

Grundlagen Online-Beratung

Information für Mitglieder bso



Online-Beratung

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

Unterschiedliche Formen

Telefon-Beratung	Die Beratung wird telefonisch durchgeführt.
E-Mail-Beratung	Diese Art der Beratung findet über einen E-Mail-Austausch in schriftlicher Form zwischen dem Klienten bzw. der Klientin und der Fachperson statt. Dieser Austausch soll in verschlüsselter Form geschehen.
Chat-Beratung	Diese Art der Beratung erfolgt über einen Austausch zwischen dem Klienten/der Klientin und der Fachperson per Chat. Als Chat bezeichnet man die elektronische schriftliche Kommunikation in Echtzeit. Dabei treffen sich der Klient/die Klientin und die Fachperson in einem geschützten virtuellen Chat-Room aufeinander. Ein solcher 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

Identifikation des Anbieters

- Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse des Anbieters oder der Anbieterin sind bekannt.
- Es wird offengelegt, über welche Qualifikation, Ausbildung, Kompetenzen und Titel der Anbieter oder die Anbieterin verfügt.
- Die Berufsorganisationen, welchen der Anbieter oder die Anbieterin 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 der Anbieter oder die Anbieterin spezialisiert ist, werden genannt.

Transparenz der Kosten

- Die Kosten des Angebots und die möglichen Zahlungsarten 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): Der Klient oder die Klientin 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 Klienten/Klientinnen und Beratungsperson. Eine mögliche Orientierung bildet häufig die Notwendigkeit der Entwicklung einer persönlichen Beziehung zwischen Klient/Klientin 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 Onlineberatung 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

- Klienten und Klientinnen 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 sowie über die Rechte der Klientinnen und Klienten 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 Klientinnen und Klienten

- Klienten und Klientinnen werden darauf aufmerksam gemacht, dass die Beratungsperson keine Verantwortung übernimmt für die Sicherheit von Daten, die Klienten und Klientinnen 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...) unterliegen der Schweigepflicht.

4. Berufsethik

- Mitglieder bso halten sich an die berufsethischen Standards, dabei spielt es keine Rolle, ob die Beratungen vor Ort oder via ein elektronisches Medium angeboten wird.
- Beschwerden gehen an die Ombudsstelle.
- Werbebeschränkung
Beschreibungen von Online-Angeboten enthalten keine Drittwerbung.
- Hinweis auf die vorliegenden Qualitätsstandards
Es wird in geeigneter Weise darauf hingewiesen, dass das Angebot sich an die vorliegenden Standards 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. Online im Internet: https://www.systemischestudien.de/fileadmin/redakteur/Bilder/ISSES/Paschen_Onlineberatung.pdf [Stand 03.11.2020].

Online Plattformen

Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. In jedem Fall müssen Klientinnen und Klienten 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 Europa (DE und CH) SSL/TLS Verschlüsselung Kennwort geschützt Täglich Sicherung Wöchentliche Sicherung	Server in Deutschland SSL Verschlüsselung Webbasiert Tägliche Sicherung Wöchentliche Sicherung	SSL Verschlüsselung Tägliche Sicherung	Server in Europa SSL Verschlüsselung	Server in Europa SSL Verschlüsselung Persönlicher Zugangscode Tägliche Sicherung		
Medien	Audio, Video, Chat Desktop Sharing Prozess Frageset, eigene Fragen	Chat, Mail	E-Mail, Telefon	Chat, E-Mail,	Chat, Video		
Tools	Whiteboard Präsentation Aufgabenlisten	Notizen Bilder Kurse Cloud Aufgaben	Bilder Fragebogen	Keine Angaben	App, Video Micro-Learning Grafiken HR		
Einstellungen	Einzelsetting Grössere Gruppen, Teamcoaching Business Coaching Selbstcoaching Konfliktmanagement Meeting, Retrospektive Transfercoaching	Einzelsetting	Einzelsetting Gruppencoaching Transfercoaching Führungscoaching Zielerreichungcoaching Selbstcoaching MA-Coaching Entscheidungscoaching	Einzelsetting Gruppencoaching	Einzelcoaching		

	Value Proposition Canvas		Problemlösungscoaching Berater- und Salescoaching Supervision Abschlusscoaching				
Administration	Dokumente teilen Kontakte, Gruppen Sitzungen Zeitübersicht	Kundenverwaltung Datenverwaltung Verträge	Kundenverwaltung Datenverwaltung	Kundenverwaltung Administration Kostenkontrolle Statistik	Datenverwaltung		
Website	www.cai-world.com	www.clevermemo.com	www.virtuelles.coaching.com	www.aygonet.de	www.coachhub.io/de		