

# Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-Beratung

## Internet-Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und für Mitarbeiter in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern



erarbeitet vom Arbeitskreis Online-Beratung  
bestehend aus frei gemeinnützigen Trägern der Jugendhilfe  
unter Beteiligung von:

Johannes Böhnke  
(Diözesan-Caritasverband Köln; [www.beratung-caritasnet.de](http://www.beratung-caritasnet.de))

Karen Lehmann  
(DPWV, Landesverband NRW; [www.paritaet-nrw.org](http://www.paritaet-nrw.org))

Arthur Kröhnert  
(Die Kinderschutz Zentren; [www.kinderschutz-Zentren.org](http://www.kinderschutz-Zentren.org))

Norbert Blech  
(Kinderschutz- und Mutterschutz e.V., München; [www.kids-hotline.de](http://www.kids-hotline.de))

Lothar Dunkel  
(AK der Schulpsychologischen Dienste, Münster;  
[www.schulpsychologie.de](http://www.schulpsychologie.de))

Jens-G. Engel-Kemmler  
(DPWV Bundesverband; [www.paritaet.org](http://www.paritaet.org))

Wolfgang Feuerhelm  
(Dt. Gesellschaft gegen Kindesvernachlässigung e.V.; [www.dggkv.de](http://www.dggkv.de))

Friedhelm Gütthof  
(DKSB Bundesverband; [www.dksb.de](http://www.dksb.de))

Matthias Heinsohn-Krug  
(Kinderschutz-Zentrum Lübeck; ([www.kinderschutz-zentren.org](http://www.kinderschutz-zentren.org)))

Andrea Kallweit  
(Dt. Gesellschaft gegen Kindesvernachlässigung e.V. [www.dggkv.de](http://www.dggkv.de))

Carmen Kerger  
(Dunkelziffer e.V.; [www.dunkelziffer.de](http://www.dunkelziffer.de))

Elmar Knipp  
(Hauptstelle für Familien- und Lebensberatung in der EkvW ;  
[www.hauptstelle-ekvw.de](http://www.hauptstelle-ekvw.de); [www.ekvw.de](http://www.ekvw.de))

Otto Meyer  
(AWO Bundesverband; [www.awo.org](http://www.awo.org))

Bernd Niemann  
(Pro Familia; [www.profamilia-nrw.de](http://www.profamilia-nrw.de))

Prof. Dr. Matthias Petzold,  
(Universität Düsseldorf; [www.m-pe.de](http://www.m-pe.de))

Rüdiger Pipial  
(Landesjugendamt Berlin; [www.SENBJS.Berlin.de](http://www.SENBJS.Berlin.de))

Bernd Reiners  
(Kinderschutz-Zentrum Aachen; [www.youngavenue.de](http://www.youngavenue.de))

Karoline Reiter  
(Die Kinderschutz-Zentren; [www.youngavenue.de](http://www.youngavenue.de))

Petra Risau  
(Universität Münster, Primarstufeninstitut; [www.schulische-praevention.de](http://www.schulische-praevention.de))

Maik Smolinski  
(Kinderschutz- und Mutterschutz e.V., München; [www.kids-hotline.de](http://www.kids-hotline.de))

Dr. Heiner Wichterich  
(Landesinstitut für Schule, Soest; [www.learn-line.de](http://www.learn-line.de))

Andreas Wimmer  
(zone 35; Berlin; [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de))

Ralf Wischnewski  
(Drogenhilfe Köln e.V.; [www.partypack.de](http://www.partypack.de))

Albert Zimmermann  
(AK der Schulpsychologischen Dienste, Köln; [www.schulpsychologie.de](http://www.schulpsychologie.de))

Dr. Siegfried Zimmermann  
(Sozialarbeit.com. e.V., Berlin; [www.sozialarbeit.com](http://www.sozialarbeit.com))

Köln, September 2003

### Gliederung der Rahmenempfehlungen

	Seite
<b>Vorwort</b>	2
<b>Hinweise</b>	2
<b>Zielsetzung</b>	3
<b>Formen der Internet-Beratung</b>	3
<b>Verschiedene Angebote der Anbieter von Beratung im Internet</b>	3
o Einzelberatung per Internet	
o 1. E-Mail-Beratung	
o 2. Chat Beratung (zeitgleiche Beratung per Internet)	
o Gruppenberatung per Internet	
o 1. Moderierte Chats	
o 2. Themenzentrierte Foren	
o Präventive Arbeit / Themen zu psychosozialen Fragen	
o Soziale Netzwerke / Verlinkung im Internet	
o Expertenchats / Expertenforen	
<b>Sonstige Aspekte</b>	4
o Selbsthilfestruktur im Internet	
o Peer-to-Peer-Support	
<b>Allgemeine Qualitätsmerkmale aus Sicht der Nutzer und Nutzerinnen</b>	5
o Informationen für die Nutzerinnen und Nutzer zu den Rahmenbedingungen	
o Kompetenzmanagement in der Internet-Beratung	
o Niedrigschwellige Zugangswege	
o Zentrale Portalseiten	
<b>Fachliche Standards der Internet-Beratung</b>	5
o Strukturqualität	
o Fachlich-methodische Standards	
o Zeitliche Standards	
o Organisationsqualität	
o Rechtliche Standards/Datenschutz	
o Technische Standards	
<b>Weiterer Entwicklungsbedarf</b>	7
<b>Verantwortlichkeit für Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung</b>	8

## Vorwort

Diese Rahmenempfehlungen versuchen den derzeitigen Gesprächsstand zum Thema

### **"Qualitätsmerkmale der Internet-Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche, und für Mitarbeiter in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern"**

zusammenzufassen.

Die Internet-Beratungsangebote sind bisher in unterschiedlichsten institutionellen Kontexten entstanden. Es gibt in diesem Bereich keine zentrale Steuerung, sondern vielfältige Eigeninitiativen. Zahlreiche Initiativen unterschiedlicher Träger in diesem Bereich haben sich zu einer gemeinsamen thematischen Arbeit in einem bundesweiten AK Online-Beratung zusammengefunden, der auf Anregung der Bundesarbeitsgemeinschaft "Die Kinderschutz-Zentren" in Köln ins Leben gerufen worden ist.

Der AK Online-Beratung möchte als ein Zusammenschluss verschiedener Initiativen der Internet-Beratung mit diesen Rahmenempfehlungen einen Beitrag zu einer gemeinsamen Konzeptentwicklung leisten.

Diese Rahmenempfehlungen sollen zur Profilierung eines fachlichen und fachpolitischen Diskurses der Jugend- und Familienhilfe, der Wohlfahrtspflege, der Kirchen, der kommunalen Spitzenverbände, der Landesjugendämter und der Fachministerien dienen.

Ebenfalls ist über die jeweiligen Bundesorganisationen der Trägerverbände eine Koordinierung der weiteren Entwicklung der Internet-Beratung innerhalb der Gremien der BAG der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege anzuregen.

Es soll auf diese Weise eine koordinierte Entwicklung der Internet-Beratung auf den verschiedenen Ebenen initiiert werden.

Zugleich soll eine Entwicklung der Internet-Beratung in der Jugend- und Familienhilfe (hier insbesondere bei den Erziehungs- und Familienberatungsstellen und der Kinderschutz-Zentren sowie ähnlicher Diensten) gefördert werden. Es wäre wünschenswert, wenn hierbei auch die Beratungsstellen in öffentlicher Trägerschaft aktiv einbezogen werden.

In diesen Rahmenempfehlungen sind an einigen Stellen die Standards der institutionellen Erziehungsberatungsstellen zu Grunde gelegt worden. Für integrierte Beratungsstellen, für Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen und auch für andere Beratungsdienste, sind diese institutionellen Standards entsprechend zu modifizieren.

Es wäre daher in den jeweiligen institutionellen Kontexten zu prüfen, welche Qualitätsstandards bisher in der Entwicklung der Internet-Beratung berücksichtigt worden sind und welche Qualitäten man sich für die weitere Entwicklung wünscht.

Für die örtlichen Anbieter von Beratung und die Trägerverbände können diese Rahmenempfehlungen zugleich eine Handreichung bei der Entwicklung eigener Internetangebote sein.

Es ist dabei nicht gemeint, dass alle beschriebenen Formen der Internet-Beratung von jedem Anbieter von Beratung erbracht werden. Vielmehr geht es darum Grundlagen für die Entwicklung der Internet-Beratung zu beschreiben.

## Hinweise

- Die psychologischen, methodischen, rechtlichen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen der Internet-Beratung sind bei einer ersten bundesweiten Fachtagung am 7./8. November 2002 mit dem Thema "Hilfe auf den ersten Klick - Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet" vorgestellt und diskutiert worden. Die Vorträge sind im Internet dokumentiert: [www.kinderschutz-zentren.org/ksz\\_a-material-medientagung.html](http://www.kinderschutz-zentren.org/ksz_a-material-medientagung.html). Die Inhalte und Anregungen dieser Fachtagung sind in diesem Empfehlungspapier nicht im Einzelnen aufgenommen worden. Daher wird ergänzend zu diesem Arbeitspapier auf die genannte Internetadresse verwiesen.
- In der Zwischenzeit liegt eine erste Studie zur „Bedarfsituation Onlineberatung 2003“ vor, die auf Initiative des Arbeitskreises dank der Unterstützung von "zone35" aus Berlin erstellt wurde.
- Ferner sind von der LAG der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in NRW "Empfehlungen zur Qualität von Internet-Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung" erarbeitet worden.
- Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege hat einen ersten Entwurf für einen Rahmenvertrag für Internet-Beratung erstellt.
- Das Thema "Qualifizierung für die Internet-Beratung" wird in einem eigenen Konzept als zusätzlicher Baustein zu diesem Text beschrieben. Der Arbeitskreis Online-Beratung hat hierfür eine eigene Arbeitsgruppe eingerichtet

## Zielsetzung

Internet-Beratung dient der niedrigschwelligen psychologischen, sozialen sowie sozialpädagogischen und gesundheitlichen Beratung junger Menschen und ihrer Familien mit individuellen, zwischenmenschlichen, familiären und sozialen Sorgen und Problemen.

Die hier gemeinte Internet-Beratung bezieht sich zum einen auf die Beratung von Eltern in Erziehungs-, Familien-, Partnerschafts-, Ehe- und Lebensfragen. Andererseits sind Jugendliche und junge Erwachsene die Adressaten dieses Beratungsangebotes.

Mit Hilfe der verschiedenen Kommunikations- und Interaktionsformen des Internets können Ratsuchende zu unterschiedlichen Problemfeldern und vielfältigen Beratungsanlässen individuelle und bedarfsgerechte Hilfe erhalten.

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 (z.B. können Erzieher/innen und Lehrer/innen die Internet-Beratung auch für Fragen der Gestaltung ihrer beruflichen Beziehungen und Aufgaben nutzen). Darüber hinaus 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 / Multiplikatoren dar.

Es ist davon auszugehen, dass es mit der schnell wachsenden Verbreitung des Internets für Eltern, Kinder, Jugendliche junge Erwachsene selbstverständlicher wird, mit "ihrem" Medium Internet auch professionelle Hilfe in Form von Beratung in Anspruch zu nehmen.

Der AK Online-Beratung möchte mit diesem Empfehlungspapier an der Entwicklung von Qualitätsstandards für die Beratung im Internet mitwirken, um somit ein qualifiziertes und niedrigschwelliges Beratungsangebot gemeinnütziger Anbieter von Beratung im Internet zu fördern.

## Formen der Internet-Beratung:

**Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen:**

- Informationen zu psychosozialen Fragen / Themen
- Information über Anbieter von Beratung / Beratungsangebote
- Mail-Beratung als Einzelberatung in Form zeitversetzter Kommunikation
- Einzelberatung in Form zeitgleicher Kommunikation nach Terminvereinbarung (Zwei-Personen-Chat)
- Moderierten Chats
- Themenzentrierten Foren (moderiert / unmoderiert) oder
- Kombinationen dieser Möglichkeiten

Für die jeweiligen Kommunikationsformen sind je eigene Qualitätsstandards und Strukturmerkmale zu entwickeln.

Dabei ist auch zu beachten, welche Kommunikationsformen von welchen Zielgruppen / Altersgruppen zu welchen Anliegen genutzt werden.

Die Inanspruchnahme der Internet-Beratung wird in der Praxis stark aus der Nutzerperspektive geprägt, und nicht allein aus dem institutionellen Selbstverständnis der Anbieter von Beratung.

Die zukünftige technische Weiterentwicklung des Internet und anderer moderner Kommunikationstechnologien (wie z.B. UMTS) wird möglicherweise weitere Formen der Kommunikation bzw. der Verknüpfung verschiedener Kommunikationsmedien ermöglichen.

## Verschiedene Angebote der Anbieter von Beratung im Internet

### Einzelberatung per Internet

#### 1. E-Mail-Beratung:

Bei der E-Mail Beratung richtet der Internetnutzer eine Beratungsanfrage an die Anbieter von Beratung per Mail. Die Anfrage wird zeitversetzt innerhalb eines vorher festgelegten Zeitraums von dem Anbieter von Beratung beantwortet. Der Dienstleister muss sich um klare Organisations- und Zuständigkeitsvereinbarungen bemühen.

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.

Auf der technischen Ebene sollen entsprechende Vorkehrungen wie Passwortschutz usw. eingerichtet werden.

#### 2. Chat Beratung (zeitgleiche Beratung per Internet):

Es ist auch möglich, dass durch die Anbieter von Beratung bestimmte Zeiten für die Chat-Beratung definiert werden. Dies muss für den Nutzer leicht erkennbar sein. In einem solchen Fall hat der Nutzer (zeitbegrenzt) die Möglichkeit, direkt und zeitgleich mit einem Berater zu kommunizieren.

### Gruppenberatung per Internet

#### 1. Moderierte Chats:

Bei einem Gruppen-Chat wird zu einem vorher angekündigten Zeitpunkt ein virtueller Raum geöffnet, an dem mehrere Ratsuchende sich gleichzeitig beteiligen können. Die Teilnehmerzahl soll auf maximal 12 User begrenzt werden. Sofern diese Möglichkeiten angeboten werden, ist eine professionelle Moderation erforderlich. Es wird empfohlen technisch die Möglichkeit vorzusehen, aus dem offenen Chat unmittelbar in einen geschützten persönlichen Beratungsraum wechseln zu können.

Chat-Beratung erweist sich insbesondere bei jungen Menschen und solchen Internetnutzern, die unter starken seelischen Belastungen leiden, als ein wirksames Mittel der Kontaktaufnahme und Erstberatung. Der Chat erfordert im Vergleich zu E-Mail und Foren weniger eine reflektierte Beschreibung durch den oder die Betroffenen, sondern ermöglicht vielmehr den spontanen und emotionalen Austausch.

Chat-Beratung kann somit die Vertrauensbildung im Bewusstsein des zeitsynchronen, persönlichen Gegenüber fördern.

Die Anforderungen an ein Chat-System liegen daher besonders im Bereich der Moderation, d.h. eine beratende Person muss in der Lage sein, eventuelle Störungen des Beratungsgesprächs durch Dritte zu sanktionieren oder gänzlich zu unterbinden. Chat-Server sollten zudem den Einsatz allgemein üblicher Steuerbefehle des standardisierten IRC Protokolls erlauben. Die Flüsterfunktion ist für eine Beratungsarbeit nicht ausreichend, deshalb ist die Nutzung eines diskreten Berater-Sprechzimmers, neben dem öffentlichen Chatroom zu empfehlen. Erst der vertrauliche Sprechzimmer-Chat ermöglicht die Chat-Beratung "unter vier Augen", er schafft die notwendige Konzentration und Intimität zwischen den TeilnehmerInnen. Um die Ratsuchenden vor unerwünschten Kontakten zu schützen, sollte zudem ein zusätzlicher, diskreter Zugang in den persönlichen Berater/innen-Chat möglich sein. Es wird empfohlen die angebotenen Berater/innen-Chats mit einem Termin- und Buchungssystem zu steuern, was die Effizienz der Beratungsarbeit maßgeblich unterstützt. Themenspezifische Gruppensprechstunden sollten gesondert ausgewiesen werden.

## **2. Themenzentrierte Foren:**

Die Beratung mittels Foren weist einen besonders niedrigschwelligen Zugang für die Hilfesuchenden auf. Es erlaubt der/dem Ratsuchenden eine Orientierung in seiner Problemlage und ermöglicht, sich mit anderen Internetnutzer/innen und professionellen Berater/innen auszutauschen und mögliche Lösungsansätze zu erarbeiten. Bei einem Themenzentrierten Forum wird das Thema und der Zeitpunkt angekündigt.

Die Dauer kann zeitlich begrenzt werden.

Die Kompetenz für die Moderation des Themas liegt bei einer Fachkraft, die als solche für alle Beteiligten erkennbar beschrieben wird. Eine professionelle Moderation der Foren ist unbedingt erforderlich, um eine qualitative Beratung gewährleisten zu können.

Ein zusätzlicher Vorteil der Foren für die Internetnutzer/innen ist der lexikalische Charakter in der Darstellung der behandelten Themen, so dass die verschiedenen Problemsituationen und die dazugehörigen Informationen allen Nutzer/innen zur eigenen Orientierung/Reflektion zur Verfügung stehen.

Eine Weiterverweisung entsprechend der Art und Thematik der Anfrage an eine/n qualifizierten Berater/in und eine Fortführung der Beratung mit persönlicheren und spezielleren Medien (geschützter Beitrag im Forum, Chat, E-Mail oder Hinweis auf die Möglichkeiten einer Beratungsstelle vor Ort) wird angestrebt. Es wird daher empfohlen technisch die Möglichkeit vorzusehen, aus dem Themenzentrierten Forum unmittelbar in einen geschützten persönlichen Beratungsraum wechseln zu können.

## **Präventive Arbeit / Themen zu psychosozialen Fragen:**

Es empfiehlt sich, Themenartikel zu psychosozialen Fragen in Kombination mit der Internet-Beratung anzubieten, da die Nutzer auf diese Weise leicht an Informationen kommen, die sie selber nutzen können. Für diese Ebene ist das Internet eine unmittelbare Möglichkeit der „Hilfe zur Selbsthilfe“. Wenn außerdem Textprotokolle aus Foren oder Chats auch für „Dritte“ nachlesbar sind, kann dies die Wirkung der Internet-Beratung vervielfachen, da jeder (auch ohne direkt an Beratungsprozessen beteiligt zu sein) sich mit psychosozialen Fragen beschäftigen kann.

## **Soziale Netzwerke / Verlinkungen im Internet:**

Die Nutzung des Internets wird deutlich effektiver, wenn der Vernetzungsgrad in Form direkter Verlinkungen zwischen den Beratungsdiensten ausgebaut wird. Dies umfasst auch die Verlinkungen zu Informationen über soziale Themen im Internet.

## **Expertenchats / Expertenforen**

Das Internet bietet eine gute Möglichkeit der Kommunikation zwischen Fachleuten / Beraterinnen und Beratern. Diese Kommunikationsebene ist nur angemeldeten Personen zugänglich. Empfohlen wird hier eine Extranet- Funktion, deren Zugang über ein eigenes Passwort möglich ist.

## **Sonstige Aspekte**

### **Selbsthilfekultur im Internet:**

Das Internet bietet eine gute Möglichkeit zur Bildung einer neuen Selbsthilfekultur. Es gibt bereits eine Vielzahl von Homepages zu bestimmten Selbsthilfegruppen / Themen. Die Homepages der Anbieter von Beratung können im Sinne der Netzwerkarbeit auch über Verlinkungen auf diese 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. Falls im Internet-Beratungsangebot institutioneller Anbieter von Beratung in der Jugendhilfe für bestimmte Zielgruppen (z.B. Jugendliche) auch eine Interaktion mit Gleichaltrigen vorgesehen ist, bedarf es hierzu einer vorherigen Schulung und einer professionellen Begleitung (Praxisberatung / Supervision) der Peer-Berater.

## Allgemeine Qualitätsmerkmale aus Sicht der Nutzer und Nutzerinnen

### Informationen für die Nutzerinnen und Nutzer zu den Rahmenbedingungen:

- Für den/die Nutzer/in wird klar erkennbar, wer der Anbieter der Internet-Beratung ist.
- Die Beratung dient gemeinnützigen Zwecken.
- Die Beratung erfolgt kostenfrei.
- Die Beratung geschieht vertraulich.
- Die Regeln des Anbieters von Beratung werden transparent gemacht.

### Kompetenzmanagement in der Internet-Beratung:

Die Zielgruppen und Beratungsthemen sind vom Anbieter klar zu benennen.

Für die Nutzerinnen und Nutzer muss erkennbar sein, zu welchen Themenkreisen, bei welchen Anlässen und für welche Zielgruppen Beratung angeboten wird.

Sollte die eigene Zuständigkeit / Kompetenz des Anbieters von Beratung nicht ausreichen, so empfiehlt sich der Hinweis auf andere Beratungsangebote und die Information über eine Verlinkung.

Dies erfordert ein Kompetenzmanagement der Anbieter von Beratung und spricht zugleich für die Schaffung von Verlinkungen und zentralen Portalseiten.

### Niedrigschwellige Zugangswege:

Die Internet-Beratungsangebote sollen in die Suchmaschinen unter prägnanten Begriffen eingetragen werden. Dabei ist auch darauf zu achten, dass klar erkennbar wird, dass es sich um gemeinnützige Angebote handelt. Ggf. kommt auch die Erstellung einer eigenen Suchmaschine für psychosoziale Beratung in Frage. Es wird empfohlen, eine Suchfunktion nach Stichworten / Themen / Regionen und nach Zielgruppen zu entwickeln.

Entscheidend für den leichten Zugang ist ein hoher Grad an Verlinkung der Angebote.

Diese Vernetzung im Internet soll auch 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 gleichermaßen zu berücksichtigen. Weitere Möglichkeiten stellen die Information in Online-Magazinen und in den PR-Medien dar.

### Zentrale Portalseiten:

Es ist aus Gründen der Nutzerfreundlichkeit und des leichteren Zugangs zu empfehlen, dass auf Bundes- und Länderebene zentrale Portalseiten für psychosoziale Beratung geschaffen werden.

Zusätzlich empfiehlt sich die Aufnahme solcher Beratungsangebote auch in die entstehenden Städteportale.

Die Verbandsgruppen selber können solche zentralen Portalseiten auch für das Gesamtspektrum ihrer Dienste schaffen.

Wichtig ist, dass die Entwicklung zentraler Portalseiten koordiniert erfolgt.

Hier liegt eine wichtige Funktion auf Länder- und Bundesebene.

## Fachliche Standards der Internet-Beratung

### Strukturqualität

#### Das regionale Zuständigkeitsprinzip und das www.

Anbieter von Beratung haben eine örtliche/regionale Zuständigkeit.

Der Einzugsbereich der Internet-Beratung, hier insbesondere der Internet-Beratung per Mail, 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 wird empfohlen, die verschiedenen Anbieterebenen einer Internet-Beratung zu verknüpfen:
- Anbieter von Beratung mit einer örtlichen Zuständigkeit werden in der Regel über einen Postleitzahlenfilter ein begrenztes Angebot machen können. Um Ratsuchenden auch einen Zugang außerhalb des eigenen PLZ Bereiches zu ermöglichen, empfiehlt sich eine Verlinkung mit bundesweiten bzw. anderen regionalen Angeboten. Der/die Internetnutzer/in kann somit selbständig über die Inanspruchnahme örtlicher Beratungsstellen und/oder überregionaler Angebote im Internet entscheiden.
- Beratungsstellen einer Trägergruppe können für eine größere Region (wie z.B. durch eine zentrale Portalseite eines Spitzenverbandes der freien Wohlfahrtspflege) ein gemeinsames Beratungsangebot machen.
- Darüber hinaus gibt es offene, insbesondere zielgruppen- oder themenzentrierte Angebote (Chats/Foren) auf der Bundesebene.
- Eine sinnvolle Verlinkung der verschiedenen Kommunikationsformen im Internet soll erfolgen
- Zur Sicherstellung eines „rund um die Uhr“ Angebotes wird auch die Verlinkung mit dem bundesweiten Angeboten der „Telefonseelsorge“ empfohlen.
- Es ist auch möglich, zeitliche oder regionale Zuständigkeiten zu definieren und Anfragen im Rahmen von Kooperationsvereinbarungen von Anbietern von Beratung entsprechend zu steuern.

Eine sinnvolle Verlinkung der verschiedenen Kommunikationsformen im Internet soll erfolgen, so dass ein aufeinander abgestimmtes Internet-Beratungsangebot entsteht, dass zudem dem/der Nutzer/in das „Wunsch- und Wahlrecht“ garantiert und die Möglichkeit eröffnet, eine unmittelbare Beratung in einer Beratungsstelle vor Ort in Anspruch zu nehmen.  
Die Erreichbarkeit eines qualifizierten Internet-Beratungsangebotes für den/die Nutzer/in steigt mit dem Grad der Verlinkung.

### **Qualitätsmerkmale in der Internet-Beratung und Regeln fachlichen Könnens:**

Die Internet-Beratung erfolgt gemäß den „Regeln fachlichen Könnens für psychosoziale Beratung“.  
Die "Regeln fachlichen Könnens" in der Internet-Beratung 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 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 Internet-Beratung wird nach o.g. "Regeln fachlichen Könnens" unter Beachtung der Besonderheiten dieses Mediums erbracht.

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

- Die Selbsthilfepotentiale werden gestärkt
- Die Informationen zu Beratungsthemen sind allgemein zugänglich
- Der Zugang zur Beratung ist niedrigschwellig
- Ambivalenzen bei der Inanspruchnahme von Beratung können von den Nutzer/innen 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

Die Beratungstätigkeit von Semi-Professionellen bedarf einer vorherigen Schulung und einer professionellen Begleitung (Praxisberatung / Supervision) der Peer-Berater.

### **Einbindung der Internet-Beratung in das Gesamtspektrum der Leistungen von Anbietern von Beratung:**

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

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

Das Profil der jeweiligen Anbieter von Beratung bildet die Grundlage auch für die Beratung im Internet. Die Internet-Beratung soll an die vorhandenen Beratungsdienste angebunden werden.

Es ist nicht intendiert, eine Parallelstruktur von Diensten ausschließlich für Internet-Beratung zu entwickeln (sogenannte virtuelle Beratungsstellen).

Die Internet-Beratung ist in Verbindung mit örtlichen Anbietern von Beratung zu erbringen, damit einfache Überleitungsmöglichkeiten zwischen Internet-Beratung und face-to-face Beratung gesichert werden können.

Darüber hinaus erfolgt die Internet-Beratung im Rahmen der örtlichen Netzwerkarbeit, weil dies die Ressourcennutzung verschiedener sozialer Dienste vor Ort ermöglicht.

Der Charakter der personenbezogenen psychosozialen Beratung und der Einbindung der Anbieter von Beratung in ein soziales Netzwerk bleiben bestehen.

Die Internet-Beratung erfolgt im Kontext eines multidisziplinären Teams, so dass einzelne Beraterinnen und Berater die Möglichkeit zur kollegialen Fallbesprechung und zur Supervision haben.

Darüber hinaus ist die Einbindung des Beraters / der Beraterin in ein regionales Netzwerk gegeben.

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

### **Fachlich-methodische Standards:**

Die Beratung erfolgt auf dem Hintergrund einer methodischen Kompetenz der Berater/innen für Internet-Beratung. 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 Internet-Beratung
- Medienkompetenz

Hierbei sind die Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation per Internet zu berücksichtigen. Da während der Internet-Beratung nur einige Wahrnehmungs- und Mitteilungskanäle vorhanden sind, und andere Wahrnehmungen wie Klang der Stimme, Mimik, Gestik usw. ausfallen, ist es wichtig, dass der oder die Beratende den Ratsuchenden Möglichkeiten anbietet, über deren „Stimmigkeit“ in seinem Lebenskontext diese selber entscheiden können.

Es sind entsprechende Schulungskonzepte für die berufsbegeleitende Qualifizierung für die Internet-Beratung zu entwickeln.

### **Beratungsanfragen und Antworten:**

Grundsätzlich zu unterscheiden ist zwischen Anfragen, die eher auf

- Information / Service / Vermittlung zielen,
- und Beratungsanfragen,
- sowie Krisenhilfen.

Alle Anfragen müssen beantwortet werden. Für die Formulierung von schriftlichen Antworten empfiehlt sich die Erstellung eines Handlungsleitfadens für unterschiedliche Beratungsformen (Information / Beratung / Krisenhilfe usw.). Bei den Anbietern von Beratung sollen fachliche Kriterien dafür entwickelt werden, bei welchen Anliegen / Konflikten eine Kombination von Internet-Beratung und face-to-face Beratung angeboten wird.

### **Zeitliche Standards:**

#### **Response-Zeit / Zuständigkeiten**

Die Response-Zeit ist insbesondere für die sogenannte E-Mail-Beratung bedeutsam.

Nachdem die Anfrage durch eine Beraterin oder einen Berater übernommen worden ist, ist gewährleistet, dass die weitere Korrespondenz möglichst mit dem/der Ratsuchenden durch dieselbe Person geführt wird, damit der Charakter personenbezogener Beratung gestärkt wird.

### **Organisationsqualität:**

Die Internet-Beratung wird von Anbietern von Beratung / Organisationen in gemeinnütziger Trägerschaft erbracht und erfolgt kostenfrei.

In der Regel handelt es sich um anerkannte Träger der freien und öffentlichen Jugendhilfe, sowie um Einrichtungen der Kirchen.

Die Anbieter von Beratung arbeiten nach fachlichen Standards und verfügen in der Regel über eine multidisziplinäre Zusammensetzung, in denen Mitarbeiter/innen vertreten sind, die mit unterschiedlich methodischen Ansätzen vertraut sind.

### **Rechtliche Standards / 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 Internet-Beratung sind über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeitsaspekte zu informieren.

### **Technische Standards:**

Die Internet-Beratung erfolgt auf einem geschützten Kommunikationsweg (SSL Standard).

Eine Beratung auf dem E-Mail Weg (über Microsoft-Outlook oder ähnliche Softwareprogramme) sichert die Vertraulichkeit nicht hinreichend.

Die Nutzer der Internet-Beratung sind über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeitsaspekte zu informieren.

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

### **Weiterer Entwicklungsbedarf**

#### **Barrierefreie Zugänge für Menschen mit Behinderungen:**

Bei der Konzeption und Ausgestaltung von Internet-Auftritten gemeinnütziger Anbieter sind auch die Kriterien eines barrierefreien Zugangs für Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen.

#### **Nutzung der Internet-Beratung für Mitbürger ausländischer Herkunft:**

Es ist zu prüfen inwieweit muttersprachliche Beratung per Internet möglich ist.

Möglicherweise sind hierzu auch Verbundsysteme mit den Internationalen Familienberatungsstellen und den Sozialdiensten für Mitbürger ausländischer Herkunft anzustreben.

### **Statistik / Berichtswesen:**

Die Beratungsstelle/ Organisation in gemeinnütziger Trägerschaft 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 "Internet-Beratung" soll (ggf. mit Subkategorien) zusätzlich auch in die Landesjahresarbeitsberichte und die sonstigen statistischen Nachweise der Beratungsstellen aufgenommen werden.

Zukünftig müssen diese Internet-Beratungsangebote fester Bestandteil der öffentlichen Förderung sein.

Es ist eine Modellprojektförderung in der Initiierungsphase und darüber hinaus eine Regelförderung anzustreben.

Es ist davon auszugehen, dass die Beratungsanfragen per Internet mit der Verbreitung des Internet und der Veränderung der Kommunikationsgewohnheiten deutlich zunehmen werden.

### **Verantwortlichkeit für Qualitätsentwicklung / Qualitätssicherung**

Die genannten Kriterien garantieren die Qualitätsstandards der Internet-Beratung.

Es sind hierzu Vereinbarungen aller beteiligten Ebenen anzustreben.

Die Verantwortung für die Entwicklung und Sicherung der Qualitätsstandards der Internet-Beratung der einzelnen Anbieter von Beratung liegt in einer Selbstverpflichtung des jeweiligen Trägers und der Mitarbeiter/innen.

### **Verantwortlichkeit für die Entwicklung einer sozialen Infrastruktur der Internet-Beratung:**

Für die Entwicklung einer sozialen Infrastruktur der Internet-Beratung 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.

### **Verantwortung für die Finanzierung:**

Die frei gemeinnützigen Träger haben konzeptionell, personell, finanziell und technisch erhebliche Vorleistungen für die Entwicklung der Internet-Beratung 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 Internet-Beratungsangebot der gemeinnützigen Träger ideell und finanziell zu fördern.

Die Förderung erfolgt in der Regel im Rahmen des SGB VIII und der entsprechenden Förderrichtlinien des Landes oder anderer sozialer Leistungen.

Es wird wegen der Struktur des www angeregt, dass die kommunalen Spitzenverbände, Landesjugendämter und Fachministerien sich gemeinsam mit der freien Wohlfahrtspflege mit Fragen der Strukturqualität und Finanzierung der entstehenden Internet-Beratungsangebote befassen.