



Reihe

„Weiterbildungsangebot der WKNÖ für Lebens- und Sozialberatung“

2021

Online Beratung – was ist das eigentlich?

12. Jänner 2021

Seminarort: Zoom-Präsenzlehrveranstaltung

Skriptum

Mag. Hans-Jürgen Gaugl, MSc

Copyright:

Wir weisen Sie darauf hin, dass das Urheberrecht bei den Skripten zu beachten ist; falls Sie Inhalte/Folien aus fremden Skripten/Seminarunterlagen verwenden oder weitergeben, ist das nur mit Erlaubnis des Referenten möglich.

Inhalt

1 Unterscheidung analog und online	4
B Physische Distanz	4
C Zeitliche Distanz	5
D Kommunikative Distanz	5
E Zusammenfassung.....	7
2 Meine Haltung als essenzieller Baustein auch für Online-Beratung	7
A Technik	8
B Akzeptanz	8
C Kommunikation	9
D Empathische Verbundenheit	9
3 Ein paar weitere Regeln für die Online-Beratung	10
A Datenschutz.....	10
B Verschwiegenheit.....	11
C Standesregeln.....	11
4 Schlusswort und Ausblick	12

1 Unterscheidung analog und online

Um diese Frage zu beantworten, liegt es auf der Hand, einen Vergleich zu der als „normal“ empfundenen Form der Beratung, nämlich jener im analogen Setting, anzustellen. Um einen solchen Vergleich anzustellen bedarf es in der wissenschaftlich geleiteten Analyse neben den beiden zu vergleichenden Erscheinungsformen Merkmale, welche den Vergleich als Variablen leiten.

A Räumlich-zeitliche Distanz

Ganz offensichtliches Merkmal der analogen Beratung ist es, dass Klientinnen und Klienten bei der analogen Form der Beratung einen von der Beraterin oder vom Berater angebotenen physischen Raum zu einem vereinbarten Zeitpunkt aufsuchen. Es wird somit in der Regel eine physische Distanz überwunden, um die Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können. Dabei wird auch Zeit aufgewendet. Im Online-Setting ist diese räumliche Distanz scheinbar nicht gegeben, wird sie doch über einen Mausklick oder ein Tippen auf einen Link gleichsam überwunden.

Je nachdem, ob es sich beim digitalen Beratungssetting um eine Videokonferenz oder um ein Mailangebot handelt, ist auch die Verfügbarkeit des Zuganges zur Dienstleistung unterschiedlich: eine Mailanfrage kann ähnlich der Sonderform der telefonischen Kontaktaufnahme rund um die Uhr ohne vorangegangene Terminvereinbarung abgesetzt und beantwortet werden. Anders als im analogen Setting ist dieser Umstand mit zu bedenken und im auf dem Markt platzierten Angebot klar zu beantworten, welcher Umgang mit diesen Möglichkeiten vorgesehen wird.

Auch der Umstand, dass eine Online-Beratung in der Regel aus den von den Klientinnen und Klienten selbst bestimmten Räumlichkeiten heraus in Anspruch genommen wird, darf hierbei nicht außer Betrachtung bleiben: statt in einen vereinbarten Beratungsraum zu kommen verbleiben die Klientinnen und Klienten, sofern nichts anderes vereinbart wurde, an einem selbst bestimmten Ort, dessen Beschaffenheit ohne gesonderte Vereinbarungen nicht in der Ingerenz der beratenden Person liegt.

Ein erster Unterschied ist also in der räumlich-zeitlichen Distanz zu erblicken: liegen in der analogen Beratung Wegstrecken und die dafür aufzuwendende Zeit zwischen den Klientinnen und Klienten einerseits und dem Zugang zur Dienstleistung der psychosozialen Beratung andererseits, so kann der selbstreflexive Prozess unter professioneller Begleitung in der Extremform der Online-Beratung zeit- und ortsunabhängig jederzeit gestartet werden. Wenn man so will, dann kann die analoge Beratung als „ortsgebunden“ bezeichnet werden, die Online-Beratung hingegen als „ortlos“.

B Physische Distanz

Der Einsatz telemedialer Hilfsmittel wie Telefon, Mail und Videokonferenzlösungen ermöglicht, dass physisch abwesende Personen miteinander in – nicht nur auf energetische Anteile bezogene – Kommunikation treten, womit die Erbringung psychosozialer Beratungsleistungen erst möglich wird. Räumlich abwesende Personen werden äußerlich wahrnehmbar miteinander verbunden ohne eine physische Abwesenheit aufheben zu müssen.

Zu beachten bleibt dabei allerdings, dass die von Luhmann als einfaches Sozialsystem beschriebene Interaktion, welche sich bei Überwindung der physischen Distanz im Moment des Aufeinandertreffens nahezu automatisch ergibt, zusätzlicher Interventionen bedarf. Reine Mailberatung wird dabei als zunächst nicht-interaktive sondern serielle Form der Kommunikation im Vergleich zur simulierten Anwesenheit des Gegenübers in Videokonferenzen sicher die größere Herausforderung darstellen. Die physische Distanz bewirkt jedenfalls, dass die Kommunikation nicht direkt mit einem menschlichen Gegenüber, sondern mit einem technischen Hilfsmittel erfolgt, welche die physisch abwesende Person als real existierende Kommunikationsadresse erreicht.

C Zeitliche Distanz

Unbestritten ist, dass interaktive analoge Kommunikation in mehreren Dimensionen und Richtungen zeitgleich stattfindet. Je nach Einsatz des Mediums der Online-Beratung kann dies allerdings nicht der Fall sein. Wird etwa das Medium des Mails verwendet, so ist der Verschriftlichung der Gedanken ein Reflexions- und Transaktionsprozess vorgeschaltet, welcher verschiedene Ebenen der Mitteilung zu bündeln trachtet, wobei die Sprachkompetenz überdimensional an Bedeutung gewinnt und es am Erklärungsempfänger beziehungsweise der Erklärungsempfängerin liegt, zeitversetzt ohne simultaner Rückkoppelungsmöglichkeit eine Dechiffrierung vorzunehmen. Dieser Vorgang ist erheblich komplikationsträchtiger als die Formen synchroner Prozessabläufe gerade wenn es um den Austausch zu Gefühlen und Bedürfnissen geht. Online-Beratung unter Einsatz von Videokonferenzsystemen bietet hier klare Vorteile, zumal hier ohne unterstützende Interventionen über größere Bereiche Synchronität hergestellt werden kann: das Erleben und das Sprechhandeln fallen hier mit Abstrichen bei der Körpersprache etwa zusammen.

Ein weiteres Unterscheidungsmerkmal unterschiedlicher Ausprägung kann daher in der zeitlichen Distanz zwischen den Ausprägungen der Synchronität analoger Kommunikation versus Asynchronität in der Online-Beratung erkannt werden.

D Kommunikative Distanz

Im analogen Beratungsraum kann Kommunikation auf den als bekannt vorausgesetzten verschiedenen Ebenen wie der sprachlichen, gestischen und mimischen synchron erlebt werden: es können alle Ebenen der Kommunikation wechselseitig unmittelbar wahrgenommen werden. Dies hat vor allem in den bewährten Interventionen Bedeutung, da bei von der provokativen Intention getragenen Techniken etwa die unmittelbare Reaktion wichtiger Anhaltspunkt für das weitere Voranschreiten im Prozess ist.

Je nach eingesetztem Medium werden Teile der nonverbalen Kommunikation schwer beziehungsweise auch nicht wahrnehmbar. Dieser Umstand wird auf den ersten Blick als Hindernis einzustufen sein mit der Frage, ob mit der stark verkürzten Wahrnehmungsmöglichkeit in der Kommunikation überhaupt beraten werden kann. Bei näherer Betrachtung kann man allerdings auch zum Schluss kommen, dass – ähnlich der Sprache als Aneinanderreihung von Lauten (gesprochene Sprache) oder Buchstaben (geschriebene Sprache) – auch Gestik und Mimik kulturell unterschiedliche Verschlüsselungen unterliegen und daher ohnehin einer verbalen Thematisierung auf individueller Basis im Beratungsprozess bedürfen: ein Seufzen etwa kann höchst individuell unterschiedlichste

Bedeutungen haben, zu deren Klärung es auch im analogen Setting primär der sprachlichen Ebene bedarf, möchte man nicht auf Vorurteilen aufbauend weiter voranschreiten.

Ein weiterer Aspekt der Unterscheidung zwischen analoger und Online-geführter Beratung, welcher Bedeutung hat in der Kommunikation ist der genutzte Raum als solches. Nicht von ungefähr wird in den Standesregeln dem Raum ein besonderer Stellenwert eingeräumt, wird dieser doch zentral eingesetzt zur Überwindung von kommunikativer Distanz zwecks erleichterten Aufbaus und in weiterer Folge Wahrung der professionellen Beziehungsebene: Beleuchtung, Temperatur und Konstellation der Bestuhlung sind dabei nur einige Aspekte, die – wenn man so möchte auch unter Berücksichtigung des VAKOG – ihre Auswirkungen entfalten. In der Online-Beratung stellt sich somit die Frage, ob auf diese ersten Interventionen im Beratungsprozess zur Überwindung kommunikativer Distanz verzichtet werden muss.

Auch hier gilt zu beachten, dass die Hypothese der Überwindung emotionaler Distanz allein durch das räumliche Setting nicht für jedes Beratungsgespräch verifizierbar sein muss. Auch hier wird zur Überprüfung und Tarierung die digitale Sprache sowohl im analogen, wie auch im Online-Setting unverzichtbar sein.

Sprache – gesprochene wie auch geschriebene – ist somit unverzichtbarer Bestandteil von Beratung in beiden zu vergleichenden Settings. Ist der Austausch auf dieser Ebene möglich, so ist die Überwindung kommunikativer Distanz und somit Beratung möglich. Es wird lediglich auf andere begleitende und unterstützende Rahmenbedingungen geachtet werden müssen, welche je nach eingesetztem Medium variieren.

Erfolgt eine Mailberatung, so wird etwa zu berücksichtigen sein, dass das Element der erlebten Unmittelbarkeit entfällt: einerseits deshalb, weil die Möglichkeiten der Gestik und Mimik fehlen, um aus ihnen Anhaltspunkte für aufkeimende Missverständnisse herauszulesen und korrigieren zu können, andererseits deshalb, weil zwischen den einzelnen Nachrichten eine Zeitspanne liegt, in welcher Gedankenprozesse und emotionale Verarbeitungen stattfinden, ohne dass diese unmittelbar in die Arbeit fließend mit einbezogen werden können. Dies kann ebenso entlastend für die Klientinnen und Klienten gesehen werden, zumal sie sich in Eigenverantwortung Zeit für die Reflexion nehmen können, wie es auch erschwerend für den Berater beziehungsweise die Beraterin empfunden werden kann, da es oftmals als herausfordernd bewertet wird, den Beratungsprozess zu leiten.

Das weit verbreitete Stigma, schriftliche Beratung sei eine sehr verkürzte Beratung, kann hinterfragt werden, wenn man Bateson oder Stiegler folgt: nur weil mehr Kanäle in der Kommunikation genutzt werden heißt das nicht unbedingt, dass damit auch automatisch ein unmittelbarer Zugang zur gewünschten Veränderung gegeben ist. Nicht nur Informationen, auch Störungen in der Kommunikation nutzen dann nämlich diese verschiedenen Kanäle, Rösler spricht hier von einem „Rauschen“, das einsetzt.

Zusammengefasst kann man also zum Schluss kommen: das analoge Setting der Beratung wird als „normal“ empfunden, da es bereits automatisiert auf Annahmen aufbaut, welche sich im Laufe von Jahrzehnten bewährt zu haben scheinen zwecks Erleichterung der Überwindung kommunikativer Distanzen. Dies ist allerdings auch im analogen Raum kein Garant für Erfolg, muss daher auch im analogen Raum individuell hinterfragt werden getreu dem frei nach Frankl

formulierten Motto: „Jede Klientin und jeder Klient hat es verdient, für die höchst individuelle Lage und Zielsetzung eine individuell angepasste Beratung zu erfahren.“ Eine Beschäftigung mit Online-Beratung setzt in diesem Punkt daher lediglich voraus, dass das Setting neu gedacht werden muss mit der Zielsetzung, die Überwindung kommunikativer Distanz zu fördern als Grundlage für die Schaffung emotionaler Verbundenheit.

In der Literatur wird dieser Parameter zwischen den Ausprägungen der Mittelbarkeit und der Unmittelbarkeit diskutiert.

E Zusammenfassung

Die Frage, ob Online- oder analoge Beratung angeboten wird ist keine methodische. Es ist, zumal da wie dort die verschiedenen methodischen Ansätze, wie beispielsweise der existenzanalytische oder der systemische, zur Anwendung gelangen können, lediglich eine Frage des Settings.

Zur Klärung, ob Online-Beratung überhaupt möglich ist, sind daher all jene Rahmenbedingungen zu klären, welche auch in der analogen Beratung entsprechender Aufmerksamkeit bereits im Vorfeld bedürfen – wenngleich dies im analogen Raum entsprechend dem verbreiteten Vorurteil der Normalität meist bereits automatisiert mit vorgefertigten und übernommenen Prämissen abläuft. Wird entlang der Variablen der räumlich-zeitlichen, der physischen, der zeitlichen und der kommunikativen Distanz ein entsprechend individuell auf den Klienten beziehungsweise die Klientin abgestelltes Setting entwickelt, so wird es keinen Unterschied machen, ob dieses analog oder online ist.

2 Meine Haltung als essenzieller Baustein auch für Online-Beratung

Aufgabe des Beraters beziehungsweise der Beraterin ist es dabei – insbesondere vor dem erstmaligen Angebot einer Online-Beratung – neben der Gestaltung des virtuellen Raumes entlang der beschriebenen Variablen und der entsprechenden Anpassung der zur Einsetzung vorbereiteten Interventionsvielfalt, die eigene Haltung zu diesem Setting zu klären. Aus der Systemik ist schließlich bekannt, dass die eingenommene Haltung des Beraters beziehungsweise der Beraterin ganz essenzielle Auswirkung auf den Prozess und die Sicherheit der Klientin beziehungsweise des Klienten nimmt.

Klientinnen und Klienten werden meist ohnehin in ein für sie neu erlebtes Setting der Beratung gelangen – vor allem dann, wenn sie mit dieser Dienstleistung noch niemals in Berührung gekommen sind. Sie gilt es da wie dort abzuholen und dabei zu unterstützen, im Wege der begleiteten Selbstreflexion zu ihrer individuellen Zielsetzung zu gelangen. So wie sie daher meist zum ersten Mal einen analogen Beratungsraum betreten und sich in diesem zurechtfinden müssen, so gilt es für die Beraterin beziehungsweise den Berater auch online, den Eintritt in dieses Setting zu erleichtern und angenehm auszugestalten. VAKOG darf da wie dort etwa eingesetzt werden.

Doch zurück zu der Entwicklung der hilfreichen Haltung des Beraters beziehungsweise der Beraterin zum Setting der Online-Beratung und den dabei zu klärenden Fragen, welche mit dem Kunstwort TAKE zusammengefasst werden können:

A Technik

Wer Online-Beratung durchführen will, muss sich zunächst einmal die Frage stellen, welches technische Hilfsmittel er als Medium zur Überbrückung der physischen Distanz verwenden will. Hier wird auf das in der aktuellen Entwicklung der Beratung zunehmend eingesetzte Medium eingegangen, nämlich Videokonferenzsoftware. Diese erlaubt die Übertragung von Stimme und bewegtem Bild des Gegenübers.

Benötigt werden dafür – so banal es klingt, so bedeutsam ist jeder einzelne Punkt – je ein Endgerät bei den am Setting teilnehmenden Personen, welches über eine ausreichende Rechenleistung des Grafikchips verfügt, und ein mit der eingesetzten Videokonferenzsoftware kompatibles Betriebssystem; diese beiden Punkte können je nach eingesetzter Software variieren und sind in den Anforderungen der Software nachzulesen. Weiters wird eine Kamera benötigt, ein ausreichend großer Bildschirm, Lautsprecher und ein Mikrofon. Von besonderer Bedeutung ist eine stabile Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite. Schließlich muss die Entscheidung getroffen werden für eine der zahlreich angebotenen Softwarelösungen.

Wichtig kann es sein, Notfalllösungen zu vereinbaren für den Fall, dass die Technik streikt: Kameras können ausfallen, ebenso das Internet. Beispielsweise kann für diesen Fall hilfreich sein, Telefonnummern auszutauschen, um gegebenenfalls zu klären, wie es nun weitergehen kann.

B Akzeptanz

Sind die technischen Rahmenbedingungen geschaffen, so gilt es, sich selbst mit diesen nicht nur vertraut zu machen, sondern diese selbst zu akzeptieren als vollwertiges Setting, in welchem die Dienstleistung der Beratung angeboten und erbracht wird.

Es empfiehlt sich dabei, sich selbst mit den Gegebenheiten zu arrangieren – mit dem Ziel, dass man sich mit derselben Sicherheit vor den Bildschirm setzt für die nächste Beratung, mit der man sich in den Stuhl in seinem analogen Beratungsraum setzt.

Das kann am besten mit Kolleginnen und Kollegen sowie Freunden geübt werden. Am Start empfiehlt es sich, sich mit den Möglichkeiten der Software vertraut zu machen: wie kann ein Aufstellungstisch simuliert werden, wie kann eine Flipchart eingesetzt werden, wie können andere Formen der Visualisierung eingesetzt werden. Hier zeigt sich oftmals sogar, dass das online-Setting noch mehr Professionalität im Auftreten ermöglicht, von welcher jene Kolleginnen und Kollegen, welche mit ihren Visualisierungskünsten unzufrieden sind im analogen Alltag träumen: mit einem Mausklick können vorbereitete und ausgefeilte Grafiken auf den Bildschirm gezaubert werden – ohne dabei darauf verzichten zu müssen, auch Kreativität einfließen zu lassen. In Zoom stehen dazu die Funktionen unter „Bildschirm teilen“ zur Verfügung: es kann darüber ebenso ein Zeichentablett verbunden werden für Freihandzeichnungen oder Freihandnotizen wie ein vorbereitetes Flipchart oder auch ein Video präsentiert werden kann.

Große Scheu besteht oftmals vor der Kamera. Diese wird erfahrungsgemäß allerdings bereits nach wenigen Minuten abgelegt. Wichtig ist allerdings deren Positionierung und die bewusste Arbeit mit ihr. In der Regel empfiehlt es sich, die Kamera so zu positionieren, dass diese waagrecht auf die eigene Stirn ausgerichtet ist. Damit wird nämlich eine Kommunikation „auf Augenhöhe“ simuliert, da das Gegenüber einen auf dem Bildschirm so wahrnehmen kann, als

säße man Gegenüber auf gleicher Höhe. Verwendet man einen Laptop mit dessen Kamera, so ist dieser Effekt am leichtesten zu erzielen, indem der Laptop einfach auf eine entsprechende Zahl von Büchern gestellt wird. Zu vermeiden ist, dass die Kamera in einem auf- oder abwärts gerichteten Winkel auf einen selbst gerichtet ist. Damit würde nämlich der in zahlreichen Videokonferenzinterviews beobachtbare Effekt erzielt, dass man herabblickt auf das Gegenüber oder zu diesem hinaufschaut.

Ein weiterer wichtiger Hinweis zum Umgang mit der Kamera ist der Abstand zu dieser: rutscht man näher an die Kamera heran, dann füllt man mit seinem Gesicht den Bildschirm des Gegenübers aus, entfernt man sich, so ist einerseits auch die Beobachtung eines zunehmenden Teils der Körpersprache möglich, andererseits bekommt dann allerdings auch der Hintergrund zunehmend Bedeutung und kann ablenken. In der Regel wird daher eine Mittellösung gefunden werden müssen – die darüber hinaus etwas erlaubt, das im nächsten Punkt zu beachten ist: die Simulation des Blickkontaktes.

Beratung über eine Videokonferenzsoftware stellt rasch einmal vor die Herausforderung: worauf soll der Blick ausgerichtet werden – auf den Klienten beziehungsweise die Klientin oder auf die Kamera? Wird der Blick auf die Kamera ausgerichtet, so wird am Bildschirm der Klientin beziehungsweise der Klientin der Eindruck erweckt, dass mit ihr beziehungsweise ihm Blickkontakt hergestellt und gehalten wird. Wird jedoch der Blick auf den Bildschirm ausgerichtet, um das virtuelle Gegenüber beobachten zu können, so wird rasch der Eindruck erweckt, man schaue am eigenen Klienten beziehungsweise der eigenen Klientin vorbei. Es gilt dazu also eine Lösung zu finden. Ein Ansatz ist es, das Fenster der Videokonferenzsoftware zentral an den oberen Rand des eigenen Bildschirms zu schieben, also direkt unter die Kamera, und etwa 1,5 Meter entfernt von Kamera und Bildschirm Platz zu nehmen. Damit kann die Darstellung des Gegenübers betrachtet und zugleich der Eindruck erweckt werden, man halte Blickkontakt zur Kamera und damit zum Gegenüber.

C Kommunikation

Wie bereits ausführlich im Rahmen der Beschreibung der Variablen zwischen analoger und Online-Beratung beleuchtet, kommt dem verbalen Anteil der Kommunikation hier eine besondere Bedeutung zu. Der Einsatz von Videokonferenzsoftware lässt dabei allerdings, im Gegensatz zur Mailberatung, auch jede Menge nonverbaler Beobachtungen und Signale zu. Es ist dabei bis hin zum Einsatz von aus dem Psychodrama entnommener Interventionen daher enorm viel möglich.

Wichtig ist jedenfalls, alles, was außerhalb des Bildschirms passiert, verbal zu erklären: wenn ich am Bildschirm suche, um eine Flipchart oder eine vorbereitete Datei zu öffnen, wenn ich herabblicke auf ein außerhalb des Sichtfeldes liegendes Blatt Papier, um Notizen zu machen Das erscheint am Beginn vielleicht ungewohnt, vermittelt aber das Gefühl der Eingebundenheit beim Gegenüber.

D Empathische Verbundenheit

Zeigen wir unserem Gegenüber genauso wie in der analogen Beratung, dass wir es abholen wollen und setzen wir jene Interventionstechniken ein, die wir auch im analogen Setting gewohnt sind. Olaf Jacobsen vertritt in seinem Werk die Hypothese, dass Menschen auch über physische Distanz hinweg in Verbindung treten können – ein Umstand, welcher dazu

ermuntert, das Online-Setting jedenfalls als gleichwertig dem analogen Setting zu sehen. Oftmals ist es hilfreich, dies mit dem Klienten beziehungsweise mit der Klientin auch am Beginn einer ersten Sitzung zu thematisieren. Beispielsweise kann dies erfolgen mit einem Reframing zu einer sicherlich bereits erlebten Situation, in welcher an eine andere Person gedacht wurde – beispielsweise: „Meine Mama sollte ich auch wieder einmal besuchen.“ – ohne jedoch tatsächlich die Zeit gefunden zu haben, den Plan umzusetzen; eine Woche später treffen die Personen aufeinander und es wird bestätigt, dass just zu diesem Moment die Gedanken der dann doch nicht besuchten Mama dem Kind gegolten haben. Dies kann Zuversicht in das Funktionieren des Settings schenken und die Herstellung der für Empathie zu bedeutsamen Verbundenheit erleichtern.

Empathische Verbundenheit setzt voraus, dass sich der Berater beziehungsweise die Beraterin bereits vom Moment der ersten Kontaktaufnahme an in das Gegenüber hineinspürt: Welche Erfahrungen hat der Klient beziehungsweise die Klientin bereits im Umgang mit der eingesetzten Videokonferenzsoftware, mit welcher Einstellung zu diesem Setting wird in die Beratung gestartet, was braucht es, um sich zu Hause vor dem Bildschirm wohlfühlen.... So wie in einem analogen Raum ein „Aufwärmen“ ermöglicht wird, genauso sollte dies selbstverständlich auch im Onlinesetting passieren. Das beginnt mit dem Erstgespräch zur Vereinbarung des Settings, der Einladung, in welcher unerfahrenen Klientinnen und Klienten erklärt wird, was ist mit dem Link zu machen ist und was auf dem Bildschirm passieren wird beim Einsteigen; oft ist es bedeutsam, dass auch Hilfestellung angeboten wird, telefonisch zur Verfügung zu stehen, wenn es beim Einstieg zu Schwierigkeiten kommt oder Fragen auftauchen. Für die erste Online-Sitzung sollte auch eine Beschreibung angeboten werden, was passiert, wenn man zu früh kommt (wie sieht dann der Bildschirm aus, was tut sich). Am Beginn der ersten Sitzung ist es angezeigt, die wichtigsten Funktionen des Programms zu erklären (wo sehe ich, dass eine Verschlüsselung besteht, wie kann ich mein Mikrofon und die Kamera abschalten, wenn ich das will – Eigenverantwortung). Nicht vergessen werden sollte auch auf eine vorschlagende Anleitung zur Wahl einer gemütlichen Sitzgelegenheit und eines Getränkes, das bereitgestellt wird. Bei Raucherinnen und Rauchern ist es oft ein Eisbrecher, wenn darauf hingewiesen wird, dass nun, anders als im analogen Setting, selbstverständlich auch die Möglichkeit besteht, zur Zigarette zu greifen während der Sitzung.

Diese Schritte zeigen sehr klar: so unterschiedlich Onlinesetting und analoge Beratung auf den ersten Schritt erscheinen: die Methoden und die Schritte sind eigentlich sehr ähnlich. Es ist lediglich alles neu zu durchdenken, was für den Berater beziehungsweise die Beraterin auch von besonderem Wert sein kann: ist es doch die Gelegenheit, bereits entwickelte Routine zugunsten der Wertschätzung der Individualität jeder einzelnen Sitzung nochmals zu hinterfragen und zu durchbrechen.

3 Ein paar weitere Regeln für die Online-Beratung

A Datenschutz

Dadurch, dass technische Hilfsmittel als Medium der Beratung eingesetzt werden, liegt es auf der Hand, dass dem Datenschutz eine noch größere Bedeutung zukommt als im analogen Setting. Es wird hier nicht weiter eingegangen auf die ohnehin zu beachtenden datenschutzrechtlichen Vorgaben, welche auch im analogen Setting Berücksichtigung zu finden haben – diese gelten selbstverständlich auch im digitalen Setting.

Zusätzlich zu beachten ist, dass ein Datenverarbeitungsvertrag mit dem Anbieter der eingesetzten Software abzuschließen ist, mit welchem dieser hinzugezogene Dienstleister in die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen mit einbezogen wird. Insbesondere ist ferner darauf zu achten, dass eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung aktiviert ist. Dies muss auch für die Klientinnen und Klienten überprüfbar sein.

B Verschwiegenheit

Bekanntermaßen verpflichtet die Gewerbeordnung (§ 119 Abs. 4) Lebens- und Sozialberater sowie Lebens- und Sozialberaterinnen zur Verschwiegenheit: „Gewerbetreibende, die zur Ausübung des Gewerbes der Lebens- und Sozialberatung berechtigt sind, sowie deren Arbeitnehmer sind zur Verschwiegenheit über die ihnen anvertrauten Angelegenheiten verpflichtet. Diese Verschwiegenheitspflicht besteht nicht, wenn und insoweit der Auftraggeber ausdrücklich von dieser Pflicht entbindet.“ Hinsichtlich der Bedeutung kann vorausgesetzt werden, dass der Umgang mit dieser Verpflichtung bekannt ist.

Das Onlinesetting stellt dazu allerdings eine besondere Herausforderung dar: ist es im analogen Setting bereits selbstverständlich gelebte Praxis, dass Beratungen nur in einem Raum abgehalten werden, welche die Vertraulichkeit gewährleisten, so ist es erforderlich, diesen Rahmen für das Online-Setting neu zu denken. In der Mailkommunikation wie auch beim Einsatz von Videokonferenzsoftware sind Vorkehrungen zu treffen, die das unbefugte Mithören oder Abfangen von Nachrichten verhindern; es ist auch sicherzustellen, dass die Klientin beziehungsweise der Klient die Dienstleistung unbeeinflusst von der Präsenz im Setting unbeteiligter Personen in Anspruch nehmen kann.

In Mailkommunikation wie auch beim Einsatz von Videokonferenzsoftware wird daher die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung unverzichtbar sein. Beim Einsatz von Videosoftware empfiehlt es sich – abgesehen davon, dass man als Berater beziehungsweise Beraterin selbst selbstverständlich die Sitzung aus einem Raum heraus leitet, welcher den Anforderungen der Vertraulichkeit genügt (nicht also etwa im Zug sitzend) – die Klientinnen und Klienten am Beginn der Sitzung zu ersuchen, die Kamera kurz durch den Raum, in welchem sie sitzen, zu schwenken, sodass eine Vergewisserung nach menschlichem Ermessen erfolgen kann, dass keine unbefugten Personen mithören oder Einfluss nehmen auf die Beratung. Von technischer Seite ist weiters eine Vorkehrung zu treffen, dass die Aufnahmemöglichkeit deaktiviert ist.

C Standesregeln

Lediglich der Vollständigkeit halber ist darauf hinzuweisen, dass die Standesregeln für die Ausübung der psychologischen Beratung selbstverständlich in jedem gewählten Setting, so auch in der Online-Beratung, einzuhalten sind. Diskussionspunkt ist dabei sicher die Interpretation des „Raumes“. § 7 Abs. 2 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über Standes- und Ausübungsregeln für das Gewerbe der Lebens- und Sozialberatung, BGBl. II Nr. 260/1998, normiert schließlich: „Lebens- und Sozialberater haben dafür zu sorgen, daß geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung stehen, die eine ungestörte und diskrete Beratungstätigkeit ermöglichen.“ Vor dem Hintergrund der Weiterentwicklung der Rechtsordnung in den Anforderungen des Datenschutzes kann allerdings davon ausgegangen werden, dass spätestens mit dem Inkrafttreten des EU-DSGVO die Rahmenbedingungen auch innerhalb eines virtuellen Raumes geschaffen werden können, die eine Eignung im Sinne der Standesregeln sicherzustellen vermögen. Um auf jeden Fall eine

rechtskonforme Erbringung der Dienstleistung sicherzustellen empfiehlt es sich bis zur authentischen Aussage der Verordnungsgeberin, die Onlineberatung stets mit der Zielsetzung zu verbinden, dass die virtuell erbrachte Dienstleistung in eine ehestmögliche analoge münden soll. Der guten Ordnung halber muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass diese Aussage keine gesicherte Rechtsmeinung darstellt und es im Einzelfall der Gewerbebehörde obliegt, eine Beurteilung vorzunehmen.

4 Schlusswort und Ausblick

Ich danke für das Interesse – und wünsche viel Erfolg bei der Umsetzung.

Sollte es Fragen oder auch den Bedarf nach einer vertiefenden Begleitung in konkreten Situationen geben, so stehe ich sehr gerne zur Verfügung:



Hans-Jürgen Gaugl

www.lassunsreden.at

0676-728 62 76

gaugl@lassunsreden.at