

Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen

Erstellt durch die FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB), April 2003
Olivier Andermatt, Anna Flury, Franz Eidenbenz, Josef Lang, Markus Theunert

Präambel

1. Grundsätzliches zur Psychologischen Online-Beratung
 - 1.1. Definition Psychologische Online-Beratung
 - 1.2. Formen der Kommunikation
 - 1.3. Formen des Kontaktes
 - 1.4. Charakteristika der Psychologischen Online-Beratung

2. Wissen und Können von Psychologischen OnlineberaterInnen
 - 2.1. Qualifikation
 - 2.2. Psychologische und kommunikative Skills
 - 2.3. Technische Kompetenzen
 - 2.4. Weitere Anforderungen

3. Rahmenbedingungen der Psychologischen Online-Beratung
 - 3.1 Angemessenheit
 - 3.2 Identifikation
 - 3.3 Vertraulichkeit
 - 3.4 Datensicherheit
 - 3.5 Kostentransparenz

4. Berufsethik
 - 4.1. Ethische Richtlinien
 - 4.2. Internetspezifische Ethik
 - 4.3. Links
 - 4.4. Beschwerden

5. Ausblick

Präambel

Psychologische Online-Beratung ist eine Beratungsform, die durch die Entwicklung der Internettechnologie möglich wurde. Die interaktiven Kommunikationsformen verändern sich mit einer unvergleichlichen Geschwindigkeit und Dynamik. Bis kurz vor dem Jahrtausendwechsel wurde die Psychologische Online-Beratung kaum ernst genommen. Eine seriöse Beratung ohne persönliche Anwesenheit des Klienten oder der Klientin war zumindest in Europa kaum denkbar.

Mittlerweile bieten verschiedene anerkannte Institutionen und privat tätige Fachleute Beratung über das Netz an. Besonders verbreitet ist die zeitverschobene E-Mail-Beratung. Dabei ist für Ratsuchende bereits das Formulieren ein wichtiger Schritt zur Klärung ihrer Fragen. Die Anonymität und die Reduktion auf die schriftliche Äusserung erleichtern oft einen hemmungsfreien Ausdruck von persönlichen Schwierigkeiten.

Das vorliegende Kompetenzprofil beschreibt die Bedingungen für eine fachlich kompetente Psychologische Online-Beratung. Grundlegende psychologische Fähigkeiten werden als Basis vorausgesetzt (vgl. FSP-Kompetenzprofil für PsychologInnen, www.psychologie.ch).

1. Grundsätzliches zur Psychologischen Online-Beratung

1.1. Definition Psychologische Online-Beratung

Bei den nachfolgenden Ausführungen wird von folgender Definition der Psychologischen Online-Beratung ausgegangen:

Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen.

Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienpezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.).

1.2 Formen der Kommunikation

- Zeitverschoben (asynchron): E-Mail, moderiertes Forum (Beratung und Moderation von offenen und geschlossenen Gruppen)
- Zeitgleich (synchron): One-to-one-Chat, Experten-Chat (eine Gruppe kann live Fragen an eine/n ExpertIn stellen), moderierter Chat

Alle diese Beratungsformen können mit Bildern, akustischen Signalen und kinästhetischen Reizen ergänzt werden. Als gegenwärtig gebräuchlichste Form der Psychologischen Online-Beratung fokussiert dieses Kompetenzprofil die E-Mail-Beratung.

1.3 Formen des Kontakts

Die erste Kontaktaufnahme beginnt mit dem Aufrufen der Homepage. Daraus können sich folgende Kontaktformen ergeben (Aufzählung nicht abschliessend):

- Informationsbezogene Beratung
- Themenbezogene Beratung mit mehr oder weniger klarer Fragestellung

- Krisenberatung
- Triage
- Kontaktaufnahme zu späterer Live-Beratung
- Kontakt in Ergänzung zu einer Face-to-face Beratung

Online-Beratungen sind in der Regel nicht auf eine bestimmte Dauer angelegt. Der Abschluss erfolgt oft unvorhergesehen. Jedes Mail kann das letzte sein.

1.4 Charakteristika der Psychologischen Online-Beratung

Der Klient bestimmt den Ort, den Zeitpunkt und die Struktur der Beratung. In den meisten Fällen kann er entscheiden, ob er seine Identität bekannt geben will oder nicht. Er bewegt sich in einem spezifischen Ausdrucksraum und ist dank der Eigenheiten der virtuellen Kommunikation – im Vergleich zu herkömmlichen Beratungsformen – freier und ungehemmter im Ausdruck. Er ist in der Beziehungs- und Prozessgestaltung autonomer und unabhängiger.

Das zentrale Medium ist die geschriebene Sprache. Durch die begrenzte Information (Kanalreduktion) entsteht ein offener Vorstellungsraum. Die Konzentration auf den schriftlichen Ausdruck verleiht sub- und paraverbalen Informationen ein grösseres Gewicht.

Jeder Satz kann von SenderIn und EmpfängerIn beliebig oft gelesen, verstanden oder missverstanden werden.

Die Mails bleiben als Dokumentation und sichtbare Spuren des Beratungsprozesses erhalten.

Online-Beratung ist unverbindlicher als herkömmliche Beratungsformen. Verbindlichkeit herzustellen, fordert die BeraterInnen mehr heraus.

2. Wissen und Können von Psychologischen Online-BeraterInnen

2.1 Qualifikation

Folgende Qualifikationen sind notwendige und hinreichende Voraussetzungen für professionelle Psychologische Online-Beratung:

- Allgemein
 - Universitäts-/Fachhochschulabschluss in Psychologie
 - Basiswissen in psychologischer Beratung, Psychopathologie und -diagnostik
 - Vertiefungen je nach Anwendungs- und Fachgebiet der Online-Beratung
 - Ein Jahr Erfahrung in psychologischer Face-to-face-Beratung
- Medienspezifisch
 - Selbsterfahrung in realer und virtueller Beratung
 - Kennen theoretischer Konzepte virtueller Beratung
 - Wünschbare Fortbildungen: Kurzzeittherapie, Schreibtherapie

2.2 Psychologische und kommunikative Skills

• Indikation

Die Schwere einer geschilderten Problematik und die Indikation für eine Online-Beratung beurteilen können. Realistische Einschätzung von Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung.

- Triage

Triagemöglichkeiten kennen und nutzen.

- Hypothesenbildung

Fähigkeit, sich aufgrund beschränkter Angaben und bei der gegebenen Kanalreduktion aktiv und sorgfältig Hypothesen zu bilden und sich eine angemessene Einschätzung des Problems, des Ratsuchenden, seines Anliegens und seiner Bereitschaft zur Veränderung zu machen.

Fähigkeit, auch «zwischen den Zeilen zu lesen» und die Lücken zu erkennen.

- Sprachkompetenz

Geübter, klarer, verständlicher schriftlicher Ausdruck. Fähigkeit, ein schriftliches Gespräch zu führen und sich in unterschiedlichen Sprach- und Schreibstilen auszudrücken, um sich den sprachlichen Möglichkeiten Ratsuchender anpassen zu können. Differenzierte Beherrschung der Sprache, in der die Online-Beratung angeboten wird.

- Beziehungsgestaltung

Fähigkeit, in angemessener (Un-)Verbindlichkeit eine Beziehung virtuell aufzubauen, zu führen und abzuschliessen.

- Übertragung

Fähigkeit, Übertragungsphänomene zu erkennen und konstruktiv mit ihnen umzugehen.

- Transfer

Fähigkeit, das Wissen über psychologische Beratung in den virtuellen Raum zu übertragen.

2.3 Technische Kompetenzen

- Hard- und Software

Aktuell gehaltenes Basiswissen über EDV-Hard- und Software.

- Anwendungswissen

Vertieftes Anwenderwissen über das Internet und dessen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Foren etc.).

- Wissen über Datensicherheit

Vertieftes Anwendungswissen zur Beurteilung und Gewährleistung angemessener Massnahmen betreffend Datensicherheit, insbesondere der Datenübertragung (Verschlüsselung, Virenschutz) und der Datenaufbewahrung (Schutz des Computers vor fremdem Zugriff durch Firewall und Passwort).

2.4 Weitere Anforderungen

- Zeitrahmentransparenz

In regelmässigem und für die Kundschaft vorhersehbarem Zeitrahmen auf die Anfragen reagieren. Eine Stärke des Mediums liegt in der Schnelligkeit der Kontaktnahme. In jedem Fall ist ein Zeitrahmen bekannt zu geben und auf Abweichungen von der Regel hinzuweisen.

- Qualitätssicherung

Kennen und Einhalten von Qualitätsstandards virtueller Beratung. Bereitschaft zu Intervention oder Supervision sowie kontinuierlicher Fortbildung im Bereich der Online-Beratung.

- Entwicklung und Forschung

Aufgrund der grossen Dynamik des Internets ist seitens der BeraterInnen eine Offenheit für neue Entwicklungen notwendig.
Eine kooperative Einstellung gegenüber Forschungsvorhaben muss erwartet werden, da die Forschung noch in den Anfängen steckt.

3. Rahmenbedingungen der Psychologischen Online-Beratung

3.1 Angemessenheit

- Möglichkeiten und Grenzen

Psychologische Online-BeraterInnen bieten ihre Dienstleistungen nur KlientInnen an, für die sie angemessen und nutzbringend sind. Sie beachten Grenzen und Möglichkeiten ihrer Kompetenz und des Mediums.

- Sorgfaltspflicht

Psychologische Online-BeraterInnen orientieren sich in ihrem Handeln an den wissenschaftlichen Grundlagen aus Forschung und Praxis und arbeiten aufgrund der bis anhin beschränkten Erforschung der virtuellen Beratung mit erhöhter Vorsicht und Sorgfalt. Insbesondere schenken sie jenen Umständen besondere Beachtung, die aufgrund des virtuellen Charakters der Psychologischen Online-Beratung entstehen. So haben sie eine erhöhte Sensibilität für die Problematik virtueller Identitäten, die Begrenztheit der zur Verfügung stehenden Informationen und die Konsequenzen der Asynchronizität.

- Tätigkeit im virtuellen Raum

Psychologische Online-BeraterInnen achten bewusst auf den Ausgleich zu ihrer Tätigkeit im virtuellen Raum, um der Gefahr möglicher Wahrnehmungsverzerrungen vorzubeugen.

3.2 Identifikation

- Transparenz

Psychologische Online-BeraterInnen geben auf ihrer Homepage transparente Informationen über ihre Identität, ihren Standort, ihre relevanten Aus-, Weiter- und Fortbildungen sowie über ihr Angebot und dessen Kosten. Sind in einer Institution/Organisation mehrere Personen in der Psychologischen Online-Beratung tätig, erstreckt sich diese Informationspflicht auf alle BeraterInnen.

- Identität des Ratsuchenden

Psychologische Online-BeraterInnen sind sich der Möglichkeit bewusst, dass der/die Ratsuchende über eine andere als die vorgegebene Identität verfügen kann.

3.3 Vertraulichkeit

- Beratungsbedingungen

Psychologische Online-BeraterInnen geben zumindest auf ihrer Homepage alle relevanten Informationen über die Datensicherheit und allfällige Sicherheitsrisiken, über Art, Umfang und Dauer der Datenspeicherung sowie über die Rechte der KlientInnen bekannt. Es ist empfehlenswert, von den KlientInnen eine explizite Bestätigung einzuholen, dass sie diese Informationen zur Kenntnis genommen haben.

- Berufsgeheimnis

Psychologische Online-BeraterInnen verpflichten sich zur Einhaltung des Berufsgeheimnisses und zur aktiven Sicherung der ihnen anvertrauten Informationen. Sie behandeln Informa-

tionen, die sie während ihrer beruflichen Tätigkeit erhalten, vertraulich (vgl. FSP-Berufsordnung, Art. 3).

3.4 Datensicherheit

- **Massnahmen**

Psychologische Online-BeraterInnen schenken der Sicherheit der Datenübertragung inklusive finanziellen Transaktionen besondere Beachtung und lassen sich gegebenenfalls professionell unterweisen. Existieren spezifische technische Möglichkeiten zur Gewährleistung der Datensicherheit, so verwenden Psychologische Online-BeraterInnen diese, sofern dies technisch und finanziell zumutbar ist und von dem Klient oder der Klientin gewünscht wird.

- **Überprüfung**

Psychologische Online-BeraterInnen überprüfen mindestens einmal jährlich ihre Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit (vgl. 2.3.).

3.5 Kostentransparenz

Für die BenutzerInnen muss erkennbar sein, ob es sich um ein kostenpflichtiges Angebot handelt. Honorarforderungen und die Wege der Bezahlung müssen den Ratsuchenden vor der Erbringung der Leistung zur Kenntnis gebracht werden.

4. Berufsethik

4.1. Ethische Richtlinien

Psychologische Online-BeraterInnen halten sich an die berufsethischen Standards, die in der FSP-Berufsordnung (siehe www.psychologie.ch) festgehalten sind.

4.2. Internetspezifische Ethik

Psychologische Online-BeraterInnen sind sich bewusst, dass im Internet ethisch und juristisch relevante Grenzüberschreitungen stattfinden (wie z.B. Kinderpornographie, andere Formen sexuellen Missbrauchs, Rassismus und Aufrufe zu Gewalt). Sie praktizieren eine Kultur der Netzkommunikation, die berufsethischen Standards entspricht und welche die gesetzlichen Bestimmungen respektiert.

4.3. Links

Psychologische Online-BeraterInnen führen auf der Beraterhomepage nur Links auf, die den beschriebenen ethischen Richtlinien Stand halten.

4.4 Beschwerden

Das Beratungsangebot soll einen klar sichtbaren Hinweis auf die FSP-Berufsordnungskommission oder auf eine neutrale Ombudsstelle enthalten, die bei Klagen von Ratsuchenden angerufen werden kann.

5. Ausblick

Aufgrund der hoch dynamischen Entwicklung ist die Zukunft der neuen Medien schwer abschätzbar. Insgesamt ist davon auszugehen, dass die neuen Medien die menschliche und soziale Kommunikation tief greifend beeinflussen (werden). Verschiedene Technologien werden zunehmend miteinander verknüpft werden. So dürften alle Möglichkeiten und Anwendungen, die heute ein PC mit Internetanschluss und ein Mobiltelefon mit Bildübertragung bieten können, in einem kleinen kostengünstigen Gerät ortsunabhängig und immer verfügbar sein.

Für die Online-Beratung heisst dies, dass sich Ratsuchende jederzeit und überall mittels Schrift, Bild und Ton zeitsynchron oder -asynchron beraten lassen können. Denkbar ist auch, dass noch weitere Parameter wie Puls, Körperspannung und emotionale Verfassung übermittelt werden. Für den Nutzer werden die Beratungsangebote je nach Qualität unterschiedliche Kosten zur Folge haben.

Es ist denkbar, dass virtuelle Welten Erlebnismöglichkeiten schaffen werden, die sich kaum mehr von realen Erfahrungen unterscheiden lassen. Vielleicht werden sie den Menschen sogar neue Erlebens-Dimensionen eröffnen.

Trotzdem gehen wir davon aus, dass die herkömmliche Beratung oder Therapie im Sinne einer Face-to-face-Kommunikation in der sinnlich erlebbaren Realität nicht durch Online-Beratung ersetzbar ist oder sein wird. Es wird vielmehr darum gehen, nützliche und wirkungsvolle Angebote der Online-Beratung zu entwickeln, die das «traditionelle» Angebot zeitgemäss und sinnvoll ergänzen.

Vom Vorstand der FSP verabschiedet am 9. Mai 2003