

Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise

Wir erleben derzeit eine Ausnahmesituation, die nicht nur Auswirkungen auf das private und berufliche Leben von nahezu allen Menschen haben. Auch für Menschen, die auf Beratung, Begleitung und Unterstützung angewiesen sind, stellt die aktuelle Situation eine besondere Herausforderung dar.

Die gewohnten und stabilisierenden Termine in der Beratungsstelle können teilweise nicht stattfinden, Menschen in Not haben in den nächsten Wochen kaum oder gar keine Anlaufstellen vor Ort, an die sie sich mit Ihren Ängsten und Nöten wenden können. Vor diesem Hintergrund machen sich Beratungsfachkräfte und Beratungsstellen derzeit viele Gedanken, wie es gelingen kann, weiterhin mit den Ratsuchenden in Kontakt zu bleiben. Die Verlagerung des Beratungskontaktes in die virtuelle Welt des Internet ist hierbei eine naheliegende Lösung.

Gleichwohl müssen einige wichtige Aspekte beachtet werden, um sicher zu stellen, dass Qualität und Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet sind.

Die folgende Handlungsempfehlung bietet einen kurzen Überblick über die wichtigsten zu beachtenden Punkte.

- **Technisch-organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit (Datenschutz und -sicherheit)**
 - Die beruflichen Pflichten zur Vertraulichkeit der Beratung, wie sie durch verschiedene Rechtsnormen geschützt wird (u. a. § 203 StGB) gelten auch in Zeiten der Krise. Onlineberatung muss deshalb auf datensicheren Wegen erfolgen und darf deshalb z. B. nicht über unverschlüsselte Kommunikationswege im Netz geleistet werden. Stattdessen sollte eine hierfür geeignete Onlineberatungssoftware genutzt werden (eine Liste verschiedener Anbieter findet sich im Anhang).
 - Seit der Novelierung des § 203 StGB im Jahr 2018, müssen Berufsgeheimnisträger technische Anbieter als „mitwirkende Dritte“ ausdrücklich auf die Verschwiegenheit verpflichten, um sich nicht selbst strafbar zu machen.
 - Die Rechner der Fachkräfte, welche die Onlineberatung anbieten, müssen über aktuelle Virenschutzsoftware verfügen und durch ein Passwort gesichert werden. Außerdem müssen aktiv Maßnahmen ergriffen werden, die sicherstellen, dass der Rechner nicht auf andere Weise, etwa durch Trojaner, kompromitiert wird (Firewall, VPN-Schutz, Aktualisierung von Betriebssystem und Software etc.)
 - Homeoffice-Lösungen sind so zu gestalten, dass die Vertraulichkeit gewahrt bleibt (z. B. geschlossener Raum).¹

¹ Weiterführende Infos des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI):

Einen Computer sicher einrichten:

https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Empfehlungen/BasischutzGeraet/EinrichtungComputer/EinrichtungComputer_node.html

Sicherheit für Organisationen:

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/itgrundschutz_node.html

▪ **Fachlich-methodische Kompetenzen in internetbasierter Beratung (Onlineberatungskompetenz)**

Um online beraten zu können bedarf es besonderer Kompetenzen, die in der Regel im Rahmen umfangreicher Weiterbildungen erworben werden. Dies betrifft insbesondere die schriftliche Beratung per (datensicherer) Mail, Chat oder Messenger. Fachkräfte müssen sich dieser Besonderheiten bewusst sein und insb. folgende Aspekte beachten:

- Kanalreduktion: In der schriftlichen Kommunikation fehlen Mimik, Gestik etc., was ggf. zu Missverständnissen oder Missinterpretationen führt. Berater*innen müssen besonders darauf achten, dass die fehlenden Körpersignale mittels Text transportiert werden.
- Auftragsklärung: Beim Lesen von Texten erscheint schnell der Eindruck auch einen Auftrag „rauszulesen“. Diese Annahme muss mit der ratsuchenden Person dennoch abgeglichen werden. Häufig hat sich ein vermeintlicher Auftrag des*der Ratsuchenden durch das Niederschreiben in der Zwischenzeit verändert (zeitlich entzerrte Kommunikation besonders in der Mailberatung).
- Grenzen von Onlineberatung: Onlineberatung erreicht vor allem dann Grenzen, wenn es um diagnostische Fragestellungen oder akute Krisenintervention geht. Berater*innen müssen (ihre) Grenzen gegenüber den Ratsuchenden klar benennen und ggf. auf andere Beratungsmöglichkeiten telefonisch verweisen.

▪ **Supervision/Intervision:**

Zur Sicherung der eigenen Beratungsqualität sollte regelmäßig auf die Möglichkeit von Supervision und Intervision zugegriffen werden. Hierbei empfiehlt es sich auf Supervisor*innen zurück zu greifen, die über Erfahrungen in der Onlineberatung/-supervision verfügen und die Besonderheiten der Beratungskommunikation einschätzen können.

▪ **Berater*innen ohne Qualifizierung in Onlineberatung:**

Für Berater*innen, die keine Qualifizierung in Onlineberatung absolviert haben, empfiehlt es sich daher vorrangig auf die **Onlineberatung per Video oder das Telefon** zu fokussieren. Auch Videoberatung ist keine face-to-face-Beratung! Jedoch kann die Beratung hier als mündliches Gespräch stattfinden, für das Beratungsfachkräfte geschult sind. Zu beachten ist dennoch, dass in der Videoberatung nur der Kameraausschnitt der Person bzw. der Situation gezeigt wird.

Darüber hinaus besteht nach wie vor die Möglichkeit, den telefonischen Kontakt zu nutzen und/oder

▪ **Notlösungen auch in Präsenz ermöglichen:**

Bei allen Überlegungen in Zeiten von Corona mit den Ratsuchenden online in Kontakt zu treten, sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass es Ratsuchende gibt, für die diese Form der Beratung zu hochschwellig ist (sprachliche/kognitive Barrieren, Zugang zum Netz etc.). Insofern sollte bei der Ausgestaltung des „Krisen-Beratungskonzepts“ auch auf diese Zielgruppen geachtet werden und z. B. die Möglichkeit von telefonischer Beratung und/oder – wo angemessen und vertretbar – unter besonderen Schutzvorkehrungen (s. RKI) auch eine Präsenzberatung angeboten werden.

- **Verweis auf qualifizierte Onlineberatungsstellen:**

Und schließlich gibt es die Möglichkeit, Klient*innen auf seriöse Onlineberatungsstellen zu verweisen, die seit vielen Jahren im Netz arbeiten. Deziert bundesweite Angebote sind im Anhang gelistet.

Institut für E-Beratung
der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
Akademische Leitung und Geschäftsführung:
Prof. Dr. Richard Reindl, Prof. Dr. Robert Lehmann,
Prof. Dr. Ruth Limmer, Emily Engelhardt, Sigrid Zauter
www.e-beratungsinstitut.de

Anhang technische Anwendungen:

Grundsätzlich sind technische Anwendungen, deren Server sich außerhalb des Rechtsraums EU befinden und/oder keine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bieten, nach der DSGVO nicht für die psychosoziale Beratung zulässig. Bei einem Technikanbieter von Berufsheimnisträgern nach § 203 StGB muss nach Abs. 4 auch gewährleistet sein, dass sich der Dienstleister und seine Mitarbeitenden nach § 203 StGB als „mitwirkende Personen“ zur Geheimhaltung verpflichten.

Dies betrifft u. a. auch weit verbreitete Mailprogramme (z. B. Outlook, etc.) und Messenger (z. B. Whatsapp).

Zwar lassen sich auch Mailprogramme mit zusätzlichem Aufwand entsprechend verschlüsseln (z. B. via PGP), doch muss dazu auch seitens der*des Ratsuchenden das nötige Knowhow vorhanden sein, was die Inanspruchnahme von Beratung für viele unmöglich macht.

Im Folgenden finden Sie einige **Anwendungen, die eine vertrauliche und DSGVO-konforme Beratung ermöglichen²**.

Sofern wir weitere Informationen erhalten, können wir die Liste erweitern.

Integrierte Onlineberatungssoftware:

- aygonet (<https://www.aygonet.de>)
- beranet (<https://www.beranet.de/>)
- ...

Mailclients:

- ProtonMail (<https://protonmail.com/>)
- ...

Chatprogramme:

- Userlike Live-Chat (<https://www.userlike.com/de/>)
- ...

Messenger:

- threema (<https://threema.ch/de>)
- ...

Videosoftware:

- elvi (<https://www.elvi.de/beratung>)
- ...

² Hier geht es im Wesentlichen um Software für psychosoziale Beratung. Software für Arztgesprächen ist hier nicht gelistet. Eine solche Liste KBV-zertifizierter Videosprechstundenlösungen findet sich unter: <https://hih-2025.de/corona/>

Anhang: Bundesweite Onlineberatungsstellen (Auswahl)

themenübergreifend:

- Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes (themenorientiert)³:
<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/onlineberatung>

themenspezifisch:

- Erziehungsberatung für Eltern: <https://eltern.bke-beratung.de/views/home/index.html>
- Erziehungsberatung für Jugendliche: <https://jugend.bke-beratung.de/views/home/index.html>
- Sexualberatung der profamilia: www.sextra.de
- AIDS-Beratung: <https://www.aidshilfe.de/online-beratung>
- Hilfe in Krisen: www.telefonseelsorge.de
- ...

³ Stellvertretend genannt für Onlineberatungsangebote weiterer Wohlfahrtsverbände