

Information bso | Grundlagen Online-Beratung

Online-Beratung ist kein neuer Beratungsansatz, sondern geschieht über ein elektronisches Medium und nicht vor Ort, wie bisher üblich.

Unterschiedliche Formen der Online-Beratung

> **Telefon-Beratung**

Die Beratung wird telefonisch durchgeführt.

> **E-Mail-Beratung**

Diese Art der Beratung findet über einen E-Mail-Austausch in schriftlicher Form zwischen der auftraggebenden Person und der Fachperson statt. Dieser Austausch soll in verschlüsselter Form geschehen.

> **Chat-Beratung**

Diese Art der Beratung erfolgt über einen Austausch zwischen der auftraggebenden Person und der Fachperson per Chat. Als Chat bezeichnet man die elektronische schriftliche Kommunikation in Echtzeit. Dabei treffen sich die auftraggebende Person und die Fachperson in einem geschützten virtuellen Chat-Room aufeinander. Ein virtueller Treffpunkt wird von der Fachperson bereitgestellt.

> **Video-Beratung**

Videokonferenzsysteme sind als telefonischer Austausch mit einem Video-Bildschirm zu verstehen. Somit sitzen sich die Gesprächspartner direkt vor ihren Bildschirmen gegenüber und können Mimik, Gestik und Emotionen über den Bildschirm sehen. Diese Form der Online-Beratung ist sicherlich am ehesten mit der konventionellen Beratung vergleichbar. Wie bei der Kommunikation via E-Mail oder Chat, wird auch hier von der Fachperson ein verschlüsselter Kanal oder eine verschlüsselte Plattform bereitgestellt.

Spezifische Kompetenzen

Online-Beratung erfordert spezifische Kompetenzen der Beratungspersonen wie:

- > Marktkompetenz
- > Kanalkompetenz
- > Prozessdesignkompetenz
- > Toolkompetenz

Online-Beratung bedarf einer kontinuierlichen Weiterbildung. Diverse vertragliche Ausbildungspartner bso bieten Weiterbildungskurse in Online-Beratung an.

Standards

Die Standards zu «Transparenz», «Grenzen der Online-Beratung», «Vertraulichkeit und Datenschutz» sowie «Ethikrichtlinien» sind einzuhalten.

1. Transparenz

Transparenz Identifikation der anbietenden Stelle

- > Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse der:des Anbieter:in sind bekannt.
- > Es wird offengelegt, über welche Qualifikation, Ausbildung, Kompetenzen und Titel die:der Anbieter:in verfügt.
- > Die Berufsorganisationen, welchen die:der Anbieter:in angehört, werden genannt.

Transparenz des Angebotes

- > Das Angebot ist verständlich beschrieben.
- > Es werden realistische Ziele genannt, die mit Hilfe des Angebots erreicht werden können.
- > Die Schwerpunktthemen, auf die die:der Anbieter:in spezialisiert ist, werden genannt.

Transparenz der Kosten

- > Die Kosten des Angebots und die möglichen Bezahlungsarten werden offengelegt.
- > Die Tarife sind gleich hoch wie bei einer Beratung vor Ort, da es sich um die gleichen Leistungen handelt.

Zeitliche Struktur

- > Klarheit in Bezug auf die zeitliche Struktur (wann finden allfällige Gespräche / Austausche statt?) und bezüglich Beantwortung von Anfragen (im Falle einer asynchronen Kommunikation): Die auftraggebende Person soll wissen, innert welcher Frist eine Antwort zu erwarten ist.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- > Die für das Angebot gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden in geeigneter Form offengelegt.
- > Auch für Online-Beratungen wird ein individueller Vertrag erstellt.

2. Grenzen von Online-Beratung

Grenzen der Online-Beratung liegen in Situationen, in denen eine Krisenintervention angezeigt ist oder tiefergehende therapeutische Prozesse notwendig erscheinen. Die Möglichkeiten und Grenzen variieren nach Anfrage, Vorerfahrung und Ausbildung der beratenden Person sowie nach Intensität und Entwicklung der jeweiligen Beziehung zwischen Klient:innen und Beratungsperson. Eine mögliche Orientierung bildet häufig die Notwendigkeit der Entwicklung einer persönlichen Beziehung zwischen Klient:in und Beratungsperson in bei der Bearbeitung tiefergehender psychischer Probleme. Deshalb ist es bei Online-Beratungen sinnvoll, neben dem Eingehen auf das konkrete Anliegen auch auf Möglichkeiten der face-to-face Beratung hinzuweisen bzw. gegebenenfalls professionelle – auch therapeutische – Hilfe im persönlichen Kontakt zu empfehlen. Eindeutige Grenzen der Online-Beratung liegen bei (medizinischen) Diagnosen vor, die in diesem Setting nicht sinnvoll zu bearbeiten sind, oder bei Beratungen, die eine Anwesenheitspflicht erfordern (nach Paschen 2020).

3. Vertraulichkeit und Datenschutz Aufklärung und Verschlüsselung

- > Klient:innen werden darüber aufgeklärt, dass das Internet Risiken bezüglich der Vertraulichkeit der Datenübermittlung und -speicherung birgt. Alle relevanten Informationen über die Datensicherheit und allfällige Sicherheitsrisiken, über Art, Umfang und Dauer der Datenspeicherung so-

wie über die Rechte der Klient:innen werden in geeigneter Form zugänglich gemacht. Die Fachperson kann eine schriftliche Einwilligung in das Risiko einfordern.

- > Die Beratungsperson hält höchste Standards der Verschlüsselung ein: verschlüsselte Datenübertragung mit Secure-Sockets-Layer-(SSL)-Verschlüsselung bei Webseiten oder zum Beispiel Pretty Good Privacy (PGP) bei E-Mails; verschlüsselte Datenspeicherung; passwortgeschützter Zugang zum Angebot mit starkem und regelmässig gewechseltem Passwort; Virenschutz, Firewall, regelmässige Sicherheitsupdates, Sicherheitskopien.
- > Die Diskretion der Beratung ist analog einer Beratung vor Ort sichergestellt.

Verantwortung der Klient:innen

- > Klient:innen werden darauf aufmerksam gemacht, dass die Beratungsperson keine Verantwortung übernimmt für die Sicherheit von Daten, die Klient:innen auf ihrem eigenen Computer speichern oder mit unverschlüsselten E-Mails senden.

Datenaufbewahrung

- > Die E-Mails, Chats, Videos werden direkt nach Ende der Beratung vom während der Beratung gebrauchten Server gelöscht, falls keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

Verantwortung von Drittpersonen

- > Auch Drittpersonen mit Zugriff auf die Daten (z.B. Sekretariat, IT-Verantwortliche, etc.) unterliegen der Schweigepflicht.

4. Berufsethik

- > Mitglieder bso halten sich an die berufsethischen Standards, dabei spielt es keine Rolle, ob die Beratung vor Ort oder via einem elektronischen Medium angeboten wird.
- > Beschwerden gehen an die Ombudsstelle.
- > Beschreibungen von Online-Angeboten enthalten keine Drittwerbung (Werbebeschränkung).
- > Es wird in geeigneter Weise darauf hingewiesen, dass das Angebot sich an die vorliegenden Qualitätsstandards bso hält.

Ergänzende Dokumente

- > Merkblatt zum Datenschutz.
- > Dokument «[Massnahmen für eine sichere Nutzung von Audio- und Videokonferenzlösungen](#)» des Bundes (EDÖB).
- > Paschen, Helmut: [Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung unter besonderer Berücksichtigung einer systemischen Sichtweise](#) [Stand 03.11.2020].

Online-Plattformen

Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. In jedem Fall müssen Klient:innen darauf aufmerksam gemacht werden, dass es gewisse Risiken in Bezug auf den Datenschutz gibt.

Langfristige Lösungen	CAI World	Clever Memo	Virtuelles Coaching	Aygonet Coach	CoachHub	Doxy.me	Wire
Sicherheit	Server in DE und CH	Server in Deutschland		Server in Europa	Server in Europa		
	SSL / TLS Verschlüsselung	SSL Verschlüsselung, webbasiert	SSL Verschlüsselung	SSL Verschlüsselung	SSL Verschlüsselung		
	Kennwort geschützt				Persönlicher Zugangscode		
	Tägliche und wöchentliche Sicherung	Tägliche und wöchentliche Sicherung	Tägliche Sicherung		Tägliche Sicherung		
Medien	Audio, Video, Chat	Chat, Mail	E-Mail, Telefon	Chat, E-Mail,	Chat, Video		
	Desktop Sharing Prozess						
Tools	Whiteboard Präsentation	Notizen	Bilder Fragebogen	Keine Angaben	App		
	Aufgabenlisten	Bilder			Video		
	Frageset, eigene Fragen	Kurse			Micro-Learning Grafiken		
		Cloud			HR		
Einstellungen	Einzelsetting	Einzelsetting	Einzelsetting	Einzelsetting	Einzelcoaching		
	Grössere Gruppen		Gruppencoaching	Gruppencoaching			
	Teamcoaching		Führungscoaching, MA-Coaching				
	Business Coaching		Zielerreichungcoaching, Entscheidungcoaching				
	Selbstcoaching		Selbstcoaching				
	Konfliktmanagement		Problemlösungcoaching				
	Meeting		Berater- und Salescoaching				
	Retrospektives Transfercoaching		Transfercoaching				
	Value Proposition Canvas		Supervision				
		Abschlusscoaching					

Langfristige Lösungen	CAI World	Clever Memo	Virtuelles Coaching	Aygonet Coach	CoachHub	Doxy.me	Wire
Administration	Dokumente teilen Kontakte	Kundenverwaltung	Kundenverwaltung	Kundenverwaltung	Datenverwaltung		
	Gruppen Sitzungen	Datenverwaltung	Datenverwaltung	Administration			
	Zeitübersicht	Verträge		Kostenkontrolle			
				Statistik			
Website	www.cai-world.com	www.clevermemo.com	www.virtuelles.coaching.com	www.aygonet.de	www.coachhub.io/de		

Stand: November 2021