

Qualitätskriterien für psychologische Online-Beratung

In schwierigen Lebenssituationen, wird das Internet immer häufiger zum Ratgeber. Wie aber kann man gute, seriöse Online-Beratung von schlechter unterscheiden? Die Qualitätskriterien für psychologische Online-Beratung der FSP helfen hier weiter.

(fsp) Psychosoziale Angebote im Internet haben sich als Ergänzung zum persönlichen Gespräch etabliert. Das Internet ermöglicht den schnellen und örtlich ungebundenen Zugriff auf Informationen und interaktive Selbsthilfe. Beratung per E-Mail ist relativ anonym und setzt die Hemmschwelle für die Aufnahme einer psychologischen Beratung herab. In den letzten Jahren wurde das Angebot via Internet vor allem in den Bereichen Ess- und Angststörungen, Depression, posttraumatische Belastungsstörungen sowie Sucht evaluiert. Die Ergebnisse sind erfreulich und zeigen, dass der Nutzen und die Akzeptanz bei den Ratsuchenden gross sind.

Wenn es darum geht, seriöse Angebote von unseriösen zu unterscheiden, ist die Antwort dazu für Ratsuchende nicht immer einfach zu finden. Wertvolle Hinweise finden InternetbenutzerInnen neu bei der FSP. Die FSP hat für ihre Mitglieder die «Qualitätskriterien für die Online-Beratung im Internet» sowie das «Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen» erstellt. FSP-PsychologInnen, deren Angebot den Kriterien entspricht, dürfen ihre Website speziell mit dem Vermerk kennzeichnen:

«Diese Homepage erfüllt die Qualitätskriterien der FSP für psychologische Angebote im Internet».

Qualitätskriterien einer Online-Beratung

Gemäss den berufsethischen Grundsätzen der FSP informieren FSP-Online-BeraterInnen auf ihrer Website ehrlich, sachlich und verhältnismässig. Auf der Website guter Online-BeraterInnen finden sich folgende Informationen:

- ▶ Der Name der in der Praxis tätigen PsychologInnen, die Koordinaten der Praxis sowie die Erreichbarkeit über E-Mail oder Telefon und Links zu den Berufsorganisationen müssen vorhanden sein.
- ▶ Der berufliche Werdegang der Psychologinnen und Psychologen sollte klar ersichtlich sein und Spezialkenntnisse besonders hervorgehoben werden.
- ▶ Das Angebot muss transparent aufgeführt und klar, auch für Laien verständlich, beschrieben sein. Auf der Website von FSP-PsychologInnen dürfen nur wissenschaftlich fundierte psychologische Leistungen angeboten werden. Unrealistische Beratungsziele sind nicht erlaubt (z.B. Sie werden nie mehr Angst haben)
- ▶ Der Hinweis auf offizielle Notfallnummern muss klar ersichtlich sein, damit BenutzerInnen bei akuten Krisen (Suizidalität, Gewalt, etc.) immer jemanden erreichen können. Nützlich können auch Hinweise auf spezifische oder lokale Beratungsstellen sein.
- ▶ Online-Ratsuchende müssen wissen, in welcher Zeitspanne sie auf eine Antwort zählen können, wie viel das Angebot kostet und wie die Zahlungsmodalitäten sind.
- ▶ Auf garantierte Vertraulichkeit und Schweigepflicht muss unbedingt hingewiesen werden.
- ▶ Hinweise zur Datensicherheit und die Sicherheit der E-Mail-Kommunikation (Verschlüsselung) sind ebenfalls fester Bestandteil eines professionellen psychologischen Online-Angebotes.

Online-PsychologInnen haben ein eindeutiges Kompetenzprofil

Folgende Qualifikationen gehören zu den Voraussetzungen einer professionellen psychologischen Online-Beratung:

- ▶ Master-Abschluss in Psychologie (Hauptfach), Basiswissen in psychologischer Beratung, Psychopathologie und –Diagnostik.
- ▶ Vertiefte Kenntnisse im entsprechenden Fachgebiet und Erfahrung in der realen face-to-face Beratung.

Online-Beratung ist keine Therapie

Psychologische Online-Beratung ist eine Alternative zur persönlichen Beratung insbesondere dann, wenn sie im unmittelbaren Umfeld nicht zur Verfügung steht. Sie ist effizient, diskret und wird von erfahrenen, qualifizierten und ethisch verpflichteten Psychologinnen und Psychologen praktiziert. Aber Online-Beratung ist keine Psychotherapie und ersetzt in besonders schwierigen Fällen keine persönliche Beratung. Besondere Vorsicht ist in akuten Situationen geboten (Suizidgefährdung, Gewalt) wo Ratsuchenden dringend empfohlen wird, sich an die offiziellen Nothilfestellen zu wenden (143, Dargebotene Hand, etc.)

Für weitere Fragen steht zur Verfügung zwischen 10-12 Uhr

Dr. Josef Lang, Psychotherapie FSP und Paartherapeut, 056 427 08 78

Die FSP in Kürze

Die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) vereint in der Schweiz tätige, universitäre PsychologInnen und Psychologen. Der Dachverband wurde 1987 gegründet und zählt rund 5'500 Mitglieder. Die FSP vermittelt Medienschaffenden ExpertInnen für sämtliche psychologische Fragestellungen und ist die kompetente Ansprechpartnerin bei gesundheitspolitischen Themen im Bereich der Psychologie.

Mediensprecherin: Tiziana Frassinetti, 031 388 88 12 oder 079 455 37 66

[info\(at\)psychologie.ch](mailto:info(at)psychologie.ch); Weiterführende Informationen: www.psychologie.ch



Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen
Choisystr. 11, Postfach, 3000 Bern 14