

Beratung im Internet – Theoriebautechnische Fragen an eine nicht mehr so neue Hilfeform

Marc Weinhardt

Zusammenfassung

Der Artikel stellt einige reflexive Überlegungen zur theoretischen Begründung und der begrifflichen Schärfung von Beratung im Internet vor.

Schlüsselwörter

Beratung, Internet, Theorie, Definition, Begründung

Abstract

The article introduces some reflexive considerations for the theoretical grounds and definitions of internet counseling.

Keywords

Counseling, Internet, Theory, Definition

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)7071/29-74383
E-Mail: marc.weinhardt@uni-tuebingen.de

1. Einleitung

Welche theoriebautechnische Identität hat Beratung im Internet eigentlich? Oder, noch etwas kecker gefragt: Hat sie überhaupt eine Identität? Und wenn nicht, wie wäre ihre Beschaffenheit sonst am besten zu beschreiben, um zumindest ein Mindestmaß an kommunikativer Konvention im Austausch darüber zu garantieren? Die Frage der Identität geht in allen Dingen einher mit den Namen und Bezeichnungen, die wir ihnen geben. Erfahrene Berater/innen und Klient/innen wissen, dass in der Beratung die Frage der Identität fast immer an irgendeinem Punkt zentral wird. So ist es zunächst im Kleinkindalter nicht sonderlich bedeutsam, Maria, Kevin, Detlev oder Jörg-Simon zu heißen. In der Schule arrangiert man sich dann mehr oder weniger mit dem gegebenen Namen, und richtig spannend wird es ab der Pubertät und in den darauffolgenden Lebensphasen. Hier wird dann aus der Entwicklungstatsache heraus danach

gefragt, was der Vorname Maria für die Eltern bedeutet hat, was er für einen selbst bedeutet, und wie die sich möglicherweise wandelnde Bedeutung von Maria beständig mit dem interagiert, was sie bezeichnet – der „Identität“ von Maria. Im Falle solcher menschlichen Identitätsarbeit ist zumindest auf eine Sache Verlass: Der Vorname ändert sich nie. Das mag für Irritationen und Ärger sorgen, ist aber auf der anderen Seite verlässlicher Ankerpunkt für die um ihn herum ablaufende Biographiekonstruktion.

Im folgenden Artikel will ich in essayistischer Form einige durchaus kritische Gedanken entwickeln, die sich mit der Frage nach einer möglichen Identität der Beratung im Internet beschäftigen. Ich nutze dabei die Dekonstruktion verschiedener etablierten Begrifflichkeiten oder „Namen“ für Beratungsarbeit im Netz um zu zeigen, dass sie derzeit noch theoretisch unterbestimmt ist und hieraus spezifische Probleme resultieren. Man könnte verleitet sein, solche Fragen als zu abstrakt und damit irrelevant für den Diskurs abzutun. Ich hoffe aber zeigen zu können, dass das Nachdenken über diese Aspekte sowohl für die Praxis als auch für die weitere Theorieentwicklung sinnvoll und möglicherweise sogar notwendig ist.

2. Beratung

Beratungsarbeit im Internet ist von den Begrifflichkeiten her fast immer eine Bindestrich-Beratung. Das heißt, zum Beratungsbegriff wird etwas hinzueingetragen, das einzelne Spezifika oder einen generellen Aspekt von Netzberatung verdeutlichen soll. In der Wahrnehmung solcher Bindestrichbezeichnungen entsteht leicht die Idee, dass die Ergänzung den alleinigen Informationswert enthält und der andere Teil der Wortbedeutung als unproblematisch vorausgesetzt werden kann. Das ist bei Beratung aber gerade nicht der Fall, und hier entsteht schon ein erstes und durchaus gravierendes Definitionsproblem. Mit Beratung ist im Kontext von Internetberatung in der Sozialen Arbeit immer psychosoziale Beratung gemeint. Eine Beratung also, die den Einzelnen im Bezug zu seinem Kontext sieht und die verhandelten Fragen diesem Programm gemäß bearbeitet. So lässt sich psychosoziale Beratung zum einen idealtypisch von Psychotherapie unterscheiden. Mit dieser hat sie je nach betrachtetem Aspekt einige Dinge gemeinsam, folgt aber beispielsweise nicht ihrer medizinischen Logik des Heilens pathologischer Zustände. Psychosoziale Beratung lässt sich andererseits unterscheiden vom bloßen Rat geben, also rein informierenden Tätigkeiten wie beispielsweise der Informationsweitergabe in einem Amt oder einer Produktinformation in einem Ladengeschäft. An diesem Punkt enden jedoch alle begrifflichen Scharfstellmechanismen, die der Diskurs um psychosoziale Beratung bereithält. Vielmehr zeigt sich bei näherer Betrachtung, dass eine weitergehende Differenzierung den psychosozialen Beratungsbegriff unweigerlich mit neuen Mehrdeutigkeiten auflädt. Ein oft versuchter Weg ist die Differenzierung über Methoden. Man erhält dann beispielsweise klientenzentrierte Beratung, systemische Beratung, tiefenpsychologische Beratung und so weiter. Ein weiterer Weg ist die Aufschlüsselung nach Arbeitsfeldern, woraus sich beispielsweise Begriffe wie Erziehungsberatung, Schuldnerberatung, Beratung für obdachlose oder arbeitssuchende Menschen ergeben. Und schließlich wird Beratung häufig nach Eigenschaften ihrer Zielgruppe unterschieden: Jugendberatung, Seniorenberatung, Paarberatung oder Familienberatung. Die

Problematik dieser Mixtur lässt sich im Diskurs um Beratung in der Sozialen Arbeit ohne große Schwierigkeiten auf allen Ebenen verfolgen: Didaktiker/innen haben Mühe mit der Strukturierung von Lehrbüchern, Fachkräfte müssen häufig in Inter- und Supervisionen noch deutlich mehr als eine Bindestrichergänzung leisten, um ihre Tätigkeit zu beschreiben und Klient/innen sind meist irritiert über die Vielzahl an Angeboten mit sich ständig diffus „im sozialen und psychischen“ überschneidenden Themen. Dieses Zitat entstammt hierbei einem Klienten aus meiner persönlichen Praxis, der nach einer als Odyssee erlebten Orientierungsphase endlich in einer Beratung gelandet war und verdeutlicht noch einmal die Relevanz der Frage nach der definitorischen und theoriebautechnischen Verortung von Beratung - nicht nur für den Fachdiskurs. Aufgrund dieser vielen Unschärfen ist der von mir hier verwendete Begriff der psychosozialen Beratung auch nur diejenige Konvention, die derzeit im Fachdiskurs am ehesten konsensfähig ist, der aber durchaus mit anderen Begriffen konkurriert. Für die Ausgangsfrage nach der Identität von Beratung im Internet kann also gesagt werden: Der Beratungsbegriff selbst ist schon theoretisch unterbestimmt und damit nicht unproblematisch. Keinesfalls wird er also automatisch an Schärfe hinzugewinnen, indem man neue Bindestrich-Beratungen ergänzt.

3. Das Internet – die unendlichen Weiten von Beratung?

Nicht anders verhält es sich auf der anderen Seite des Bindestriches, nämlich den medialen Ergänzungen, die dem Beratungsbegriff hinzugefügt werden um deutlich zu machen, dass sich die Sache im Internet abspielt und insofern irgendwie anders als im persönlichen Gespräch ist. Auch hier findet man ein kunterbuntes Sammelsurium. Gängig ist beispielsweise eine Unterscheidung nach temporalen Phänomenen: E-Mail oder kurz Mail-Beratung als Bezeichnung für verschriftlichte Kommunikation, die zeitversetzt über eine hierfür eingerichtete Infrastruktur ausgetauscht wird und Chat-Beratung für die schriftliche Interaktion in quasi Echtzeit. Technisch präzisierter lassen sich noch verschiedene Dienste anführen, was noch feinere Unterscheidungen ergibt, beispielsweise in (Video)chat- oder Skype-Beratung oder die Bulletin-Board-Beratung (die dann auch eine many-to-many-Struktur als latenten Bedeutungsgehalt einbringt), es lässt sich POP/IMAP-Mail-Beratung von Webmail-Beratung unterscheiden (häufig in technischen Diskursen um Datenschutz) etc.. Eine weitere Strategie der begrifflichen Scharfstellung besteht im Herantragen von Einzelaspekten, um den Charakter von Beratung im Internet zu verdeutlichen, beispielsweise das Abheben auf Anonymität oder die Niederschwelligkeit. Etwas generalistischer angelegt ist die schlichte Ergänzung von Beratung zu Online-Beratung.

Ganz ähnlich wie die Konkretisierungen im Falle des Beratungsbegriffes sind diese Bindestrichergänzungen selbst nur pseudokonkret. Sie werfen bei genauerer Betrachtung mindestens ebenso viele Fragen auf wie sie auf den ersten Blick zu beantworten vermögen. Alle diese Ergänzungen lassen sich problemlos aus dem schon bestehenden Diskurs um Beratung selbst herausdestillieren. Sie sind also gar keine Kennzeichen von Beratung im Internet, sondern schon bestehende Aspekte psychosozialer Beratungsarbeit. Beispielsweise ist die schriftliche, asynchrone Beratung durch die Briefseelsorge

beinahe 100 Jahre alt und es lässt sich trefflich darüber streiten, ob es für die Wirkfaktoren einer solchen Beratung wie die sich einstellende Reflexivität, die Möglichkeit, Autor und Leser eines Textes gleichermaßen zu sein etc. einen großen Unterschied macht, ob das Medium ein Stück Papier oder einer Webmailoberfläche ist.

Viele Beratungsdienste haben schon immer mit Niederschwelligkeit geworben und nicht wenige Beratungsstellen bieten auch eine anonyme Beratungsmöglichkeit an. Selbstverständlich lässt sich einwenden, dass Niederschwelligkeit und Anonymität im Internet und in der Face-to-Face-Beratung jeweils etwas unterschiedlich verstanden werden. Es sind aber letztendlich nur die Ergebnisse kultureller Aushandlungsprozesse, was als anonym gilt. Sowohl im persönlichen Gespräch als auch in Internet ist faktische oder gar komplette Anonymität nur sehr schwer herstellbar.

Und letztendlich ist der Begriff „online“ auch ein seit langem im eigentlichen Sinne falsch verwendeter Begriff. Nicht alle Dienste, die eine Internetkomponente haben, sind tatsächlich Online-Dienste. In der Tat besteht auf technischer Seite durch Cloudcomputing, Synchronisation und Offline-Funktionalität eine Mixtur verschiedener Nutzungsweisen, an denen zwar verschiedene Geräte wie Smartphones, Tablets oder der klassische PC an Netzwerkverbindungen partizipieren, jedoch nicht immer zwangsweise online sein müssen. Auch der Begriff der virtuellen Beratung ist an dieser Stelle nicht richtig, denn die Beratungen samt den beteiligten Personen sind nicht virtuell, sondern selbstverständlich ganz real.

4. Plädoyer für eine begriffliche Schärfung von Beratung im Internet

Ich habe eingangs die Frage nach der Identität von Beratung im Internet aufgeworfen und einige problematische Aspekte aufgezeigt, die mit der Verwendung unklarer Begrifflichkeiten einhergehen. Diese unklaren Begrifflichkeiten sind dabei keine Fehler, sondern historisch gewachsene Unschärfen. Beispielsweise waren die ersten Beratungsangebote natürlich E-Mail-Beratungsdienste, und es ist deshalb gar nicht verwunderlich, dass E-Mail-Beratung ein eingeführter und übergeneralisierter Begriff geworden ist. Ebenso war der Begriff „online“ längere Zeit ein problemloses Synonym für das Internet und wird erst in der letzten Zeit, in der Fragen nach Synchronisation, Offline-Nutzung und Cloud-Computing in der Masse der Nutzer diskutiert werden, fragwürdig. Analog verhält es sich mit Begriffen wie Niederschwelligkeit und Anonymität. In Zeiten von Abhörskandalen und ewigen politischen Debatten um die Vorratsdatenspeicherung hat der Begriff der Anonymität schon erste Transformationen erfahren, und nach einer jahrzehntelangen Diskussion um die Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit ist Niederschwelligkeit per se auch kein Alleinstellungsmerkmal irgend eines Angebotes, sei es im Netz oder Face-to-Face. Dies alles sind lediglich jeweils für sich eher unbedeutende Einzelbefunde, die in der Summe jedoch die Frage aufwerfen, wie in Zukunft theoriebautechnisch mit Beratung im Internet umgegangen werden soll. Der Diskurs ist bisher vor allem durch eine Besonderung von Beratung im Internet geprägt. Das heißt, Internetberatung wird zuerst vom Internet, also der medial vermittelten Seite her, gedacht. Prägnant hervorgehoben und

theoriebautechnisch als Fundament verwendet werden Medientheorien im weitesten Sinne, also vor allem Ansätze zur Schriftlichkeit, Medienwahltheorien, Kanalreduktions- und Filtertheorie etc.. Dies ist alles durchaus richtig, aber gleichzeitig hat Beratungsarbeit im Internet damit noch keinen wirklichen Eingang in den seit Jahrzehnten etablierten Beratungsdiskurs gefunden der, wie ich zu zeigen versucht habe, selbst von Widersprüchen und Unbestimmtheiten geprägt ist. Angesichts der fortschreitenden Integration des Internets in die alltägliche Lebensführung wird es aber immer fragwürdiger, ob eine solche Besonderung des Diskurses sinnvoll ist und Beratung im Internet tatsächlich weiter bringt. Beispielsweise ist aus einer Bildungsperspektive auf die Professionellen heraus gesehen festzustellen, dass sich aktuell eine junge Generation angehender Fachkräfte im Hochschulstudium befindet, die selbstverständlich mit dem Internet aufgewachsen ist. Sie reagiert verständnislos, wenn der etablierte Korpus an Literatur über psychosoziale Beratung das Internet kaum streift und dabei bisher einheitlich noch nicht einmal die Frage beantworten kann, ob es sich bei Internetberatung um eine Methode oder ein Arbeitsfeld handelt. Es wäre der Beratungsarbeit im Netz zu wünschen, dass ihre Themen und Fragestellungen zunehmend Eingang finden in den seit Jahrzehnten bestehenden transdisziplinären Fachdiskurs um Beratung, sie also als spezifische Formation psychosozialer Beratung gedacht wird und nicht prinzipiell über das Medium bestimmt wird. Das wäre Internetberatung von der Beratung aus gedacht. Damit einhergehen sollte ein neues Nachdenken über die passenden Begrifflichkeiten. Mir scheint der Begriff Internetberatung bzw. Beratung im Internet der derzeit passendste Begriff zu sein. Er markiert nicht weniger, als dass psychosoziale Beratung (auch) im Internet stattfindet, aber auch nicht mehr, was einseitigen Zuspitzungen und Besonderungen Einhalt gebietet. Er stellt gleichzeitig genügend Bedeutungsüberschuss bereit, um auch zukünftige Entwicklungen ohne ständige Änderungen des Oberbegriffes integrieren zu können, beispielsweise immersive Beratungen. Die eingangs aufgeworfene Frage nach der Identität von Beratung im Netz ließe sich so wesentlich breiter aufgestellt präzisieren, nämlich von der psychosozialen Beratung aus gedacht. Angesichts der jahrzehntelangen Erfolgsgeschichte dieser Hilfeform und ihres beginnenden Adoleszentenstatus wäre dies mehr als angebracht und könnte den Ernst der Sache wesentlich prägnanter herausstellen als das beständige Hervorheben technischer Neuigkeitsaspekte.