

Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien? Eine Information für Ratsuchende

Was ist Beratung mit digitalen Medien?

Heute gibt es neben der persönlichen Beratung vor Ort in einer Beratungsstelle viele Möglichkeiten der Beratung mit digitalen Medien:

Sie können sich z.B. per **E-Mail** beraten lassen oder auch per **Messenger** oder **Chat**. Bei diesen Formen schreiben Sie kürzere oder längere Texte und die Beratenden antworten ebenfalls schriftlich.

Bei der **Videoberatung** können Sie Ihr Gegenüber sehen und hören. Sie haben einen Termin vereinbart und sprechen direkt miteinander.

Kann ich mit jemandem sprechen oder melde ich mich schriftlich?

Grundsätzlich gibt es schriftliche und mündliche Beratungsmöglichkeiten. Diese haben jeweils bestimmte Vorteile.

Wann ist eine schriftliche Beratungsform sinnvoll?

Diese Form bietet die Möglichkeit, dass Sie schreiben können, wann immer Sie wollen und wo immer Sie sich gerade befinden.

Im Netz gibt es Beratungsplattformen, bei denen man eine Frage oder ein Anliegen schriftlich und häufig auch anonym eingeben kann. Das kann passend sein, wenn jemand noch nicht sicher ist, ob er oder sie persönlich über dieses Thema sprechen möchte (z.B., weil es ein zu persönliches oder intimes Thema ist).

Bei der Mailberatung sind das eher längere Texte, in der Messengerberatung werden kürzere Sätze geschrieben und es geht häufiger hin und her.

Eine Chatberatung ist wie eine Art schriftliche Sprechstunde: Sie vereinbaren einen Termin oder melden sich für eine Sprechstunde an und haben dann ein Gegenüber, das Ihnen direkt antwortet. Sie sind zur gleichen Zeit online und der oder die Beratende hat sich entsprechend Zeit reserviert.

Ein Beratungskontakt per Messenger oder Chat ähnelt eher einem schriftlichen Gespräch.

Wann ist eine mündliche Beratungsform sinnvoll?

Eine Beratung per Video oder Telefon ist dann passend, wenn es Ihnen wichtig ist, ganz direkt miteinander im Gespräch zu sein. In der Videoberatung können Sie Ihr Gegenüber sehen und es wird in der Regel ein Termin vereinbart – ganz ähnlich wie bei einer Beratung vor Ort. Im Bereich der telefonischen Beratung gibt es eine Reihe an Sofort-Angeboten, auch in anonymer Form.

Wie lange dauert es bei schriftlichen Beratungsangeboten, bis eine Antwort kommt?

Eine Antwort auf diese Frage sollte auf der Website des jeweiligen Angebots zu finden sein. In der Mailberatung, also wenn Sie einen längeren Text schreiben, ist es häufig üblich, dass die Antwort nach 2-3 Arbeitstagen kommt. In der Messengerberatung sind die Texte kürzer und insofern kommt meist auch die Antwort schneller.

Wie lange dauert ein Beratungsprozess mit digitalen Medien?

Ein Beratungsprozess mit digitalen Medien kann verschieden lange dauern: von einem kurzen Kontakt bis hin zu einer mehrmonatigen Begleitung. Das hängt von den Bedürfnissen der Ratsuchenden und den jeweiligen Angeboten ab.

Was kann ich von guten Berater:innen im Onlinesetting erwarten?

Grundlegend können Sie von guten Berater:innen bei der Beratung mit digitalen Medien denselben hohen Grad an Professionalität erwarten, den Sie auch von Beratungen in Präsenz in Beratungsstellen erwarten. Gute Berater:innen orientieren sich an ethischen Grundsätzen und an fachlichen Standards – unabhängig davon, ob die Beratung mit digitalen Medien oder klassisch vor Ort stattfindet. Die Deutsche Gesellschaft für Beratung hat die wichtigsten Grundsätze in ihrer Handreichung „Wie erkenne ich gute Beratung? Eine Information für Ratsuchende“ zusammengefasst (<https://dachverband-beratung.de/beratung>).

Wichtig ist es unter anderem, dass Beratende die Vertraulichkeit Ihrer persönlichen Informationen gewährleistet.

Die oder der Beratende muss über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, um Beratung mit digitalen Medien professionell gestalten zu können. Diese Kompetenzen werden u.a. in anerkannten Weiterbildungen für Online-Beratung vermittelt. Ein hilfreiches Qualitätsmerkmal für Ratsuchende kann es daher sein, wenn die Berater:innen ihre Qualifikationen transparent darstellen (Beratungs-Weiterbildung und spezifische Fort- bzw. Weiterbildung für Online-Beratung).

Wo liegen die Grenzen? Was kann ich nicht erwarten?

Beratung mit digitalen Medien ist zumeist nicht rund um die Uhr verfügbar. Das Angebot vieler Online-Beratungen beschränkt sich auf festgelegte Zeitfenster an Werktagen, genau wie die Öffnungszeiten einer Beratungsstelle, die Sie aufsuchen. Eine sofortige Beratung erfolgt nur in sehr wenigen Formaten, etwa bei spezialisierten Chat- und Telefon-Angeboten für Krisensituationen.

Bei einigen Beratungen mit digitalen Medien, etwa Videoberatungen, kann zudem wie bei klassischen Face-to-Face-Beratungen eine Anmeldung und Terminvereinbarung erforderlich sein.

Beratung mit digitalen Medien unterscheidet sich zudem von persönlichen Interaktionen innerhalb eines Beratungsraums. Je nach Format – Mail-Beratung, Chatberatung, Videoberatung etc. – erfolgt die Übermittlung beispielsweise von emotionalen Inhalten unterschiedlich. Sie können also keine 1:1-Entsprechung von Beratung in digitalen Formaten gegenüber klassischen Face-to-Face-Beratungen erwarten.

Wichtig festzuhalten ist dabei: Online-Beratung ist nicht die Light-Version ‚echter‘ Beratung. Vielmehr haben die unterschiedlichen Formate ihre jeweiligen Vor- und Nachteile.

Woher weiß ich, dass meine Beratung sicher und vertraulich ist?

Achten Sie darauf, dass der Umgang mit sensiblen Daten sicher erfolgt. Beratende werden bei Beratungsangeboten mit digitalen Medien spezielle Beratungssoftware anbieten und Wert legen auf die Datensicherheit und auf Vertraulichkeit im gesamten Beratungsprozess.

Es sollte transparent sein, wie die Anbietenden Datenschutz und Sicherheit gewährleisten. Fragen Sie die Beratenden bei Bedarf

- nach einer sicheren Verschlüsselung des Datentransfers
- ob verlässlich nur die erforderlichen personenbezogenen Daten gespeichert werden
- in welchem Land die Datenverarbeitung erfolgt und welchem nationalen Recht diese unterliegen

Im besten Fall finden Sie diese Informationen in einer aussagefähigen Datenschutzerklärung, einschließlich der Nennung der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde. Ein eventuelles externes Datenschutzzertifikat einer anerkannten Stelle kann das Vertrauen zusätzlich erhöhen.

Vertraulichkeit heißt auch, dass sich während des Beratungsgesprächs keine weiteren Personen im Raum befinden (z.B. bei der Videoberatung) und dass das Gespräch nicht unabgesprochen aufgezeichnet wird.

Was muss ich können?

Eine Vertrautheit im Umgang mit dem gewählten Endgerät ist notwendig, ein besonderes Expert:innenwissen jedoch nicht!

Im Umgang mit speziellen Programmen oder Diensten sowie mit weiteren Möglichkeiten im Beratungsprozess geben die Beratenden Hilfestellung.

Welche Ausstattung brauche ich?

Ein internetfähiges Endgerät ist die Grundvoraussetzung, um digitale Beratung in Anspruch zu nehmen: ein Computer, Laptop oder Tablet ist hier aufgrund der Bildschirmgröße in vielen Fällen komfortabler einzusetzen als ein Smartphone.

Sorgen Sie für eine möglichst störungsfreie, ruhige und vertrauliche Umgebung für die Beratungssequenzen; ein Headset kann hier hilfreich sein. Die notwendige Software wird mit den Beratenden je nach Bedarf abgesprochen.

Werde ich wirklich von einem Menschen beraten?

Normalerweise treten Sie in Beratungen in Kontakt mit einem Menschen. Darüber hinaus gibt es inzwischen auch Chatbots: In diesem Fall sprechen oder schreiben keine Menschen. Ein seriöser Anbieter wird dies kennzeichnen. Im Zweifelsfall sollten Sie nachfragen. Wenden Sie sich z.B. an die übergeordnete Organisation oder versuchen Sie, den oder die Anbieter:in auf einem anderen Weg zu dieser Frage zu erreichen, zum Beispiel telefonisch.

Kann ich schnuppern kommen? Kann ich das testen? Wie verpflichtend ist das?

Im Erstkontakt oder Erstgespräch können Sie genau diese Fragen stellen. Ihr:e Berater:in wird mit Ihnen gemeinsam überlegen, ob und in welcher Form ein Test des Online-Angebots machbar ist.

Wenn die Beratung mit digitalen Medien mit Vor-Ort-Beratung kombiniert wird (das nennt man Blended Counseling) ist auch im laufenden Beratungsprozess ein Wechsel möglich, so dass es keine Verpflichtung zum Festhalten an einer einmal gewählten Form gibt.

Gibt es ein Verzeichnis von Onlineberatenden zu bestimmten Themen? Wie finde ich passende Berater:innen?

Im Moment gibt es kein offizielles Verzeichnis. Sie können sich an die Online-Beratungsangebote der Telefonseelsorge, von Wohlfahrtsverbänden oder anderen großen gemeinnützigen Anbietern wenden. Dort gibt es in der Regel eine Vielzahl von Angeboten für Themen von A bis Z.

Woher weiß ich, dass mein:e Berater:in qualifiziert ist für Beratung mit digitalen Medien?

Seriöse Angebote geben hierzu eine Auskunft (z.B. auf ihrer Website). Fragen Sie bei Bedarf Ihre:n Berater:in nach der Qualifikation und der Mitgliedschaft in einem Fachverband.

Gibt es einen Vertrag?

Die Bedingungen variieren je nach Angebot und Anbietenden. Lesen Sie immer die Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien, bevor Sie zustimmen.

Wenn Sie Beratung mit digitalen Medien bei einer gemeinnützigen Beratungsstelle in Anspruch nehmen, gehen Sie in der Regel keine vertragliche Verpflichtung ein und bezahlen auch nicht für die Beratung; diese Beratungsangebote werden über öffentliche Gelder gefördert.

Darüber hinaus gibt es freiberuflich tätige Berater:innen. Diese geben in der Regel auf ihren Webseiten die Vertragsbedingungen und Kosten für die Beratung an.

Dieser Text wurde von der [Arbeitsgruppe Digitalisierung und Beratung](#) der Deutschen Gesellschaft für Beratung erarbeitet und im März 2024 auf der Website der DGfB unter [Beratung#digital](#) zur Verfügung gestellt. Er soll Ratsuchenden verdeutlichen welche Möglichkeiten digitale Beratung bietet und worauf sie achten sollten um möglichst sichergehen zu können, dass eine Beratung auch mit digitalen Medien vertraulich und professionell erfolgt.