



[Arbeitsgruppen >> Coronavirus - Infobörse >> Austausch >> Beiträge >> Beratungsarbeit >> Online-Beratung ist nicht Email-Beratung](#)

Datum: 08.04.2020 12:24

Eingestellt für: Johannes Landstorfer

Letzte Änderung: 08.04.2020 13:54

Online-Beratung ist nicht Email-Beratung

Viele Ratsuchende wenden sich in großen Notsituationen an uns. Es ist unsere Verantwortung, diesen Problemen mit absoluter Vertraulichkeit zu begegnen. Wo es Beratungsbereiche und -formate zulassen, sollten wir unsere sichere Online-Beratungsplattform nutzen. Wir dürfen nicht auf vermeintlich einfachere, in Wirklichkeit aber für unsere Klient_innen gefährlichere Medien wie Email zurückfallen.

Vertraulichkeit ist unsere Verantwortung

Hilfe zu erhalten ist das wesentliche Ziel der Ratsuchenden, der Weg dorthin ist für sie ganz verständlich weniger wichtig. Umso mehr haben wir eine Verpflichtung, dass aus dieser Notsituation nicht noch andere, vielleicht zeitversetzte Probleme entstehen. Umso mehr ist es also unsere Verpflichtung, die Vertraulichkeit der Gespräche sicherzustellen. Weiter noch: die Vertraulichkeit der Anfrage an sich. Schon die Tatsache, dass ich mich an eine Sucht-, Schulden-, Schwangerschafts- oder andere Beratung wende, erzählt meinem Umfeld ja schon meine Probleme.

Soweit möglich die Online-Beratungsplattform nutzen

In die Online-Beratungsplattform fließen große Anstrengungen, damit die Technik, die Prozesse und das geschulte Beratungspersonal genau diese Vertraulichkeit sicherstellen können. Sie ist sicher, niederschwellig zugänglich, auch von mobilen Geräten aus, und sie ist sogar anonym nutzbar. Es ist keine einfache Aufgabe, die daher auch nicht mit Lösungen „aus dem Regal“ und erst recht nicht mit Emails zu bewältigen ist. Diese mögen zwar schnell zur Hand sein, setzen unsere Klient_innen aber hohen Risiken aus.

Alle Diözesancaritasverbände, sowie fünf Fachverbände beteiligen sich an der Online-Beratungsplattform, so dass ihre Ortsverbandsmitglieder die Plattform nutzen können. Voraussetzung ist eine entsprechende Schulung, die die Beratenden mit den Besonderheiten der Online-Beratung vertraut macht. Gerade dort, wo die Caritas diese Lösung zur Verfügung hat, gibt es keine Notwendigkeit, andere, unsichere Wege zu wählen. Für die Bereiche und Formate, die aktuell nicht auf der Plattform vertreten sind, zeigen wir mit den [FAQs eine Liste von gangbaren Alternativen](#) auf.

Warum nicht einfach Emails verwenden?

Die Email-Systeme sind so aufgebaut worden, dass die Nachrichten „unter allen Umständen“ ankommen. Sie wandern nicht direkt vom Sender zu Empfänger – auch wenn dieses Bild für den Alltagsgebrauch ausreicht – sondern können Wege über die verschiedensten Server auf der ganzen Welt nehmen. An jeder dieser Zwischenstationen können die Nachrichten (sowohl „wer an wen“ wie auch die Inhalte) ganz legitim gelesen und gespeichert werden. Zuletzt sind sie dann auf dem Server des Email-Anbieters und auf den Geräten der Ratsuchenden wiederum unverschlüsselt abgelegt.

Dies ist ein Service des CariNet
Deutscher Caritasverband e. V.
Karlstraße 40
79104 Freiburg
Deutschland