

Zur Zukunft der Online-Beratung

Marc Weinhardt

Zusammenfassung

Der Artikel ist die schriftliche Ausarbeitung des Eröffnungsreferates des Fachforums Onlineberatung 2012 in Nürnberg. Entlang eines Entwicklungsdreiecks aus institutionellem Rahmen, AdressatInnen und Nutzungsmustern sowie methodischem Handeln werden exemplarische Entwicklungsaufgaben von Onlineberatung analysiert.

Schlüsselwörter

Zukunft, Onlineberatung, Institution, AdressatInnen, Nutzungsmuster, Methode

Abstract

The article is the written composition of the opening lecture held at the Nuremberg "Fachforum Onlineberatung" in 2012. Exemplary development tasks for online counseling are discussed along a development scheme consisting of the legal and institutional framework, clients and their use patterns and methodical action.

Keywords

future, online counseling, institution, client, use pattern, methods

Autor

- **Dr. Marc Weinhardt**
- wissenschaftlicher Angestellter am Institut für Erziehungswissenschaft, Abteilung Sozialpädagogik der Universität Tübingen
- systemischer Familientherapeut, Supervisor und Fortbildner in freier Praxis
- Arbeitsschwerpunkte: Beratung, systemische Konzepte in der Sozialen Arbeit, Neue Medien
- **Kontakt:** Institut für Erziehungswissenschaft
Münzgasse 22-30,
72070 Tübingen,
Telefon: +49 (0)7071/2774383
E-Mail: marc.weinhardt@uni-tuebingen.de

1. Einleitung

Der vorliegende Text ist die inhaltlich gestraffte Ausarbeitung des Eröffnungsvortrages für das Fachforum Onlineberatung 2012 in Nürnberg. Im Sinne des reflexiv angelegten und Denkimpulse generierenden Vortrages, habe ich auch in der vorliegenden Ausarbeitung den essayistischen Stil beibehalten. Die Verschriftlichung eines Vortrages scheint mir aber nicht der einzige Grund zu sein, um so zu verfahren. Die Frage ist vielmehr: Zur Zukunft der Onlineberatung – kann man dazu überhaupt etwas sagen, und wenn ja, was?

Im Gegensatz zu anderen Unterstützungsformen Sozialer Arbeit gibt es für die Onlineberatung noch kein institutionelles Gedächtnis, noch keine historischen Wellenbewegungen, deren Wiederholungen und Abänderungen man durch den Lauf der Zeit als Reflexionsfolie verwenden kann, wie dies z.B. in den Diskursen

um Integration versus Inklusion in der Arbeit mit behinderten Menschen oder im Schulsystem oder dem Oszillieren zwischen stationären und familienersetzenden versus ambulanten und flexibilisierten Maßnahmen in den Hilfen zur Erziehung der Fall ist.

Bis heute findet man deshalb in einleitenden Passagen die Rede von den ‚neuen Hilfeformen‘ Sozialer Arbeit im Internet, die nach der ersten Sturm- und Drangzeit in die Konsolidierung und Institutionalisierung einmünden, wie das Stefan Kühne in einem Aufsatz (2009) treffend bemerkte. Und es gibt ermutigende Anzeichen, dass diese Konsolidierung erfolgreich ist. Beispiele sind u.a. das e-beratungsjournal.net, die zunehmende forschersiche Auseinandersetzung mit Onlineberatungsthemen und die funktionierende Etablierung verbandlicher Strukturen und Fortbildungsmöglichkeiten.

Trotz dieser begonnenen Institutionalisierung bleibt ein zielgerichteter - im Sinne einer Technikfolgenabschätzung prognostischer - Ausblick auf die Zukunft von Onlineberatung wohl ein frommer Wunsch. Dazu ist die das Internet ausmachende Gemengelage aus Diensten, Hard- und Software und ihre Inanspruchnahme durch die NutzerInnen zu komplex und damit unvorhersehbar. Wer hätte z.B. ahnen können, dass das iPhone ein so großer Erfolg werden würde, dass Google innerhalb kurzer Zeit von einem Suchmaschinen- auch zu einem Smartphone-Anbieter werden würde, dass in die Kleidung eingnähte Computer sich entgegen aller Prognosen doch nicht zu einem Massenprodukt entwickeln und so weiter.

Der vorliegende Text soll also keine eng gefassten Prognosen liefern, sondern einen reflexiven Rahmen aufspannen, der zukünftige Entwicklungen von Onlineberatung anhand von drei Fragenkomplexen analysierbar macht, die sich in Form eines Entwicklungsdreiecks zueinander in Beziehung setzen lassen (Abb. 1).

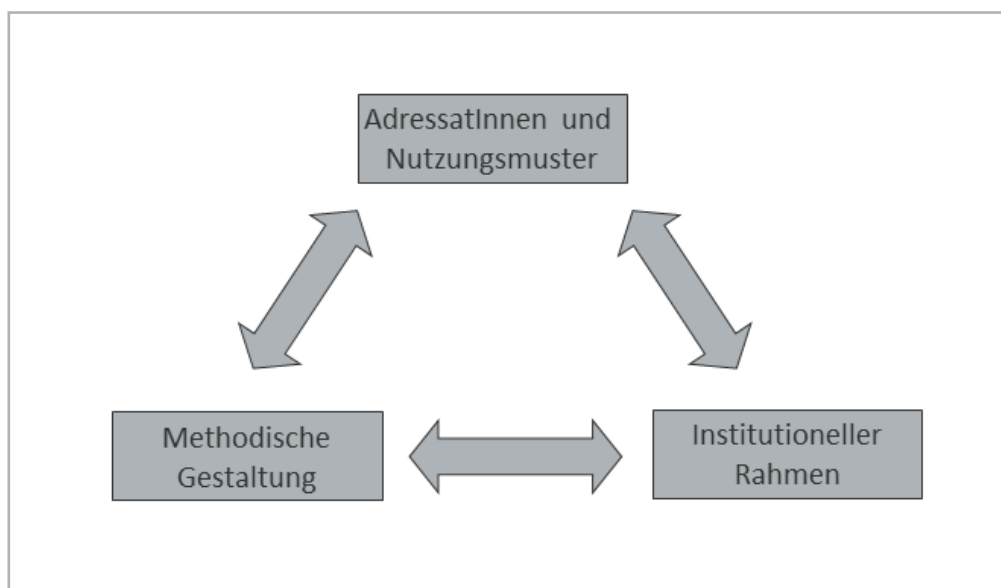


Abbildung 1: Entwicklungsdreieck

Zu jedem dieser drei Fragenkomplexe liefert der vorliegende Text einige exemplarisch zu verstehende Analyseimpulse.

Der erste Bereich betrifft die Tatsache, dass AdressatInnen im Feld der Onlineberatung sich wesentlich schlechter fassen und definieren lassen als in den allermeisten anderen Feldern Sozialer Arbeit. Die Frage, wer eigentlich die NutzerInnen von Angeboten sind, ist sicherlich für alle psychosozialen Angebote bedeutsam und in jedem Arbeitsfeld existieren die hierzu gehörigen Diskurse, wie die Zielgruppe der Angebote genau beschaffen ist bzw. auf welche Zielgruppe ein Angebot zugeschnitten werden soll. Systemtheoretisch gesprochen gab und gibt es also schon immer in allen Arbeitsfeldern eine Wechselwirkung zwischen Zielgruppen und Angeboten.

Allerdings liegt der Fall im Arbeitsfeld Onlineberatung komplexer: Das Medium, in dem sich Austausch- und Anpassungsprozesse zwischen AdressatInnen und Hilfeformen manifestieren, ist in beständiger und schneller Veränderung, was dazu führt, dass auch Nutzungsmuster und AdressatInnengruppen in raschen Transformationen begriffen sind. Die Entwicklung neuer und das sukzessive Verschwinden alter Dienste und Hardware sorgt für beständigen Wandel dabei, welche Menschen mit welchen Diensten und Geräten in welcher Absicht das Internet benutzen. Bis heute kann ‚der Internetnutzer‘ deshalb per se aus einleuchtenden Gründen nicht dingfest gemacht werden. Versuche einer Zusammenfassung in NutzerInnentypen, wie sie von allen großen Internetnutzungsumfragen angegangen werden, sind für die Soziale Arbeit häufig zu grob und entlang eher unpassender Kategorien entwickelt. Diese große Heterogenität an Nutzungsmustern setzt sich selbstverständlich auch auf Seiten der Fachkräfte fort, was dazu führen kann, dass in konzeptionellen (Neu-)Bestimmungsdiskursen von Trägern eine enorme Meinungspluralität vorhanden ist: Junge Fachkräfte möchten z.B. per ‚whats app‘ und Smartphone beraten, während weniger technikaffine KollegInnen noch gar nicht realisiert haben, dass mobiler Internetzugang für zumindest jugendliche AdressatInnen als Standard vorausgesetzt werden kann und wiederum andere KollegInnen auf die mangelhafte Datensicherheit Smartphone-gestützter Kommunikationsdienste hinweisen.

Der zweite Bereich von Fragen betrifft dabei die institutionelle Rahmung. Professionstheoretisch gewendet gilt es hier zu beachten, dass das Feld aus jungen, noch im Entstehen begriffenen Institutionen besteht, innerhalb derer noch keine in der Breite gesicherte Routinisierung von Fachkräften vorausgesetzt werden kann. Zum Thema des institutionellen Rahmens gehört auch die Tatsache, dass Strukturen und Rahmenbedingungen, z.B. hinsichtlich (datenschutz-)rechtlicher Faktoren noch ausgelotet werden müssen und viele Angebote noch nicht dauerhaft finanziert sind.

Der dritte Bereich schließlich ist dem Faktum geschuldet, dass die methodische Ausgestaltung von Onlineberatung noch nicht als gesichert angenommen werden kann. Auch hier scheint mir ein prinzipieller Unterschied zu schon etablierten Bereichen Sozialer Arbeit vorzuliegen, in denen selbstverständlich auch (immer neue) methodische Vergewisserungen stattfinden. Im Falle der Onlineberatung müssen diese Fragen allerdings deutlich schärfer gefasst werden und tauchen bei

kritischer Betrachtung als methodische Unterbestimmung auf. Neben den auch aus der kopräsenten Beratung bekannten Streitigkeiten, ob klientenzentrierte, psychoanalytische, systemische etc. ausgerichtete Beratung das Mittel der Wahl ist und inwiefern die Lebenswelt oder Dienstleistungsansätze berücksichtigt werden können und sollen, ist Onlineberatung mit weiteren Herausforderungen konfrontiert: Ein schon älteres, aber beileibe noch nicht vollständig gelöstes Problem ist die angemessene Übertragung vorhandener Beratungskonzepte auf die Schriftlichkeit per Mail oder Chat. Eine weitere und aktuellere Debatte ist die Frage hinsichtlich der methodische Ausgestaltung des Settings in der unterschiedlichen Getrenntheit oder Kombination von kopräsenten und medial vermittelten Begegnungen, wie sie derzeit rund um den Begriff ‚Blended Counseling‘ diskutiert werden.

Eine vierte Frage ist diesen drei Themenbereichen gleichsam wie ein Subtext unterlegt und soll im vorliegenden Artikel nicht behandelt, wohl aber erwähnt werden: Die skizzierte Entwicklungstriade steht selbstverständlich auch in Verbindung zur Gesamtdiskussion um Soziale Arbeit. Damit ist derjenige Diskurs aus Praxis, Wissenschaft und Politik gemeint, der Soziale Arbeit als Ganzes bestimmt und verortet und sie z.B. je nach historischer Epoche als Fürsorge, neoliberales Dienstleistungsangebot oder Kontrollinstanz definiert und etabliert. Zukunftsfragen die Onlineberatung betreffend müssen also auch thematisieren, wie sich diese Hilfeform im Gesamtkanon aller Maßnahmen verortet, sie sich beispielsweise an einer verdeckten Effizienz- und Sparlogik beteiligt oder von dieser vereinnahmt zu werden droht.

2. AdressatInnen und Nutzungsmuster

Wenn schon die Dingfestmachung des typischen Internetnutzers nicht gelingen kann: Was kann man trotzdem sagen hinsichtlich der Menschen und ihrer Mediennutzung, die im World Wide Web um beraterische Hilfe nachsuchen? Im Rahmen einer schon etwas zurückliegenden Untersuchung (Weinhardt, 2009; 2010) wurde eine empirische Typologie von E-Mail-BeratungsklientInnen vorgestellt, deren Desiderat vier recht unterschiedliche Nutzungsmuster war. Es ließen sich zurückgezogene DauerklientInnen, jugendliche KrisenklientInnen, erwerbstätige MedienpragmatikerInnen und sachorientierte InformationsbeschafferInnen differenzieren. Ihre Beratungen waren durch jeweils sehr unterschiedliche Ziele, Persönlichkeitseigenschaften, Bedarfe und Internetnutzungen gekennzeichnet. Das auch aus heutiger Sicht noch interessante an diesem Befund ist die große Heterogenität der KlientInnen, die daran erinnert, nicht krampfhaft nach Übersimplifizierungen zu suchen, obwohl die Details einer Untersuchung aus 2009 sicherlich nicht mehr sehr aussagekräftig sind. Es ist anzunehmen, dass die Vielfalt an AdressatInnengruppen und Nutzungsmustern mit dem Dazukommen weiterer Dienste sowie neuer Hard- und Software seither eher zugenommen hat.

Ebenso interessant ist aber neben den eigentlichen Befunden dieser Studie auch die Tatsache, dass bis heute keine etablierte Forschung zu NutzerInnentypen und Mustern aus Sicht der Sozialen Arbeit im Internet besteht. Neben den üblichen Begründungen für das Ausbleiben von Folgeforschung könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass ein im engeren Sinne als AdressatInnenforschung von Onlineberatung zu verstehender Zugriff (derzeit?) noch zu früh ist und für die

Reflexion der Zukunft von Onlineberatung eher übergeordnete Entwicklungslinien wichtig sind. Was tut sich also in der Internetnutzung, auf der Seite derjenigen, die im Web um Hilfe suchen, das für Soziale Arbeit und Beratung wichtig sein könnte? Erwartungsgemäß haben beispielsweise die ab 40-jährigen und besonders die ab 50-jährigen Menschen ihre Internetnutzung weiter intensiviert, während man bei den ab 14- bis 30-jährigen fast von einer Vollversorgung ausgehen kann, die mit mehreren unterschiedlichen Geräteklassen an unterschiedlichsten Plätzen und zu unterschiedlichsten Zeiten realisiert wird (TNS Infratest, 2012). Diese große Gruppe der sogenannten Digital Natives, also grundständig mit dem Internet sozialisierter Menschen, benutzt mit großer Selbstverständlichkeit den PC, das Notebook, das Tablet und das Smartphone, um online zu gehen. Geräteklassen, Software, Applikationen, neue Dienste und ihre Nutzung als ein Thema, über das es sich lohnt, bezüglich der Zukunft von Onlineberatung nachzudenken? Hierzu gibt es spannende Befunde aus der neueren Nutzungsforschung. Während beispielsweise in Konzeptions- entwicklungs- und Weiterentwicklungsprozessen davon ausgegangen wird, die zunehmende Verbreitung durch neue Zugangsmöglichkeiten sei ein organisches, naturwüchsiges Ausdehnen des uns allen bekannten Internets auf die kleinen Displays der Smartphones, auf die in Besprechungen vermehrt auftauchenden Tablet-PCs und so weiter, scheint eher das Gegenteil der Fall zu sein.

Mitchell, Christian und Rosenstiel (2011) fanden in ihrer Untersuchung zu Nutzungsmustern von Tablet-PC-NutzerInnen heraus, dass Menschen, die vorwiegend mit einem solchen Rechner das Internet nutzen, sich auf wenige Seiten, die intensiv gelesen werden, beschränken. Dies sind vor allem die Onlinedependancen klassischer Nachrichtenorgane wie Zeitungen und Zeitschriften, aber auch zeitlich überdauernde, institutionalisierte Serviceangebote wie gut gepflegte Webforen etc. Entgegen vieler Vermutungen hat die neue Gerätekategorie des flachen, Immer-Dabei-Rechners in diesem Fall nicht zu einem Verhalten des heillosen Suchens, Findens und Konsumierens geführt, sondern scheint ein geradezu konservatives Nutzungsmuster zu evozieren, das eher dem langjährigen und treuen Lesen einer Tageszeitung vergleichbar ist. In einem solchen Nutzungsmuster werden wenige Dienste von NutzerInnen sorgfältig ausgewählt, häufig mit einer für das Tablet maßgeschneiderten Applikation genutzt und mit einer hohen inhaltlichen Bindung verfolgt. Es wäre zu prüfen, inwieweit psychosoziale Arbeit im Internet von solchen Nutzungsmustern auf neue Art und Weise profitieren könnte.

Nicht um die Bindung an Angebote und Geräteklassen, sondern um die durch Smartphonennutzung gestalteten Beziehungen von NutzerInnen untereinander geht es in der Untersuchung von Park und Lee (2012). Die Autoren fanden anhand einer Stichprobe von Jugendlichen heraus, dass die Kommunikation mit diesen Geräten und den dazu passenden Applikationen Beziehungen untereinander zu vertiefen vermag. Dies entspricht gemäß den Autoren dem Bonding aus dem Diskurs des Sozialen Kapitals, also der Tatsache, dass gestärkte enge Beziehungen einen hohen Wert, also Soziales Kapital darstellen. Ein weiterer Befund dieser Studie ist, dass diese verdichtete Kommunikation aber nicht automatisch auch zum Bridging führt, also dem Übertragen dieser spezifischen Art des Zugehörig Fühlens, Angenommen Werdens, kurz, des kommunikativen Optimismus auf andere Soziale Kontexte. Gerade eine solche

Vermittlungsfunktion zwischen Individuum und Sozialen Kontexten ist aber häufig die Aufgabe von Beratung. Im Rahmen einer Implementierungsstudie für einen großen Träger Sozialer Arbeit wurde an der Arbeitsstelle für Beratungsforschung am Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen ein Konzept entwickelt, mit dem BeraterInnen für eine bestimmte, als benachteiligt aufgefasste Zielgruppe durch Smartphone Kommunikation sowohl ein beraterischer Zugang als auch eine unterstützende Kommunikation untereinander geschaffen werden kann. Diese beiden Beispiele verdeutlichen, dass es für Onlineberatung aufschlussreich sein kann, aktuelle Trends hinsichtlich der Nutzung neuer Dienste und Geräteklassen nicht nur nachfolgend mitzutragen (z.B. durch bloße Anpassung bisheriger Dienste an andere Bildschirmformate für Tablets und Smartphones), sondern aktiv in konzeptionelle Weiterentwicklungsprozesse einzubringen.

3. Institutioneller Rahmen

Auch für diesen Themenbereich sollen exemplarische Überlegungen zu zwei Aspekten angestellt werden. Zum einen geht es um einen eher organisationssoziologischen Blick auf Onlineberatungseinrichtungen, zum anderen um das Aufwerfen einiger Fragen, die verdeutlichen, wie gravierend auch andere institutionelle Rahmungen – in diesem Fall Gesetze und Vorschriften – von außerhalb als Rahmung Einfluss auf Beratungsprozesse nehmen. Beide Bereiche – die Eigenlogiken von Onlineberatungseinrichtungen und von außen auf sie einwirkende Faktoren – sind sicher bedeutsam für die zukünftige Entwicklung von Onlineberatung.

Bezogen auf die Institutionen ist dabei die Frage interessant, wie Onlineberatungsstellen mit Unterschieden hinsichtlich der Nachfrage umgehen. Die Betrachtung dieses Teilaspektes scheint mir dabei wie ein Vergrößerungsglas, das spezifische Entwicklungsaufgaben von Onlineberatungsstellen sichtbar macht. In einem ersten Punkt ist bereits interessant, wie die Nachfrage für die allermeisten Onlineberatungseinrichtungen überhaupt entsteht. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Großteil aller Onlineberatungsstellen sogenannte Freiwilligkeitsangebote machen. Dies bedeutet, diese Beratungsmöglichkeiten sind zusätzliche Bausteine in der Hilfelandschaft, die besondere Bedarfe und/oder besondere Zielgruppen adressieren. Im Gegensatz zur etablierten Face-to-Face-Beratungslandschaft sind im Internet noch keine Pflichtberatungsanlässe abgebildet – beispielsweise ist zur Erlangung der Bescheinigung für einen Schwangerschaftsabbruch nach § 219 noch immer eine persönliche Beratung notwendig. Ebenso wird die vom Gesetzgeber im Kinder- und Jugendhilfegesetz festgelegte Beratung für Eltern und Kinder als im Face-to-Face-Kontakt zu erbringend definiert.

Auf der Ebene der Finanzierung bedeutet dies, dass Onlineberatungseinrichtungen keine Synergieeffekte hinsichtlich des Mixes zwischen freiwilligen und verpflichtenden Angeboten machen können, wie dies die meisten Träger Sozialer Arbeit praktizieren. Ein weiterer wesentlicher Unterschied liegt darin, dass Onlineberatungsstellen im Gegensatz zu Face-to-Face-Beratungsangeboten nicht in sozialräumlich definierten Einzugsgebieten operieren. Ein ganz wesentlicher Effekt ist deshalb die im Vergleich zu traditionellen Beratungsstellen sehr viel größere Schwankungsbreite im KlientInnenaufkommen. Werbestrategien,

Verweise in anderen Medien etc. wirken sich in der Onlineberatung weitaus drastischer aus als in sozialräumlich verorteten Beratungseinrichtungen. Auf diese Tatsache (und fehlende synergetisch nutzbarer Mischmodelle) des stark schwankenden KlientenInnenaufkommens haben Onlineberatungsstellen schon immer reagieren müssen. Die Bandbreite dieses Reagierens reicht von insolventem Zugrundegehen über zeitweilige Schließung oder anderweitige drastische Regulation bis hin zum Entstehen ganz neuer Institutionstypen in der Sozialen Arbeit zum Auffangen solcher Unwägbarkeiten.

Für die Zukunft von Onlineberatung wird diese Aufgabe aller Voraussicht nach bestehen bleiben. Gelänge es, mehr und mehr der Face-to-Face-Beratung ähnliche Finanzierungs- und Steuerungsmodelle zu entwickeln, so ließen sich die Unwägbarkeiten sicherlich deutlich reduzieren. Andererseits muss damit gerechnet werden, dass die prinzipiell orts- und zeitlose Logik des Internets auch zukünftig Grundlage von Onlineberatung sein wird. Was machen Einrichtung hier nun, oder, etwas abstrakter gefragt, wie sieht der institutionalisierte Umgang mit diesem Problem aus? Zunächst schaffen sich viele Einrichtungen (zunächst) passende Regeln, beispielsweise: Beantworte Erstanfragen nach 48 Stunden und Folgekontakte nach spätestens fünf Werktagen. Eventuell findet sich auch die Regel: Beende die Beratung nach einer bestimmten Anzahl an Schriftwechseln. Das Einhalten solcher Regeln schafft die institutionelle Verlässlichkeit, in der BeraterInnen und KlientInnen erst handlungsfähig werden. Diese Verlässlichkeit ist dabei auch ein wesentliches Markenzeichen von Onlineberatung aus Sicht der AdressatInnen – vielleicht metaphorisch umschreibbar mit einer Insel des zuverlässigen Kontaktes inmitten des unverbindlichen, schnelllebigen und bunt blinkenden Internets. Diese Tatsache – die große Bedeutung der Verlässlichkeit – schränkt dann auch das denkbare Abändern der Regeln je nach Bedarfslage drastisch ein: Es wird stark begründungsbedürftig sein, wenn Erstanfragen liegen bleiben, Folgemails ausbleiben oder plötzlich keine Ressourcen mehr da sind, um die zugesicherte Anzahl an Kontakten durchzuführen. Selbst wenn es gelingt – und kleineren Einrichtungen, die ihre Kapazitätsprobleme transparent nach außen tragen, schaffen dies durchaus – überzählige Ratsuchende an andere Institutionen zu verweisen, so löst dies nur das spezifische Problem der betreffenden Einrichtung in der Hoffnung, dass andere einspringen können. Aus diesen und vielen anderen Gründen haben einige Institutionen, anstatt dynamisch Verfahrensregeln zu ändern, ihre Struktur angepasst.

Manuel Castells hat in seiner Trilogie (2003, 2004a, 2004b) genau herausgearbeitet, wie und auf welchen Wegen die entörtlichte und entzeitlichte Logik des Internet zu solchen Strukturveränderungen gesellschaftlich relevanter Institutionen führt. Er sieht – ausgehend vom kommerziellen Subtext, den er dem gesamten Internet und seiner Entwicklung unterlegt sieht – logisch nur eine Anpassungsmöglichkeit, und diese liegt in der Schaffung möglichst gut skalierbarer Netzwerkstrukturen. Damit meint er viele zusammengeschlossene Einzeleinrichtungen, die über Zeit- und Ortsgrenzen hinweg in der Außendarstellung als eine verlässlich erscheinende Struktur auftauchen. Netzwerkarbeit – das ist auch in der Sozialen Arbeit ein geläufiger, bisweilen überstrapazierter Begriff.

Castells meint etwas anderes: Nicht gut eingespielte Verweis- und Überweisungstrukturen, wie sie in der Sozialen Arbeit im Sinne einer gelingenden Kooperation gefordert werden, sondern den systematischen Aufbau zu einem Netzwerkträger an sich aus strategischen Überlegungen heraus. So zu denken fällt Sozialer Arbeit häufig schwer, in deren langjähriger Tradition aus sozialräumlich verplanten und zugeteilten Ressourcen schon beim Durchdenken einer tatsächlichen Netzwerkoption Konkurrenzen und andere Ausschlusskriterien entstehen. Trotzdem sind diejenigen Träger, die jetzt schon in einer solchen Struktur organisiert sind, diejenigen, die als einzige institutionell auf die Anfrage logik des Internets antworten können. Es wird deshalb eine Schlüsselfrage für die institutionelle Zukunft von Onlineberatung sein, wann und unter welchen Umständen ein neuer Netzwerkdiskurs unter Einzelträgern stattfindet, in dem sich sowohl kleine Nischenangebote als auch große Trägerstrukturen in einem sinnvollen Verhältnis ergänzen können. Wesentlich hierfür ist sicherlich auch, gegenüber Geldgebern sachhaltige Argumente für überregionale Finanzierungen plausibel zu machen.

Den zweiten Aspekt, der bezogen auf Institutionen relevant ist, betrifft die rechtliche Ausgestaltung – sozusagen die von außen an die Beratungsstellen herangetragene Rahmung von Beratungshandeln. Auch an dieser Stelle scheinen die Überlegungen innerhalb des Gesamtdiskurses um Onlineberatung noch nicht sonderlich weit gediehen, was sich am Beispiel des Umgangs mit Kindeswohlgefährdung gut illustrieren lässt. Als Antwort auf die Verwahrlosungs- und Missbrauchsskandale hat Soziale Arbeit seit kurzer Zeit mit Präventions- und Frühwarnsystemen geantwortet, in denen auch die Fachkräfte intensiver als bisher in die Pflicht genommen werden. Die drei Indikatoren ‚konkret erkennbare Gefährdungslage‘, ‚Erheblichkeit der Schädigung‘ und die ‚Zuverlässigkeit der Vorhersage erheblicher Einschränkungen kindlicher Entfaltung‘ sind seither in aller Munde. In vielen Hilfeeinrichtungen, auch in der Beratung, hat dies zu einem erstarkten Kontrollauftrag und -bedürfnis geführt. Bereits innerhalb traditioneller Beratungsangebote ist dies eine nicht einfach umzusetzende Forderung, geht es letztendlich doch im Fall des Falles um die Verpflichtung zur Aufhebung von Anonymität und Anzeigen einer Gefährdung beim Jugendamt oder anderen Behörden. Nun ist Anonymität und zugesicherter Datenschutz per se ein hoher Motivationsfaktor, der manche KlientInnengruppen erst gerade zur Aufnahme einer Onlineberatung ermuntert. Oft ist die Furcht, im persönlichen Gespräch zu sehr dem Kontrollbedürfnis von Fachkräften ausgesetzt zu sein, explizit in Beratungsanfragen formuliert. An dieser Stelle – der Umsetzung und Zusicherung von Anonymität und Verschwiegenheit – stellen sich den Institutionen im Herstellen eines verlässlichen Rahmens durchaus Fallstricke, die es zwar schon immer gab, die aber im Zuge der neuen Diskussion um das Kindeswohl enorm an Brisanz gewonnen haben.

Konkret stehen Einrichtungen vor dem Problem, dass bis heute zwischen verschiedenen Instanzen wie der Bundesregierung und der EU hinsichtlich des verlässlichen Umgangs mit Datenübermittlung und -speicherung gerungen wird. Innerhalb dieser Grauzone finden sich dann konsequenterweise auch unterschiedliche Formen, KlientInnen Anonymität zuzusichern, wie z.B. durch den generellen Verzicht auf die Speicherung von IP-Adressen oder deren nur kurzfristige Speicherung. Eine vollständige, zusicherbare Anonymität ist für

KlientInnen im Internet aber nur dann gegeben, wenn Daten wie IP-Adressen und Anschlusskennungen erst gar nicht gespeichert werden. Diese bisher mögliche und von vielen Beratungsstellen so gehandhabte Möglichkeit bricht sich nun möglicherweise mit dem gesetzlichen Auftrag zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung Bahn. Ist es in der persönlichen Beratung von Kompetenz und beraterischem Takt der Fachkräfte abhängig, ob und wann man welche Daten erhebt, verwendet und gegebenenfalls weitergibt, muss Onlineberatung diesen Verantwortungsrahmen zwingend von der Person der Fachkraft auf den Träger umlagern, da nicht für jeden Fall spezifische Bedingungen auf der Onlineberatungsplattform geschaffen werden können. Es wird in diesem Punkt also ganz wesentlich davon abhängen, wie sich die Gesetzeslage, z.B. hinsichtlich der Vorratsdatenspeicherung, entwickelt, wie sich der Umgang mit den neuen Erlassen zur Kindeswohlgefährdung in der Praxis gestaltet und in welcher Art und Weise Onlineberatungseinrichtungen hier konzeptionell sachgerecht agieren können.

4. Methodische Gestaltung

Auch für den Bereich der methodischen Gestaltung soll ein exemplarisches Thema vertieft werden. Dies betrifft den Umgang mit der Differenz zwischen kopräserter und medial vermittelter Beratungskommunikation und der eventuellen Verbindung dieser beiden Erbringungsverhältnisse. In den Anfangsjahren der Onlineberatung hat der Gedanke der Verbindung von kopräserter und online erbrachter Beratung die Beratungsfachöffentlichkeit regelrecht gespalten. Die eine, größere Gruppe – häufig einer Mediengeneration zugehörig, die das Internet erst spät kennen gelernt hat – betrachtete Onlineberatung als eher einfache Vorstufe für die ‚richtige‘ Beratung, die selbstverständlich im Beratungszimmer stattzufinden habe. Obwohl konzeptionell fast nie so ausgewiesen, zeigte sich diese häufig den Beteiligten gar nicht ganz bewusste Haltung in schöner Regelmäßigkeit in Fallsupervisionen, in denen deutlich wurde, dass eine von BeraterInnen gewünschte Transformation von Onlinekontakten in kopräserte Gespräche von KlientInnen eher als Affront denn als Angebot verstanden wurde. Häufig lagen solchen Prozessen unreflektierte Präferenzen nach Leitmedien und ihrer Generationenfolge zugrunde, die nicht hinsichtlich ihrer Relevanz für beraterisch-fachliches Handeln bearbeitet wurden. Als Fazit blieb hier zunächst, dass die Vermittlung zwischen den beiden Settings nicht so einfach ist und vor allem die große Gefahr droht, die Autonomie der KlientInnen zu beschneiden, wenn sie in ihren Medienwahlprozessen nicht ernst genommen werden.

Eine grundsätzliche andere Orientierung fand sich in der Gruppe derjenigen Fachkräfte, die weniger Vorbehalte gegenüber Medienwahlpräferenzen hatten und die davon ausgingen, je mehr man freiwillig anböte, desto mehr würde auf Seiten der KlientInnen auch selbstverständlich gemixt. Auch diese Hoffnung bewahrheitete sich jedoch im Großen und Ganzen nicht: Die OnlineklientInnen blieben überwiegend online, und die im persönlichen Gespräch beratenen KlientInnen hatten wenig Interesse, die beraterische Kommunikation auf das Internet auszudehnen. Die Welten blieben lange Zeit getrennt, Onlineberatung und kopräsert erbrachte Beratung fanden in Parallelwelten mit wenig Durchlässigkeit zueinander statt. Auf beiden Seiten der Datenleitungen – und dies entspricht der Grundthese vom beständigen, sich recht schnell vollziehenden

Wandel – haben sich aber die Bedingungen geändert. Relativ früh hat schon die Sozialpsychologin Nicola Döring (2004) darauf hingewiesen, dass die Verhandlung von ‚Getrennthaltung‘ oder ‚Kombination‘ von kopräsenten und medialen Kontakten vor allem ein Mediengenerationenphänomen sei und zukünftige Generationen ihre Kommunikation ganz naturwüchsig hybridisieren würden, also einen Kommunikationsmix anstreben. Dies hat sich schon in vielen Teilen vollzogen: Jugendliche verabreden sich per Facebook und Smartphone, und besprechen nicht selten in einem persönlichen Gespräch auf Netzwerken geteilte Bilder und Videos, die sie parallel dazu anschauen. Weiss und Engelhard (2012) sprechen deshalb folgerichtig von ‚Blended Counseling‘ als eine methodische, auf das Setting bezogene neue Entwicklung, die sich diesen veränderten Bedingungen der Hybridisierung von Kommunikation anpasst. Das in Analogie zum aus der Lehr-Lern-Forschung entlehnten ‚Blended Learning‘-Begriff gebildete Wort meint das Ineinanderübergehen und Kombinieren (können) verschiedener Kommunikationssettings in der Beratung. Schon in der näheren Betrachtung dieser Analogie liegen aber Chancen und Grenzen abgezeichnet: Universitäten, Fachhochschulen und andere erwachsenbildnerische Einrichtungen haben nämlich in den ersten Pilotprojekten mit Blended Learning die Erfahrung gemacht, dass es nicht ohne weiteres möglich ist, verschiedene Kommunikationskontexte zu einem sinnvollen Ganzen zu verbinden. Auf der anderen Seite entstanden im Zuge der hartnäckigen Weiterentwicklungsversuche reizvolle Veranstaltungskonzepte, die Präsenzveranstaltungen, medial aufbereitete Inhalte, Einzel- und Gruppenchats etc. sinnvoll miteinander verknüpften. Eine solche konzeptionell gestützte Hartnäckigkeit, gepaart mit sachlich fundiertem Entwicklungswillen, wird möglicherweise auch in der Blended-Counseling Debatte benötigt, um einseitig affirmative oder kritische Entwicklungen hinsichtlich der Hybridisierung von Beratungskommunikation zu dämpfen. Hier können gezielt eingesetzte methodische Herangehensweisen eingesetzt werden, einen tatsächlichen Surplus-Effekt für alle Beteiligten zu erzielen.

In der familientherapeutischen Praxis des Autors hat es sich beispielsweise bewährt, mit Klientinnen die oft umfangreiche Arbeit in der Erstellung und Auswertung von Genogrammen im Rahmen von Blended Counseling Prozessen anzugehen. Ganz natürlich – da methodisch vorteilhaft – entwickelt sich die Kommunikation um Daten, die KlientInnen aus ihren Familien sammeln und mitteilen, dem Hin- und Herschicken eingescannter Genogramme und ersten Faziten daraus zwischen den als Präsenz angelegten Beratungsterminen.

5. Fazit

Was kann man also über die Zukunft der Onlineberatung sagen? Zunächst erscheint es mir wichtig, das, was ich aus analytischen Gründen getrennt vorgetragen habe, im Zusammenspiel zu sehen: Die Entwicklungstrias aus AdressatInnen und Nutzungsmustern, Institutionellen Bedingungen und Methoden ist als zusammengefügte Reflexionsfigur gedacht. Sicherlich werden konzeptionelle Weiterentwicklungen, methodische Schärfungen und hoffentlich zukünftig auch vermehrt die Forschung immer zu und in Einzelbereichen stattfinden. Gerade Onlineberatung ist aber durch ihre noch jungen Geschichte und der immanent eingebauten Verführung durch beindruckende technologische Verbesserungen des Internet möglicherweise mehr als andere Hilfeformen Sozialer

Arbeit gefährdet, in oberflächlichen Diskursen gefangen zu bleiben. Beispielsweise lässt das zu starke Abheben auf Methoden, das man übrigens auch in anderen Beratungsbereichen findet, oft Gedanken über institutionelles Handeln und die AdressatInnen zu sehr in den Hintergrund treten. Beständig neu entwickelten Kommunikationsdienste und Anwendungen gaukeln oft methodische Besonderungen vor, die nicht automatisch zu innovativen und verbesserten Verfahren führen, nur weil sie neu und schick sind. Viele Fachkräfte der ‚ersten Stunde‘ erinnern vielleicht noch die Versuche aus der Sturm- und Drangphase der Onlineberatung, vor allem synchrone Dienste wie Chat und Videotelefonie als besonders innovativ methodisch zu nutzen – und die sich meist einstellende Verblüffung, dass die gute alte, asynchrone Textnachricht in Form von E-Mail oder Webmail oft mehr Sinn ergab.

Ebenso so gilt es, die Berücksichtigung von AdressatInnen und Nutzungsmustern nachhaltig zu betreiben. Ein zu marktradikal gemeintes Eingehen, wie man das aus der kommerziellen Werbung gerade im Internet kennt, wäre die eine Übertreibung, die Nichtzurkenntnisnahme beständiger Veränderungen hinsichtlich medialer Kommunikation die andere.

Und schließlich ist auch im Bereich der Institutionen und ihrer Rand- und Arbeitsbedingungen kritisches Überlegen gefragt. Das dringliche Ziel der Konsolidierung auf verschiedenen Ebenen, beispielsweise auf Landes- oder Bundesebene, aber auch das Abgleichen und Anpassen an vielleicht schon vorhandene Förder- und Finanzierungsstrukturen sind notwendige Schritte, die unternommen werden müssen. Trotzdem gilt es, auch und gerade in diesem – organisationssoziologisch, juristisch und verwalterisch trocken anmutenden Arbeitsbereich, das Ziel – die Sicherung der Institution – nicht inhaltlichen oder AdressatInnen-spezifischen Bedürfnissen zu opfern.

Literatur

Castells, M. (2003). *Das Informationszeitalter. Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur. Die Macht der Identität*. Opladen: Leske+Budrich.

Castells, M. (2004a). *Das Informationszeitalter. Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur. Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft*. Opladen: Leske+Budrich.

Castells, M. (2004b). *Das Informationszeitalter. Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur. Jahrtausendwende*. Opladen: Leske+Budrich.

Kühne, S. (2009). Institutionalisation von Online-Beratung. Das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal*. 5 (2). Zugriff am 12.04.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf

Mitchell, A., Christian, L. & Rosenstiel, T. (2011). *The tablet revolution and what it means for the future of news*. Washington, DC: Pew Research Center for Excellence in Journalism and The Economist Group.

- Park N. & Lee H. (2012). Social implications of smartphone use: Korean college students' smartphone use and psychological well-being. *Cyberpsychology and Behavior* 5 (9), 491-497.
- TNS Infratest GmbH (Hrsg.) (2012). *(N)Onliner Atlas 2012. Basiszahlen für Deutschland. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland.* Zugriff am 12.04.2013 unter <http://www.nonliner-atlas.de>
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit.* Wiesbaden: VS-Verlag.
- Weinhardt, M. (2010). Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. *e-beratungsjournal*. 6 (1). Zugriff am 12.04.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf
- Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für Beratende (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal*. 8 (1). Zugriff am 12.04.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf