



JAdigital.

Digitalisierung in der Kinder- und
Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Prof. Emily M. Engelhardt

Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kon- text der Kinder- und Jugendhilfe

EXPERTISE

Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe

EXPERTISE

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)
Flachsmarktstraße 9, 55116 Mainz
www.ism-mz.de

Impressum

Prof. Emily M. Engelhardt

Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe

Mainz 2023

Erstellt im Rahmen des Projekts „JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten“, gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)

Flachsmarktstraße 9

55116 Mainz

06131 24041 0

www.ism-mz.de

Inhalt

1. Einleitung	6
2. Ausgangslage	6
3. Mediatisierte und digitalisierte Alltagswelten	7
3.1 Digitalisierung – Ein Begriff mit vielen Facetten	8
3.1.1 Digitaler Wandel vs. Digitale Transformation	9
3.1.2 Digitalität	10
3.2 Mediatisierung	10
3.3 Fakten und Daten zur Mediennutzung	11
3.4 Kommunikationsphänomene im Netz	13
4. Besonderheiten von Onlinekommunikation und Beziehungsgestaltung online	13
4.1 Verschiedene Formen von Onlinekommunikation und ihre Besonderheiten	14
4.1.1 Schriftliche Kommunikation online	14
4.1.2 Mündliche Kommunikation online	15
4.2 Beziehungsgestaltung online	17
5. Onlineberatung als etabliertes Angebot (der Kinder- und Jugendhilfe)	18
5.1 Was ist Onlineberatung?	18
5.2 Medien der Onlineberatung	19
5.2.1 Mailberatung	20
5.2.2 Chatberatung	21
5.2.3 Forenberatung	21
5.2.4 Videoberatung	22
5.2.5 Messengerberatung	23
5.3 Formen der Onlineberatung und Angebotsformate	24
5.3.1 Beratung durch Fachkräfte	24
5.3.2 Beratung durch Peers	24
5.3.3 Online-Selbsthilfe	25
5.3.4 Virtuelle Beratungsstellen im Netz	25
5.3.5 Onlineberatung als Ergänzung zur Präsenzberatung	25
5.3.6 Blended Counseling	26
6. Fachliche Voraussetzungen für die Onlineberatung in der Kinder- und Jugendhilfe	26

6.1	Notwendige Kompetenzen für die Durchführung von Onlineberatung	27
6.2	Umgang mit schwierigen Gesprächen und Krisensituationen	28
6.2.1	Selbstverletzendes Verhalten	28
6.2.2	Essstörungen	29
6.2.3	Suizidalität	29
6.3	Instrumente zur Qualitätssicherung	30
6.3.1	Supervision und Intervision	31
6.3.2	Umgang mit Klient:innen-Feedback	31
7.	Organisatorische und technische Voraussetzungen	32
7.1.1	Finanzierung	32
7.1.2	Software, technische Ausstattung/Hardware	32
7.1.3	Dokumentation	34
7.1.4	Erreichbarkeit	34
8.	Fachliche Einschätzung zur Bedeutung digitaler Kommunikations- und Beratungsangebote in der Kinder- und Jugendhilfe	35
8.1	Praxisbeispiele	35
8.1.1	BKE Eltern- und Jugendberatung	36
8.1.2	U25 Peer-to-Peer-Beratung zur Suizidprävention	36
8.2	Zielgruppenspezifische Aspekte	37
8.2.1	Bedarfsgerechte Medienwahl	37
8.2.2	Zugangsmöglichkeiten/Teilhabe/Ressourcen	38
8.3	Veröffentlichungen/Forschungsergebnisse/Evaluationen	39
8.4	Zukunftsaufgaben & abschließende Empfehlungen	40
9.	Literatur	42

1. Einleitung

Die vorliegende Expertise beschäftigt sich mit der Thematik ‚Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe‘. Sie ist entstanden vor dem Hintergrund des BMFSFJ geförderten Projekts ‚Adigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten‘, welches das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism) in Kooperation mit dem Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Stiftung Universität Hildesheim (Prof. Dr. Wolfgang Schröer) und dem Deutschen Institut für Jugendhilfe und Familienrecht (DIJuF) durchführt. Im Rahmen des Projekts sollen Digitalisierungsentwicklungen in der Kinder- und Jugendhilfe systematisch identifiziert und damit verbundene Chancen, Risiken und neue Herausforderungen kritisch reflektiert werden.

Diese Expertise soll einen Beitrag hierzu leisten und fokussiert auf Wunsch der Auftraggeber:innen auf fünf zentrale Aspekte: Nach einer kurzen Beschreibung der Ausgangslage in Kapitel eins, erfolgt im zweiten Kapitel eine Einordnung der wichtigsten Begrifflichkeiten im Kontext von Digitalisierung. Zudem werden Zahlen zur Mediennutzung sowie besondere Kommunikationsphänomene im Netz dargestellt. Der Begriff der digitalen Kommunikation wird im dritten Kapitel sodann genauer beleuchtet, indem unterschiedliche Kommunikationsformen und deren Besonderheiten beschrieben werden. Das vierte Kapitel fokussiert auf das Thema Onlineberatung. Hierzu werden die in der Onlineberatung eingesetzten Medien, aber auch unterschiedliche Formen sowie notwendige Kompetenzen zur Durchführung von Onlineberatung vorgestellt. Ebenso wird auf die Herausforderungen sowie Instrumente der Qualitätssicherung eingegangen. Welche organisatorischen und technischen Voraussetzungen für die datensichere Kommunikation mit und Beratung von Adressat:innen vorliegen müssen, wird im fünften Kapitel dargestellt. Im letzten Kapitel erfolgt abschließend eine fachliche Einschätzung zur Bedeutung digitaler Kommunikations- und Beratungsangebote im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. Anhand von Praxisbeispielen werden bestehende Erfahrungen erläutert und zukünftige Entwicklungen beschrieben.

2. Ausgangslage

Im deutschsprachigen Raum können wir auf eine über 25-jährige Praxis der Onlineberatung zurückschauen. Bereits 1995 hat die Telefonseelsorge als erster Anbieter für psychosoziale Beratungsanliegen damit begonnen, Ratsuchende über das Internet zu

beraten und zu begleiten. Auch für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe liegen bereits seit über 20 Jahren umfangreiche Praxiserfahrungen vor. Als Leuchtturmprojekt kann hierbei die 1999 gegründete ‚kids-hotline‘ gesehen werden. Das Angebot wurde von Studierenden der Katholischen Stiftungshochschule München, Abt. Benediktbeuern ins Leben gerufen und entwickelte sich innerhalb kürzester Zeit zu einem ausdifferenzierten Onlineberatungsangebot, das bis 2014 in Trägerschaft des Kinderschutzes e. V. München Beratung im Netz angeboten hat. Kurze Zeit später wurde mit der BKE-Eltern- und Jugendberatung ein bundesweit gefördertes Angebot gestartet. Im Bereich der Sexualberatung wurde ebenfalls Anfang der 2000er Jahre das Angebot ‚sexundso‘ der pro familia ins Leben gerufen. Ebenso hat der Deutsche Caritasverband mit seinem Onlineberatungsangebot in diesem Zeitraum begonnen, Jugendliche und Erwachsene online zu beraten.

Die Kinder- und Jugendhilfe steht vor neuen Herausforderungen, die vor dem Hintergrund der Digitalisierung entstehen. Nadia Kutscher beschreibt diese Herausforderungen in zahlreichen Publikationen¹ und geht hierbei unter anderem auf Aspekte digitaler Ungleichheit oder die Bedeutung von Internet und digitalen Medien für junge Menschen mit Fluchthintergrund ein. An dieser Stelle soll auch auf den 14. Kinder- und Jugendbericht² aus dem Jahr 2013 hingewiesen werden, in dem sich Alexandra Klein in einem Beitrag mit dem ‚Umgang der Kinder- und Jugendhilfe mit verstärkter Mediennutzung am Beispiel Online-Beratung‘ befasst. Im Bericht werden unter anderem Nutzer:innenzahlen, Zugangs- und Nutzungsbarrieren, aber auch neue Herausforderungen wie digitale soziale Netzwerke beschrieben. Auch wenn ebendiese Veröffentlichung bereits vor zehn Jahre verfasst wurde, besitzen viele der darin aufgeführten Erkenntnisse noch heute Gültigkeit.

3. Mediatisierte und digitalisierte Alltagswelten

Der erste Abschnitt gibt einen Überblick über die Begriffe Mediatisierung und Digitalisierung. Es erfolgt zudem der Versuch einer differenzierten Einordnung verschiedener

¹ Kutscher, N. (2020): Digitalisierung in der Sozialen Arbeit im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. In: Jugendhilfe, H. 5/2020, Jg. 58, S. 477-483; Kutscher, N. (2020): Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Das Jugendamt. Zeitschrift für Jugendhilfe und Familienrecht, H. 7-8/2020, S. 346-350; Kreß, L.-M./Kutscher, N. (2019): Digitale Elternarbeit in der Jugendhilfe mit Geflüchteten. In: Unsere Jugend 2/2019, S. 69-78 u. a.

²Online verfügbar: https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertis-Klein.pdf (19.02.2023)

verwandter Aspekte in der Dimension der häufig als Containerbegriff verwendeten Digitalisierung. Außerdem werden Fakten und Daten zur Mediennutzung vorgestellt, die verdeutlichen sollen, welche Rolle unterschiedliche digitale Medien im Alltag, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, spielen. Abschließend werden Kommunikationsphänomene und ihre Implikationen für die sozialpädagogische und soziale Arbeit mit Kindern und Jugendlichen vorgestellt.

3.1 Digitalisierung – Ein Begriff mit vielen Facetten

Kaum ein Begriff wird in so vielen unterschiedlichen Kontexten genutzt wie der Begriff der Digitalisierung. Gemeinsam mit Themen wie Klimaschutz, Energiewende oder neue Verkehrskonzepte gehört das Thema Digitalisierung zu einer der größten aktuellen und zukünftigen Herausforderungen. Sei es bei der Frage, wie durch die Digitalisierung Arbeitsplätze verschwinden, neue geschaffen und Prozesse beschleunigt oder klimagerechter gestaltet werden können. Oder bei der Beschäftigung mit Themen wie Robotik, Künstlicher Intelligenz und deren ethischen Aspekte. Während in wirtschaftlichen und technologischen Arbeitsfeldern die Digitalisierung bereits recht weit vorangeschritten ist, findet eine Auseinandersetzung mit Auswirkungen der Digitalisierung oder der Nutzung digitaler Technologien beziehungsweise der Einführung digitaler Prozesse in der Sozialwirtschaft bislang eher schleppend statt. Nicht zuletzt, da die Sozialwirtschaft dem Thema viele Jahre eher mit Skepsis begegnete und vor allem negative Auswirkungen befürchtete, die zum Beispiel zu einer Minderung der Angebotsqualität zugunsten einer Profitmaximierung führen würden (vgl. Zink & Weber 2021). Zu einer ähnlichen Bewertung kommen auch die Autor:innen des Reports der Bank für Sozialwirtschaft, die zudem feststellen, dass das Thema Digitalisierung vor allem auch deshalb nur unzureichend vorankommt, da die spezifischen Finanzierungsstrukturen der Sozialwirtschaft, aber auch die nicht ausreichende digitale Qualifikation der Fachkräfte als bremsende Faktoren wirken. Zudem gibt es in dem Großteil der sozialen Organisationen keine explizit verantwortliche Stelle für das Thema Digitalisierung, sondern meistens muss dies als ein Thema von vielen von der Geschäftsleitung mit vorangetrieben werden (Bank für Sozialwirtschaft AG 2020).

Bei allen Diskussionen fällt jedoch ein Aspekt auf: Die Bandbreite der Nutzung unterschiedlicher Begrifflichkeiten, um zu beschreiben, dass sich unsere Welt durch ‚Digitales‘ verändert, ist groß. Der Begriff der Digitalisierung wird dabei häufig unscharf verwendet. Einfach formuliert bezeichnet Digitalisierung zunächst nichts anderes als die Umwandlung von analogen Dingen oder Prozessen in digitale Dinge oder Prozesse (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz o. J.). So wurde beispielsweise

aus analoger Fotografie mit Filmrolle und Fotopapier Digitalfotografie, die oftmals nur noch auf digitalen Speichermedien zur Verfügung steht. Oder aus analogen Büchern wurden E-Books, die auf E-Readern mit schier unbegrenzter Speicherkapazität die Mitnahme ganzer Bibliotheken ermöglicht.

Digitalisierung wird heute aber ebenso häufig als Beschreibung für einen gesellschaftlich stattfindenden Wandel verwendet (vgl. Boes 2022). Um etwas mehr Trennschärfe herzustellen und damit auch Dynamiken zu beschreiben, die unter dem Containerbegriff der Digitalisierung gefasst werden, soll im Folgenden die Vorstellung der drei zentralen Begriffe „Digitaler Wandel“, „Digitale Transformation“ und „Digitalität“ erfolgen.

3.1.1 Digitaler Wandel vs. Digitale Transformation

Die beiden Begriffe ‚Digitaler Wandel‘ und ‚Digitale Transformation‘ werden häufig synonym verwendet. Es ergibt jedoch Sinn, diese beiden Begriffe etwas differenzierter zu betrachten, um eine Unterscheidung vorzunehmen. Eine erste Unterscheidung kann zwischen den Begriffen ‚Wandel‘ und ‚Transformation‘ gemacht werden. Hierbei ist es hilfreich sich an den englischen Begriffen ‚change‘ und ‚transformation‘ zu orientieren. Während ‚change‘ eine einmalige Veränderung beschreibt, die in der Regel auch durch einen Beginn und ein Ende gekennzeichnet ist, zielt ‚transformation‘ auf einen längerfristigen Prozess ab.

Im Kontext von Digitalisierung erleben wir einen Kulturwandel, bei dem immer häufiger digitale Dinge zum Einsatz kommen und alte Praktiken ablösen (Nassehi 2019). Der *digitale Wandel* beschreibt nach diesem Verständnis die Einführung einer neuen Technologie (zum Beispiel von der CD zu Musik-Streamingdiensten) oder die Umstellung eines bisher analog durchgeführten Prozesses auf einen digitalen (zum Beispiel von telefonischen Terminbuchungen in einer ärztlichen Praxis, bei denen ein Termin von einer Fachkraft in einen papierhaften Kalender eingetragen wird hin zu der Online-Terminbuchung, die Patient:innen selbst vornehmen können und bei der sie eine automatisierte Mail zur Erinnerung vor dem Termin erhalten).

Der Begriff der *digitalen Transformation* beschreibt jedoch noch mehr als nur die Umstellung oder einmalige Veränderung von einer Sache zu einer anderen. Es geht vielmehr um die Beschreibung eines tiefgreifenden und kontinuierlichen Prozesses der Weiterentwicklung digitaler Technologien. Hierbei werden in Unterscheidung zum Digitalen Wandel die Auswirkungen dieser steten Entwicklungen auf Wirtschaft und Gesellschaft wie auch die nachhaltige Veränderung dieser mit in den Blick genommen. Um es noch stärker zu pointieren könnte man sagen, dass die digitale Transformation als ein bewusst intendierter Veränderungsprozess verstanden werden kann (der zwar auch

zu nicht beabsichtigten Folgen führen kann) und zu einer grundlegenden Veränderung bisheriger wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Praktiken führt (vgl. Friesike & Spron-del 2022).

3.1.2 Digitalität

Diese Verinnerlichung neuer sozialer und kultureller Praktiken, die durch digitale Dinge hervorgebracht werden, beschreibt der Begriff der *Digitalität*. Weinhardt (2022) spricht von „Digitalität als Vollzug von Alltagskultur mit und durch digitale Dinge“ (S. 5) und bezieht sich damit auch auf Stalder (2019), der eine ‚Kultur der Digitalität‘ postuliert, die sich durch die drei Aspekte Referenzialität, Gemeinschaftlichkeit und Algorithmizität auszeichnet. Etwas einfacher ausgedrückt ließe sich sagen, dass *Digitalität* unser selbstverständliches, alltägliches Handeln mit digitalen Dingen als ein Ergebnis der fortschreitenden Digitalisierung unserer Alltagswelt beschreibt.

Die Differenzierung des etwas sperrigen und unscharfen Begriffs der Digitalisierung in die drei Sphären digitaler Wandel, digitale Transformation und Digitalität soll verdeutlichen, dass insbesondere im Hinblick auf die Entwicklungen im sozialen Sektor genau hingeschaut werden muss. Wo hat sich bereits digitaler Wandel vollzogen, wo findet aber auch ein transformativer Prozess statt? Welchen Grad der Digitalität haben Fachkräfte in der Sozialen Arbeit bereits erreicht und welche Auswirkungen hat dies auf ihre Handlungspraktiken mit Adressat:innen? Auf diese Aspekte wird an späterer Stelle dieser Publikation noch einmal eingegangen.

3.2 Mediatisierung

Ein weiterer grundlegender Begriff, der im Zusammenhang mit dem Aspekt der Digitalisierung zu nennen ist, ist die Mediatisierung. Krotz (2008) beschreibt Mediatisierung als einen Metaprozess, der sich dadurch auszeichnet, dass unsere alltäglichen kommunikativen Praktiken inzwischen immer mehr medial durchdrungen sind. Dieser Prozess hat durch die fortschreitende Digitalisierung an Fahrt aufgenommen und so prognostizierte Krotz schon vor 15 Jahren, dass sich „Kultur und Gesellschaft, Identität und Alltag der Menschen verändern“ (ebd., S. 53) werden. Für die Soziale Arbeit haben sich vor

allem Kutscher, Ley und Seelmeyer mit den Auswirkungen der Mediatisierung auf Adressat:innen wie auch Professionelle befasst und hierzu 2015 einen wegweisenden Herausgeberband veröffentlicht³.

Der Prozess der Mediatisierung ist jedoch keinesfalls aus der Digitalisierung hervorgegangen, sondern beschreibt, wie sich unsere Gesellschaft und unser kommunikatives Handeln ganz grundsätzlich durch Medien immer wieder verändert und weiterentwickelt hat. Unger (2022) beschreibt so auch treffend: „Digitalisierung ist [...] ein weiteres Stadium im dynamischen Prozess der Mediatisierung, der im Kontext weiterer Metaprozesse zu sehen ist“ (S. 57).

Der Begriff der Mediatisierung führt jedoch zu einem für das Thema dieser Publikation wichtigen Aspekt, nämlich dem kommunikativen Handeln durch und mit digitalen Medien. Hierzu ist es hilfreich einmal zu betrachten, welche Medien von welchen Altersgruppen wie genutzt werden. Darauf wird im folgenden Abschnitt eingegangen.

3.3 Fakten und Daten zur Mediennutzung

Regelmäßig wird in unterschiedlichen teils jährlich vorgenommenen repräsentativen Befragungen das Mediennutzungsverhalten der deutschen Bevölkerung untersucht. An dieser Stelle werden Zahlen der ARD/ZDF Onlinestudie, sowie der KIM- und JIM-Studie vorgestellt. Letztere untersuchen explizit die Mediennutzung von Kindern und Jugendlichen. Alle drei Studien erscheinen seit Ende der 1990er Jahre jährlich und zeigen eindrücklich die Entwicklungen in der Mediennutzung auf. Hierbei sei auch insbesondere auf die Studien während der ersten zwei Jahre der Covid-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 hingewiesen. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen und eingeschränkten Freizeitmöglichkeiten hat die Nutzung unterschiedlicher digitaler (Kommunikations-)Medien und Dienste noch einmal deutlich zugenommen.

Laut der im November 2022 veröffentlichten ARD/ZDF Onlinestudie nutzen 95 Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung das Internet, 80 Prozent davon täglich. In der Altersgruppe der 14-29-jährigen wird ein Wert von 99 Prozent erreicht, die täglich online sind. Ebenso ist in dieser Altersgruppe die mediale Internetnutzung (Video, Audio, Text) mit 97 Prozent am höchsten. Konsumiert werden vor allem Musik- und Video-streamingdienste wie Netflix, Spotify und Prime Video bzw. Amazon Music. Im Bereich der Kommunikation liegt nach wie vor WhatsApp als beliebtester Messenger deutlich

³ Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U. (Hrsg.) (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hohengehren: Schneider Verlag

auf Platz 1. Die Kommunikation via Messenger erreicht in den Altersgruppen 14-29 Jahre (99 Prozent) und 30-49 Jahre (95 Prozent) fast gleich hohe Werte (vgl. ARD/ZDF OnlineStudie 2022).

Die JIM-Studie untersucht bei der Mediennutzung der Jugendlichen unter anderem die verfügbaren Geräte in der Gruppe der 12-19-jährigen. Hier wird deutlich, dass diese Altersgruppe vor allem ein Handy oder Smartphone zur Verfügung hat und dieses am meisten Nutzung gegenüber anderen (digitalen und analogen) Medien erfährt. Im Vergleich zu den Jahren 2020 und 2021 hat die tägliche Onlinenutzung im Jahr 2022 etwas abgenommen und entspricht in etwa dem Wert vor der Pandemie. Als wichtigste Apps für Jugendliche werden WhatsApp, Instagram, TikTok und YouTube genannt, wobei TikTok im Vergleich zum Vorjahr einige Prozent dazugewinnen konnte und YouTube vier Prozent verloren hat. In allen jugendlichen Altersgruppen dominiert jedoch die Nutzung von WhatsApp (vgl. JIM-Studie 2022).

Die letzte KIM-Studie wurde im Jahr 2020 durchgeführt und untersucht die Mediennutzung von Kindern der Altersgruppe 6-13 Jahre. Während in dieser Altersgruppe besonders bei den Jüngeren der Medienkonsum und die Verfügbarkeit von Geräten noch stärker durch die Eltern reglementiert wird, wird dennoch deutlich, dass auch Kinder bereits vielfältige Erfahrungen mit digitalen Medien machen. In 99 Prozent der Haushalte steht zudem ein Internetzugang zur Verfügung. 50 Prozent der Kinder besitzen ein eigenes Smartphone oder Handy, welches sie vor allem zum Spielen, aber auch zum Senden und Empfangen von Nachrichten nutzen (vgl. KIM-Studie 2020).

Deutlich wird an diesen Zahlen, dass sowohl Kinder als auch Jugendliche und Erwachsene das Internet regelmäßig nutzen, wenngleich die Nutzungsschwerpunkte variieren. Gemeinsam ist allen, dass sie die Kommunikationsmedien des Internets, allen voran die Kommunikation via Messenger in großer Breite und Regelmäßigkeit nutzen. In den Studien größtenteils unberücksichtigt bleiben jedoch Aspekte sozialer Ungleichheit im Netz, die nach wie vor eine wichtige Rolle spielen. So unterscheiden sich Nutzungspraktiken und zur Verfügung stehende Ressourcen durchaus signifikant (vgl. Kutscher 2019). Die Auswirkungen, die diese digitale Ungleichheit im Kontext digitaler Kommunikations- und Beratungsangebote im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe haben kann, wird in den folgenden Abschnitten wieder aufgegriffen.

3.4 Kommunikationsphänomene im Netz

Im Internet zeigen sich einige medienspezifische Phänomene, die sich nicht zuletzt häufig vor dem Hintergrund von Massenkommunikation und einem hohen Grad an Anonymität abspielen. Hierzu gehören Phänomene wie Online-Dating, Sexting, Hate-Speech, Cybermobbing, Shit Storms oder Candy Storms sowie die Mobilisierung großer Gruppen, um beispielsweise Spenden zu sammeln oder um gesellschaftliche und politische Themen aktiv voranzutreiben. Als Beispiel für letzteres sei ‚Fridays for Future‘ genannt. Die inzwischen globale Bewegung konnte sich vor allem deshalb innerhalb kürzester Zeit weltweit verbreiten und organisieren, weil über das Netz relativ einfach und kostengünstig Massen mobilisiert, Informationen und Erfahrungen geteilt, Standpunkte diskutiert und Statements verbreitet werden konnten.

Diese Phänomene konnten sich vor allem Anfang der 2000er Jahre mit dem Aufkommen des Web2.0 etablieren, da sich die Internetnutzung vom reinen Konsum von Inhalten stärker zur aktiven Partizipation und der Erstellung eigener Inhalte entwickelte. Mit dieser Phase ab 2003 und der wachsenden Bedeutung von Social Media hat auch die Kommunikation im Netz eine Transformation erfahren (vgl. Engelhardt 2021, S. 58ff.).

4. Besonderheiten von Onlinekommunikation und Beziehungsgestaltung online

Dieses Kapitel zeigt die verschiedenen Formen von Onlinekommunikation und deren zugrundeliegende Besonderheiten auf. Es erfolgt eine Differenzierung zwischen schriftlichen und mündlichen Kommunikationsformen, die jeweils synchron oder asynchron stattfinden können. Vor- und Nachteile von Onlinekommunikationssettings im Kontext Sozialer Arbeit werden sowohl aus Adressat:innen- als auch Professionellen-Perspektive beschrieben. Abschließend werden die sich daraus ergebenden Herausforderungen für eine gelungene Beziehungsgestaltung in unterschiedlichen Onlinesettings diskutiert.

4.1 Verschiedene Formen von Onlinekommunikation und ihre Besonderheiten

Onlinekommunikation findet vor allem schriftbasiert statt. In der Entstehungsgeschichte des Internets hatte dies vor allem pragmatische Gründe: Durch die geringe Datengröße von Schrift ließen sich Nachrichten überhaupt erst versenden, da noch keine globalen Netzwerkstrukturen und mit entsprechend großer Bandbreite ausgestattete Leitungen zur Verfügung standen. Eine Situation, wie sie sogar heute noch in einigen ländlichen und infrastrukturell schlecht ausgebauten Regionen vorzufinden ist (vgl. Zentrale Informationsstelle des Bundes, o. J.).

So findet auch heute noch ein großer Teil der Kommunikation schriftbasiert statt, was sich nicht zuletzt darin abbildet, dass weltweit jährlich über 300 Mrd. E-Mails versendet werden (Statista 2022, o. S.). In den letzten Jahren hat deutschlandweit die Kommunikation via Videotelefonie stark zugenommen. Besonders während der Corona-Pandemie wurde im privaten, wie auch im beruflichen Kontext sehr viel über Videokonferenzsysteme oder die Videofunktion in Messengern kommuniziert. Dies hatte auch deutliche Auswirkungen auf die Onlineberatung, worauf an späterer Stelle im Text noch einmal eingegangen wird (s. Kapitel IV Abschnitt 3).

4.1.1 Schriftliche Kommunikation online

Schriftliche Kommunikation zeichnet sich im Unterschied zur Face-to-Face-Kommunikation in einem gemeinsamen Präsenzsetting vor allem durch Kanalreduktion aus. Die Möglichkeit die Kommunikation durch Körpersignale wie Mimik und Gestik anzureichern und diese beim Gegenüber wahrzunehmen, fällt in der schriftlichen Kommunikation weg. Ein einfacher Satz kann dadurch viele Bedeutungen haben und liegt im Interpretationsraum der empfangenden Person. So entstehen im schriftlichen Austausch leichter Missverständnisse, die nicht immer aufgeklärt werden können. Diese Missverständnisse entstehen nicht nur durch die Schriftlichkeit, sondern auch durch die häufig asynchrone Form der Kommunikation, die besonders beim Schreiben von E-Mails zum Tragen kommt. Im fast synchronen schriftlichen Kontakt im Textchat kann direkt nachgefragt oder kommentiert werden, wenn etwas unklar ist, sodass Missverständnisse in der Regel schneller auffallen und thematisiert werden können.

Mit dem Aufkommen der Messengerkommunikation hat sich auch die schriftliche Kommunikation noch einmal stark verändert. Während die ersten E-Mails wie Briefe verfasst wurden, ist die Kommunikation im Messenger durch weitere Kommunikate angereichert. Beißwenger (2020) spricht von ‚textformen-basierter Interaktion‘ und verweist

auf die „vielfältige[n] Möglichkeiten der multimodalen Gestaltung von Kommunikation“ (S. 304) im Messenger hin. Denn so können neben Texten auch Fotos, Emojis, GIFs, Videos zur Gestaltung der Kommunikation etc. versendet werden. Da ein beachtlicher Anteil unserer privaten Kommunikation inzwischen via Messenger stattfindet, ist davon auszugehen, dass dies auch Auswirkungen auf die Onlineberatung haben wird. Bislang bieten jedoch nur wenige Beratungsstellen ein explizites Beratungsangebot via Messenger an (z. B. Krisenchat.de).

4.1.2 Mündliche Kommunikation online

Neben der schriftlichen Onlinekommunikation wird ebenso mündlich über das Internet kommuniziert. Genaugenommen gehört hierzu auch die telefonische Kommunikation, die inzwischen häufig als Internettelefonie stattfindet. Im Rahmen dieser Expertise wird das Thema ‚Telefonberatung‘ jedoch bewusst ausgeklammert, da die Telefonberatung in Deutschland über das Angebot der Telefonseelsorge bereits seit über 50 Jahren ein etabliertes Angebot zur Verfügung stellt.

Der Fokus soll an dieser Stelle auf zwei Formen der mündlichen Kommunikation online liegen: der Videokommunikation als eine synchrone und in der Regel im Dialog stattfindende Form des Gesprächs sowie der Versendung von Audionachrichten als asynchrone Form.

Die Videokommunikation scheint auf den ersten Blick nah an den Eigenschaften eines Face-to-Face-Gesprächs in der Präsenz zu sein. Beim genaueren Hinschauen wird jedoch schnell deutlich, dass die Videokommunikation über einige Besonderheiten verfügt. So kann die technische Vermittlung des Gesprächs (in der Regel über ein Videokonferenzsystem) bereits zu einigen Störungen führen, wenn beispielsweise Bild- und Tonübertragung nicht stabil laufen. Ebenso können plötzliche Gesprächsabbrüche auftreten, wenn die Verbindung abbricht. Die Kommunikation im Videosetting ist zudem von einer gewissen Kanalreduktion betroffen, da nur die Teile der Kommunikation an das Gegenüber übertragen werden, die von der Kamera und vom Mikrofon aufgezeichnet werden. Es ist so zum Beispiel meistens nicht erkennbar, ob das Gegenüber nervös mit den Füßen wippt, im Rollstuhl sitzt oder sich in einer lauten Umgebung befindet, da das Mikrofon jederzeit stummgeschaltet werden kann.

Auch die Art der Gesprächsführung verändert sich im Videosetting, was vor allem in Mehrpersonensettings deutlich wird: Wenn beispielsweise die direkte namentliche Ansprache einzelner Gesprächsteilnehmer:innen nötig wird und nicht über eine Geste oder einen Blickkontakt das Wort erteilt werden kann. Die Einschränkung beim Thema Blick-

kontakt bedeutet auch, dass kein Augenkontakt möglich ist: Man schaut entweder direkt in die Kamera, was beim Gegenüber ein Gefühl des direkt Angesehenwerdens erzeugen kann oder aber auf das Videobild des Gegenübers am eigenen Bildschirm, was für die andere Seite wiederum den Eindruck eines Herabschauens vermitteln kann.

Gleichwohl steckt in diesem vermeintlichen Nachteil für manche Menschen ein Vorteil: Es besteht die Möglichkeit jemanden direkt und frontal anzuschauen, ohne der Person tatsächlich in die Augen schauen zu müssen.

Während die Kommunikation im Video im Vergleich zur kopräsenten Begegnung in der Präsenz durch einige Einschränkungen gekennzeichnet ist, taucht ein weiteres Phänomen auf, das Fragen der Raumkonstitution betrifft. Begegnen sich zwei Personen in einer Videokonferenz, so tauchen drei Räume auf: Der jeweilige Raum, in dem sich die Gesprächspartner:innen physisch aufhalten und ein dritter Raum – der virtuelle Raum – des Videokonferenzsystems. Weinhardt (2022) weist in diesem Zusammenhang für die Beratung darauf hin: „Dass sich Berater:innen und Adressat:innen in einer gemeinsamen videografischen Inszenierung befinden, in der sich z. B. über Objektivbrennweite der Webcam, gewählten Bildausschnitt, Körperpositionierung, Displaygröße sowie Auflösung und Flüssigkeit der Übertragung ein gemeinsames Raumerleben konstituiert, das wesentlich darüber entscheidet, ob Videoberatung als wechselseitige Guckkastenbühne, Panopticon oder (beispielsweise durch natürlich wirkende Sichtachsen) gemeinsames, immersives Tun erlebt wird“ (S. 8).

Bei der zweiten hier zu thematisierenden Form mündlicher Onlinekommunikation verhält es sich ganz anders. Beim Aufzeichnen und Versenden von Audio-Nachrichten findet abermals eine Kanalreduktion statt, da lediglich die Stimme, aber keine visuellen Reize übermittelt werden. Allein im Jahr 2020 wurden laut Facebook (heute Meta) 100 Milliarden Sprachnachrichten weltweit pro Tag per WhatsApp verschickt (vgl. Singh 2020). Dies können sehr kurze, aber auch minutenlange Aufzeichnungen sein, die einer Person oder mehreren Empfänger:innen zur Verfügung gestellt werden. Sprachnachrichten können auf dem eigenen Gerät gespeichert und immer wieder angehört werden und ermöglichen es so, Kommunikationsinhalten einen erweiterten Interpretationsrahmen zu geben: Durch die Übertragung der Stimme werden z. B. Gefühlsregungen der sendenden Person wahrnehmbar. Ebenso ergibt sich so eine Möglichkeit von mündlicher Kommunikation ohne direktes Gegenüber und damit auch ohne Unterbrechung. Nachrichten können zu jeder Tageszeit verschickt und auch zeitversetzt abgehört und beantwortet werden.

Es wird deutlich, dass alle Formen der Onlinekommunikation sich durch bestimmte Besonderheiten charakterisieren, die als vor- und nachteilig empfunden werden können.

Unabhängig davon bedarf es unterschiedlicher Kompetenzen der Kommunikator:innen, wenn sie in den jeweiligen kommunikativen Settings agieren. Insbesondere für professionelle (Beratungs-)Kommunikation sind deshalb einige Herausforderungen zu bewältigen.

4.2 Beziehungsgestaltung online

Diese Herausforderungen betreffen vor allem den Aspekt der Beziehungsgestaltung. Eine tragfähige Beziehung ist für jede Form des professionellen Kontakts mit Klient:innen unabdingbar und stellt die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit dar. Während in der Face-to-Face-Begegnung ein großer Teil der Beziehungskommunikation durch Gesten und Mimik geradezu nebenbei gestaltet werden kann, bedarf es in den unterschiedlichen Onlinesettings den bewussten Einsatz von vertrauensbildenden und beziehungsgestaltenden Maßnahmen.

So muss es im schriftlichen Kontakt gelingen, aufmerksames und zugewandtes Zuhören sowie Empathie und Wertschätzung zu vermitteln. Im Gespräch geschieht dies oft über einen Blick oder eine Geste, im Onlinekontakt müssen diese Aspekte nun verschriftlicht werden. Dies kann z.B. durch Spiegeln der wahrgenommenen Emotionen, Gefühle und Stimmungen erfolgen. Und auch im Videosetting müssen die Gesprächspartner:innen bewusst (z. B. durch ein in die Kamera Blicken oder das Einnehmen einer bestimmten Sitzposition) vor der Kamera vermitteln, dass sie trotz der räumlichen Distanz in Kontakt und aufmerksam bei den Klient:innen sind. Beim Versand von Sprachnachrichten kommt der Stimmfarbe und Sprechgeschwindigkeit eine besondere Bedeutung zu.

Diese Aspekte der Beziehungsgestaltung in Onlinesettings erleben viele Fachkräfte als besondere Herausforderung. Manche halten eine Beziehungsgestaltung über diesen Weg gar für unmöglich. Gleichwohl zeigen jahrelange Erfahrungen aus der Onlineberatung, dass das Gestalten von tragfähigen Beziehungen online durchaus möglich ist. Und auch Klient:innen melden zurück, dass sie sich den Beratungsfachkräften nah genug, sich verstanden und angenommen fühlen (vgl. Hintenberger 2021; Stieler 2022).

5. Onlineberatung als etabliertes Angebot (der Kinder- und Jugendhilfe)

In diesem Abschnitt wird die Onlineberatung als psychosoziales Beratungsangebot im Internet vorgestellt. Neben einer begrifflichen Einordnung und Abgrenzung zu anderen Formen des Onlinekontaktes mit Klient:innen werden vor allem die verschiedenen Medien der Onlineberatung vorgestellt. Hierbei wird auf die Besonderheiten des sich anhand der Wahl der Medien ergebenden kommunikativen Onlinesettings eingegangen. Einzel- sowie Mehrpersonensettings werden ebenso thematisiert wie die Möglichkeit, durch bestimmte Medienformen einen hohen Grad an Anonymität in der Beratung zu ermöglichen.

Im zweiten Teil des Kapitels werden verschiedene Formen der Onlineberatung vorgestellt. Es wird unterschieden zwischen der Beratung durch Fachkräfte, der (in einer sozialen Einrichtung eingebetteten) Peer-to-Peer-Beratung sowie dem informellen/nicht professionell begleiteten Beratungssetting der Online-Selbsthilfe.

Außerdem werden Angebotsformate wie virtuelle Beratungsstellen im Netz bzw. Angebote, die an physische Beratungsstellen (Präsenzberatung) angebunden sind, vorgestellt. Hierbei wird insbesondere in den Blick genommen, welche konzeptionelle Verortung der Onlineberatung zukommt, d. h. ob sie als Zusatz- oder integriertes Angebot (Blended Counseling) verstanden wird.

5.1 Was ist Onlineberatung?

Der Begriff der Onlineberatung hat sich vor allem im Kontext Sozialer Arbeit etablieren können, während in anderen Arbeitsfeldern beispielsweise von E-Coaching oder E-Mental-Health gesprochen wird. Während der Corona-Pandemie wurde Onlineberatung häufig synonym für Videoberatung verwendet, wenngleich die historische Herkunft des Begriffs vor allem auf schriftbasierte Praktiken fokussiert. Eine der ersten differenzierten Definitionen von Onlineberatung wurde bereits 2003 von der Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB) der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) vorgenommen. Demnach ist „Psychologische Online-Beratung [...] eine aktive, helfende Begegnung resp.

Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsfor-

men (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber [sic!] bestimmen“ (Andermatt et al. 2003, S. 2). Hier wird deutlich, dass es bei ‚Beratung‘ um mehr als nur einen kommunikativen Akt geht, sondern ein unterstützender und helfender Charakter hinzukommt.

Engelhardt & Storch haben bereits 2013 den Versuch unternommen, eine möglichst umfassende Definition von Onlineberatung vorzunehmen und fassen hierunter alle Formen der Beratung, „die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird“ (S. 4f.). Diese Definition ließe sich insofern erweitern, dass sich die Praktiken der Onlineberatung vor allem an den technologischen Entwicklungen (zum Beispiel dem Aufkommen von Messengern) und den damit verbundenen neuen kommunikativen Praktiken der Adressat:innen orientieren und weiterentwickeln.

Deutlich abzugrenzen ist Onlineberatung von anderen Kontaktformen, die mit Hilfe digitaler Medien realisiert werden. Es geht bei Onlineberatung nicht um die Nutzung einer E-Mail, um eine Terminabsprache zu treffen oder das Zusenden eines Links per Messenger, um ein Formular zur Verfügung zu stellen. Ebenso stellt eine statische FAQ-Seite auf einer Webseite keine Onlineberatung dar. Aktuell beschäftigt viele Expert:innen die Frage, welche Rolle Chatbots in Zukunft in der psychosozialen Onlineberatung spielen werden. Mit der momentan stark diskutierten Software ChatGPT stellen sich neue Fragen auch für die Beratung. Gleichwohl kann hier definitorisch weiterhin eine Abgrenzung erfolgen: Denn auch wenn Chatbots und KI in Zukunft mit großer Sicherheit auch enorme Auswirkungen auf die Soziale Arbeit haben werden, so zeichnet sich Onlineberatung nach wie vor dadurch aus, dass mindestens zwei Menschen in einem kommunikativen und auf passgenaue Unterstützung ausgerichteten Prozess miteinander stehen.

5.2 Medien der Onlineberatung

In der Onlineberatung haben sich im Laufe der letzten 25 Jahre vor allem die schriftbasierten Formen der Mail-, Chat- und Forenberatung etabliert. Die Videoberatung ist während der Corona-Pandemie als vermeintliche Innovation eingeführt worden und konnte sich trotz der zuvor vorhandenen starken Ablehnung dieses Mediums durch die Fachkräfte einer großen Verbreitung erfreuen (vgl. Weinhardt 2022). Noch wenig im

Einsatz sind Messenger in der Beratung, gleichwohl findet ein kommunikativer Austausch mit Klient:innen inzwischen recht häufig statt, wenn es um organisatorische Themen oder kurze Absprachen miteinander geht. Im Folgenden werden die verschiedenen Medien der Onlineberatung und einige Implikationen für ihren Einsatz vorgestellt.

5.2.1 Mailberatung

Die Mailberatung ist die erste Form der Onlineberatung, die überhaupt in Deutschland praktiziert wurde. Mitte der 1990er Jahre, als das Internet auch in Privathaushalten Einzug hielt, begannen Ratsuchende auch auf diesem Weg Kontakt zu Beratungsstellen aufzunehmen. Zu diesem Zeitpunkt fand die Kommunikation in der Regel auch tatsächlich über unterschiedlichste Mailprovider statt. Da sich aber relativ schnell Fragen des Datenschutzes und der Vertraulichkeit von Gesprächsinhalten stellten, entwickelten Beratungsstellen mit Hilfe von Softwareunternehmen sichere Lösungen. Wenn heute von professioneller Mailberatung die Rede ist, findet die Beratung auf einer webbasierten Plattform statt, auf der sich Beratende und Ratsuchende einloggen und dort über geschützte Postfächer miteinander in einem mailähnlichen Kontakt stehen können.

Die Beratung per Mail erfordert unterschiedliche Kompetenzen, die bereits im Kapitel 2 angedeutet werden. Beratenden muss es gelingen aus einem Text ein Beratungsanliegen herauszulesen, ‚gute‘ Rückfragen zu stellen, schriftlich Impulse zu geben und dabei auch noch empathisch und zugewandt in Beziehung zu gehen. So stößt diese Form der Beratung auch an Grenzen, wenn es um diagnostische Fragestellungen geht, für die die Textform zu wenige Einschätzungskriterien liefert.

Für Ratsuchende stellt die Mailberatung vor allem die Möglichkeit einer sehr anonymen Form der Beratung dar. Bei den meisten Angeboten registrieren sich die Ratsuchenden mit einem Pseudonym und können dann mit einer Beratungsfachkraft in den Austausch treten. So wird die Mailberatung auch als besonders niedrigschwellig beschrieben. Gleichwohl stellen sich den Ratsuchenden auch einige Hürden: Sie müssen zum einen in der Lage sein, sich schriftlich auszudrücken und zum anderen auch die Fähigkeit besitzen, bereits eine selbstreflexive Leistung zu vollbringen, wenn sie ihr Anliegen verschriftlichen und ihre Themen im Text so aufbereiten, dass sie möglichst gut von einer anderen Person nachvollzogen werden können. In dieser Herausforderung steckt aber auch eine der größten Chancen der textbasierten Onlineberatung: Das Sortieren und Aufschreiben von Gedanken und Gefühlen schafft für viele Menschen bereits einen Teil der Selbstklärung. Ein weiterer Pluspunkt der Mailberatung ist die Möglichkeit Themen dann zu adressieren und wegzuschicken (Katharsiseffekt), wenn sie den Ratsuchenden unter den Nägeln brennen. Es bedarf keiner Wartezeiten wie bei einem Präsenztermin, da eine Mail jederzeit abgeschickt werden kann.

5.2.2 Chatberatung

Die Chatberatung zeichnet sich vor allem durch die Möglichkeit dialogisch miteinander in Kontakt zu sein aus. Der Chat ist ein verschriftlichtes Gespräch, weshalb für die Chatberatung auch das Motto ‚Schreib wie du sprichst‘ (vgl. Oraliteralität) gilt. Auch im Chat können Ratsuchende anonym bleiben, stehen aber in einem direkten Austausch mit der Beratungsfachkraft, was beiden die Möglichkeit zu direkten Nachfragen und dem (schnelleren) Aufdecken von Missverständnissen bietet. Diese besondere Form der Kommunikation, in der auch Inszenierungen von Mündlichkeit auftauchen, bringt aber auch Herausforderungen mit sich. So sind Abkürzungen, Sprachcodes und der Einsatz von Emojis im Chat nicht immer für beide Seiten klar verständlich. Es bedarf daher der Fähigkeit, Unklarheiten direkt anzusprechen und sich Erklärungen einzuholen beziehungsweise im Vorfeld einige Besonderheiten der Netzsprache kennen zu lernen.

Der Chat kann im Gegensatz zur Mailberatung im Eins-zu-Eins-Kontakt, aber auch im Mehrpersonensetting stattfinden. Onlineberatungs-Chatangebote werden in vielfältigen Formen angeboten, wie zum Beispiel als

- Erstkontakt in Form eines auch außerhalb klassischer Beratungsstellen-Öffnungszeiten verfügbaren Sofort-Chats (wie beispielsweise beim Angebot der Hilfetelefon ‚Schwangere in Not‘ oder Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘).
- Expert:innen-Chats mit Fachexpert:innen zu einem bestimmten Thema
- Gruppen-Chats mit festen oder wechselnden Teilnehmer:innen
- Themen-Chats mit Anmeldung und fest terminiert

So kommen den Beratungsfachkräften in den verschiedenen Formen auch unterschiedliche Aufgaben zu, die sich in einem Spannungsfeld von Moderation und Beratung befinden. Insbesondere im Mehrpersonensetting ist es wichtig, dass alle Gesprächspartner:innen im Blick behalten werden und zu Wort kommen. Da anders als im Face-to-Face-Setting ein Sprecher:innenwechsel nicht über einen Blick oder eine Geste eingeleitet werden kann, ist es umso wichtiger, dass die Beratungsfachkraft durch aktiv moderierendes Eingreifen das Gespräch steuert.

5.2.3 Forenberatung

Zu den ersten Angebotsformen der Onlineberatung zählt die Beratung in (öffentlichen) Foren. Diese Form der Beratung findet wie die Mailberatung zeitversetzt statt, da Ratsuchende jederzeit im Forum schreiben können und Antworten nicht direkt erfolgen müssen. Eine wesentliche Besonderheit der Forenberatung ist der partizipative Charakter, da andere Ratsuchende oder auch einfach nur interessierte Nutzer:innen können auf

Beiträge von Ratsuchenden antworten können. Diese Form der Peer-to-Peer-Unterstützung zeichnet sich durch eine Beratung auf Augenhöhe ab. Es geht im Forum vor allem um emotionale und soziale Unterstützung. Die Fachkräfte haben bei der Forenberatung vor allem eine Aufsichtsfunktion, die die Einhaltung der Forenregeln betrifft, verantworten aber auch eine Kontrolle und ggf. Richtigstellung von Inhalten. Gleichzeitig müssen die Fachkräfte mit der Herausforderung umgehen, dass sie nicht alleine eine ratsuchende Person beraten, sondern mehr oder weniger professionelle Co-Berater:innen aus der Forengemeinde an ihrer Seite sind. Dies führt im besten Fall zu guten Synergie-Effekten, wenn andere Forennutzer:innen mit unterstützenden Beiträgen oder eigenen Erfahrungen den Prozess bereichern.

5.2.4 Videoberatung

Die Videoberatung spielte in klassischen Beratungsfeldern der Sozialen Arbeit bis zum Beginn der Corona-Pandemie im Jahr 2020 nahezu keine Rolle. Mit Beginn der Kontaktbeschränkungen erlebte sie innerhalb kürzester Zeit eine große Verbreitung. So gibt es bislang auch kaum systematisch aufbereitete Ergebnisse zu den Erfahrungen des Einsatzes der Videoberatung. Erste Untersuchungen hinsichtlich der Bereitschaft Videoberatung durchzuführen, liegen beispielsweise für den Bereich der Schwangerschaftsberatung vor (vgl. Böhm & Wienholz 2022). Ebenso wurde für den Bereich der Videotherapie von der Bundespsychotherapeutenkammer eine Studie zur Videobehandlung vorgelegt (vgl. BPtK 2020). Diese und ähnliche Untersuchungen fokussieren vor allem auf die Seite der Fachkräfte und deren Einstellung zur Nutzung des Videosettings für Beratung und/oder Therapie. Unklar bleibt nach wie vor, welche Perspektive die Ratsuchenden auf dieses Format haben. Andeutungsweise zeigt sich in einer Studie des Instituts für E-Beratung, dass im Bereich der Schwangerenberatung das Videosetting vor allem für Adressat:innen im ländlichen Raum eine gute Lösung zu sein scheint, um Mobilitätshindernisse zu überwinden oder fehlende Kinderbetreuung zu kompensieren (vgl. Bradl & Lehmann 2022).

Aus der bisherigen Praxis bekannt ist jedoch eine große Bandbreite an Erfahrungen, die sich auf Seiten der Fachkräfte zwischen Faszination und Skepsis bewegen. Im Videosetting fällt die Möglichkeit der vollständigen Anonymität weg, da durch die Übertragung von Bild und Ton mehr Informationen vermittelt werden. Im Vergleich zu den inzwischen etablierten schriftlichen Kommunikationsformen stellt die Videokommunikation viele Menschen vor technische Herausforderungen, die bewältigt werden müssen. Neben der notwendigen Ausstattung (funktionierende Kamera, Mikrofon) bedarf die Videoverbindung einer weitaus größeren Netzwerkbandbreite. Allein deshalb scheiterten

in manchen Regionen die Versuche, Klient:innen via Video zu beraten, da die Internetleitungen keine stabile Übertragung ermöglichten. Im Videosetting kann ebenfalls im Eins-zu-Eins-Kontakt oder in Mehrpersonensettings gearbeitet werden. Hierbei können spezifische Konstellationen auftreten, z. B. telefonisch zugeschaltete Personen erhalten weniger Informationen als die per Video zugeschalteten Gesprächsteilnehmer:innen. Ebenso kann die Beratung in hybriden Settings stattfinden, bei denen einige Gesprächsteilnehmer:innen gemeinsam in einem physischen Raum vor der Kamera sitzen und weitere Personen an getrennten Orten einzeln zugeschaltet sind. Gerade bei letzteren Varianten bedarf es besonders guter Absprachen und klarer Kommunikationsregeln, um Verschiebungen im Beziehungsgefüge so gut wie möglich vorzubeugen.

Im Videosetting können zudem analoge, aber vor allem auch digitale Tools zum Einsatz kommen. So können mit einer zweiten Kamera Materialien, Figuren oder Flipcharts gezeigt und genutzt werden, aber auch digitale Systembretter oder virtuelle Pinnwände zum Einsatz kommen.

5.2.5 Messengerberatung

Die Beratung via Messenger bietet eine Vielzahl von Chancen und Möglichkeiten, die gleichzeitig aber auch größere Herausforderungen darstellen können. Der Messenger kann alle bisher genannten Formen der Onlineberatung in sich bündeln und um weitere Ausdrucksformen ergänzen. So kann im Messenger wie bei der Mail oder im Forum zeitversetzt kommuniziert und/oder in Gruppen kommuniziert werden. Es kann aber auch wie im Chat zeitgleich hin- und hergeschrieben werden. Die meisten Messenger verfügen auch über die Möglichkeit, aus der App heraus einen Videocall zu starten und letztlich auch einen Audiocall durchzuführen, also eine telefonische Beratung zu machen. Hinzu kommt die Möglichkeit, Sprachnachrichten oder Videos aufzuzeichnen und zu versenden, die wiederum zeitversetzt empfangen und abgespielt werden können. Im Messenger werden alle Kommunikationsformen in einer Art ‚Beratungsstream‘ dokumentiert und können so jederzeit wieder aufgerufen und damit auch die Beratungsbeziehung aktualisiert werden.

Herausforderungen stellen sich beim Messenger (wie in allen anderen Formen auch) nicht nur hinsichtlich der Auswahl einer aus Datenschutzperspektive geeigneten App, sondern vor allem hinsichtlich der Prozess- und Arbeitsorganisation. Denn die Kommunikation via Messenger suggeriert eine Dauererreichbarkeit, die von Fachkräften in der Regel nicht gewährleistet werden kann oder soll – wichtig sind klare Absprachen mit den Klient:innen, wie Reaktionszeiten gestaltet werden und zu welchem Zweck der Messenger genutzt werden kann (vgl. Engelhardt & Piekorz 2022).

5.3 Formen der Onlineberatung und Angebotsformate

Onlineberatungsangebote finden in vielfältigen Formen und Angebotsformaten statt, die im Folgenden anhand einiger Beispiele beschrieben werden. Konkrete Beispiele, wie diese Formate von unterschiedlichen Trägern umgesetzt werden, sind im Kapitel 5 aufgeführt.

5.3.1 Beratung durch Fachkräfte

Die inzwischen häufigste Form ist die Beratung durch Fachkräfte. Hierbei bestehen in sozialen Einrichtungen oftmals aber noch große Unterschiede in der konkreten Umsetzung. Während sich mancherorts eine ganze Einrichtung dazu entscheidet, in der Onlineberatung tätig zu sein, gibt es andere Einrichtungen, bei denen ein:e Kollege:in diesen Part übernimmt und dabei manchmal einem gewissen Rechtfertigungs- oder Erklärungsdruck unterliegt, wenn Kolleg:innen etwa nicht nachvollziehen können, warum das Lesen und Verfassen einer Beratungsmail auch mal eine Stunde Zeit in Anspruch nehmen kann.

Hier müssen Einrichtungen entscheiden, ob sie eine grundlegende Neufassung ihres bisherigen Beratungsangebot durch die Einführung einer Onlineberatung betreiben möchten oder der Onlineberatung einen ‚Exotenstatus‘ zuschreiben und daher auch die Kapazitäten nicht auf alle Fachkräfte verteilen.

5.3.2 Beratung durch Peers

Die Beratung durch Peers zeichnet sich durch eine besondere Form der Beratung auf Augenhöhe aus, die damit einhergehend auch eine hohe Akzeptanz bei Ratsuchenden herstellt. Bei der Peer-to-Peer-Beratung online werden in der Regel ehrenamtlich Tätige für die Onlineberatung qualifiziert, beraten jedoch vor dem Hintergrund ihres eigenen Erfahrungshorizontes und vermitteln bei Bedarf an professionelle Beratungsfachkräfte. Wichtig bei dieser konzeptionellen Umsetzung ist eine Begleitung durch Fachkräfte, die unterstützend tätig sind und für fachliche Fragen zur Verfügung stehen. Gleichzeitig profitieren auch die beteiligten Peer-Berater:innen von dieser Aufgabe, indem sie neue Kompetenzen entwickeln (vgl. Engelhardt 2010).

5.3.3 Online-Selbsthilfe

Online-Selbsthilfeangebote waren ein wichtiger Schritt bei der Entstehung der professionellen Onlineberatung. Denn schon einige Zeit bevor die sozialen Einrichtungen in den Onlineberatungsmarkt eingestiegen sind, haben sich im Netz Gleichbetroffene in Foren gegenseitig Unterstützung und Beratung gegeben. Auch heute noch existieren Online-Selbsthilfeforen, die jedoch auch teils kritisch betrachtet werden müssen. So bezeichnen sich auch sogenannte ‚Pro-Ana‘-Foren als Selbsthilfeangebote – de facto glorifizieren sie das Thema Anorexie und anstatt Betroffene dabei zu unterstützen diese zu bewältigen, animieren sie diese die Anorexie durch toxische Vorschläge und ‚Contests‘ weiterzuentwickeln. Gerade für jüngere Internetnutzer:innen können solche Foren, die als eingeschworene Communities auftreten und durchaus auch Zugangsbeschränkungen haben, einen hohen Anziehungswert haben.

5.3.4 Virtuelle Beratungsstellen im Netz

Als virtuelle Beratungsstellen im Netz werden professionelle Angebote bezeichnet, deren Beratungsangebot ausschließlich online stattfindet. Hierbei steht vor allem das Thema Anonymität im Vordergrund, da nicht vorgesehen ist, dass sich Berater:in und Klient:in zu irgendeinem Zeitpunkt in Präsenz treffen oder telefonisch miteinander in Kontakt treten. Dementsprechend sind häufig auch die Berater:innen anonym und schreiben die Beiträge unter einem Pseudonym, sind jedoch als Fachkräfte der Einrichtung für die Klient:innen klar gekennzeichnet. Der Vorteil an dieser Angebotsform ist, dass die Beratung als noch niedrigschwelliger empfunden wird, da die Beratungsbeziehung zunächst weniger verbindlich gestaltet werden kann.

5.3.5 Onlineberatung als Ergänzung zur Präsenzberatung

Sehr häufig entscheiden sich Einrichtungen, die Onlineberatung als ein ergänzendes Angebot zur Präsenzberatung zu konzipieren. Hierbei liegt häufig eine Aufteilung in Arbeits- und Aufgabenbereichen vor, wie schon im Abschnitt ‚Beratung durch Fachkräfte‘ beschrieben. So ist es in diesen Angeboten in der Regel auch nicht vorgesehen, dass die Ratsuchenden bei der gleichen Fachkraft, mit der sie online in Kontakt stehen, in die Präsenzberatung gehen. Häufig wird bei dieser Angebotsform die Onlineberatung als Eintrittstür in die Präsenzberatung gesehen und dementsprechend im Kontakt mit den Klient:innen darauf hingewirkt, dass nach wenigen Onlinekontakten ein Telefonat und/oder ein Besuch in der Beratungsstelle stattfindet.

5.3.6 Blended Counseling

Blended Counseling beschreibt ein Beratungskonzept, bei dem es um die „systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle [*besser: Kommunikationssettings, Anm. der Autorin*] in der Beratung“ (Hörmann et al. 2019, S. 23) geht. Somit grenzt sich Blended Counseling klar von allen anderen Formen ab, indem ein Fokus auf die Verbindung von Präsenz- und Distanzberatung in unterschiedlichsten kommunikativen Settings gelegt wird und hierbei am Beratungsprozess entlang entschieden wird, welches Setting gewählt wird. Die Online- und Offline-Kontakte entstehen nicht beliebig, sondern werden aktiv von der Beratungsfachkraft im Sinne der Prozessverantwortlichkeit gesteuert und in Abstimmung mit der ratsuchenden Person gestaltet. Die Einführung von Blended Counseling bedarf einer Konzeption, bei der alle Fachkräfte der Einrichtung mit einbezogen und fachlich qualifiziert werden (vgl. Hörmann & Engelhardt 2022). Es zeichnet sich ab, dass sich Konzepte dieser Art in den nächsten Jahren bei vielen großen Trägern etablieren werden. Der Deutsche Caritasverband hat hier eine Vorreiterrolle übernommen und das Thema in vielfältigen Projekten und Arbeitsgruppen bereits seit einigen Jahren vorangetrieben. (siehe hierzu auch die ‚Arbeitshilfen für die Erweiterung digitaler Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit‘ aus dem Projekt ‚Let’s help online‘ unter <https://www.caritas-bayern.de/unsere-themen/europa/lets-help-online/lets-help-online>)

6. Fachliche Voraussetzungen für die Onlineberatung in der Kinder- und Jugendhilfe

Um Onlineberatung fachlich qualitativ anzubieten und durchzuführen, bedarf es spezifischer Kompetenzen. Diese werden im Folgenden vorgestellt. Hierbei werden die für die unterschiedlichen Kommunikationsmedien notwendigen Fähigkeiten beschrieben und exemplarisch erläutert. In einem weiteren Abschnitt wird auf den Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen und möglichen Grenzen von Onlineberatung eingegangen. Hierbei liegt ein Fokus auf dem Jugendalter. Abschließend wird das Thema der Qualitätssicherung in den Blick genommen und anhand der Dimensionen der fachlichen Unterstützung durch Supervision und Intervision sowie des Umgangs mit Klient:innenfeedback beschrieben.

6.1 Notwendige Kompetenzen für die Durchführung von Onlineberatung

Je nach Angebotsform und eingesetzter Medien in der Onlineberatung müssen Berater:innen über unterschiedliche Kompetenzen verfügen. Während im schriftlichen Kontext vor allem Methodiken zum Lesen und Erfassen von Texten sowie Schreibtechniken im Vordergrund stehen, bedarf es bei der videogestützten Beratung der Fähigkeit, technische Tools zu bedienen und Gesprächstechniken ins Onlinesetting zu übertragen.

Bereits 2011 entwickelte ein Arbeitskreis an der Technischen Hochschule Nürnberg gemeinsam mit verschiedenen großen Trägern der Onlineberatung (wie dem Deutschen Caritasverband, der pro familia und der Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen) ein Grundcurriculum für die Onlineberatung⁴. Dieses Curriculum darf nach wie vor als Basis für die Ausbildung und Qualifizierung von Onlineberater:innen betrachtet werden, wenngleich in den letzten zwölf Jahren durch die technologischen Weiterentwicklungen und das Aufkommen der Videoberatung in den letzten drei Jahren einige Ergänzungen vorgenommen wurden. Die Grundlage des Curriculums, nämlich eine Aufteilung in drei wesentliche Kompetenzbereiche, ist nach wie vor gültig. So müssen Onlineberater:innen über Medienkompetenz, Methodenkompetenz und Datenschutz-/Softwarekompetenz verfügen. Dies bedeutet, dass Onlineberater:innen in der Lage sein müssen, die Medien bedarfsgerecht auszuwählen und mit den Anforderungen des jeweiligen Kommunikationssettings umgehen zu können. Außerdem müssen sie in der Lage sein, Beratungsmethoden (die in der Regel in der Präsenzberatung erlernt und erprobt wurden) auf das Onlinesetting zu übertragen beziehungsweise Grenzen der Anwendbarkeit zu erkennen. Gleichzeitig gilt es neue, onlineberatungsspezifische Methoden (wie z. B. kreative Schreibtechniken oder die Nutzung von digitalen Tools wie dem Online-Systembrett⁵) anwenden zu können (wie. Nicht zuletzt müssen Onlineberater:innen für Themen des Datenschutzes sensibilisiert sein und wissen, welche Maßnahmen sie einerseits persönlich umsetzen können und andererseits, wie durch den Einsatz einer spezifischen Beratungssoftware die Vertraulichkeit von Gesprächen gewahrt werden kann. Diese Aspekte finden sich etwas dezidierter aufgeschlüsselt auch in den Anerkennungs-Standards der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e. V., dem einzigen deutschsprachigen Fachverband für Online-beratung:

⁴Siehe hierzu Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-Beratungsjournal, 11 (1), S. 55–68

⁵Siehe hierzu z. B. <https://www.online-systembrett.com> oder für eine Vielzahl unterschiedlicher Onlineberatungsmethoden <https://coachingspace.net>

- a) Kenntnis medien-theoretischer Konzepte telemedial vermittelter Kommunikation und Beratung;
- b) Lesekompetenz, d. h. die Fähigkeit, die bei der Rezeption geschriebener Texte sich einstellenden imaginativen Zugaben zu erkennen und deren Wirkung zu analysieren und die imaginativen Zugaben im eigenen Kontext zu verorten (schriftbezogene Selbstreflexivität);
- c) Schreibkompetenz, d.h. die Fähigkeit, Texte in einer Weise zu gestalten, die Zuwendung vermittelt, bei gleichzeitiger Einhaltung der gebotenen professionellen Distanz;
- d) Kenntnis der Unterschiede zwischen Präsenzkommunikation und telemedial vermittelter Kommunikation;
- e) Kenntnisse telemedialer Settings (z.B. webgestützte 1:1-Beratung (so genannte WebMail-Beratung), Einzel- und Gruppen-Chat, Diskussionsforen, audiovisuelle Settings/ Videoberatung);
- f) Technische Grundkenntnisse, die zur Umsetzung der technisch-organisatorischen Anforderungen an eine sichere elektronische Kommunikation befähigen;
- g) Datenschutzrechtliche Grundkenntnisse, vor allem im Zusammenhang mit dem Betrieb einer Website, auf der Online-Beratung angeboten wird;
- h) Kenntnisse, wie datenschutzrechtliche und strafrechtliche sowie berufsrechtliche Auflagen bei der Ausübung der Online-Beratung zusammenspielen. (DGOB 2020, S. 3f).

6.2 Umgang mit schwierigen Gesprächen und Krisensituationen

In allen Beratungssettings, ob online oder in Präsenz, sind Krisengespräche herausfordernd. Gerade im Kontext der Jugendberatung tauchen immer wieder Beratungsanlässe und Themen auf, die durch unterschiedlichste Krisensituationen hervorgerufen werden. Hier soll im Folgenden auf drei ‚schwierige‘ Gesprächsanlässe im Kontext der Onlineberatung eingegangen und Herausforderungen aber auch Potentiale dargestellt werden.

6.2.1 Selbstverletzendes Verhalten

Selbstverletzendes Verhalten tritt vor allem im Jugendalter auf. Laut einer Forschungsgruppe der Universitäten und Universitätskliniken in Heidelberg, Karlsruhe, Landau/Koblenz, Mannheim, Neuruppin und Ulm, verletzt sich etwa jede:r dritte Jugendliche zumindest einmalig selbst (siehe STAR-Projekt: www.star-projekt.de). Das

Thema ist für die Betroffenen in der Regel mit großem Leidensdruck und Scham besetzt. Die Möglichkeit, sich zunächst anonym an eine Beratungsstelle zu wenden, stellt für viele junge Menschen hierbei eine große Chance da. Gerade bei einer asynchronen Form der Onlineberatung per Mail besteht für die Klient:innen die Möglichkeit, das Tempo der Beratung mitzubestimmen und auch die Themen mitzusteuern. Dieser Zugewinn an Autonomie und Handlungsmöglichkeiten schafft für die Ratsuchenden Kontrollmöglichkeiten und Sicherheit, die positiv auf den Beratungsprozess wirken. Zu ähnlichen Zwischenergebnissen kommt auch die Studie des STAR-Projekts, das neben der Möglichkeit Onlineberatung in Chats mit Fachkräften und anderen Betroffenen wahrzunehmen auch Informationen und Übungen für die Ratsuchenden bereitstellt (vgl. BMBF 2022, o. S.).

6.2.2 Essstörungen

Ein ebenfalls im Jugendalter häufig auftauchendes Störungsbild sind unterschiedliche Formen der Essstörungen. Auch bei diesem Themenkomplex fällt es Ratsuchenden oftmals schwer, direkt in eine Präsenzberatungsstelle zu gehen oder gar ein therapeutisches Angebot wahrzunehmen. Auch hier bietet die anonyme Onlineberatung eine niedrigschwellige Form der Kontaktaufnahme. So findet sich in der Selbstbeschreibung des Onlineberatungsangebots von Waage e. V. Folgendes: „Unsere Online-Beratung kann eine Orientierung, ein erster Schritt, eine emotionale Entlastung, eine Begleitung oder ein Handlungswegweiser sein. Sie ist ein sicherer Raum für Ihre Fragen, Gedanken und Gefühle rund um das Thema Essstörungen.“ (siehe <https://essstoerungen-onlineberatung.de/angebote-fuer-betroffene/>). Oftmals bieten Angebote dieser Art nicht nur für Betroffene eine Kontaktmöglichkeit, sondern wenden sich auch an Angehörige, die Unterstützungsbedarf haben.

6.2.3 Suizidalität

Beim Themenkomplex Suizidalität werden viele Beratende am stärksten gefordert. Die Vorstellung dann auch noch auf Distanz mit der betroffenen Person in Kontakt zu stehen und mit eingeschränkten Möglichkeiten der Wahrnehmung und des ‚Zugriffs‘ auf die Person umgehen zu müssen, setzt einige Beratende unter Stress. Hier hilft schon ein Perspektivwechsel: Es ist davon auszugehen, dass für Ratsuchende, die sich suizidal fühlen und ihre Gedanken und Gefühle dazu online äußern, gerade die Distanz (und ggf. Anonymität) zur beratenden Person, diese Offenheit ermöglicht.

Ein Mensch ist online nicht ‚suizidaler‘ als offline, aber er traut sich vielleicht direkter darüber (schriftlich) zu sprechen. Und das Darüber-Sprechen ist in einer suizidalen Krise

häufig der Schlüssel, um eine Zuspitzung und eine tatsächliche Durchführung eines Suizides zu verhindern. Die Onlineberatung bietet hier durchaus einen Mehrwert, da sie vor allem eine stabilisierende Wirkung haben kann (vgl. Weinhardt, 2010) und Ratsuchenden in den verschiedenen Onlinesettings einen kurzfristigen und niedrigschwelligen Zugang zur Beratung ermöglicht. Besonders in der Mailberatung zeigt sich am Beispiel des Angebots U25 des Deutschen Caritasverbandes (<https://www.u25-deutschland.de>), dass die zeitversetzte Kommunikation einen suizidpräventiven Charakter haben kann.

Neben den hier herausgehoben ‚schwierigen‘ Gesprächssituationen muss sicherlich Beachtung finden, dass jede Beratungsfachkraft zu einer individuellen Einschätzung kommt, was sie als besonders herausfordernd erlebt oder wo sie Grenzen ihrer Kompetenzen erkennt. Für die Arbeit in Onlinesettings ist jedoch besonders hervorzuheben, dass aufgrund der Kanalreduktion und der damit eingeschränkten Möglichkeiten zu einer ganzheitlicheren Wahrnehmung des Gegenübers schneller Unsicherheiten entstehen können. So werden im Onlinesetting in der Regel früher Grenzen wahrgenommen und beschrieben, als es im Präsenzsetting der Fall ist. Dies gilt nicht zuletzt, da im Präsenzsetting oftmals die Möglichkeit besteht, in Krisensituationen schnell eine weitere Fachkraft aus der Einrichtung hinzuzuziehen.

Insofern bedarf es neben der individuellen Auseinandersetzung mit Grenzen und der Vermittlung von Online-Kriseninterventionskenntnissen vor allem auch geregelter einrichtungsspezifischer Prozessabläufe, um im Falle einer Krise vorbereitet zu sein.

6.3 Instrumente zur Qualitätssicherung

Wie in allen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit spielt das Thema Qualitätssicherung auch in der Onlineberatung eine wichtige Rolle (vgl. Reindl 2015; Engelhardt 2013). Hierbei können einige Besonderheiten ausgemacht werden. Gerade in den schriftbasierten Beratungsformen besteht im Rahmen von Supervision und Intervision die Möglichkeit, nicht nur die subjektiven Erfahrungsberichte in Form einer Fallvorstellung zu bearbeiten, sondern mit konkreten Beratungstexten in einen Reflexionsprozess einzusteigen (vgl. Engelhardt 2020; 2019a; 2014).

Ebenso ist anzunehmen, dass Feedback an die Beratungsfachkraft im schriftlichen und ggf. sogar anonymen Kontakt leichter fällt und damit auch direkter ausfällt. Für Beratende ist dies insofern nicht immer leicht, da sich hier auch Grenzüberschreitungen zeigen können, wenn Ratsuchende negatives Feedback mit großer Emotionalität und in einem unangemessenen Stil vortragen.

6.3.1 Supervision und Intervision

Im Rahmen von Supervision- oder Intervisionstreffen kann anhand von (anonymisierten) Beratungsfällen aus der Mail-, Chat- oder Forenberatung ein ganzer Beratungsprozess rekonstruiert werden. Im Gegensatz zu einer schriftlichen Dokumentation eines Gesprächs, liegt hier der Prozess Eins-zu-Eins im Wortlaut der Schreibenden vor. Das gemeinsame Nachlesen von Beratungskontakten bietet die Chance, dass neue Perspektiven einbezogen werden können und auch im Rahmen der Textinterpretation neue Handlungsansätze für die Beratungsfachkraft entwickelt werden können.

Im Rahmen von Supervision ist es wichtig, dass der:die Supervisor:in über grundlegende Onlineberatungskompetenzen verfügt und in der Lage ist nachzuvollziehen, welche Besonderheiten im Beratungsprozess settingbedingt auftauchen können. Eine weitere Chance besteht darin, dass die Supervision online stattfinden kann. Für die Supervisor:innen besteht so die Möglichkeit einer doppelten Reflexion: Sie können ihren Beratungsfall einbringen und erleben selbst, wie eine Beratung im Onlinesetting als Unterstützung suchende Person abläuft (vgl. Engelhardt 2019a; 2020).

6.3.2 Umgang mit Klient:innen-Feedback

Viele Onlineberatungsangebote schaffen für die Ratsuchenden die Möglichkeit in unterschiedlichen Formen Feedback zu geben. Dies kann über ein Kontaktformular oder einen spezifisch ausgeschriebenen Forenbereich geschehen oder aber über eine standardisierte Abfrage, die zum Ende des Beratungsprozesses der ratsuchenden Person zur Verfügung gestellt wird (vgl. Reindl 2016).

Gleichzeitig ist es auch Aufgabe der Fachkraft, in regelmäßigen Abständen mit der ratsuchenden Person aus einer Metaperspektive auf den bisherigen Beratungsverlauf zu schauen. So können wertvolle Rückmeldungen unmittelbar in den Prozess einfließen und genutzt werden. Berater:innen müssen somit die Kompetenz besitzen auch mit schriftlichem Feedback konstruktiv umzugehen und zum Beispiel beim Schreiben einer Mailantwort eine Struktur zu finden, die einerseits den Beratungsbedarf der ratsuchenden Person behandelt, aber auch auf Stimmungen und Wünsche entsprechend eingeht (vgl. Engelhardt 2021).

7. Organisatorische und technische Voraussetzungen

Neben den fachlichen Kompetenzen bedarf es bei professionellen Angeboten der Onlineberatung auch einiger wichtiger organisatorischer wie auch technischer Voraussetzungen. Hierbei spielt die noch immer uneinheitlich geklärte Frage der Finanzierung von Onlineberatungskontakten eine wichtige Rolle. Aber auch Aspekte der Wahl einer geeigneten Software, die Datenschutz und vertrauliche Kommunikation gewährleistet sowie der Ausstattung mit internetfähigen Geräten (zum Beispiel Dienst-Smartphones zur Sicherstellung der Trennung privater und dienstlicher Kommunikation) werden thematisiert. Abschließend geht es auch um Fragen der Dokumentation(spflicht) sowie der Erreichbarkeit, wie zum Beispiel dem Arbeiten im Homeoffice oder zu ungewöhnlichen Zeiten.

7.1.1 Finanzierung

Nach wie vor unzureichend geklärt ist die Finanzierung von Onlineberatungskontakten und -angeboten. Im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe, aber auch in nahezu allen anderen Bereichen, sind in der Regel nur Präsenzkontakte und Telefonate abrechenbar. Ein weiteres Problem zeigt sich in der grundsätzlichen Finanzierungsstruktur Sozialer Arbeit und der Kopplung an Gebietskörperschaften. Gerade bei Angeboten, die eine anonyme Onlineberatung ermöglichen, taucht schnell die Frage der Zuständigkeit auf, da sich das Internet eben nicht an solche Grenzen hält (vgl. Reindl & Engelhardt 2021). Während der Corona-Pandemie wurde vielerorts die Möglichkeit geschaffen, auch Videoberatungskontakte abzurechnen. Diese Regelung wurde teils aber auch wieder zurückgenommen, als Kontakte in Präsenz wieder möglich wurden. Die Frage, wie beispielsweise Mailkontakte abgerechnet werden können, ist zumeist nach wie vor unklar. Hier besteht ein dringender Klärungsbedarf, der in letzter Instanz den Klient:innen Wahlfreiheit und Mitbestimmung bei der Auswahl des Beratungssettings ermöglicht und dem ‚Primat der Präsenz‘ zeitgemäße Alternativen gegenüberstellt.

7.1.2 Software, technische Ausstattung/Hardware

Um Onlineberatung fachlich sachgerecht durchzuführen, bedarf es neben den bereits benannten onlineberatungsspezifischen Kompetenzen auch entsprechende technische Voraussetzungen. Hierzu gehört die Verwendung einer geeigneten Software, um die Onlineberatungskontakte zu gestalten und sicherzustellen, dass sowohl die Daten der Klient:innen, als auch die Inhalte der Gespräche geschützt sind und DSGVO-konform

verarbeitet werden. Konkret bedeutet dies, dass für die schriftbasierte Beratung Softwarelösungen gewählt werden, bei der im Gegensatz zu einer normalen E-Mail die Daten SSL-verschlüsselt übertragen werden. Bei einer Software für die Videoberatung sollte auf Anbieter zurückgegriffen werden, die eine Peer-to-Peer-Verbindung, also direkt zwischen den Geräten der Gesprächsteilnehmer:innen, herstellen. Nur so kann sichergestellt werden, dass Dritte den Datenstrom nicht mitlesen oder speichern können.

Sowohl für die schriftbasierte Beratung als auch für die Videoberatung gibt es seit einigen Jahren mehrere etablierte Anbieter auf dem Markt. Exemplarisch sollen hier die Anbieter AygoNet und Assisto (Mail, Chat, Videoberatung) genannt werden, bei denen Kund:innen einzelne Module für die Onlineberatung per Lizenz erwerben können. Bei der Nutzung dieser Software wird sichergestellt, dass weder auf Seiten der Klient:innen noch auf Seiten der Beratenden Daten auf den genutzten Geräten gespeichert werden. Vielmehr melden sich beide Seiten auf einer Webseite an und greifen dort auf ihre Postfächer zu. Die Kommunikation findet somit ausschließlich webbasiert statt und die Kommunikationsdaten werden auf DSGVO-konformen Servern verschlüsselt für einen festgelegten Zeitraum gespeichert.

Bei der Nutzung eines Messengers muss zudem beachtet werden, dass die Klient:innen ihr Smartphone ggf. nicht per Zugangscode absichern und so Dritte beim Öffnen des Messengers auf den Geräten der Klient:innen auf vertrauliche Gesprächsinhalte zugreifen können. Für die Beratenden ist es ratsam, eine webbasierte Version des Messengers zu nutzen und sich bei der Nutzung an- bzw. abzumelden und dies auch den Ratsuchenden zu empfehlen.

Für die Videoberatung hat die kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) eine Liste zertifizierter Videodienstleister veröffentlicht, die regelmäßig aktualisiert wird und online abgerufen werden kann – unter: <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>

Klient:innen sollten in jedem Fall für das Thema Datenschutz und -sicherheit vor Beginn der Beratung sensibilisiert werden. Zudem müssen sie ggf. technische Unterstützung von der Beratungsfachkraft, zum Beispiel beim Anlegen eines Beratungssystems, erhalten. Beratungsfachkräften kommt somit auch eine medienpädagogische Funktion zu, wenn sie Klient:innen damit digitale Teilhabe ermöglichen.

Neben der Softwareausstattung braucht es je nach Onlineberatungsform auch eine entsprechende technische Ausstattung. Für die schriftliche Onlineberatung genügen hier in der Regel ein internetfähiger Rechner sowie ein einfacher Internetzugang. Bei der Videoberatung sind die Anforderungen bereits höher, da zudem eine hochauflösende

Webcam, ein Mikrofon und ggf. Kopfhörer/Headset sowie eine entsprechende Beleuchtung Voraussetzung sind. Ebenso muss die Internetleitung eine hohe Bandbreite haben, um einen möglichst störungsfreien Ablauf gewährleisten zu können.

Für die Klient:innen gelten ähnliche Voraussetzungen, wenngleich von Ihnen beispielsweise keine professionelle Ausleuchtung der eigenen Person erwartet werden kann. Hier stößt die Videoberatung teilweise an Grenzen, da Klient:innen nicht zwangsläufig über neue Laptops mit integrierter Webcam u. Ä. verfügen. Gleichwohl kann das Smartphone mit – in der Regel – guter Kamera und Headset zum Einsatz kommen.

7.1.3 Dokumentation

Das Thema Dokumentationspflicht spielt in vielen Arbeitsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe eine wichtige Rolle. In der Regel verwenden Einrichtungen hierfür bereits eine entsprechende Dokumentationssoftware, die auch zur Datenübermittlung an den Kostenträger verwendet wird. So müssen Onlineberatungskontakte häufig ein weiteres Mal dokumentiert werden, auch wenn zum Beispiel in der Mailberatung der Kontakt bereits entsprechend vorliegt und mit Zeitstempel und Wort-für-Wort-Inhalt vorliegt. Dies kann zu einem zeitlichen Mehraufwand führen, berührt möglicherweise aber auch Fragen des Datenschutzes. Zudem kann es zu weiteren Schwierigkeiten in der Dokumentation kommen, wenn die genutzte Dokumentations-Software durch vorgegebene Eingabefelder eine Dokumentation von Online-Kontakten nicht vorsieht (siehe hier auch Thema ‚Finanzierung‘).

7.1.4 Erreichbarkeit

Ein Onlineberatungsangebot ist in der Regel grundsätzlich rund um die Uhr und täglich im Netz aufrufbar. Gleichwohl muss hinsichtlich der Verfügbarkeit des Angebots (z. B. beim Chat) und den Reaktionszeiten der Beratungsfachkräfte (z. B. bei der Mail- und Forenberatung) differenziert werden. Eine Mail kann beispielsweise auch sonntag-nachts um 2:00 Uhr an die Beratungsstelle adressiert werden, wird aber vermutlich erst am nächsten Arbeitstag beantwortet werden. Als allgemeiner Qualitätsstandard für die schriftliche Onlineberatung hat sich eine Reaktionszeit im Erstkontakt von 24-48 Stunden etabliert. Bei der Videoberatung wird die Terminvergabe in der Regel über die Einrichtung erfolgen, sofern es nicht eine spontane Videosprechstunde gibt, der die Ratsuchenden einfach beitreten können.

Wichtig ist daher auch, dass die Einrichtungen auf ihrer Webseite zur Onlineberatung darauf hinweisen, dass das Angebot nicht als Krisenhotline genutzt werden kann und

ggf. auf entsprechende andere Anbieter (zum Beispiel Telefonseelsorge, Krisennotdienst) verweisen.

8. Fachliche Einschätzung zur Bedeutung digitaler Kommunikations- und Beratungsangebote in der Kinder- und Jugendhilfe

Das letzte Kapitel bietet eine fachliche Einschätzung zur Bedeutung digitaler Kommunikations- und Beratungsangebote in der Kinder- und Jugendhilfe. Hierbei wird auf einige Praxisbeispiele eingegangen und es werden zielgruppenspezifische Aspekte der Medienwahl sowie der digitalen Teilhabe beleuchtet. Es werden einige Forschungsbefunde sowie noch zu füllende Forschungslücken vorgestellt. Abschließend werden Zukunftsaufgaben für das Themenfeld aufgezeigt und Empfehlungen zur Weiterentwicklung der digitalen Kommunikation und Beratung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe gegeben.

8.1 Praxisbeispiele

Im Folgenden sollen zwei Praxisbeispiele die Einsatzmöglichkeiten und Chancen von Onlineberatung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe skizzieren. Hierfür wird zum einen das Angebot der BKE-Jugendberatung vorgestellt, das deutschlandweit eines der größten Onlineberatungsangebote für Kinder und Jugendliche darstellt und nach einem Modellprojekt im Jahr 2000 seit dem Jahr 2005 in einer gemeinsamen Finanzierung der 16 Bundesländer betrieben wird. Dieses Angebot kann damit auch als ein Leuchtturmprojekt der Onlineberatung durch qualifizierte Fachkräfte bezeichnet werden. Die BKE-Onlineberatung wird zudem regelmäßig wissenschaftlich evaluiert und begleitet. (Siehe hierzu: <https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke/>)

Zum anderen wird die Peer-to-Peer-Beratung [U25] vorgestellt. Auch bei diesem Angebot handelt es sich um eine etablierte Onlineberatung, die bereits seit mehr als 20 Jahren erfolgreich junge Menschen in Krisen berät und seit 2012 unter Trägerschaft des Deutschen Caritasverbands steht. Das Angebot wurde mehrfach ausgezeichnet und wird ebenfalls regelmäßig wissenschaftlich evaluiert. Aktuell führt das Institut für Psy-

chologie der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg eine Längsschnittstudie zur Wirksamkeit der Online-Peer-Suizidpräventionsberatung durch. (Siehe hierzu: https://www.lsdiaagnostik.phil.uni-erlangen.de/evaluation_online_suizidpraevention)

8.1.1 BKE Eltern- und Jugendberatung

Die BKE Eltern- und Jugendberatung (erreichbar unter: <https://www.bke-beratung.de>) bietet bereits seit fast 20 Jahren Onlineberatung per Forum, Mail und (Gruppen-)Chat an. Die Beratung erfolgt kostenlos und datensicher durch ausgebildete Fachkräfte aus Familien- und Erziehungsberatungsstellen. Es gibt regelmäßige Chat-Sprechstunden-terminen, die über die Webseite angekündigt werden und den Nutzer:innen auch spontan den Kontakt mit einer Fachkraft ermöglichen. Auf der Webseite: <https://www.bke.de/fachinfos/onlineberatung> können sowohl die Konzeption der Onlineberatung als auch einige Jahresberichte der letzten Jahre eingesehen werden. Demnach übernimmt das Angebot folgende Leistungen des Achten Sozialgesetzbuch (SGB VIII) wahr:

- § 8 Abs. 3 Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten
- § 16 Abs. 1 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 16 Abs. 2 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen
- § 17 Abs. 1 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 18 Abs. 1 Beratung bei der Ausübung der Personensorge
- § 28 Erziehungsberatung
- § 41 Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung

Bei der BKE Eltern- bzw. Jugendberatung, die in zwei Angeboten als getrennte Webseiten im Netz platziert sind, beraten die Fachkräfte anonym und ortsunabhängig. Ein Kontakt mit der Fachkraft in Präsenz ist somit konzeptionell nicht vorgesehen. Es handelt sich somit um den Angebotstyp ‚Virtuelle Beratungsstelle‘.

8.1.2 U25 Peer-to-Peer-Beratung zur Suizidprävention

Das Angebot von U25 Deutschland richtet sich an junge Menschen unter 25 Jahren, die sich in Suizidgefahr befinden. Die Beratung erfolgt ausschließlich als Mailberatung und wird von speziell hierfür ausgebildeten ehrenamtlich tätigen Gleichaltrigen durchgeführt. Diese werden im Hintergrund von hauptamtlichen pädagogischen Fachkräften begleitet und erhalten regelmäßig fachliche Anleitung, Schulungen und Supervision. Da die Peer-Berater:innen vor Ort begleitet und betreut werden, hat U25 insgesamt 11

Standorte in Deutschland. Träger des Angebots ist der Deutsche Caritasverband. Das Angebot ist über <https://www.u25-deutschland.de> erreichbar. Auch bei dem Angebot U25 handelt es sich um eine virtuelle Beratungsstelle, die sich jedoch zudem durch den Peer-to-Peer-Beratungsansatz auszeichnet und gerade bei dem Thema Suizid(prävention) eine hohe Akzeptanz bei den Ratsuchenden erreicht (vgl. Hildebrand et al. 2020).

8.2 Zielgruppenspezifische Aspekte

Bei der Konzeption eines Onlineberatungsangebot im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe müssen einige zielgruppenspezifische Aspekte beachtet werden. Hierzu gehört zunächst eine bedarfsgerechte Auswahl der Kommunikationsmedien. Ebenso muss Beachtung finden, dass nicht alle potenziell ratsuchenden Menschen über gleiche Zugangsmöglichkeiten verfügen. Dies betrifft Aspekte der digitalen Teilhabe, die sich anhand unterschiedlicher Ressourcen kennzeichnen. Im Folgenden sollen einige Hinweise hierzu erfolgen.

8.2.1 Bedarfsgerechte Medienwahl

Bei der Auswahl der geeigneten Medien, um die Onlineberatung zu realisieren, sollte vor allem eine Klient:innenperspektive eingenommen werden. Die weit verbreitete Videoberatungspraxis während der Pandemie hat auch gezeigt, dass dieses Medium für viele Klient:innen aus unterschiedlichen Gründen weniger geeignet, wenn nicht sogar komplett ungeeignet ist (vgl. Bradl & Lehmann 2022). Hier spiegeln sich nicht zuletzt Phänomene digitaler Ungleichheit wider, wenn Adressat:innen abhängig von ihrem kulturellem Kapital mangelnde technologische Kenntnisse zur Nutzung eines solchen Angebots haben und/oder kaum oder keinen Zugang zu den hierfür notwendigen Medien und dem Internet haben (vgl. Kutscher 2019).

Hilfreich ist es, beim Einnehmen der Klient:innenperspektive zu fragen, welche Medien die Zielgruppe bevorzugt nutzt und welche Geräte etc. dazu zur Verfügung stehen. Hierzu können auch aktuelle Nutzungsstudien (siehe Kapitel I.3) herangezogen werden, aber vor allem auch Klient:innen selbst befragt werden. Ebenso sollten die Fachkräfte sensibel auf Kontaktangebote von Klient:innen reagieren, wenn zum Beispiel die Frage auftaucht, ob man auch mal schnell eine Nachricht per WhatsApp senden könne oder Ähnliches.

Sollten die Fachkräfte Widerstände bei der Auswahl bestimmter Medien wahrnehmen, ist es wichtig in einem gemeinsamen Prozess kritisch zu hinterfragen, welche Bedenken

ggf. vorliegen. Häufig sind die Sorge, die technischen Voraussetzungen nicht zu beherrschen, die Beziehungsgestaltung nicht ausreichend zu meistern und/oder die Befürchtung dauernd erreichbar zu sein, hier im Vordergrund. Für diese Aspekte müssen gemeinsame Lösungen entwickelt und Arbeitsstandards formuliert werden.

8.2.2 Zugangsmöglichkeiten/Teilhabe/Ressourcen

Während die Welt immer digitaler wird und allerhand Medien unsere Alltagswelt durchdringen, sollte nicht unterschätzt werden, dass viele Menschen keinen oder nur eingeschränkten Zugang zum Netz und damit auch zu einer Onlineberatung haben. Kutscher (2019) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es innerhalb der Mediennutzung zu Ungleichheiten kommt, „die auf der ungleichen Verfügbarkeit von ökonomischem, kulturellem und sozialem Kapital (Bourdieu, 1983) als prägenden Faktoren für Präferenzen, habituelle Fähigkeiten und strukturelle Möglichkeiten in der Mediennutzung beruhen“ (ebd., S. 381). Zu ähnlichen Befunden kommt Beranek (2021), die das Thema ‚Algorithmisierung‘ im Kontext digitaler Ungleichheit thematisiert und auf Ungleichheiten vor dem Hintergrund technologisch-struktureller Aspekte („zero-level-digital divide“) hinweist.

Soziale Teilhabe und digitale Teilhabe sind inzwischen untrennbar miteinander verbunden. Insofern bleibt es auch eine Aufgabe der Sozialen Arbeit, Teilhabe zu ermöglichen und Adressat:innen mit Kompetenzen auszustatten, die sie befähigen auch digitale Angebote in Anspruch zu nehmen. Dazu gehört ebenso die Ermöglichung von Zugang zu digitalen Medien und dem Internet. Ein Beispiel, um solche Zugangsmöglichkeiten für vulnerable oder benachteiligte Gruppen zu schaffen, ist das Projekt STellaR der Universität Trier und FH Bielefeld. Hierbei werden Videoberatungsräume zur Verfügung gestellt, die von Menschen genutzt werden können, die in ihrem individuellen Umfeld nicht über die entsprechenden Möglichkeiten verfügen (Mehr dazu unter: <https://www.uni-trier.de/universitaet/fachbereiche-faecher/fachbereich-i/faecher-und-institute/erziehungs-und-bildungswissenschaften/erziehungswissenschaft/abteilungen/sozialpaedagogik-i/forschung/stellar>).

8.3 Veröffentlichungen/Forschungsergebnisse/Evalu- ationen

In unterschiedlichen Studien konnte in den vergangenen Jahren gezeigt werden, dass Onlineberatung für ratsuchende Menschen Vorteile bringt und wirksam erscheint. Eichenberg & Küsel⁶ haben 2016 den Forschungsstand zur Wirksamkeit und Wirkweise von Online-Beratung und Online-Therapie zusammengefasst.

Häufig scheint die Möglichkeit, niedrigschwellig und anonym Kontakt aufnehmen zu können, hierbei eine wichtige Rolle zu spielen. Dies zeigen u. a. eine aktuelle Evaluation des Jugendfinanzcoachings des Caritasverbands für die Diözese Hildesheim⁷ sowie eine 2020 abgeschlossene Studie von Hildebrand et al.⁸, die das Angebot U25 untersucht haben.

Bereits 2013 hat Klein das Thema ‚Umgang der Kinder- und Jugendhilfe mit verstärkter Mediennutzung am Beispiel Online-Beratung‘ im Rahmen des 14. Kinder- und Jugendberichts⁹ ausgeführt. Und 2019 haben Kupfer & Mayer sich mit der Frage beschäftigt, welche Möglichkeiten ‚Blended Counseling‘ in der Kinder- und Jugendhilfe¹⁰ bieten könnte.

Ebenso wird das Thema ‚Digitalisierung‘ in der Kinder- und Jugendhilfe breit diskutiert und im Rahmen von Fachtagen und trägerübergreifenden Arbeitsgruppen thematisiert. Dies ist sicherlich auch auf die Notwendigkeit, während der Corona-Pandemie die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit schneller voranzutreiben zurückzuführen. Und während der Pandemie wurde so viel Onlineberatung durchgeführt wie nie zuvor (vgl. Buschle & Meyer 2020; Weinhardt 2022; Stieler et al. 2022).

Gleichwohl zeigt sich auf Seiten der Fachkräfte nach wie vor eine eher skeptische bis ablehnende Haltung. So lehnen Fachkräfte das Online-Setting eher ab (vgl. Römer &

⁶ <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391> (13.1.2023)

⁷ <https://www.caritas-dicvhildesheim.de/aktuelles/presse/studie-belegt-ueberschuldete-junge-menschen-finden-im-jugendfinanzcoaching-schnell-hilfe-f14dbf3f-a7> (13.1.2023)

⁸ https://www.lsdagnostik.phil.uni-erlangen.de/django-files/cms/pool/Abschlussbericht_EvaluierungU25_final.pdf (13.1.2023)

⁹ https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Klein.pdf (13.1.2023)

¹⁰ https://www.researchgate.net/publication/337583253_Digitalisierung_der_Beratung_Onlineberatung_fur_Kinder_und_Jugendliche_und_die_Frage_nach_Moeglichkeiten_des_Blended_Counseling_in_der_Kinder-_und_Jugendhilfe Digitization_of_counseling_Online_counselin (13.1.2023)

Mundelsee 2021) oder sehen es als Notlösung (vgl. Lehmann 2021). Dies mag auch darin begründet liegen, dass in den Studiengängen der Sozialen Arbeit das Thema ‚Digitalität‘ bislang noch unzureichend behandelt wird und angehende Fachkräfte vor allem auf das Arbeiten im Präsenzsetting vorbereitet werden. Studiengänge wie der ‚Master Soziale Arbeit, Forschung und Digitalisierung‘ an der Hochschule München oder der ‚Master Digitalisierung in der Sozialen Arbeit‘ der Dualen Hochschule Baden-Württemberg sind aktuell noch die Ausnahme. Das Projekt ‚#DigitaleSoA studieren‘ der HAW Hamburg untersucht aktuell die curriculare Verankerung digitaler Kompetenzen im Studium der Sozialen Arbeit (siehe: <https://digitalesoastudieren.de>). Es bleibt zu hoffen, dass die Ergebnisse dieses Projekts wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Studiencurricula liefern.

8.4 Zukunftsaufgaben & abschließende Empfehlungen

Die Thematik der ‚Digitalen Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe‘ lässt sich aus unterschiedlichen Perspektiven betrachten. Hier soll abschließend auf zwei Punkte eingegangen werden. Zum einen hat sich in der Praxis und Forschung der letzten über 20 Jahre zum Thema ‚Onlineberatung‘ gezeigt, dass Angebote dieser Art sich durch eine besondere Niedrigschwelligkeit auszeichnen. Gleichzeitig darf nicht außer Acht gelassen werden, dass je nach Kommunikationsform im jeweiligen Onlineberatungsangebot auch Exklusionsmechanismen wirken und manche Menschen gar keinen Zugang zum Internet oder der Onlineberatung haben (vgl. Klein 2008; Engelhardt 2019b). Ende der 1990er und Anfang der 2000er Jahre durften Onlineberatungsangebote so auch als eine echte Innovation im Sozialsektor gesehen werden. Weinhardt (2022) bemerkt jedoch, dass die während der Corona-Pandemie oftmals als Innovation gepriesene Einführung der Videoberatung keinesfalls als solche gesehen werden könne. Vielmehr habe sich die Soziale Arbeit bereits vorhandener Alltagspraktiken bedient und diese für die Beratung genutzt (ebd.). Er beschreibt damit ein Dilemma der Sozialen Arbeit: Für die Entwicklung und Umsetzung echter Innovationen im Bereich der Digitalisierung liegen oftmals weder (strukturelle) Möglichkeiten, noch (finanzielle) Mittel vor. Insofern liegt eher ein Nachholbedarf vor, als dass im Jahr 2023 von einer großen Innovation gesprochen werden kann, wenn sich Träger der Kinder- und Jugendhilfe entscheiden, mit ihren Adressat:innen auch online zu kommunizieren oder Beratung anzubieten.

Zum anderen steht fest, dass sich die Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt nicht aufhalten lassen wird. Insofern geht es auch nicht mehr um die Frage,

ob die Kinder- und Jugendhilfe hierauf reagieren muss, sondern nur noch um die Frage, wie. Die Möglichkeiten, mit Adressat:innen über digitale Medien zu kommunizieren und Beratungs- bzw. Begleitungsprozesse zu realisieren oder in Form von ‚Blended Counseling‘ digitale Settings zu integrieren, sollten wahrgenommen werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass sich Soziale Arbeit weiterhin an der Lebenswelt ihrer Adressat:innen orientiert und auch auf allgemeine gesellschaftliche Veränderungen reagiert. Insbesondere junge Heranwachsende gehören zu einer besonders vulnerablen Gruppe, für die niedrigschwellige Online-Angebote einen wichtigen Zugang zu Unterstützung darstellen.

Damit eine solche Transformation gelingen kann, bedarf es zunächst der Qualifizierung sozialpädagogischer Fachkräfte, um für die Möglichkeiten und Grenzen zu sensibilisieren und die notwendigen Kompetenzen zur Umsetzung zu vermitteln. Gefragt ist ferner die Bereitschaft und Initiative der Führungskräfte, das Thema in den Organisationen voranzutreiben und Spielräume zu schaffen, in denen neue Konzepte erprobt und evaluiert werden können. Ebenso bedarf es der Klärung von Finanzierungsfragen sowie von Fragen der Arbeitsorganisation und technischen Ausstattung.

Nicht zuletzt darf die Seite der Adressat:innen nicht aus dem Blick geraten. Während einige über die entsprechenden Ressourcen und Fähigkeiten verfügen, um digital teilzuhaben, müssen andere diese erst gewinnen. Hier ist es eine wichtige Aufgabe der Sozialen Arbeit im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe, in den unterschiedlichen Arbeitskontexten auch medienpädagogische Angebote zu machen und die Adressat:innen ‚mitzunehmen‘.

Gelingt die digitale Transformation in der Kinder- und Jugendhilfe in den nächsten Jahren nicht, muss davon ausgegangen werden, dass bestimmte Adressat:innen in Zukunft nicht erreicht werden und Angebote nicht wahrnehmen können. Insofern sollte auch in der Kinder- und Jugendhilfe in den nächsten Jahren ein Fokus auf dieses Thema gelegt und es sollten entsprechende Angebote entwickelt werden.

9. Literatur

- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J., Theunert, M. (2003): Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen. Online verfügbar: <https://docplayer.org/2948271-Kompetenzprofil-der-psychologischen-online-beraterinnen.html> (18.02.2023)
- ARD/ZDF Forschungskommission: ARD/ZDF Onlinestudie 2022. Online verfügbar: https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2022/ARD_ZDF_Onlinestudie_2022_Publikationscharts.pdf (7.1.2023)
- Bank für Sozialwirtschaft AG (Hrsg.) (2020): Erfolgsfaktor Digitalisierung. Auf dem Weg zur Sozialwirtschaft 4.0. Online verfügbar: https://www.sozialbank.de/fileadmin/2015/flipbook/BFS_Erfolgsfaktor_Digitalisierung/BFS_Erfolgsfaktor_Digitalisierung.pdf (7.1.2023)
- Beißwenger, M. (2020): Internetbasierte Kommunikation als textformen-basierte Interaktion: ein neuer Vorschlag zu einem alten Problem. In: Marx, K., Lobin, H. & Schmidt, A. (Hrsg.): Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv – multimodal – vielfältig. -Berlin [u.a.]: de Gruyter, 2020. S. 291-318. Online verfügbar: https://ids-pub.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/9876/file/Beisswenger_Internetbasierte_Kommunikation_2020.pdf (8.1.2023)
- Beranek, A. (2021): Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation. Weinheim: Beltz Juventa
- Boes, A. (2022): Umbruch erleben. Bidt Deutsch. Online verfügbar: <https://doi.org/12244> (12.03.2023)
- Böhm, M., & Wienholz, S. (2022). Schwangerschaftsberatungsstellen im pandemiebedingten Wandel. Auf dem Weg in eine digitalisierte Zukunft? FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung: Informationsdienst der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), 1, 11–15. Online verfügbar: https://doi.org/10.17623/BZgA_SRH:forum_2022-1_beitrag_sswberatungstelle_digital (18.1.2023)
- Bradl, M. & Lehmann, R. (2022): Evaluationsbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zum Modellprojekt HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten des donum vitae Bundesverbands. Online verfügbar: <https://doi.org/10.34646/thn/ohmdok-906> (18.1.2023)

- Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (o. J.): Was ist Digitalisierung. Online verfügbar: <https://www.de.digital/DIGITAL/Navigation/DE/Lagebild/Was-ist-Digitalisierung/was-ist-digitalisierung.html> (12.03.2023)
- Buschle, C. & Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen*, 12(1), 155–170.
- BMBF (2022): Hilfe ohne Wartezeiten: Online-Programm für Jugendliche, die sich selbst verletzen. Online verfügbar: <https://www.gesundheitsforschung-bmbf.de/de/hilfe-ohne-wartezeiten-online-programm-fur-jugendliche-die-sich-selbst-verletzen-14987.php> (13.1.2023)
- DGOB (2020): Anerkennungs-Standards der DGOB. Vorstandsmaterialien Nr. 7/2020. Online verfügbar: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/Anerkennungs-Standards-2020.pdf> (13.1.2023)
- Eichenberg, C. & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), S. 93-107. Online verfügbar: <http://www.resonanzen-journal.org> (13.1.2023)
- Engelhardt, E. (2021): Lehrbuch Onlineberatung. 2. erw. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Engelhardt, E. (2020): Digitalisierung der Supervision? – Digitale Kommunikations-Medien als Möglichkeitsspielraum. *KONTEXT- Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie*, S. 123-134. Online verfügbar: <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/digitalisierung-der-supervision/view> (13.1.2023)
- Engelhardt, E. (2019a): Online-Supervision – Digitale Transformation einer Profession? *supervision*, 37 (1) 3-9, *Psychosozial-Verlag*
- Engelhardt, E. (2019b): Onlineberatung – digitales Angebot für Alle!? In: Angenent, H., Heidkamp, B., Kergel, D. (Hrsg.): *Digital Diversity – Bildung und Lernen im Kontext gesellschaftlicher Transformationen*, Wiesbaden: Springer VS, 161-173
- Engelhardt, E. (2014): Online-Supervision – Neue Perspektiven für die Praxis. *KONTEXT – Zeitschrift für systemische Therapie und Familientherapie*, 45 (2), 172–185

- Engelhardt, E. (2013): Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31 (3), 111–115.
- Engelhardt, E. (2010): Same Same But Different – Partizipation von ehrenamtlichen Peer-BeraterInnen in der Online-Beratung bei kids-hotline. *E-Beratungsjournal*, 6 (1), S. 1-10. Online verfügbar: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/engelhardt.pdf (13.1.2023)
- Engelhardt, E. & Piekorz, K. (2022): Einführung in die Onlineberatung per Messenger. *E-beratungsjournal* 18 (1), 18-33. Online verfügbar: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf (13.1.2023)
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013): Was ist Onlineberatung? Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *E-Beratungsjournal* 9 (2), S. 1-12. Online verfügbar: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf (12.1.2023)
- Friesike, S. & Sprondel, J. (2022): Träge Transformation. Welche Denkfehler den digitalen Wandel blockieren. Stuttgart: Reclam Verlag
- Hildebrand, A., Weiss, M., Braun-Scharm, H., Stemmler, M. (2020): Abschlussbericht Evaluierung [U25] – Evaluierung der Online-Suizidpräventions-Beratung. Online verfügbar: https://www.lsdiagnostik.phil.uni-erlangen.de/django-files/cms/pool/Abchlussbericht_EvaluierungU25_final.pdf
- Hintenberger, G. (2021): Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. *Psychotherapie Forum* 25, S. 161-168 (2021). <https://doi.org/10.1007/s00729-021-00192-3> (12.1.2023)
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019): Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. Online verfügbar: https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf (13.1.2023)
- Hörmann, M. & Engelhardt, E. (2022): Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung* 40 (2), S. 72-78.

Online verfügbar: https://www.researchgate.net/publication/360066422_Blen-ded_Counseling_-_Grundlagen_Aktuelles_und_Diskurslinien_In_Zeit-schrift_fur_systemische_Therapie_und_Beratung_H_22022 (13.1.2023)

Klein, A. (2008): Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Dissertation an der Universität Bielefeld.

Kutscher, N (2019): Digitale Ungleichheit als Herausforderung für Medienbildung. Die deutsche Schule 111 (2019) 4, S. 379-390. Online verfügbar: https://www.pe-docs.de/volltexte/2021/20607/pdf/DDS_2019_4_Kutscher_Digitale_Ungleich-heit_als.pdf (7.1.2023)

Kutscher, N., Ley, T. & Seelmeyer, U. (Hrsg.) (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hohengehren: Schneider Verlag

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: JIM-Studie 2022. Online verfügbar: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2022/JIM_2022_Web_final.pdf (7.1.2023)

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: KIM-Studie 2020. Online verfügbar: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/KIM/2020/KIM-Studie2020_WEB_final.pdf (7.1.2023)

Reindl, R. (2105): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-Beratungsjournal 11 (1), S. 55-68. Online verfügbar: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf (18.2.2023)

Reindl, R. & Engelhardt, E. (2021): Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: Freier, C., König, J. Manzeschke, A. & Städtler-Mach, B. (Hrsg.): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft. Wiesbaden: Springer VS, S. 117-128

Römer, C. & Mundelsee, L. (2021): Einstellungen gegenüber Online-Beratung: Eine Umfrage unter Berater:innen, Coaches und Therapeut:innen. Coaching Theorie & Praxis 7, S. 173-184. Online verfügbar: <https://link.springer.com/article/10.1365/s40896-021-00061-5> (16.1.2023)

Singh, M. (2020): WhatsApp is now delivering roughly 100 billion messages a day. Online verfügbar: <https://tcrn.ch/3jHg1YC> (12.1.2023)

- Stalder, F. (2019): Kultur der Digitalität. 4. Auflage. Berlin: Suhrkamp Verlag
- Statista (2022): Prognose zur Anzahl der täglich versendeten und empfangenen E-Mails weltweit von 2021 bis 2026. Online verfügbar: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/252278/umfrage/prognose-zur-zahl-der-taeglich-versendeter-e-mails-weltweit/> (8.1.2023)
- Stieler, M. (2022): Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen - eine empirische Erhebung unter User*innen der Plattform Jugendnotmail. E-Beratungsjournal 18(1), S. 1-17. Online verfügbar: <https://doi.org/10.48341/g233-me06> (12.1.2023)
- Stieler, M., Lipot, S. & Lehmann, R. (2022): Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. E-Beratungsjournal 18 (1), S. 50-65. Online verfügbar: <https://doi.org/10.48341/262p-7t64> (16.1.2023)
- Unger, A. (2021): Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder. In: Wunder, M. (Hrsg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Klinkhardt Verlag
- Weinhardt, M. (2010): Krisenberatung online. Chancen und Grenzen medial vermittelter Hilfe. In: Färber, H. P.; Seyfarth, T.; Blunck, E.; Vahl-Seyfarth, E.; Leibfritz, J. (Hrsg.): Umgang mit Lebenskrisen. Verstehen – Begleiten – Bewältigen. S. 227-234. Mössingen: KBF
- Weinhardt, M. (2022): Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung. Ethik Journal 8 (1). Online verfügbar: https://www.ethikjournal.de/fileadmin/user_upload/ethikjournal/Texte_Ausgabe_2022_1/Weinhardt_Ethikjournal_1.2022.pdf (7.1.2023)
- Zentrale Informationsstelle des Bundes der Bundesnetzagentur (o. J.): Breitbandatlas. Online verfügbar: <https://www.gigabitgrundbuch.bund.de/GIGA/DE/Breitbandatlas/start.html> (18.2.2023)
- Zink, K. & Weber, H. (2021): Digitale Transformation in der Sozialwirtschaft. Von der Notwendigkeit einer eigenen Innovationskultur. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik. Online verfügbar: <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/17496.pdf> (7.1.2023)



JAdigital.

Digitalisierung in der Kinder- und
Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Projekträger



Kooperationspartner



Gefördert vom



ism gGmbH

Flachsmarktstr. 9

55116 Mainz

www.ism-mz.de

ism@ism-mz.de

06131/24041-10