

caritas



**Bausteine** für ein Konzept zur

# Onlineberatung



in den Psychologischen Beratungsdiensten  
im Bistum Limburg

Caritasverband  
für die Diözese  
Limburg e.V.



Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Beraterinnen und Berater,



Pfarrer Michael Metzler

im Sommer 2017 hat der Vorstand der Diözesanen Arbeitsgemeinschaft der Psychologischen Beratungsdienste im Bistum Limburg eine Arbeitsgruppe unter Leitung von Eva Hannöver-Meurer, Fachreferentin des Diözesancaritasverbandes, beauftragt, das Thema Onlineberatung in den Blick zu nehmen und Perspektiven für unsere Beratungsstellen zu entwickeln. Die Gruppe war heterogen zusammengesetzt. So konnte einerseits auf die vielfältigen Erfahrungen langjährig in der Onlineberatung aktiver Berater\*innen zurückgegriffen werden, gleichzeitig wiesen die Fragen und Anregungen der Berater\*innen, die im Onlinesetting noch keine oder kaum Erfahrungen hatten, auf fachliche und strukturelle Anforderungen hin, die für ein gelingendes Onlineberatungsangebot grundlegend sind.

Um die Ergebnisse der AG allen interessierten Berater\*innen und Verantwortlichen in den Psychologischen Beratungsdiensten im Bistum Limburg zur Verfügung zu stellen, hat die AG diese als Konzeptbausteine formuliert und in Form einer Broschüre vorgelegt.

Ich danke den Teilnehmer\*innen der AG Onlineberatung ganz herzlich für die geleistete Arbeit und die gelungene Broschüre und wünsche Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, eine anregende Lektüre, die Sie bei der Weiterentwicklung und Verortung Ihres Beratungsangebotes in einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft unterstützt. Wissend, dass die Ressourcen in den Beratungsstellen ausgelastet, die Anforderungen schon jetzt hoch und die Wartelisten oft lang sind, danke ich Ihnen ganz herzlich für Ihre Offenheit und Bereitschaft, sich immer wieder neuen Herausforderungen und Entwicklungen zu stellen. Mit der Onlineberatung tragen Sie dazu bei, dass die Caritas auch digital nah bei den Menschen ist.

Ihr

Pfarrer Michael Metzler

Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft für Psychologische Beratungsdienste  
in katholischer Trägerschaft im Bistum Limburg (DiAG Beratung)

## Inhalt

06	Grundhaltung
07	Argumente für die Einführung
<b>09</b>	<b>Bausteine</b>
09	Strukturelle Anforderungen an die Qualität der Beratung
10	Fachliche Anforderungen an die Qualität der Beratung
15	Kinderschutz
16	Datenschutz
17	Anforderungen im Kontext der Leistungsvereinbarungen mit Kostenträgern
18	Weiterführende Materialien
<b>21</b>	<b>FAQs</b>
	Häufig gestellte Fragen zur Onlineberatung
32	Kontakt   Impressum

„So wie die Feuerwehr, um erfolgreich Brände zu verhindern und zu löschen, unter veränderten Klimabedingungen neue Ausrüstung und neue Kompetenzen braucht – so braucht die Wohlfahrtspflege als soziale Infrastruktur neue Ausstattung und Kompetenzen, um in einer digitalisierten Gesellschaft noch nah bei den Menschen zu sein.“

Eva-Maria Welskop-Deffaa, DCV



## Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes

## Liebe Berater und Beraterinnen,

die vorliegenden Konzeptbausteine für die Onlineberatung hat die AG Onlineberatung der Diözesanen Arbeitsgemeinschaft der psychologischen Beratungsdienste im Bistum Limburg (DiAG Beratung) erarbeitet.

**In einem gemeinsamen Beratungsprozess** haben die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft aus verschiedenen Beratungsstellen erarbeitet,

- welche fachlichen und strukturellen Anforderungen zur Sicherung der Qualität der Beratung im Onlinesetting berücksichtigt werden müssen,
- welche Anforderungen aus Kinderschutz- und Datenschutzperspektive einzuhalten sind und
- welche Aspekte bzgl. der Leistungsvereinbarung mit Kostenträgern berücksichtigt werden sollten.

Dabei werden die Anforderungen jeweils aus der Perspektive der Nutzer\*innen, der Perspektive der Onlineberater\*innen sowie aus der Perspektive des Trägers beschrieben.

Die vorliegenden Konzeptbausteine sollen entsprechende Klärungsprozesse anregen sowie die eigene Konzepterstellung und -umsetzung unterstützen.



## Grundhaltung



- Die Akzeptanz der Onlineberatung als ein der Face-to-Face-Beratung gleichwertiges Beratungssetting ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung. **Onlineberatung ist keine „Light“-Beratung.**
- Vor Einführung eines Onlineberatungsangebots muss eine Auseinandersetzung mit den Anforderungen im Team erfolgen und eine gemeinsame Haltung entwickelt werden. Träger und Stellenleitung klären die strukturellen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen und vereinbaren gemeinsam die Schritte, die das Team gemeinsam gehen kann.
- Auch wenn nicht alle Berater\*innen im Onlinesetting beraten, wird das Angebot von allen mitgetragen.
- Standards der Face-to-Face-Beratung gelten auch für die Onlineberatung. Daher sind kollegiale Fallberatung, Supervision und Fortbildung sicherzustellen.
- Onlineberatung ist ein Beratungssetting, in dem vorhandene Beratungskompetenzen genutzt und an das Medium Internet angepasst und weiterentwickelt werden.
- Onlineberatung als Angebot der psychologischen Beratungsdienste ist keine Akutberatung im Sinne einer rund um die Uhr besetzten Notfallberatung.

## Argumente für die Einführung von Onlineberatungsangeboten

### Durch die Einführung von Onlineberatungsangeboten werden neue Zielgruppen erreicht:

- Onlineberatung ist für Ratsuchende zeitlich und örtlich unabhängig erreichbar. Dadurch ist sie interessant für Menschen mit weiten Anfahrtswegen, begrenzten zeitlichen Möglichkeiten, für Menschen in akuten Krisen und Menschen mit Behinderungen.
- Onlineberatung ist eine anonyme Hilfe für Menschen, die eine Hemmschwelle bzgl. einer Face-to-Face-Beratung haben.
- Onlineberatung knüpft an die modernen Kommunikationsgewohnheiten an: Wer nicht digital präsent ist, wird insbesondere von Jugendlichen nicht mehr wahrgenommen.



### Onlineberatung bietet allen Beteiligten Flexibilität:

- Onlineberatung ist eine Hilfe, die **Ratsuchende** selbstbestimmt und terminunabhängig in Anspruch nehmen können,
- **Berater\*innen** können die Onlineberatung zeitlich flexibel und räumlich unabhängig vom Büroarbeitsplatz anbieten.



# Bausteine

## I. Strukturelle Anforderungen an die Qualität der Beratung

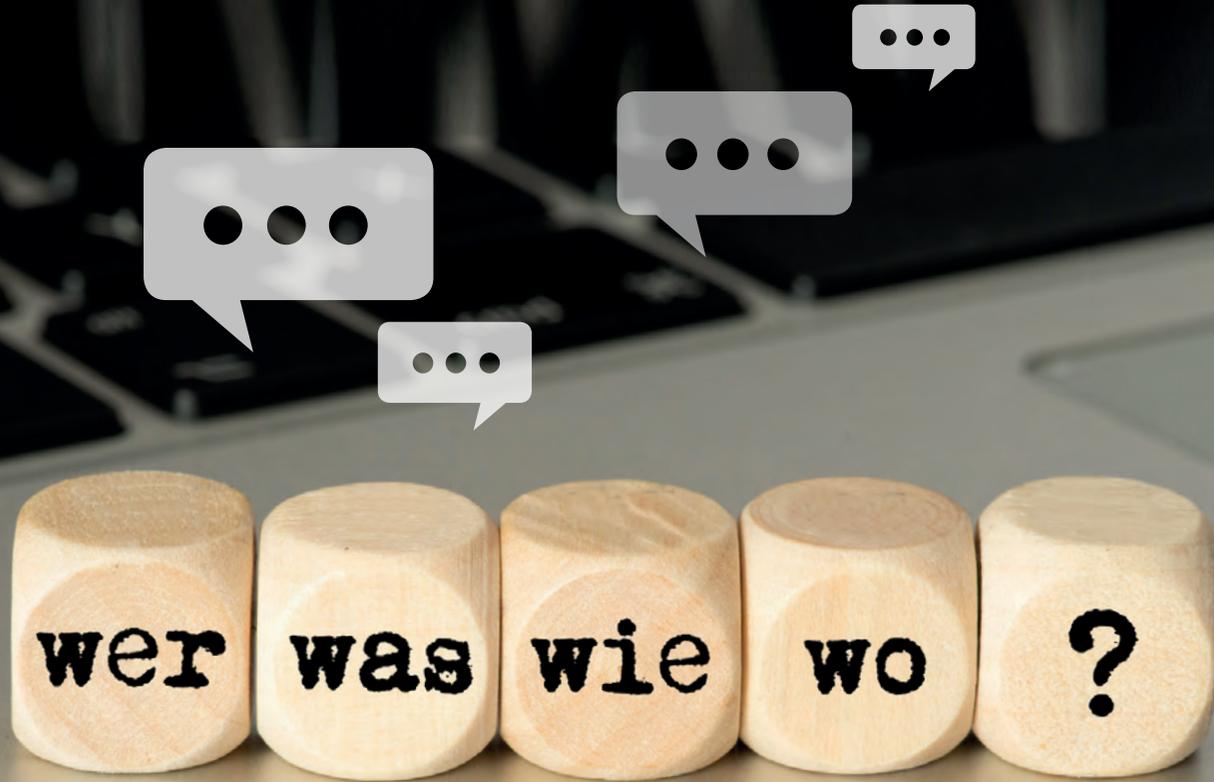
### a) Strukturelle Anforderungen an die Berater\*innen

**Für die Einführung und Durchführung der Onlineberatung werden ausreichende ggf. zusätzliche Ressourcen zur Verfügung gestellt:**

- Sicherer Internetzugang sowie entsprechende Hardware, um auf die Beratungsplattformen des Deutschen Caritasverbandes (DCV) und der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK EFL) zugreifen zu können,
- Ressourcen für die Qualifizierung, Fortbildung und Supervision,
- Ressourcen für die Durchführung der Onlineberatung, ggf. feste Zeiten im Terminplan reservieren.

### **Verbindlichkeit in der Onlineberatung**

- Festlegung von Reaktionszeiten und Antwortfrequenz. Die individualisierte Eingangsbestätigung der Erstanfrage (Responsezeit) muss entsprechend der Vorgaben des DCV und der KBK EFL innerhalb von 48 Stunden (Stand Oktober 2019)
  - mit Ausnahme von Wochenenden und Feiertagen – erfolgen. Die weiteren Antwortzeiten vereinbaren Berater\*in und Klient\*in im Beratungsprozess miteinander.
- Klärung von Abwesenheits- und Urlaubsvertretung





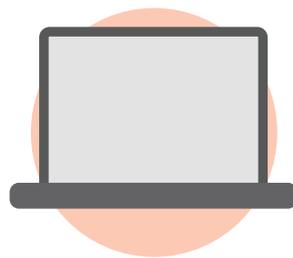
## b) Strukturelle Anforderungen an die Träger

Dem Träger obliegt die Aufgabe, die entsprechenden Ressourcen bereitzustellen und die **Onlineberatung** in die Arbeit der Beratungsstelle zu integrieren. Das Angebot erfolgt in Abstimmung mit den jeweiligen Kostenträgern.

**Er entscheidet in Absprache mit dem Team, welche Formen der Onlineberatung angeboten werden:**

- E-Mail
- Einzel-Chat
- Gruppen-Chat
- Themen-Chat
- Diskussionsforum

Der Träger stellt die erforderliche Technik (Geräte und sicherer Internetzugang) bereit.



## c) Strukturelle Anforderungen aus Sicht der Klient\*innen

Für die Klient\*innen stellt die **Onlineberatung** eine **niedrigschwellige Zugangsform zur Beratung** dar. Unabhängig von Termin und Ort kann Beratung dann nachgefragt werden, wenn Bedarf ist. Die Beratung ist nicht an Öffnungszeiten und das Aufsuchen von Beratungsstellen gekoppelt.

- Die Anmeldung ist einfach.
- Die Beratung ist kostenfrei.
- Die Beratung erfolgt durch qualifizierte Fachkräfte.
- Die Beratung bleibt auf Wunsch anonym.

Die **Auffindbarkeit im Netz** muss auf die Suchkriterien der Klient\*innen abgestimmt sein. Diese geben meistens nur wenige Suchbegriffe ein, in der Regel ohne einen bestimmten Anbieter des Beratungsangebots. Durch Suchmaschinenoptimierung (SEO) und ggf. Suchmaschinenmarketing (SEM) werden die Beratungsangebote der katholischen Anbieter im Bistum Limburg unter den ersten Suchergebnissen gelistet. Die Suchergebnisse verlinken auf die **Beratungsplattformen** der Caritas und der **Bistümer**.

Aus Sicht der Klient\*innen sind **verbindliche Reaktionszeiten** (48 Stunden an Werktagen als Responsezeit bei Erstanfragen) einzuhalten.

Die **kontinuierliche Beratung durch eine Beraterin oder einen Berater** ist sicherzustellen. Urlaubsbedingte Abwesenheiten sind zu kommunizieren. Auf Wunsch der Klientin/des Klienten ist eine Vertretung zu organisieren.

Ein **Postleitzahlenfilter** ermöglicht eine wohnortnahe Zuordnung der Beratungsanfragen und ermöglicht **auf Wunsch einen Übergang in die Face-to-Face-Beratung (Blended Counseling)**.



## II. Fachliche Anforderungen an die Qualität der Beratung

### a) Anforderungen an die Berater\*innen

#### Persönliche Voraussetzungen

**Medienkompetenz:** Sicherheit im Umgang mit dem Computer und der Nutzung des Internets sowie entsprechender Software

**Affinität zur Beratung in schriftlicher Form:** Gute Rechtschreibung und guter schriftlicher Ausdruck

**Anforderungen** ergänzend zur Grundqualifikation für die Tätigkeit als Berater\*in und einer mindestens einjährigen Berufserfahrung:

- Absolvieren einer (trägerübergreifenden) Fortbildung für Onlineberatung
  - z. B. durch die Akademie des DCV oder der KBK EFL
- Vermittlung von Kenntnissen über internetbasierte Beratung, Instrumente und bedarfsgerechte Anwendung der Onlineberatung; onlinebasierte Krisenintervention, Grenzen der Onlineberatung und Weitervermittlung, Beratungsprozesse online gestalten, Blended Counseling, Datenschutz, rechtlicher Rahmen von Onlineberatung
- Schulung im technischen Umgang mit den Beratungstools
- Mentorengestützte Begleitung in der Einstiegsphase nach Bedarf
- Regelmäßige Supervision der Onlineberatung und der Onlineberatungsfälle (Face to Face und/oder online)
- Regelmäßige, vertiefende Fortbildungen

**Beziehungskontinuität in der Beratung:** Nach Übernahme einer Anfrage durch eine Beraterin oder einen Berater wird die weitere Beratung von ihr oder ihm fortgeführt

**Akzeptanz des von den Klient\*innen gewählten Beratungssettings:**

Das Angebot einer Vermittlung in eine örtliche Beratungsstelle oder in andere Beratungsdienste ist nicht das Ziel, sondern eine Option, wenn die Klient\*innen dies wünschen.

### b) Anforderungen an den Träger

**Entwicklung eines Konzepts zur Einbindung des Onlineberatungsangebots in das Angebot der Beratungsstelle**

- Sicherung der Qualitätsstandards
- Genehmigung und Unterstützung der Fortbildungen zur Onlineberatung
- Einbindung der Onlineberatung in die Teamstruktur (Intervision)
- Information über das Angebot der Onlineberatung auf der Homepage
- Zugang über die Homepage zur Onlineberatung
- Landingpages für Nutzer, die über Google kommen



### c) Fachliche Anforderungen aus Sicht der Klient\*innen

- Klare Darstellung auf der Homepage, was die **Onlineberatung** leisten kann und was nicht
- Fachliche Qualifikation und entsprechende Fortbildungen der Beraterin/des Beraters
- Beziehungskontinuität in der Beratung: Nach Übernahme einer Anfrage durch eine Beraterin oder einen Berater wird die weitere Beratung von ihr oder ihm fortgeführt (personenbezogene Beratung)
- Erfahrung der Berater\*innen mit dem Medium **Onlineberatung** (Selbsterfahrung beispielsweise durch Onlinesupervision)
- Vorstellung von Fällen in der Teaminterview
- Akzeptanz des vom Klienten gewählten Beratungssettings: Das Angebot einer Vermittlung in eine örtliche Beratungsstelle oder in andere Beratungsdienste als Option, wenn die Klientin oder der Klient dies wünschen.

## III. Kinderschutz

### a) Anforderungen an die Berater\*innen

Die Berater\*innen sind sensibel für mögliche Kindeswohlgefährdungen (§ 8a SGB VIII). Bei Verdacht oder Vorliegen eines Falles von Kindeswohlgefährdung wird der Fall entsprechend des Schutzkonzepts der Einrichtung beraten. Dies umfasst die Vorstellung des Falles in der kollegialen Beratung und die Information des Trägers. Wenn die Planung schwerer Straftaten bekannt wird oder ein Verdacht auf akute Kindeswohlgefährdung vorliegt, besteht die Pflicht zur Anzeige nach § 138 StGB. Die zuständigen Behörden werden informiert.

### b) Anforderungen an den Träger

Der Träger stellt sicher, dass ein entsprechender Ablauf im Rahmen eines Schutzkonzeptes bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung vorliegt.

### c) Strukturelle Anforderungen aus Sicht der Klient\*innen

- Akzeptanz der gewählten Beratungsform
- Die Beraterin/der Berater handelt entsprechend des Schutzkonzeptes der Einrichtung



## IV. Datenschutz

### a) Anforderungen an die Berater\*innen

Die Berater\*innen sind zur Verschwiegenheit nach § 203 StGB verpflichtet. Die Onlineberatung erfolgt webbasiert ausschließlich über den verschlüsselten Kommunikationsweg der Beratungsplattform. Eine Beratung per E-Mail (z. B. Outlook) oder per Messengerdienst (z. B. WhatsApp oder Wire) ist nicht zulässig. Passwörter und ZugangsCodes sind für Dritte nicht zugänglich. Nur autorisierte Berater\*innen haben Zugang zur Plattform und zu „ihren“ Fällen. Daten werden nach dem Prinzip der Datensparsamkeit anonymisiert erhoben und entsprechend der Vorschriften des KDG gelöscht.

### b) Anforderungen an den Träger

Der Träger stellt sicher, dass die Beratung nur über die verschlüsselte Kommunikation der Beratungsplattformen erfolgt. Die Beratungsstellen halten die Vorgaben des KDG ein.

### c) Strukturelle Anforderungen aus Sicht der Klient\*innen

- Anonyme Beratung ist möglich.
- Alle Vorschriften des Datenschutzes werden eingehalten. Die Klient\*innen werden über Sicherheitsstandards, Vertraulichkeit, Aufbewahrung der Daten und statistische Erfassung der Daten informiert. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über die Beratungsplattform.

## V. Anforderungen im Kontext der Leistungsvereinbarungen mit Kostenträgern

### a) Anforderungen an die Berater\*innen

Das Onlineberatungsangebot ist durchgängig sicherzustellen. Die Berater\*innen organisieren und gewährleisten Abwesenheits- und Urlaubsvertretung. Die Qualität der Onlineberatung wird analog zur Face-to-Face-Beratung durch entsprechende Ausbildung, Fort- und Weiterbildung sowie Supervision sichergestellt.

### b) Anforderungen an den Träger

Die regionale Zuständigkeit der Beratungsstelle ist durch den Einsatz eines Postleitzahlenfilters weiterhin gegeben. Die Onlineberatung wird in die Leistungsvereinbarung mit dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe als Beratungssetting aufgenommen. Die Anzahl der Anfragen und Beratungen wird statistisch erfasst.

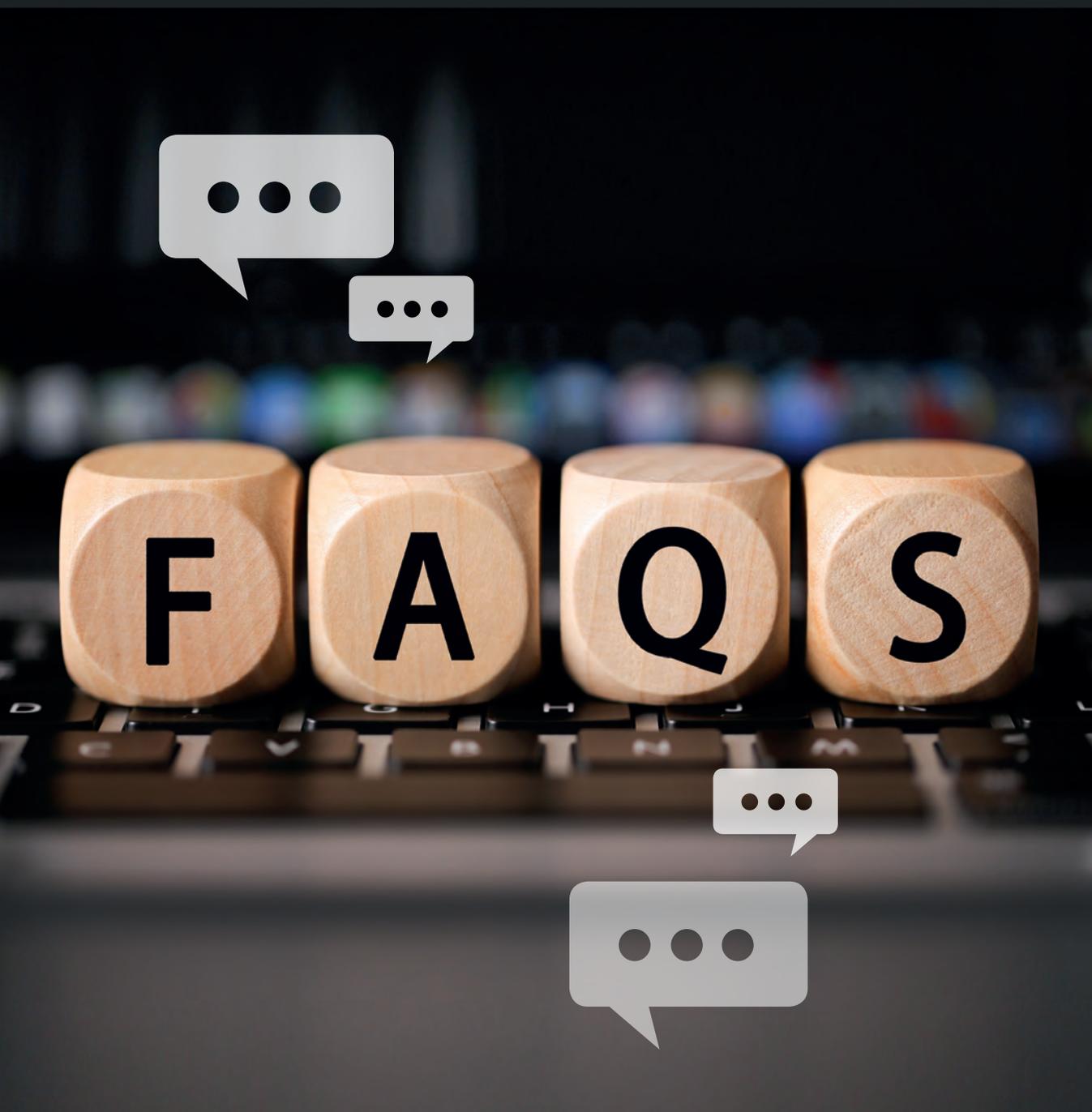
### c) Anforderungen aus Sicht der Klient\*innen

**Onlineberatung** ist ein selbstverständliches, flächendeckend verfügbares Angebot. Durch den Einsatz von Postleitzahlenfiltern ist der Übergang in die Face-to-Face-Beratung (Blended Counseling) auf eigenen Wunsch möglich.

**Onlineberatung** ermöglicht auch den Klient\*innen den Zugang zum Beratungsangebot, die aufgrund unterschiedlicher Hemmnisse (siehe oben) nicht die Beratungsstelle aufsuchen können oder wollen.

Zudem ermöglicht sie Paaren oder getrennt lebenden Eltern den Zugang zu einem gemeinsamen „Beratungsraum“, der asynchron genutzt werden kann und trotzdem einen gemeinsamen Beratungsprozess ermöglicht.





# FAQs

## Häufig gestellte Fragen zur Onlineberatung

Im Folgenden finden Sie häufig gestellte Fragen (FAQs) zur **Onlineberatung** und erste Antworten darauf.

### Wie gehe ich mit Suiziddrohungen um? Wie reagiere ich im Notfall?



Kurz zusammengefasst: letztlich genauso wie in der Face-to-Face-Beratung

- Gefährdung einschätzen
- Grenzen der eigenen Möglichkeiten reflektieren/benennen, ggf. andere Optionen erwähnen
- Kontakt/Beziehungsebene erhalten, parallel ausloten, welche Schutzmöglichkeiten bestehen

Konkret kann dies bedeuten: Erfolgt eine Erstanfrage per Mail, sollte die/der Klient\*in an eine psychiatrische Klinik verwiesen werden. Die Onlineberatung ist nicht das geeignete Beratungsangebot.

### Während des Beratungsprozesses: Welche Qualität hat die Androhung von Suizid?

Wichtig ist die Unterscheidung von Notfall und Beratung:

- Beratung: Gegebenenfalls ein Abkommen zwischen Klient\*in und Berater\*in schließen, z. B. im Sinne von: Im Notfall eine Klinik aufsuchen oder Kontakt zu betreuenden Therapeut\*innen /Psychiater\*innen aufnehmen.
- Notfall: Weitergabe konkreter Kontaktdaten von Kliniken, weiteren Anlaufstellen und Notrufnummern.



### Wie reagiere ich auf akute Gewaltdrohungen?

#### Gewaltdrohungen gegen die Beraterin/den Berater

Klare Grenzen setzen und diese markieren. Wenn Beratung weiterhin möglich ist, die Gewaltandrohung thematisieren und besprechen. Falls die Beratung nicht möglich ist und weitere Androhungen erfolgen, sollte die IP-Adresse der Userin/des Users gesperrt werden.

#### Gewaltandrohungen gegenüber Dritten

Im Falle des Verdachts auf eine anzeigepflichtige Straftat leitet die Beratungsstelle den Vorgang – in Rücksprache mit ihrem Träger an die örtliche Polizeidienststelle weiter.



### Kann die IP-Adresse ermittelt werden?

#### In welchen Fällen darf/kann sie weitergegeben werden?

IP-Adressen werden sowohl auf der Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes als auch auf der Beratungsplattform „beranet“ der KBK EFL **nicht gespeichert** und können entsprechend nicht zurückverfolgt werden.

Sollte es zum seltenen Fall der Ankündigung einer nach § 138 StGB anzeigepflichtigen Straftat kommen, ist die Polizei zu informieren.

Der Deutsche Caritasverband hat für diese seltenen Worst-Case-Fälle eine Handreichung mit Handlungsablauf erstellt, die auf der Plattform im internen Bereich für die Berater\*innen hinterlegt ist.

### Gilt das Schutzkonzept bei Kindeswohlgefährdung auch für die Onlineberatung?

**Ja**, das Schutzkonzept bei Kindeswohlgefährdung gilt auch für die Onlineberatung. Der entscheidende Unterschied zur Face-to-Face-Beratung besteht darin, dass die möglichen Interventionen der Beraterin oder des Beraters zunächst auf die Kommunikation über das Medium der Onlineberatung begrenzt sind. Das vorrangige Ziel kann daher nur darin bestehen, die Verbindung aufrecht zu erhalten, eine Vertrauensbasis zu schaffen und nach Möglichkeit eine tragfähige Beziehung aufzubauen sowie auf Hilfe- und Unterstützungsangebote hinzuweisen. Analog der Abläufe im Schutzkonzept muss ggf. das Jugendamt informiert werden. Dies kann jedoch nur anonym erfolgen.



### Gibt es die Möglichkeit, das Beratungssetting zu wechseln? (Blended Counseling)

**Ja**. Es gibt die Möglichkeit, von der Onlineberatung in die Face-to-Face- oder telefonische Beratung zu wechseln. Bei einem Wechsel im Beratungssetting sind folgende Fragen zu berücksichtigen (Auswahl):

- Welche beraterische/therapeutische Intervention leitet mich?
- Was bewegt mich als Berater\*in dazu, die Klientin/den Klienten zu einem Beratungswechsel einzuladen?
- Fühle ich mich als Berater\*in in der Onlineberatung überfordert?
- Gibt es eine Postleitzahlen-Zuordnung und ist für die Klientin/den Klienten der Weg in die Beratungsstelle überhaupt machbar?
- Ist die Beratungsbeziehung schon stabil genug für einen Settingwechsel?



### Was ist der Unterschied zwischen E-Mailberatung und Chatberatung?

E-Mailberatung ist ein zeitversetztes, die Chatberatung ein zeitsynchrones Beratungsformat. Beide Angebote sind als Prozessberatung möglich.

Bei E-Mailberatung hat die/der Berater\*in mehr Zeit, über den eigenen bzw. den Text des Ratsuchenden zu reflektieren. Der Zeitpunkt der Antwort kann im „Response-Rahmen“ frei gewählt werden, während die Chatberatung eine direkte Reaktion erfordert bzw. eine erforderliche Bedenkzeit verbalisiert werden muss: Ich überlege noch... ich bin jetzt echt sprachlos... o. ä.

Bei der Chatberatung stehen fest definierte Zeitfenster zur Verfügung, ähnlich wie bei der Face-to-Face-Beratung. Der zeitliche Aufwand ist daher leichter einzuschätzen als bei der E-Mailberatung. Es gibt immer eine direkte Reaktion auf die Fragen der Klient\*innen.



### Wie unterscheiden sich Face-to-Face-, E-Mail- und Chatberatung?

#### Was ist Blended Counseling?

**Face-to-Face-Beratung:** Der Kontakt zwischen Berater\*in und Ratsuchenden findet in der Regel zu fest vereinbarten Zeiten in den Räumen der Beratungsstelle statt (synchron).

**E-Mail-Beratung** erfolgt als Einzelberatung in Form zeitversetzter Kommunikation (asynchron). Bei der E-Mail-Beratung richten Ratsuchende eine Anfrage an eine Onlineberatungsstelle per Mail. Die Anfrage wird zeitversetzt beantwortet.

**Chatberatung** erfolgt als Einzelberatung oder als Gruppenaustausch (synchron). Sie findet in einem geschützten virtuellen Beratungsraum (Chatraum) nach vorheriger Terminvereinbarung zwischen Klient\*in und Berater\*in statt.

Beim **Blended Counseling** wird zwischen unterschiedlichen Beratungssettings gewechselt.

### Welche Beratungskompetenzen sind übertragbar, welche müssen für die Onlineberatung neu erworben werden?

Alle Beratungskompetenzen, die in der Face-to-Face-Beratung erworben wurden, sind in der Onlineberatung notwendig und hilfreich: z. B. Irritationen ansprechen, Beziehung aufbauen, Arbeit mit Übertragungsphänomenen, Erkennen von Symptomen psychischer Erkrankungen, neugierig bleiben, Beratungsgrenzen erkennen und ansprechen sowie Einsatz passender Interventionen.

#### Gleichzeitig gilt es,

- mit reduzierter Information umzugehen (Fehlen visueller/akustischer Signale). Anstelle von „Wie sagt jemand etwas?“ oder „Wie verhalten sich zwei zueinander?“ heißt es nun „Wie schreibt jemand etwas?“ Dies erfordert ein Gespür für sprachlichen Ausdruck.
- mit reduzierten Kommunikationsmitteln zu antworten (nur durch schriftlichen Text, nicht durch Körperhaltung/gesprochene Sprache).
- mit flexibleren Responseverhalten, unverbindlicheren Kontaktmustern und ggf. plötzlichem Kontaktabbruch und Ausbleiben von Feedback/Reaktion der Klient\*innen zu arbeiten.

#### Daher müssen folgende Kompetenzen neu erworben bzw. geschult werden:

- Die „Sprache“ der Klientin/des Klienten im digitalen Kontext verstehen lernen und ein hypothetisches Bild über den Menschen hinter dem digitalen Chiffre zulassen/erlernen,
- Entwicklung der Fähigkeit, nur durch das Geschriebene und passende tiefergehende Fragen ein umfassendes Bild von der Situation und psychischen Struktur der Klientin/des Klienten (Entwicklungsniveau, Abwehrmechanismen, Charakterzüge, Pathologien etc.) zu bekommen.



- Trotz reizarmer Informationen als Berater\*in empathisch und erreichbar sein/bleiben: Lernen, nur durch das Schreiben eine tragfähige therapeutische Beziehung aufzubauen und Interventionen schriftlich einzusetzen.
- Schreibkompetenz erwerben – inhaltlich und formal
- Erwerb der entsprechenden EDV-Kenntnisse, um Zugang zur Beratungsplattform zu haben.



### Wo kann ich mich fortbilden?

- Fachtagungen, z. B. der Hochschule in Nürnberg ([www.e-beratungsinstitut.de](http://www.e-beratungsinstitut.de))
- Fortbildungen der KBK EFL ([www.katholische-beratung.de](http://www.katholische-beratung.de))
- Fortbildungen des DCV ([www.caritas-akademie.de](http://www.caritas-akademie.de))
- Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung ([www.dg-onlineberatung.de](http://www.dg-onlineberatung.de))
- Hochschulinstitute (Psychologie, Pädagogik, etc.)
- Austausch mit den Kolleg\*innen im Bistum, die in der Onlineberatung tätig sind.

### Welche Form der Supervision ist besonders hilfreich? (Face-to-Face oder per E-Mail)

Wichtig ist, dass Supervision stattfindet. Diese kann dann sowohl Face to Face als auch online oder per E-Mail stattfinden. Ein Wechsel von Face-to-Face-, E-Mail- und videogeleiteter Supervision ist für die Reflexion der Onlineberatung hilfreich. Die Onlinesupervision kann für Onlineberatung besonders hilfreich sein, da zum einen ausgewählte E-Mails eines komplizierten Beratungsprozesses der/dem Supervisor\*in zum Nachlesen gesendet werden können. Durch Rückmeldungen der Supervisorin/des Supervisors zu den schriftlichen Mitteilungen an die Klientin/den Klienten und auch an den/die Supervisor\*in können eigene schriftsprachliche und therapeutische Kompetenzen reflektiert und weiterentwickelt werden. Außerdem können Selbsterfahrungen gemacht werden, wie schriftliche Interventionen der Supervisorin/des Supervisors empfunden und wirksam werden.

### Wie hoch ist der geschätzte Zeitaufwand pro Klient pro Woche in der Onlineberatung per E-Mail?

Der Aufwand hängt von dem Umfang des Textes und dem inhaltlichen Anliegen ab. In der Regel beträgt der Zeitaufwand zwischen 15-90 Minuten pro Klient\*in und pro Woche. Analog zu Face-to-Face-Kontakten (Vereinbarung der Häufigkeit und Dauer von Beratungsterminen) kann der Aufwand (Anzahl der Beratungsprozesse, Vereinbarungen der Responsehäufigkeit, Angebot von Chatzeiten) selbst gestaltet und gesteuert werden.

### Wie kann dieses Zeitfenster auch in Zeiten mit hohem Beratungsbedarf sichergestellt werden?

Folgende Haltung ist Voraussetzung: Sowohl Face-to-Face-, als auch Onlineberatung sind gleichwertige Beratungsformen, beide benötigen ausreichend zeitliche Ressourcen. Ein festgelegtes Zeitfenster/Zeitkontingent für die Onlineberatung ist unabdingbar. In dieser Zeit dürfen keine anderen Termine vergeben werden.

Gegebenenfalls sollte eine Warteliste geführt werden oder es sollte eine Kooperation mit anderen Onlineberatungsstellen stattfinden.

### Muss ich rund um die Uhr erreichbar sein?

**Nein**, die Onlineberatung ist keine Notfallkrisenberatung. Anfragen können analog zu den Öffnungszeiten von Beratungsstellen beantwortet werden. Wichtig ist, dass auf der Plattform ein prägnanter Hinweis ist, an wen sich Klient\*innen bei akuten Notfällen wenden können. Gegebenenfalls ist es hilfreich, in der automatischen Antwortmail auf Notrufnummern und die Telefonseelsorge hinzuweisen.





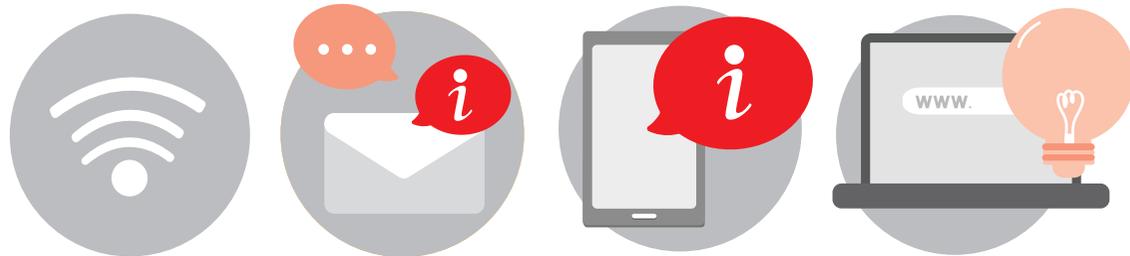
### Welche Responsezeiten sind einzuhalten?

#### Was gilt für Notfälle?

**Erstkontakt:** Eine Möglichkeit ist, dass Klient\*innen eine automatisierte Eingangsbestätigung ihrer Anfrage erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass eine Beraterin oder ein Berater innerhalb von 48 Stunden an Werktagen antworten wird. Alternativ soll/kann innerhalb von 48 Stunden eine kurze erste Reaktion durch die/den Berater\*in erfolgen.

**Beratungsprozess:** Während des Beratungsprozesses sollte auf eine E-Mail innerhalb von einer Woche geantwortet oder die Responsezeiten individuell vereinbart werden. Urlaubszeiten sollten angekündigt werden. Gegebenenfalls sollte für diesen Zeitraum bei Neuansfragen auf eine alternative Onlineberatung verwiesen werden. Dies kann nur erreicht werden, wenn es Vertretungsregeln in der Stelle gibt.

**Notfälle:** siehe oben



### Welche technischen Voraussetzungen sind notwendig?

Die Beratungsplattformen sind webbasiert, d. h. die Daten liegen auf einem Webserver und nicht auf dem Endgerät der Anwenderin/des Anwenders.

- Sicherer Zugang zum Internet, stabile Internetverbindung, Zugang zur Beratungsplattform – es sollte immer die aktuelle Browserversion des jeweiligen Anbieters installiert sein (z. B. Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari).
- Ein internetfähiges Gerät, mit dessen Bedienung die/der Berater\*in sich auskennt und das einen geschützten Arbeitsbereich bietet.
- Kontaktdaten des EDV-Supports für den eigenen PC bzw. für die Beratungsplattform.

### Kann ich auch von zu Hause oder von unterwegs aus online beraten?

**Ja.** Voraussetzung ist eine sichere https-Verbindung zum Internet. Diese ist unabhängig davon, ob Sie über ein öffentliches oder ein nicht-öffentliches Netzwerk ins Internet gehen.



Allerdings sollte der Computer/das Tablet immer vor Viren und Trojanern geschützt sein, damit nicht darüber auf Daten Ihres Rechners und damit ggf. auch auf Beratungsverläufe zugegriffen werden kann. Dies gilt unabhängig vom gewählten Zugang zum Internet!



## Haben Sie noch Fragen oder wünschen Sie weitere Informationen?

Wenden Sie sich gerne an uns:

Eva Hannöver-Meurer, Referentin für Psychologische Beratungsdienste

Telefon: 06431 997-274

E-Mail: [eva.hannoe-ver-meurer@dicv-limburg.de](mailto:eva.hannoe-ver-meurer@dicv-limburg.de)

Oder nutzen Sie unseren Internetauftritt:

[www.dicv-limburg.de](http://www.dicv-limburg.de)



**Caritasverband für die Diözese Limburg e. V.**

Graupfortstraße 5

65549 Limburg

---

### Impressum:

#### Herausgeber:

Caritasverband für die Diözese Limburg e. V. | Graupfortstraße 5 | 65549 Limburg

Telefon: 06431 997-0 | Telefax: 06431 997-104 | [www.dicv-limburg.de](http://www.dicv-limburg.de)

**Konzept, Text:** AG Onlineberatung der Diözesanen Arbeitsgemeinschaft der psychologischen Beratungsdienste im Bistum Limburg, Eva Hannöver-Meurer

**Redaktion:** Julia Kleine, DiCV Limburg

**Layout:** S!DESIGNMENT, Köln

**Fotos:** AdobesStock.com, canstockphoto.com, istock.com, pixabay.com

**Auflage:** 300 | **Stand:** Dezember 2019



„Was in der Caritas geleistet wird

– das gilt für die Hauptamtlichen wie für die Ehrenamtlichen –

ist vorbildlich.“

Bundeskanzlerin Angela Merkel  
(in ihrem Flüchtlingspodcast, April 2016)

# caritas

## #sozialbrauchtdigital



**Caritasverband**

für die Diözese Limburg e.V.



Caritasverband  
für die Diözese  
Limburg e.V.

