

Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation – zum aktuellen Stand und den zukünftigen Entwicklungen der Onlineberatung

Emily M. Engelhardt

Während die telefonische Beratung zum Standardangebot fast jeder Beratungsstelle zählt, ist Onlineberatung als eigenständiges Angebot wesentlich seltener zu finden. Zugleich nutzen viele Berater*innen E-Mail, Kurznachrichten-Dienste oder auch Social Media für den Kontakt zu ihren Klient*innen. Emily M. Engelhardt erläutert grundlegende Begriffe, Kompetenzen und Qualitätskriterien für die Onlineberatung. Und sie gibt einen spannenden Ausblick auf die Zukunft mit Chatbots, Apps und virtueller Realität.

Weitere Informationen zur Onlineberatung finden sich im Lehrbuch *Onlineberatung* von Emily M. Engelhardt. Sie wird am 14.05.2019 von 19-21 Uhr zu Gast sein in unserer Reihe *praxis impulse* mit dem Fachvortrag „Möglichkeiten und Grenzen digitaler Beratungsangebote“ in Nürnberg.

Wir leben in einer Welt, die geprägt ist durch die Allgegenwart des Internets. Ein Leben ohne Smartphone und Tablet zur Gestaltung unserer beruflichen wie auch privaten Kommunikation ist für die meisten Menschen nicht mehr vorstellbar.

Der von Krotz (2008) als Mediatisierung beschriebene Veränderungsprozess, dem unsere Kommunikation unterliegt, hat schon immer Auswirkungen auf unser gesellschaftliches Zusammenleben. Beschleunigt wird dieser Prozess nun durch die fortschreitende Digitalisierung. So ist es z. B. für einen Großteil der Menschen inzwischen normal, jederzeit erreichbar und aufgrund der hohen Verfügbarkeit der digitalen Medien ständig online zu sein (Vorderer, 2015).

Die fortschreitende Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt hat inzwischen auch massive Auswirkungen auf die Beratung. In vielen Bereichen hat sich der Einsatz internetgestützter Medien zur Anbahnung und Gestaltung von Beratungsgesprächen bereits etabliert. On-

lineberatung findet im psychosozialen Beratungskontext, aber auch im Feld von Coaching und Supervision immer häufiger statt. Berater*innen müssen, um zukunftsfähig zu bleiben, heute in der Lage sein, Ratsuchende mit Hilfe unterschiedlicher Kommunikationswege zu begleiten und zu unterstützen.

Was ist Onlineberatung?

In der Literatur findet man zahlreiche Definitionen von Onlineberatung, die sich vor allem in der Betonung verschiedener Kriterien unterscheiden. So gibt es Definitionen, die eher die technische Seite betonen und Onlineberatung als „computerunterstützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrmann, 2010, S. 106) beschreiben. Die in dieser Beschreibung genannte Interaktion stellt einen wesentlichen Aspekt von Onlineberatung heraus: Es handelt sich um wechselseitige Kommunikation, bei der Menschen unter der Zuhilfenahme von unterschiedlichen Medi-

en miteinander im Austausch sind. Onlineberatung ist demnach eine Beratungsform, bei der Menschen mit Hilfe von digitalen Medien miteinander in Kontakt treten und kommunizieren können. Der Einsatz dieser Medien ermöglicht folglich auch erst das Zustandekommen und Gestalten des Beratungsprozesses.

In der Tat ist es so, dass in der psychosozialen Beratungsszene Onlineberatung nach wie vor meistens als textbasierte Form der Beratung verstanden wird (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 43) und die Eigenheiten dieser Kommunikationsform besonders betont werden.

Etwas offener formuliert ist die in der Satzung der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e. V. aufgeführte Beschreibung.

»Onlineberatung versteht sich als besonders niedrigschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die

bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internetgestützte, im Regelfall anonyme und nach dem jeweiligen Stand der Technik abgesicherte, verschlüsselte Online-Beratung [sic!].« (DGOB e. V., 2016, S. 1)

Auffällig an dieser Definition ist, dass hier die Form der Kommunikation – ob textgebunden oder nicht – offenbleibt. Genannt werden aber weitere wichtige Charakteristika von Onlineberatung, wie die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit, die Möglichkeit zur Anonymität und die einzuhaltenden technischen Standards.

Betrachtet man die bisherige Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung, wird deutlich, dass Onlineberatung aufgrund der rasanten technischen Entwicklungen, die Auswirkungen auf unsere Kommunikations- und Beziehungsgestaltung und damit auch auf die Beratung hat, einem steten Wandel unterliegt. Insofern werden in den nächsten Jahren erweiterte und neue Definitionen von Onlineberatung entstehen.

Die folgende Definition stellt den Versuch einer möglichst breiten Beschreibung dar, indem sie davon ausgeht, dass

»Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, 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.« (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4 f.)

Onlineberatung findet demnach über das Internet vermittelt statt und ist auf die Nutzung unterschiedlicher digitaler Medien zur Gestaltung des Kommunikationsprozesses angewiesen.

Onlineberatung findet in Deutschland vor allem als Beratungsangebot von Beratungsstellen (z. B. Erziehungs-, Sucht- oder Schuldnerberatungsstellen) statt. Wobei der Gedanke der aufsuchenden Form des Angebots hierbei durchaus eine wichtige Rolle spielt, da mit der Einführung von Onlineberatungsangeboten auch der Tatsache Rechnung getragen wird, dass sich bestimmte Zielgruppen besonders viel und gerne im Internet aufhalten und dort mit dem Angebot der Onlineberatung erreicht werden können.

Seit etwa 1995 existiert Onlineberatung in Deutschland. Damals ging die Telefonseelsorge (TS) als erste große Beratungseinrichtung mit einem Onlineberatungsangebot online. Mit der beginnenden Verbreitung des Internets, Mitte der 1990er-Jahre, begann also auch die Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung. Beratungsstellen, die bislang in der Präsenzberatung und/oder telefonisch beraten hatten, erhielten nun auch Mails von Ratsuchenden und mussten sich mit der Frage beschäftigen, wie mit diesen umzugehen ist.

Mangels eines deutschlandweiten Registers aller Onlineberatungsstellen, gibt es keine genaue Zahl, wie viele Beratungsstellen auch online beraten. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass inzwischen alle Beratungsstellen, die über eine Website verfügen und eine Kontaktmöglichkeit über diese zur Verfügung stellen, auch mit Anfragen über den Online-Kanal konfron-

tiert sind und hierfür mal mehr, mal weniger professionelle Lösungsmöglichkeiten gefunden haben.

Kompetenzen für die Onlineberatung

Für alle Formen der psychosozialen Beratung gilt, dass sie nicht ohne einen hohen Grad an Professionalität angeboten werden können. So stellt Gehrman (2010) auch für die Onlineberatung fest, dass „für eine gelingende Professionalisierung und Institutionalisierung der Onlineberatung fachlich begründete Qualitätsstandards und eine angemessene Fort- und Weiterbildung“ (S. 113) notwendig sind.

In diesen ersten Jahren der Onlineberatung wurde viel experimentiert und ausprobiert. Qualitätsstandards lagen zu dieser Zeit noch nicht vor. Ein erster Vorstoß in dieser Richtung wurde vom Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen vorgenommen, der 2001 ein Gütezeichen für psychologische Onlineberatung einführte. Zu den Kriterien für den Erwerb dieses Gütezeichens gehörten »neben einem Nachweis des Diploms in Psychologie oder einem vergleichbaren Abschluss an einer europäischen Hochschule der Nachweis der Qualifikation in Gesprächsführung und Krisenintervention. Qualitätszeicheninhaber gehen berufsethische Verpflichtungen ein und wahren die Anonymität ihrer Klienten. Sie beantworten Anfragen zeitnah und weisen Nutzer auf Grenzen und Möglichkeiten der Online-Beratung hin.« (Schaffmann, 2001, o. S.)

Eine spezifische Qualifikation für die Onlineberatung wurde an dieser Stelle jedoch noch nicht verlangt.

Mit dem Jahr 2003 begann nach Eichenberg und Kühne (2014) die Phase der annähernden Institutionalisierung, die sich durch eine immer stärkere Professionalisierung der Onlineberatung auszeichnet. Diese Phase ist durch einen verstärkten fachlichen und wissenschaftlichen Diskurs zur Onlineberatung gekennzeichnet. Auch der Bereich der Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Onlineberatung entwickelte sich fortan. Bislang einzigartig ist in diesem Bereich das Angebot der Technischen Hochschule Nürnberg, die seit 2008 den Student*innen der Sozialen Arbeit eine studienbegleitende Qualifizierung zu zertifizierten Onlineberater*innen ermöglicht.

Mit der Gründung der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung (inzwischen umbenannt in Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) im Jahr 2005 wurde ein weiterer Schritt zur Institutionalisierung der Onlineberatung gegangen. Im gleichen Jahr wurde das e-Beratungsjournal (www.e-beratungsjournal.net) als Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation gegründet. Die Diskussion um Qualitätsstandards nahm nun Fahrt auf und die unterschiedlichen Träger und Einrichtungen formulierten Richtlinien und Rahmenbedingungen für die Onlineberatung (Engelhardt, 2013).

Im Jahr 2012 wurde an der Technischen Hochschule Nürnberg das Institut für E-Beratung (www.e-beratungsinstitut.de) gegründet, welches sich mit Forschungs- und Entwicklungsprojekten im Bereich internet-basierter Beratungsangebote beschäftigt.

Qualitätskriterien für die Onlineberatung

Was macht nun gute Onlineberatung aus? Auf den ersten Blick lautet die Antwort vermutlich: hochqualifizierte Beratungskräfte, deren Angebot auf einer Plattform mit den höchsten Standards für eine datensichere Kommunikation stattfindet. Hier muss nun aber eine vertiefte Betrachtung der einzelnen Punkte stattfinden, um zu einer tragfähigen und seriösen Beschreibung von Güte in der Onlineberatung zu kommen. Die Ratsuchenden selbst werden ihrerseits eine gute Beratung an ganz unterschiedlichen Aspekten festmachen: Hat mir die Beratung geholfen, mein Problem zu lösen? War mir mein*e Berater*in sympathisch? Habe ich mich verstanden und angenommen gefühlt? Wurde mir schnell geantwortet? usw.

Um die Qualität von Onlineberatung messen zu können, können demnach unterschiedliche Befragungsszenarien auch unterschiedliche Ergebnisse hervorbringen. Reindl (2015) stellt fest:

»Ein einheitlicher Standard bzw. ein einheitliches Set an verbindlichen Qualitätsanforderungen existiert bislang nicht. Dabei wäre u. a. gerade dies der Schlüssel für die weitere Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung bzw. für die Anerkennung durch potentielle Kostenträger.« (S. 57)

Mit Beginn der stärkeren Professionalisierung von Onlineberatung haben sich die Träger von Onlineberatungsangeboten in verschiedenen Arbeitsgruppen mit Qualitätsaspekten für Onlineberatung beschäftigt. So werden beispielsweise Zugang, Erreichbarkeit und Wahlfreiheit der Ratsuchenden sowie die Vernetzung des Ange-

bots mit weiteren Diensten, Trägern und Portalen genannt. Außerdem finden Aspekte wie technische Sicherheit, Anwendungsbe- reiche von Onlineberatung und Personalkoordination Berücksichtigung. Entsprechende Qualifikationserfordernisse werden ebenso benannt (pro familia Bundesverband, 2004; Mitgliederversammlung der KBKEFL, 2012; Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen, 2016).

Für die Onlineberatung haben sich inzwischen unterschiedliche Qualifizierungsangebote entwickelt. Weiterhin gehört Onlineberatung aber nicht zu der grundständigen Beratungsausbildung, die nach wie vor auf den unmittelbaren Kontakt zwischen Berater*innen und Ratsuchenden fokussiert. Insbesondere die textbasierten Formen von Onlineberatung (E-Mail, Forum, Chat) stellen für Beratende eine besondere Herausforderung dar und erfordern spezifische Kompetenzen (Knatz, 2008). Für Beratende bedeutet dies aber auch, dass sie sich nicht auf ihre bisher erlernten Parameter zur Einschätzung eines Ratsuchenden verlassen können.

Im Rahmen des trägerübergreifenden Ausbildungscurriculums Onlineberatung (Reindl, 2015) wurden die unterschiedlichen notwendigen Kompetenzen für Onlineberater*innen aufgeführt, die da sind:

- a) eine grundständige Beratungsqualifikation,
- b) eine Zusatzqualifikation in Onlineberatung (u. a. Kompetenzen in Onlinekommunikation, Methoden der Onlineberatung), die möglichst nach dem gemeinsamen Ausbildungscurriculum gestaltet ist,
- c) die Feldqualifikation im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung,

d) Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Onlineberatung (Verschwiegenheitspflicht Zulässigkeit, Anzeigepflicht, Folgen unterlassener Hilfeleistung, etc.).« (Reindl, 2015, S. 62)

Eine hochwertige Ausbildung zum*r Onlineberater*in sollte einen Stundenumfang von mindestens 100 Unterrichtsstunden (im Blended Learning-Verfahren) nicht unterschreiten. Ebenso wird ein Selbsterfahrungsanteil in Form von einer durch erfahrene Mentoren begleiteten Fallpraxis empfohlen (Trägertreffen Onlineberatung, 2011). Der Einstieg über die Grundlagen von Onlinekommunikation soll vor allem ein Bewusstsein dafür wecken, dass Onlineberatung keine Face-to-Face-Beratung in einem anderen Medium ist (Brunner, 2006).

Es geht vielmehr darum, sich auf eine ganz neue Form der Kommunikation und Interaktion einzulassen und deren Spezifika für die Gestaltung eines Beratungsprozesses zu verinnerlichen.

Die stetige Weiterentwicklung von virtualisierten Lebenswelten, technischen Möglichkeiten und daraus resultierenden Kommunikationsstrukturen erfordert einen fortlaufenden Qualifizierungsprozess. Onlineberatende müssen sich darüber bewusst sein, wie sich die fortschreitende Mediatisierung unserer Gesellschaft auch auf die Prozesse in der Onlineberatung auswirkt. Sie sind dazu aufgefordert, sich immer wieder den aktuellen Stand der Entwicklung anzueignen und sich fortzubilden. So gehört es auch zur Qualität von Onlineberatungsangeboten, dass die Anbieter*innen dieser dafür Sorge tragen, dass sich die Beratenden regelmäßig fortbilden können, um auf einem aktuellen Stand zu sein.

Ausblick

Kaum ein Arbeitsbereich der Sozialen Arbeit hat sich in den letzten 20 Jahren aus technologischer Sicht so dynamisch entwickelt und verändert wie die Onlineberatung. Gleichzeitig unterliegt die gesamte Soziale Arbeit einem massiven Transformationsprozess, der durch die Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt angetrieben wird.

So wird sich auch die Onlineberatung in den nächsten Jahren weiter wandeln. Neue Technologien und Medien, gesetzliche Vorgaben und Finanzierungsthematiken, vor allem aber die Kommunikationsgewohnheiten und sich daraus ergebende Bedürfnisse und Erwartungen an die Beratungslandschaft werden Fachkräfte und verantwortliche Träger vor immer neue Aufgaben und Herausforderungen stellen.

So sollen abschließend ein paar Zukunftsszenarien und -themen vorgestellt werden, die in den nächsten Jahren eine Rolle spielen könnten. Denn auch wenn manches bereits vorstellbar und technisch möglich ist, wird es vor allem darauf ankommen, wie sich die Praktiker*innen zu den Entwicklungen verhalten und diese aktiv mitgestalten.

Kritiker der Onlineberatung warnen davor, dass die Onlineberatung den Menschen nicht ersetzen kann. Damit haben sie vollkommen Recht, denn eine Onlineberatung wird ohne Menschen nicht möglich sein. Zumindest nicht solange unter professioneller Beratung weiterhin eine Begegnung von einer ratsuchenden Person mit einer Fachkraft verstanden wird.

Insofern geht es zunächst weniger um die Frage, ob die Technik den Menschen ersetzt, sondern vielmehr darum, welchen Stellenwert eine digital-medial unterstützte Form der Beratung künftig im Portfolio der Beratungsstellen einnehmen wird. Inzwischen wird das Thema Digitalisierung von Beratungsdienstleistungen in Arbeitsgruppen und Initiativen angeregt diskutiert.

Im Herbst 2017 haben das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) in einer gemeinsamen Absichtserklärung die verstärkte Zusammenarbeit im Hinblick auf die digitale Transformation des Sozialen Sektors vereinbart. Hierbei wurden sechs Handlungsfelder definiert, zu denen auch Beratung und Therapie gehören.

»Ziel ist es, die erfolgreichen Angebote der online-Beratung auszubauen und konzeptionell weiterzuentwickeln. Grund sind die hohe Nachfrage und die sich verändernden Anforderungen an digitale Beratungsformate. Ihre strukturelle Vernetzung erfordert neue Formen der Zusammenarbeit unter Einbindung von Peer-to-Peer-Beratung. Hierzu gehört auch die Entwicklung neuer, digital basierter und begleiteter Betreuungs- und Begleitungskonzepte.« (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege, 2017, S. 4)

Neben den hier bereits genannten Punkten wird vor allem die Qualifizierung von Fachkräften eine wichtige Rolle spielen. Denn auch wenn die technischen Entwicklungen rasant voranschreiten, herrscht noch ein großes Defizit hinsichtlich der Bereitschaft, sich hierfür entsprechend ausbilden zu lassen (Lang, 2015). Nach Weinhardt (2013)

wird sich die bislang vollzogene Trennung von kopräserter und medialvermittelter Beratung künftig zu einer hybridisierten Form hin entwickeln. Nicht zuletzt, da die künftigen Generationen von Berater*innen aber auch von Ratsuchenden ganz selbstverständlich unterschiedliche Kommunikationsformen nutzen werden.

Für die Gestaltung und Organisation von Beratungsprozessen werden zukünftig Blended Counseling-Konzepte vermutlich eine größere Rolle spielen (Engelhardt & Reindl, 2016). Weinhardt (2013) zieht hier den Vergleich zur Entwicklung von Blended Learning und stellt fest:

»Eine solche konzeptionell gestützte Hartnäckigkeit, gepaart mit sachlich fundiertem Entwicklungswillen, wird möglicherweise auch in der Blended-Counseling Debatte benötigt, um einseitig affirmative oder kritische Entwicklungen hinsichtlich der Hybridisierung von Beratungskommunikation zu dämpfen.« (S. 10)

Die größte Sorge technikkritischer Berater*innen besteht darin, dass sie eines Tages von einer Maschine ersetzt werden könnten. Diese Sorge ist insofern berechtigt, als dass sich durch die Digitalisierung in den nächsten 25 Jahren die Arbeitswelt signifikant verändern wird, neue Berufe entstehen und sich bisherige Tätigkeiten teils stark verändern werden. Indes hat eine Studie des Instituts für Arbeitsmarkt und Bildungsforschung (Dengler & Matthes, 2015) ergeben, dass für soziale Berufe ein sehr geringes Substituierbarkeitspotenzial (5,3 %) vorliegt. Es ist also grundsätzlich davon auszugehen, dass der Großteil der Tätigkeiten im sozialen Bereich weiterhin von Menschen ausgeführt wird. Gleichzeitig bedeutet dies aber nicht, dass digitale

Medien keine besondere Rolle spielen. Im Gegenteil, es wird künftig jedoch darauf ankommen, dass Fachkräfte in sozialen Berufen in der Lage sind, digitale Medien für die Erbringung ihrer Tätigkeiten zweckmäßig und gezielt einzusetzen. Der Mensch wird also nicht ersetzt, muss aber über neue und andere Kompetenzen verfügen als bisher.

Insofern wird es in den nächsten Jahren dringend notwendig sein, Fachkräfte für den Umgang mit digitalen Medien in der Beratung zu qualifizieren. Berater*innen werden künftig zum einen in der Lage sein müssen, mit Unterstützung digitaler Medien Beratungsprozesse zu gestalten. Sie werden zum anderen aber auch mit neuen Themen in der Beratung konfrontiert werden, die sich aus den medialen Handlungspraktiken ihrer Adressat*innen ergeben werden (Helbig, 2017). Familiäre Konflikte wegen exzessiver Smartphone-Nutzung oder berufliche Überlastungsreaktionen aufgrund ständiger Erreichbarkeit zählen bereits jetzt häufig zu Beratungsanlässen von Klient*innen (Wenzel, 2018).

Von Chatbots, Apps und Virtual Reality

Gerade im Bereich psychotherapeutischer Interventionen haben sich in den letzten Jahren einige beeindruckende Entwicklungen vollzogen. Der Einsatz von Apps (Anwendungssoftware auf mobilen Geräten) und automatisierten Systemen findet hier bereits in vollzähligen Projekten mit großem Erfolg statt. Zahlreiche Studien konnten inzwischen zeigen, dass strukturierte standardisierte psychologische Interventionen beispielsweise bei der Reduktion

von depressiven Symptomen durchaus wirksam sind (Baumeister, Lin & Ebert, 2017). Programme wie *deprexis* <https://www.deprexis24.de> oder *get.on* <https://www.geton-training.de/> helfen Betroffenen bei Depressionen und Erschöpfung, Schlafproblemen, Stressbewältigung uvm. Deutlich wird in den Studien jedoch auch, dass der größte Erfolg dann erreicht wird, wenn die Programme von Therapeut*innen unterstützt werden. Reine Selbsthilfeprogramme zeigten hingegen eine weniger starke Wirkung (Berger, 2015).

Auch hier zeigt sich also, dass der Mensch, in diesem Fall die Therapeut*innen, eine wichtige Rolle beim Grad der Wirksamkeit der Online-Intervention spielt. Ebenso wird der Einsatz von Virtual Reality (eine in Echtzeit computergenerierte, interaktive virtuellen Umgebung) in der Therapie künftig vermutlich stärker stattfinden. Durch technologische Verbesserungen, wie der Reduktion von Größe und Gewicht von VR-Brillen, sowie besserer/realistischer grafischer Darstellungen wird eine Therapie mit Hilfe dieser Geräte leichter erfolgen können. Die Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde empfiehlt bereits jetzt in ihren Leitlinien den Einsatz einer Virtuellen-Realität-Expositionstherapie bei spezifischen Phobien (Bandelow et al., 2014).

Der erste Chatbot mit psychotherapeutischen Elementen (ELIZA) wurde bereits 1966 von Joseph Weizenbaum entwickelt. Über 50 Jahre später streiten Entwickler*innen noch immer über die Frage, wieviel künstliche Intelligenz ein Chatbot benötigt und an welcher Stelle der Mensch wieder zum Einsatz kommt. Denkbar ist jedoch, dass ein Chatbot als eine Art

Clearing-Instrument bei Beratungsanfragen zum Einsatz kommt und einen ersten Teil der Auftragsklärung übernimmt. Inwiefern dies sinnvoll und notwendig ist, muss je nach Einsatzbereich individuell geklärt werden. Ein Chatbot konnte aber beispielsweise als eine erste Kontaktmöglichkeit bei Wartezeiten eine gute Unterstützung darstellen. Viel grundsätzlicher als um die Frage, was technisch alles möglich ist, wird es darum gehen, zu entscheiden, was gewünscht und ethisch vertretbar ist. Ist es vorstellbar, dass Ratsuchende mit einem Computer über ihre Probleme sprechen? Können Hilfesuchende mit Hilfe von automatisierten Selbsttests eine Erstdiagnostik vornehmen? Diese und weitere Fragen werden in den nächsten Jahren zunehmend diskutiert werden müssen. Denn die technischen Innovationen werden nicht auf sich warten lassen und bereits jetzt wächst der Markt kommerzieller Dienstleister, die mit Hilfe von Apps und Selbsthilfeprogrammen schnelle Hilfe suggerieren, rasant an.

Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface

Alexa, Siri und Co. deuten auf eine wichtige Entwicklung hin, die auch für die Onlineberatung eine Rolle spielen wird: Die Sprache wird als Eingabeinterface immer bedeutsamer. Das Wall Street Journal konstatiert Mitte 2017 bereits das Ende der geschriebenen Sprache im Netz:

»Instead of typing searches and emails, a wave of newcomers [...] is avoiding text, using voice activation and communicating with images.« (Bellmann, 2017, o. S.)

Dies bedeutet nicht, dass textbasierte Onlineberatung künftig vom Aussterben

bedroht ist – telefonische und Face-to-Face-Beratung im Übrigen auch nicht. Es deutet jedoch darauf hin, dass die Nutzungspräferenzen unterschiedlicher Nutzergruppen sich verändern und sich daraus auch Implikationen für die Weiterentwicklung der Onlineberatung ergeben. Onlineberatungsoftware wird in der Lage sein müssen, per Spracheingabe Texte zu erzeugen oder aber Aufzeichnungen sicher zu übertragen. Berater*innen wiederum müssen sich methodische Kompetenzen aneignen, die ihnen ermöglichen, mit einem eingesprochenen Text umzugehen. Denn dieser unterscheidet sich wiederum von einem getippten Text aufgrund der Unterschiede von gesprochener und geschriebener Sprache (Engelhardt & Storch, 2013). Aber auch das Hören und Verarbeiten von Sprachnachrichten und eine entsprechende Reaktion darauf wird Berater*innen mit neuen Kommunikationssituationen konfrontieren.

Dies mag auf den ersten Blick nach einer unzumutbaren Überforderung klingen, da sich Berater*innen ständig auf dem neusten Stand der Technik befinden mussten. Dies ist in gewisser Hinsicht auch richtig. Und so geht es weniger darum, alles zu kennen und alles zu können, sondern vielmehr, den Chancen dieser technologischen Möglichkeiten grundsätzlich offen gegenüberzustehen und ein Interesse an der Erweiterung des eigenen Beratungsrepertoires zu zeigen. Denn, was wäre es nicht für ein möglicher Gewinn für eine*n kognitiv eingeschränkte*n Klient*in, eine Sprachnachricht zu senden, bei der er*sie weder der Fachkraft in die Augen schauen musste noch durch mimische Regungen oder Unterbrechungen gestört würde? Die Versuche von Onlineberatung in leichter

Sprache haben gezeigt, dass diese Angebote von der anvisierten Zielgruppe kaum genutzt werden. Eine sprachgesteuerte Möglichkeit, an einem Onlineberatungsangebot zu partizipieren, könnte hier eine Lösung darstellen, bestimmte Zielgruppen zu gewinnen. Die Erweiterungen der Onlineberatung, die sich durch neue technische Möglichkeiten ergeben, sollten also kritisch geprüft und hinterfragt und nicht kategorisch abgelehnt werden.

Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung

Der durch die zunehmende Mediatisierung und Digitalisierung in Gang gesetzte Wandel wird enorme Auswirkungen auf unser alltägliches und berufliches Leben haben. Während einiges bereits absehbar ist und unter Schlagworten wie „digitaler Stress“ zum Ausdruck kommt, ist manches noch vollkommen unklar.

Psychosoziale Beratung unterliegt diesem Wandel ebenso und wird sich in Zukunft mit neuen Fragestellungen konfrontiert sehen, auf die Antworten gefunden werden müssen. So wird es darum gehen, durch adäquate Angebote zukunftsfähig zu bleiben und unterschiedliche Zugangswege zur professionellen Beratung zu schaffen. Es müssen konzeptionelle Überlegungen angestellt werden und Finanzierungsproblematiken geklärt werden, um Rahmenbedingungen zu schaffen, die qualitativ hochwertige Arbeit im Sinne der Ratsuchenden sicherstellen.

Daher wird auch im Bereich der Ausbildung von psychosozialen Beratungsfachkräften ein Wandel stattfinden müssen: Berater*innen benötigen in Zukunft neben

Kompetenzen in medial unterstützter Beratung auch Fachwissen über die Auswirkungen, die der mediale und digitale Wandel mit sich bringt. Die Lebenswelten der Klient*innen unterliegen einem Transformationsprozess, aus dem sich neue Fragestellungen und Problemkonstellationen für die Beratung ergeben. Und so gilt für psychosoziale Berater*innen am Puls der Zeit:

»Medien im McLuhanschen Sinne sind kein Spezialbereich der Sozialen Arbeit, sondern rücken durch ihren Einfluss auf die Wahrnehmung von Welt ins Zentrum einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit.« (Fischer-Gese, 2016, S. 333)

Es wäre wünschenswert, dass so auch die Onlineberatung in Zukunft ihren teils noch vorhandenen Exotenstatus verliert und als selbstverständliches Instrument das Portfolio psychosozialer Beratung ergänzt.

Literatur

- Bandelow, B. et al. (2014): Deutsche S3-Leitlinie Behandlung von Angststörungen – Kurzversion. Verfügbar unter: http://www.awmf.org/uploads/tx_szleitlinien/051-028k_S3_Angstst%C3%BCrungen_2014-05_1_01.pdf (aufgerufen 03.04.2018)
- Baumeister, H./Lin, J./Ebert, D. (2017): Internet- und mobilebasierte Ansätze. Verfügbar unter: DOI 10.1007/s00103-017-2518-9 (aufgerufen 03.04.2018)
- Bellmann, E. (2017): The End of Typing: The next billion mobile users will rely on video and voice. The Wall Street Journal vom 7. August 2017. Verfügbar unter: <https://www.wsj.com/articles/the-end-of-typing-the-internets-next-billion-users-will-use-video-and-voice-1502116070?mod=e2tw> (aufgerufen 12.01.2018)
- Brunner, A. (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online Beratung. E-Beratungsjournal, 2 (2), S. 1–13. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (Hrsg.) (2017): Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung. Verfügbar unter: https://www.awo.org/sites/default/files/2017-09/170907_strateg_Partnerschaft_Digitalisierung_BAGFW_BMFS-FJ.pdf (aufgerufen 11.01.2018)
- Dengler, K. & Matthes, B. (2015): Folgen der Digitalisierung für die Arbeitswelt. Substituierbarkeitspotenziale von Berufen in Deutschland. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2015/fb1115.pdf> (aufgerufen 12.01.2018)
- DGOB e. V. (Hrsg.) (2016): Vereinssatzung. Verfügbar unter: <http://dg-onlineberatung.de/vereinszweck/satzung/> (aufgerufen 28.04.2017)
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung in die Onlineberatung und -therapie. München: Ernst Reinhardt
- Engelhardt, E. (2013): Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 31 (3), S. 111–115. Verfügbar unter: <https://onlinecoachingblog.wordpress.com/2014/08/01/artikel-zu-den-qualitätsmerkmalen-guter-onlineberatung/> (aufgerufen 06.04.2018)
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4 (2), S. 130–144. Verfügbar unter: <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393> (aufgerufen 06.04.2018)
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? – Versuch der systematischen begrifflichen Einordnung der Beratung im Internet. E-Beratungsjournal, 9 (2), S. 1–12. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Fischer-Gese, T. (2016): Medien und Lebenswelt. In: Grunwald, K. & Thiersch, H. (Hrsg.) (2016): Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit (S. 326–339). Weinheim: Beltz Juventa
- Gehrmann, H. J. (2010): Onlineberatung – Eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Cleppin, G. & Lerche, U. (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien (S. 105–115). Wiesbaden: VS
- Helbig, C. (2017): Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. MedienPädagogik, 27, S. 133–152. Verfügbar unter: DOI:10.21240/mpaed/27/2017.04.06.X. (aufgerufen 29.03.2018)
- Knatz, B. (2008): Zwischen den Zeilen. E-Beratungsjournal, 4 (1), S. 1–13. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Krotz, F. (2008): Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In: Thomas, T. (Hrsg.): Medienkultur und soziales Handeln (S. 43–62). Wiesbaden: VS
- Lang, J. (2015): Wo steht die Onlineberatung/therapie in 10 Jahren? E-Beratungsjournal, 11 (2), S. 93–104. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-Beratungsjournal, 11 (1), S. 55–68. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Schaffmann, C. (2001): Erste Qualitätszeichen für psychologische Online-Beratung vergeben. Pressemitteilung. Verfügbar unter: <http://www.bdp-verband.org/bdp/presse/2001/prsiegel.shtml> (aufgerufen 08.05.2017)
- Vorderer, P. (2015): Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. Publizistik 60, S. 259–276. Verfügbar unter: DOI 10.1007/

s11616-015-0239-3 (aufgerufen 12.06.2017)

Weinhardt, M. (2013): Zur Zukunft der Online-Beratung. *E-Beratungsjournal*, (9) 1, S. 1-12. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf (aufgerufen 06.04.2018)

Wenzel, J. (2018): *Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Anmerkung

Bei diesem Artikel handelt es sich um Ausschnitte aus dem „Lehrbuch Onlineberatung“ (2018) erschienen bei Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen. ISBN: 978-3-525-71147-7.

Erhältlich als eBook (19,99 Euro) oder broschurierte Ausgabe (25,00 Euro) mit Online Add-ons.

Emily M. Engelhardt ist systemische Beraterin & Supervisorin (SG), Onlineberaterin und Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB). Derzeit ist sie Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg. Sie verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Fach- und Onlineberatung, z. B. als Leitung der kids-hotline Onlineberatungsstelle des Kinderschutzes e. V. München sowie Referentin für Personalentwicklung der Volkswagen Coaching GmbH und Volkswagen AG. Sie bildet an der TH Nürnberg Studierende und Fachkräfte in Onlineberatung aus und ist als (Online-) Supervisorin und Trainerin freiberuflich tätig. Frau Engelhardt ist Redaktionsmitglied des *e-beratungsjournal.net* sowie Mitglied bei der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGSF) sowie der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB).

Fachvortrag: Möglichkeiten und Grenzen Digitaler Beratungsangebote



Wir leben in einer Welt, die durch eine immer stärkere mediale Durchdringung gekennzeichnet ist. Die fortschreitende Digitalisierung hat enorme Auswirkungen auf unsere Kommunikation und unser Zusammenleben. Für die Systemische Beratung ergeben sich damit neue Herausforderungen aber auch Chancen. Der Vortrag gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Digitalisierung der Beratung und zeigt Perspektiven für die Profession auf. Es wird um die Frage gehen, wie sich Beratungsprozesse mit Hilfe internetgestützter Medien gestalten lassen und welche Grenzen beachtet werden müssen. Anschließend kann miteinander diskutiert werden, vor welchen Zukunftsaufgaben die Systemische Beratung im Zeitalter der Digitalisierung steht und wie mögliche Lösungswege gestaltet werden können.

Der Vortrag ist offen für alle Interessierten; für die Teilnehmer*innen und Absolvent*innen unserer Weiterbildungsprogramme ist er kostenfrei; als kleines Dankeschön und als Gelegenheit, weiterhin den Kontakt zu pflegen. Um planen zu können, bitten wir um schriftliche Anmeldung.

Referentin:

Emily M. Engelhardt, M.A. Pädagogin, Systemische Beraterin und Supervisorin (SG), Online Supervisorin, Onlineberaterin und Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB)

Datum: 14.05.2019 von 19 - 21 Uhr

Ort: Nürnberg | eckstein

Kosten: € 15,-

Anmeldung über unsere Homepage:
<https://www.praxis-institut.de/sued/fachvortraege/>

PRAKTISCHES HANDLUNGSWISSEN FÜR DIE BERATUNGSFORM DER ZUKUNFT



Emily M. Engelhardt

Lehrbuch Onlineberatung

2018. 172 Seiten, mit 16 Tab. und digitalem Zusatzmaterial, kartoniert

€ 25,00 D

ISBN 978-3-525-71147-7

eBook: € 19,99 D ISBN 978-3-647-71147-8 (PDF)

Der Einsatz digitaler Medien und Kommunikation spielt im Bereich der psychosozialen Beratung eine immer wichtigere Rolle. Dieses Lehrbuch vermittelt (angehenden) Fachkräften im Kontext von Beratung, Coaching und Supervision praktisches Handlungswissen zur Onlineberatung. Neben theoretischen Grundlagen veranschaulicht Emily Engelhardt anhand von praktischen Beispielen und Übungen, wie Onlineberatung konkret umgesetzt wird. Die Leser*innen lernen die unterschiedlichen Tools der textbasierten Onlineberatung (Mail-, Chat- und Forenberatung) sowie neuere Entwicklungen wie Video- und Messengerberatung kennen und setzen sich mit den Besonderheiten der Onlinekommunikation auseinander. Neben den Einsatzmöglichkeiten und -feldern von Onlineberatung werden rechtliche, technische und organisatorische Aspekte beleuchtet.



Vandenhoeck & Ruprecht Verlage

www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com