

Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung

Richard Reindl

Zusammenfassung

Der Beitrag beschreibt den Stand der psychosozialen Onlineberatung in Deutschland vor dem Hintergrund zunehmender gesellschaftlicher Diskussion zur Veränderung von Lebens- und Alltagswelten durch Digitalisierung und Mediatisierung und verweist auf notwendige Entwicklungsaufgaben.

Schlüsselwörter

psychosoziale Onlineberatung, Digitalisierung, Standortbestimmung

Abstract

This article describes the state of psycho-social online counseling in Germany related to the increasing discussion about the change of everyday life by digitalisation and mediatization. It references also required development tasks.

Keywords

online counseling, online psycho-social care, digitalisation

Autor

- **Prof. Dr. Richard Reindl**
- Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Theologe
- Professor für Soziale Arbeit an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- Akademische Leitung des Instituts für E-Beratung
- Kontakt: Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
Fakultät Sozialwissenschaften
Bahnhofstr. 87
D-90402 Nürnberg
Tel.: +49 (0)911 5880 2533
E-Mail: richard.reindl@th-nuernberg.de
Web: <https://www.e-beratungsinstitut.de>

1. Einleitung

Im Zuge der Digitalisierung verändern sich Lebens- und Alltagswelten: Das Leben an sich mediatisiert sich, weil zunehmend mehr Handlungen unter Zuhilfenahme von Online-Kommunikation geplant und umgesetzt werden, so dass vor allem soziale Beziehungen flächendeckend digital vermittelt gestaltet werden (Vorderer, 2015; Krause, 2016). Auch in der Sozialen Arbeit durchdringen (digitalisierte) Medien den lebensweltlichen Alltag von Fachkräften und KlientInnen gleichermaßen. Diese Veränderungen sind offensichtlich und zeigen sich sowohl in den Anlässen, in denen Soziale Arbeit tätig wird, in den Formen der Bearbeitung sozialer Problemlagen sowie in den strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2015).

Nun sind nicht nur die sogenannten Neuen Medien nicht mehr so ganz neu, auch die Beratung mithilfe neuer Medien, die Onlineberatung, hat ihre Pionierphase bereits hinter sich (Kühne, 2009). Vor gut 20 Jahren startete die Telefonseelsorge bereits mit der Beratung über das Internet. Mittlerweile existiert eine Vielzahl an unterschiedlichen internetbasierten Beratungsangeboten, deren Bandbreite sich von der Beratung für spezielle Zielgruppen (z. B. trauernde Jugendliche) über bundesweite Angebote zur Erziehungsberatung (z. B. bke - Bundeskonferenz für Erziehungsberatung) bis zu lebenslagenorientierten Beratungsportalen (z. B. Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes) erstreckt. Insbesondere als Angebotsstruktur in der Kinder- und Jugendhilfe ist Onlineberatung mittlerweile fester Bestandteil (BMFSFJ, 2013).

Allen Onlineberatungsangeboten ist gemeinsam, dass sie den interaktiven Austausch zwischen Ratsuchenden und Beratungspersonen digital über das Internet vermittelt gestalten. In der Regel wird eine spezielle Software eingesetzt, die die Kommunikation mittels Verschlüsselungstechnologien sicher gestaltet und die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet. Onlineberatung - wie sie bislang verstanden wird - meint „eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen der hilfesuchenden Person und der Fachperson“ (FSP, 2017). Darin unterscheidet sich Onlineberatung von Selbsthilfeportalen, die den helfenden Austausch von hilfesuchenden Personen untereinander pflegen sowie von automatisierten (Hilfe-)Programmen (Bots), bei denen ein Algorithmus (hilfreiche) Antworten auf die Anfragen Ratsuchender gibt.

Die häufigste Kommunikationsform ist dabei die dyadische, zeitversetzte Kommunikation zwischen einer/m Ratsuchenden und einer/m Berater/in, wie sie aus der E-Mail-Kommunikation bekannt ist. Darüber hinaus wird Beratung zeitsynchron in Form von Chats (Einzel- oder Gruppenchat) erbracht oder auch in mehr oder weniger öffentlich zugänglichen Foren, bei denen der Community-Aspekt (Thiery, 2015) eine besondere Rolle spielt.

Die Digitalisierung der Medien hat also schon relativ früh in Form der Onlineberatung Eingang in die Beratung als einen Kernbereich der Sozialen Arbeit gefunden. Insofern stellt sich die Frage, wie es denn mit der Onlineberatung bestellt ist, wenn die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit respektive der psychosozialen Beratung zunehmend Beachtung gewinnt.

2. Eine Standortbestimmung

Unter dem Gesichtspunkt der Professionalisierung hat vor knapp 10 Jahren Stefan Kühne (2009) die Entwicklung der Onlineberatung in drei Phasen nach dem Institutionalierungsmodell von Tolbert und Zucker (1996) eingeteilt. Er unterscheidet zwischen

1. der Phase der vorbereitenden Institutionalisation (Pionierphase), in der erste Versuche gemacht werden, wie Beratungsangebote im Internet funktionieren können. Kennzeichnend für diese Phase ist eine Haltung des learning by doing, denn es gibt weder eine fachliche Öffentlichkeit noch eine systematische Problemreflexion in Form von wissenschaftlichen bzw. theoretischen Untersuchungen und Überlegungen.

2. der Phase der annähernden Institutionalisierung, die durch eine Zunahme an systematischer Beobachtung und Reflexion des Arbeitsgebietes gekennzeichnet ist. Eine wachsende Fachöffentlichkeit und wissenschaftliche Reflexionen bewerten Best-Practise-Beispiele und sorgen für Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen. Eine allgemein anerkannte und vergleichbare Qualität allerdings (z.B. in Form eines Gütesiegels) existiert noch nicht.
3. der Phase der vollständigen Institutionalisierung. In dieser letzten Phase im Prozess der Institutionalisierung gelten Standards und Normen für Onlineberatung als allgemein anerkannt. Es gibt eine breite theoretische Grundlage für das praktische Handeln und eine hohe Beständigkeit der Onlineberatung bei Einrichtungen und Trägern (Kühne, 2009).

Während die Pionierphase der Onlineberatung als abgeschlossen gilt, lässt sich dies für die zweite Phase nicht so eindeutig bestimmen. Die fachliche Auseinandersetzung um die Onlineberatung zieht sich über beide Phasen hinweg. Es haben sich auch die Themen verändert: Ging es zu Beginn um grundsätzliche und normative Fragen zur Onlineberatung, also beispielsweise um die Frage, ob denn echte Beratung tatsächlich online möglich ist, ob tatsächlich eine Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann, oder die Onlineberatung „nur“ eine spezielle Form der Informationsweitergabe darstellt, haben sich die Fragen in der zweiten Phase verändert: Hier geht es nicht mehr um das „Ob“ der Onlineberatung, sondern um das „Wie“. Wie können Zielgruppen erreicht werden, welche zusätzlichen Qualifikationserfordernisse sind notwendig, welche methodischen Ansätze lassen sich in der Onlineberatung realisieren und modifizieren? Wie kann Qualität in der Onlineberatung gesichert und entwickelt werden?

3. Methodische Vielfalt

Anhand des Themenspektrums des jährlichen Fachforums Onlineberatung in Nürnberg lässt sich ein guter Überblick über die in den letzten zehn Jahren diskutierten Themen in der psychosozialen Onlineberatung gewinnen: Deutlich wird dabei, dass das anfangs diskutierte Thema der Qualifikation von OnlineberaterInnen, das in der Entwicklung eines trägerübergreifenden Aus- und Fortbildungscurriculums mündete, sich generell zur Qualität der Onlineberatung geweitet hat. Darüber hinaus nehmen methodische Beiträge einen großen Raum im Themenspektrum der vergangenen Fachforen ein. In diesen Beiträgen wird insbesondere die Frage der Übertragbarkeit methodischer Ansätze der Präsenzberatung in die Onlineberatung und deren spezifischer Adaption nachgegangen.

Anfangs stellten sich noch Fragen nach den geeignetsten Ansätzen, man identifizierte beispielsweise die lösungsorientierte Beratung bzw. generell systemische Ansätze als besonders geeignet für die Übertragung in den virtuellen Raum. Mittlerweile hat sich eine differenzierte und methodisch vielfältige Onlineberatung etabliert (z. B. dialogische Ansätze, konfrontative Techniken, Krisenhilfe, etc.), die jeweils zielgruppenadäquat Methoden und Techniken eher eklektizistisch anpasst. Erfahrungsbasierte Berichte von PionierInnen der Onlineberatung zu methodischen Ansätzen für spezifische Zielgruppen finden sich

im Themenspektrum der vergangenen Fachforen ebenso wie Berichte zu nationalen Konzepten der Onlineberatung, wie sie beispielsweise zur Berufsberatung in Dänemark oder zur Suchtberatung in der Schweiz betrieben werden.

Mit der zielgruppenspezifischen Ausdifferenzierung ging gleichzeitig auch die Auseinandersetzung mit netzspezifischen Beratungsphänomenen einher: die Frage nach Fakes und Inszenierungen sowie der adäquate Umgang damit.

Spielten vor zehn Jahren noch Themen eine Rolle, die die Legitimität von Onlineberatung betrafen und die Wirksamkeit von Onlineberatung sowie die Zuordnung der internetbasierten Beratung zur (Präsenz-)Beratung generell nachfragten, hat sich mittlerweile das Verhältnis zwischen Onlineberatung und Präsenzberatung verschoben: Von einem eher hilfswesen oder lebensweltorientierten Einstieg in die „eigentliche“ Präsenzberatung, ist Onlineberatung zu einem eigenständigen Beratungsangebot neben der Präsenzberatung geworden und hat sich in vielerlei Hinsicht ausdifferenziert, so dass sich im Lauf der kurzen Geschichte der Onlineberatung neue Beratungsangebote für Zielgruppen entwickelt haben, die kaum in ein persönliches Beratungssetting kämen (Wandhoff, 2016).

Überwindet man die Dichotomie zwischen Online- und Präsenzberatung, die letztlich in der Unterscheidung zwischen virtuell und real fußt, und der je nach genutztem Medientypus (Körper [1], Telefon, digitale Endgeräte), unterschiedliche Realitätsgehalte zugeschrieben werden (Thiery, 2014), wird der Blick auf das Thema „Blended Counseling“ frei, dem für die Weiterentwicklung von Beratung und Therapie zentrale Bedeutung zukommt. Die professionellen Interaktionen mit den jeweiligen Klienten als einheitliche Kommunikationsprozesse zu verstehen, die sich in verschiedenen Medien realisieren, führt dazu, auch den Beratungsprozess mit unterschiedlichen Medien zu gestalten, um die ratsuchenden Menschen mit ihren unterschiedlichen kommunikativen Möglichkeiten in den Mittelpunkt zu rücken und förderliche Entwicklungen anregen zu können (Wenzel, 2015).

Schon zu Beginn der Geschichte der Onlineberatung ist die Diskussion um die Vertraulichkeit internetbasierter Beratung entfacht worden, so dass bereits 2002 ein Standard zur sicheren Kommunikation im Internet entwickelt wurde, der im Prinzip heute noch gilt: Den Kern bildet eine webbasierte, SSL-verschlüsselte Kommunikationslösung, die im Gegensatz zu herkömmlichen E-Mails oder sog. Skype-Beratung, wie sie immer noch in der Praxis ab und an vorzufinden sind, tatsächlich die Sicherheit garantieren kann, die den gesetzlichen Erfordernissen entspricht.

4. Organisatorische Desiderata

Die Anzahl der Onlineberatungsangebote hat in dieser zweiten Phase erheblich zugenommen und der Ausdifferenzierungsprozess ist breiter geworden - sowohl was die Zielgruppen betrifft, als auch die netzspezifischen Kooperationsformen. Es gibt mittlerweile Onlineberatungen, die ausschließlich von ExpertInnen betrieben werden (wie aus der Präsenzberatung, z. B. Schuldnerberatung etc. bekannt), ebenso wie solche, in denen Professionelle und Ehrenamtliche in unterschiedlichen

Settings (meist virtuell) zusammenarbeiten (Telefonseelsorge, Youth-Life-Line, U25, Young wings, Studienberatungsportal etc.). Darüber hinaus finden sich multiprofessionelle (beispielsweise die Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung) wie monoprofessionelle Onlineberatungsstellen. Weiterhin sind Onlineberatungen am Netz, zu denen sich mehrere unabhängige Träger desselben wie unterschiedlicher Verbände zusammengeschlossen haben (Beispiel Sextra, Caritas oder bke). Es gibt Onlineberatungen, die sich einer ganz speziellen Zielgruppe verbunden fühlen (pflegende Angehörige) und Onlineberatungen, deren Spezialität erst im Klären der Problemlagen besteht (helpline). Onlineberatungen als freiberufliche Praxen (Lebensberatung etc., Supervision) sind ebenso vorzufinden, wie Onlineberatungen als Teil eines Unternehmens (z. B. betriebliche Sozialberatung online).

Wenn man sich die Auflistung der Organisationsformen ansieht und sich dieses vielschichtige Bild von Onlineberatungen vergegenwärtigt, wird man unschwer erkennen können, dass diese Entwicklung „von unten“ keinem ausgereiften Konzept folgt. Sie ähnelt eher einem Flickenteppich als einer systematischen Entwicklung. Auch heute noch gibt es keinen Plan, aus dem hervorgehen würde, wie die Digitalisierung der Beratung bzw. unterstützender sozialer Dienstleistungen z. B. in Form einer Onlineberatung in der Bundesrepublik entwickelt werden, was sie leisten und vor allem wie sie finanziert werden soll. Es gibt auch keine originäre politische Zuständigkeit dafür, erst recht nicht im Ressort Digitalisierung, das in Deutschland beim Verkehrsministerium angesiedelt ist.

Es kann daher nicht verwundern, dass Versuche, netzspezifische Beratungsangebote zu etablieren, mit mehreren Problemen zu kämpfen haben:

- Mit dem Problem, dass sozialräumliche Grenzen der eigenen Institution (und damit deren Logiken von Förderung, Dokumentation und Inanspruchnahme) nicht deckungsgleich mit den Bedürfnissen von Nutzer/innen im Internet sind. Beinahe jede Onlineberatungsstelle hat die Erfahrung gemacht, dass Förderanfragen mit dem Verweis auf die Sicherstellung der gebietskörperschaftlichen Begrenzung der Nutzung einhergehen.
- Generell mit der Unsicherheit der Passung zwischen KlientInnenbedürfnissen und Beratungsangebot; denn nicht jedes Angebot – nur weil es online verfügbar ist – trifft auf eine Nachfrage bei Ratsuchenden.
- Mit dem Problem des Umgangs mit schwankenden Nutzungszahlen: Wie sind diese zu bewältigen, ohne die eigenen Regeln (Standards und Qualitätsmerkmale) zu verletzen (24h Responsezeit bei Erstanfragen, X-Werktage bei Folgeanfragen etc.) (Weinhardt, 2012).

Netzspezifische Beratungsangebote, die - aus Ratsuchenden-Sicht - die Vorteile des Netzes nutzen, müssten weitgehend als netzwerkartiger Zusammenschluss von Einzeleinrichtungen arbeiten: Wie sonst ließen sich Anfragen, die multidimensional sind und das ExpertenInnenwissen unterschiedlicher Fachkräfte benötigen, zufriedenstellend regeln? Es geht nur dann, wenn im Hintergrund Netzwerkstrukturen agieren, so dass eine Anfrage auch von mehreren, evtl. auch trägerfremden Fachkräften beantwortbar wird. Diese Form der Netzwerkstruktur,

die übrigens Manuel Castell bereits 1996 beschrieben hat, geht weit über die häufig praktizierte Verweisungspraxis zwischen einzelnen Angeboten und Trägern hinaus und würde einen echten Mehrwert für Ratsuchende darstellen.

Hier liegt noch eine erhebliche Entwicklungsaufgabe für die Onlineberatung, denn der augenblickliche Mainstream geht eher in die andere Richtung: Bevorzugt wird eine, wie Gehrman dies bereits 2014 beschrieben hat, verbandsspezifische Institutionalisierung der Onlineberatung, bei der die einzelnen größeren Verbände die Onlineberatung nutzen, um „systemintern mit einer jeweils eigenen technischen Plattform sich gegenüber Mitbewerbern am Sozialmarkt mit einem eigenen Profil zu positionieren.“ (Gehrman, 2014)

Netzwerkorientiert, im Sinne von Castells zu denken, fällt Sozialer Arbeit auch deshalb schwer, weil in deren langjähriger Tradition aus sozialräumlich verplanten und zugeteilten Ressourcen allein schon beim Denken von echten Netzwerkstrukturen Konkurrenzen und andere Ausschlusskriterien entstehen (Weinhardt, 2012).

Auch angesichts der mangelnden Passung zwischen internetbasierter Beratung und traditionellen Organisationsstrukturen im deutschen Sozialstaat mag es nicht sehr verwundern, wenn man feststellt, dass die Onlineberatung, quantitativ betrachtet, noch stark entwicklungsfähig ist: Zwar sind die Angebote psychosozialer Onlineberatung mit der Verbreitung des Internet zu einem wichtigen und ergänzenden Angebot in der Beratungslandschaft geworden, dennoch ist ihr Verbreitungsgrad im Verhältnis zur Präsenzberatung eher gering. Gehrman nennt anhand des Grunddatenmaterials der DAJEB-Datenbank für 2013 eine Quote von 21,5 Prozent Onlineberatungsangeboten an allen dort gelisteten Beratungsangeboten. Damit wäre im Vergleich zu 2009 (10 Prozent) eine erhebliche Steigerung (über 100 %) zu verzeichnen (Gehrman, 2014). Eine belastbare Verhältniszahl lässt sich aber daraus nicht herleiten, da weder die Grundgesamtheit aller psychosozialen Beratungen bekannt ist, noch die Beratungsstellen eine einheitliche Statistik erheben. Am Institut für E-Beratung wurde eine eigene Schätzung für das Jahr 2016 anhand der Jahresberichte und verfügbaren Statistiken von Trägern und Einrichtungen vorgenommen, die auf eine deutlich geringere Prozentzahl der tatsächlichen Beratungen online im Verhältnis zu offline kommt. Danach wurden maximal etwa 5% aller psychosozialen Beratungen über das Internet erbracht.

Hinzurechnen muss man vermutlich eine gewisse Dunkelziffer an internetgestützten Beratungen, die allerdings nicht als solche deklariert werden. Hierbei handelt es sich z. B. um „Mailberatungen“, die über einen herkömmlichen Mailaccount laufen und häufig zwischen Präsenzberatungssitzungen eingeschoben sind.

5. (Permanente) Entwicklungsaufgaben

Auf den ersten Blick – so könnte man resümieren – hat sich Onlineberatung neben Präsenz- und Telefonberatung etabliert. Es scheint, als ob wir uns mittlerweile im Übergang zur 3. Phase befinden, stünden da nicht noch einige Entwicklungsaufgaben in der Warteschlange. Trotz der noch bestehenden

strukturellen und normativen Hindernisse wird sich Onlineberatung „normalisieren“, also vollständig institutionalisieren. Dazu trägt wesentlich die zunehmende Mediatisierung des Alltags bei, deren Bedeutung für die Beratungskommunikation unmittelbar evident ist. Grundlage dieser Mediatisierung ist die Digitalisierung der Medien, die zu einem universellen Netz zusammenwachsen, an dem unterschiedliche Endgeräte hängen, über die Menschen Zugang zu den Inhalten haben. Es entsteht so neben den alltäglichen interpersonellen Beziehungen, aus denen sich das wesentlich auf Face-to-Face-Kommunikation gründende primäre Beziehungsnetz zusammensetzt, ein zweites kommunikatives Netz, das auch andere Begegnungsarten zulässt. Mit dem zweiten weitgehend digital vermittelten Kommunikationsnetz werden neue Formen von Kommunikation ermöglicht, die (virtuelle) Erlebnisräume der Menschen öffnen und vertiefen (Krotz 2008).

Für viele Menschen ist die digital vermittelte mediale Kommunikation bereits fest im Alltag verwoben, so dass der Verzicht auf diese Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommen würde (Wenzel, 2015). Der Wandel in der kommunikativen Praxis zieht konsequenterweise auch einen Wandel der Beratungspraxis nach sich. Allerdings lässt sich hinsichtlich der Nutzung neuer Medien für Beratung eine gewisse Ungleichzeitigkeit feststellen, nach der es vor allem die Ratsuchenden sind, die ihre Anfragen auch über das digitalisierte zweite Kommunikationsnetz stellen, während die Beratungsfachkräfte sich mit internetbasierten Beratungs- und Unterstützungsangeboten noch etwas zurückhalten (Alfert, 2015; Wenzel, 2015). Neben den bereits genannten Hindernissen stellt nach Wenzel der „Mythos der Unmittelbarkeit“ der Face-to-Face-Kommunikation eine mögliche Ursache dar, nach dem „die Beratung von Angesicht zu Angesicht ... der Telefonberatung, Mailberatung und Chatberatung ... überlegen sei“ (Wenzel 2015). Entsprechend wurde – und wird manchmal noch – Onlineberatung als Surrogat für die eigentliche Form der Beratung, die Präsenzberatung angesehen (Reindl, 2009).

Wenn es denn insbesondere die NutzerInnen sind, die medial vermittelte Beratung nachfragen, stellt die Auseinandersetzung mit den medialen Verhaltensmustern von Ratsuchenden eine permanente Entwicklungsaufgabe der internetbasierten, medial vermittelten Beratung dar. Es gilt dann die Fragestellungen zu reflektieren, die sich für die Onlineberatung beispielsweise aus der mobilen Mediennutzung, dem sich ändernden Schreib- bzw. Sprachverhalten der Nutzerinnen und Nutzer oder dem permanent online bzw. permanently connected-Sein (Vorderer, 2015) ergeben.

Ein weiterer Beitrag zur „Normalisierung“ der Onlineberatung ist aus der derzeit Fahrt aufnehmenden politischen Diskussion zur Gestaltung der Digitalisierung zu erwarten. Spät, erst 2017, hat das für Soziales weitgehend zuständige Bundesministerium für Familie Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eine Digitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft veröffentlicht, deren grundsätzlicher Tenor darauf setzt, „jene Kräfte zu aktivieren und zu stärken, die sich in der digitalisierten Welt für gesellschaftlichen Zusammenhalt einsetzen und den digitalen Wandel mitgestalten“ (BMFSFJ, 2017). In dieser Agenda wird ein deutlicher Wechsel vollzogen von einer bislang stärker die Gefahren der Digitalisierung in den Blick nehmenden Haltung hin zu einer die Chancen der

Digitalisierung für eine lebenswerte Gesellschaft (so auch der Titel der Agenda) nutzenden Sozial- und Familienpolitik. Gerade im Sinne einer nutzerorientierten und für eine Reihe von Ratsuchenden einzig möglichen Zugangsform zu Beratung und Hilfe (Klein, 2012), läge ein entscheidender Beitrag des Bundesministeriums darin, für ein hohes Qualitätsniveau der Praxis der Onlineberatung beispielsweise durch ein Qualitätsregister zu sorgen (Reindl, 2015). Denn die nächste, auch unseriöse, „Beratungsstelle“ ist schließlich nur einen Mausklick weit entfernt.

Mit der fortschreitenden Digitalisierung fallen gleichzeitig weitere Entwicklungsaufgaben für eine internetbasierte Beratung an. Nicht nur die Mediatisierung des kommunikativen Alltags gilt es beratungsrelevant zu reflektieren, auch die Informatisierung schreibt Entwicklungsaufgaben vor, die die Grundfesten des Selbstverständnisses einer Beratungsprofession berühren. Denn der Prozess der Informatisierung stellt die Erzeugung, Verarbeitung und Prozessierung von Informationen ins Zentrum und fokussiert dabei organisationale Kontexte und Arbeitsvollzüge (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2015). Es geht also um die Informatisierung und letztlich die Automatisierung der Beratung selbst. Die Fragen, die sich die Beratungscommunity zur Informatisierung wird stellen müssen, lauten dann auch: Wie können in Zukunft neue Technologien für die Beratung nutzbar gemacht werden, wie können Beratungsfachkräfte mit Programmen und „Maschinen“ zusammenarbeiten, um Beratung wirksam und erfolgreich allen Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen? Welche Szenarien sind erwartbar und welche wünschbar?

Es scheint das „Janus-Gesicht“ der Digitalisierung der Beratung zu sein, dass einerseits durch die Digitalisierung und Automatisierung vertraute Lebens- und Arbeitszusammenhänge sich auflösen werden und damit eine anhaltende Nachfrage nach Beratung und Hilfe erzeugen und andererseits möglicherweise vertraute Beratungsformen verschwinden werden, weil mit neuen Technologien, Schreibrobotern und Prognose-Programmen die Beratungstätigkeiten selbst mehr und mehr automatisiert werden (Wandhoff, 2016).

6. Schlussbemerkung

Festzuhalten bleibt, dass Onlineberatung nach mehr als 20 Jahren Praxis einen Stand erreicht hat, der sie neben der Präsenzberatung und der Telefonberatung als „dritte Kraft“ in der psychosozialen Beratungslandschaft ausweist.

Ihr spezifischer Beitrag zur Weiterentwicklung der Beratung liegt vor allem darin, den Ratsuchenden wie auch den Beratungsfachkräften die Möglichkeit der Anonymität zu verschaffen, mit dem Effekt der themen- und personenbezogenen Niedrigschwelligkeit. Sie hat zum anderen durch die überwiegende Schriftlichkeit in der Onlineberatung dazu beigetragen, dass die Selbstreflexion im Beratungsprozess zugenommen hat. Und sie hat die Beratungslandschaft dadurch bereichert, dass sie durch die Netzwerkbildung von Gleichbetroffenen insbesondere in den, den Community-Gedanken fördernden professionell moderierten Foren, hilfreiches „Schwarmwissen“ erzeugen kann (Wandhoff, 2016), dessen Akzeptanz die der Fachkräfte übersteigt.

Für die Zukunft werden angesichts technologischer wie gesellschaftlicher Entwicklungen erhebliche konzeptionelle Anstrengungen erforderlich sein, um die Möglichkeiten einer internetgestützten Beratung sinnvoll zu nutzen und adressatInnengerechte, lebensweltorientierte Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung zu stellen. Allein aus der Tatsache, dass das Netz die Grenzen gebietskörperschaftlicher Zuständigkeit und Ressourcenverteilung sprengt, wird deutlich, wie tiefgreifend Digitalisierung und Mediatisierung der Beratung und auch der Sozialen Arbeit das bisherige wohlfahrtsstaatliche Gefüge durcheinander rütteln können. Wenn heute im Zuge der Digitalisierungsdebatte nicht mehr vorrangig die Nutzung des Internets durch die AdressatInnen Sozialer Arbeit kritisch begleitet wird, sondern neue Möglichkeiten des professionellen Handelns von Fachkräften Sozialer Arbeit (z. B. Onlineberatung) in den Mittelpunkt rücken, müssen Fachkräfte für eine „digitalisierte“ Soziale Arbeit zielgerichtet ausgebildet werden. Denn der „digital turn“ wird vor einem der Kernbereiche Sozialer Arbeit, der Beratung, nicht haltmachen.

Es wäre zu wünschen, dass künftig die Treiber für psychosoziale netzwerkorientierte Beratung und Hilfe nicht aus den Softwareschmieden von mehr oder weniger großen Unternehmen kommen, sondern aus der Beratungscommunity selbst, um die Herausforderungen einer künftigen Beratung 4.0 wesentlich mitzugestalten.

Anmerkungen

[1] Wenzel weist darauf hin, jegliche Kommunikation medienvermittelt stattfindet: In der Präsenzberatung sind es sog. Körper-Medien, wie Stimme, Mimik etc. (Wenzel 2015)

Literatur

Alfert, N. (2015). *Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). (2017). *Digitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft*. Impulspapier. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). (2013). *Vierzehnter Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und über Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland*. Berlin.

Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP. (2017). *Qualitätsstandards Onlineinterventionen - Fachpersonen Beratung*. Zugriff am 20.03.2018. Verfügbar unter <https://www.psychologie.ch/politik-recht/berufspolitische-projekte/onlineinterventionen/fachpersonen-beratung/>

- Gehrmann, H.-J. (2014). Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung. In P. Bauer & M. Weinhardt (Hrsg.), *Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen* (S. 65-81). Weinheim: Beltz Juventa.
- Klein, A. (2012). Beratung im Internet: Befunde und Perspektiven. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, 57(2), 35-41.
- Krause, A. (2016). Soziale Arbeit im Zeichen der Digitalisierung. *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge*, 96(8), 372 – 376.
- Krotz, F. (2008). *Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation*. In T. Tanja (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 43-62). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(2).
- Kutscher, N., Ley, T. & Seelmeyer, U. (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Reindl, R. (2009). Onlineberatung - zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. *Journal für Psychologie*, 17(1). Zugriff am 20.03.2018. Verfügbar unter <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151>
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 55-68.
- Thiery, H. (2015). *Beratungscommunitys. Von der lokalen Beratung und Psychotherapie in Gruppen zur Onlineberatung in der Informationsgesellschaft*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Thiery, H. (2014). *Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie*. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(2), 55-82.
- Vorderer, P. (2015). Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. *Publizistik*, 60, 259–276.
- Wandhoff, H. (2016). *Was soll ich tun? Eine Geschichte der Beratung*. Hamburg: Corlin Verlag.

- Weinhardt, Marc (2012). *Zur Zukunft der Onlineberatung. Vortrag zum 5. Fachforum Onlineberatung*. Zugriff am 20.03.2018. Verfügbar unter http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/03/WeinhardtZur_Zukunft_der_Onlineberatung_Vortrag.pdf
- Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 36-54.