

## **10 Jahre Fachforum Onlineberatung - Zur Entwicklung und zum Stand psychosozialer Onlineberatung**

Einführungsvortrag Fachforum Onlineberatung 18./19. September 2017, Nürnberg

Prof. Dr. Richard Reindl, TH Nürnberg

Meine Damen und Herren,

liebe Mitveranstalter,

vor 10 Jahren fand hier an der Hochschule das erste Fachforum Onlineberatung statt. Eigentlich sollte es auch das letzte sein, denn eine Fortsetzung hatten wir damals bei der Planung nicht im Sinn. Die Hochschule hatte gerade die Studienwerkstatt Onlineberatung eröffnet und startete zusammen mit der Onlineberatungsstelle kids-hotline einen ersten Qualifizierungskurs für Studierende der Sozialen Arbeit. Am Schnittpunkt von Theorie und Praxis wollten wir, die damaligen beiden Veranstalter, (die Onlineberatungsstelle kids-hotline und die Hochschule Nürnberg) mit dem Fachforum eine Art Reflexionsveranstaltung für uns selbst organisieren. Damit wären wir zufrieden gewesen.

Wie Sie heute sehen können, kam es doch anders. Das Bedürfnis, die eigene Praxis zu reflektieren, sich mit Gleichgesinnten - oder Gleichbetroffenen - auszutauschen, jenseits der Grenzen einer verbandlichen Organisation und Trägerschaft, schien damals kein lokales Bedürfnis einiger weniger Personen aus dem Umfeld der Hochschule Nürnberg zu sein. Scheinbar traf dies die Bedürfnislage von vielen damals – und wie es scheint auch heute noch, so dass sich doch ein mächtiger Druck aufbaute, ein weiteres Fachforum zu veranstalten. Und so nahm es also seinen Lauf, dass wir hier zum zehnten Mal bereits den Austausch und die Reflexion pflegen. ...

Sicherlich waren und sind eine Reihe weiterer Faktoren für die Nachfrage nach einem Austauschforum ausschlaggebend:

Man könnte auch sagen, das Fachforum bot und bietet auch heute noch eine Plattform, die zu einem zusätzlichen Schub/Antrieb zur weiteren Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung geführt hat und vielleicht weiterführen kann:

- Eine Plattform, die auf der Suche nach Wissen über ein noch wenig bekanntes und erschlossenes Feld Wissenschaftler/innen und Anwenderinnen und Anwender aus dem deutschsprachigen Raum und teilweise darüber hinaus (Beiträge aus UK, DK, NL) zusammenführt,
- eine Plattform, die Reflexion der anfangs nach dem Versuch und Irrtumsprinzip angewandten methodischen Ansätze in der Onlineberatung systematisch im Austausch ermöglicht, sowie die Übertragbarkeit und/oder die eigenständige Entwicklung methodischer Ansätze aufgreift, etc. um nur einige Gesichtspunkte zu nennen.

Dazu möchte ich einen Faktor besonders hervorheben, weil er aus meiner Sicht in mehrerlei Hinsicht speziell war und vielleicht noch ist: Man kann ihn aus zweierlei Blickwinkeln betrachten. Der eine – funktional betrachtet – wäre die thematische Nachhaltigkeit. Ich werde das gleich noch etwas konkreter beschreiben. Der zweite Blickwinkel betrifft die personale Dimension: Das, was in den ersten Fachforen – und auch in den weiteren – sich ungeplant ereignete, würde man heute mit dem Begriff des Community-building beschreiben. Es ist ein Netzwerk von Onlineberaterinnen und -beratern bzw. solchen, die es werden wollen entstanden, das auch außerhalb des Fachforums funktioniert. Ein Indiz dafür ist übrigens auch die relative Beständigkeit, mit der das Fachforum in Nürnberg als Besprechungs- und Austauschort jenseits der thematisch vorgesehenen Foren genutzt wird. Und zum anderen gibt es einen relativ stabilen Anteil an wiederkehrenden Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Was meine ich mit thematischer Nachhaltigkeit: An Themen aus den Diskussionen bzw. Workshops des Fachforums ist weitergearbeitet worden. Es haben sich Personen in Gruppen und Zirkeln zusammengefunden und über mehrere Jahre beispielsweise das Thema Qualität von Onlineberatung mit dem speziellen Fokus „Qualifikation von Onlineberater/innen“ weiterverfolgt und diskutiert. Mehrfach war dies in unterschiedlichen Settings auch Thema innerhalb eines Fachforums. Entwickelt hat sich

daraus beispielsweise ein gemeinsames Curriculum zur Aus- bzw. Weiterbildung in Onlineberatung, das mittlerweile bei verschiedenen Trägern und Ausbildungsstellen Grundlage ihrer Qualifikationsangebote ist.

Generell lässt sich ein interessantes **Themenspektrum** im Lauf der Jahre feststellen, in dem sich auch die Entwicklung der Onlineberatung widerspiegelt:

Gleich zu Beginn schon spielten Themen eine Rolle, die die Legitimität von Onlineberatung betrafen sowie die Zuordnung der internetbasierten Beratung zur Beratung generell. Davon zeugen z. B. Vortragsthemen zur Onlineberatung als Zugangsweg zur Beratung oder die Fragestellung zur Wirksamkeit von Onlineberatung. Letztere scheint eine virulente Fragestellung zu sein, da sie mehrfach auf dem Fachforum gestellt und diskutiert wurde. Wir werden uns heute dank des Vortrags von Frau Prof. Dr. Christiane Eichenberg mit einem internationalen Blick darauf beschäftigen.

Gleichzeitig waren und sind teilweise immer noch erfahrungsgesättigte Berichte von Pionieren der Onlineberatung stark nachgefragt: Ich erinnere an den sehr eindrucksvollen Vortrag von Josef Lang, zur ersten Paarberatung online, der in sehr dichter Form über die ersten Gehversuche in der Onlineberatung berichtete. Aber auch die Erfahrungen nationaler Konzepte der Onlineberatung, wie sie beispielsweise zur Berufsberatung in Dänemark oder zur Suchtberatung in der Schweiz betrieben werden, gehören in diese Kategorie des „Lernens von Pionieren“.

Von der anfänglichen Zuordnung, man muss es wohl eher „Unterordnung“ nennen, der Onlineberatung zur Präsenzberatung im Sinne eines hilfswesen oder lebensweltorientierten Einstiegs in die „eigentliche“, die Präsenzberatung, ist nicht viel übriggeblieben. Onlineberatung, so lässt sich anhand der Themen – wie auch generell in der Entwicklung der Onlineberatung - nachzeichnen, ist zu einem eigenständigen Beratungsangebot neben der Präsenzberatung geworden und hat sich in vielerlei Hinsicht ausdifferenziert.

In der Form des „Blended-Counseling“, verstanden als Mischung zweier unterschiedlicher Beratungsformen, bleibt die Diskussion um das Verhältnis von internetbasierter Beratung

versus an Präsenz gekoppelte Beratung spannend. Auch hierzu wird es in diesem Fachforum eine weitere vertiefende Runde geben. Meine Kollegin Prof. Dr. Martina Hörmann wird heute Nachmittag dazu einen Workshop anbieten.

Einen großen Raum im Themenspektrum der vergangenen Fachforen nahmen methodische Beiträge ein. In diesen Beiträgen wird insbesondere die Frage der Übertragbarkeit methodischer Ansätze der Präsenzberatung in die Onlineberatung und deren spezifischer Adaption nachgegangen. Anfangs stellten sich noch Fragen nach den geeignetsten Ansätzen, man identifizierte beispielsweise die lösungsorientierte Beratung bzw. generell systemische Ansätze als besonders geeignet für die Übertragung in den virtuellen Raum. Mittlerweile hat sich eine differenzierte und methodisch vielfältige Onlineberatung etabliert (denken Sie an dialogische Ansätze, konfrontative Techniken, Krisenhilfe online, etc.), die jeweils zielgruppenadäquat Methoden und Techniken eher eklektizistisch anpasst, so dass sich im Lauf der kurzen Geschichte der Onlineberatung neue Beratungsangebote für Zielgruppen entwickelt haben, die kaum in ein persönliches Beratungssetting kämen (Wandhoff 2016). Ein Beispiel für viele ist die Onlineberatung für suizidale Jugendliche oder Jugendliche in Lebenskrisen (s. heute Nachmittag ein Workshop hierzu von Frau Nordfeld, von U25). Es konnten so Ratsuchende angesprochen werden, die bislang „ratlos“ blieben.

Gleichzeitig mit der zielgruppenspezifischen Ausdifferenzierung ging auch die Auseinandersetzung mit netzspezifischen Beratungsphänomenen einher: Die Frage nach Fakes und Inszenierungen beispielsweise, die uns bis heute begleitet: (s. Workshop heute Nachmittag dazu: Frau Stadlinger, Schattenriss e, V.).

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

kann, die den gesetzlichen Erfordernissen entspricht. Die NSA- Affäre bildete den Anlass, die etwas aus dem Blickfeld der Datenschützer geratene Onlineberatung mit spezifischen Anforderungen an die Vertraulichkeit der Beratungskommunikation stärker zu berücksichtigen. In einem offenen Brief aus dem Fachforum heraus sind die dafür zuständigen Bundesministerien angeschrieben worden. Die Reaktion allerdings war und bleibt enttäuschend – keine! Mit diesem fast schon existenziellen Thema der Onlineberatung wird sich Herr Dr. Joachim Wenzel heute Nachmittag in einem weiteren Workshop auseinandersetzen.

Ein Themenbereich, der in den letzten drei Jahren vermehrt bearbeitet und diskutiert wurde, betrifft die Veränderungen in der Onlinekommunikation und die Rückwirkungen auf die Beratung bzw. Onlineberatung. Was bedeutet m die mobile Mediennutzung, ein verändertes Sprachverhalten der Nutzerinnen und Nutzer, oder das permanent online sein auch für die Onlineberatung? Die hier erforderliche Auseinandersetzung mit den medialen Verhaltensmustern von Ratsuchenden gehört zu den grundlegenden Fragen der Onlineberatung, die auch in Zukunft noch zu bearbeiten sind.

Wenn ich hier etwas ausführlicher auf 10 Jahre Fachforum Onlineberatung zurückblicke und parallel dazu die Entwicklung der Onlineberatung grob skizziere, geschieht dies auch zu dem Zweck, eine Standortbestimmung heute zu versuchen:

Wo stehen wir also in Sachen Onlineberatung? Die Frage lässt sich wohl kaum sinnvoll beantworten, wenn nicht gleichzeitig die nächste Frage damit gestellt und beantwortet werden soll: nämlich, wohin soll denn die Reise mit der Onlineberatung gehen? Also unter welchem Gesichtspunkt soll ein heutiger Standort betrachtet werden?

Unter dem Gesichtspunkt der Professionalisierung hat vor knapp 10 Jahren Stephan Kühne (2009) die Entwicklung der Onlineberatung in drei Phasen nach dem Institutionalisierungsmodell von Tolbert und Zucker eingeteilt:

Er unterscheidet zwischen

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

## 2. der **Phase der annähernden Institutionalisierung**

die durch eine Zunahme an systematischer Beobachtung und Reflexion des Arbeitsgebietes gekennzeichnet ist. Eine wachsende Fachöffentlichkeit und wissenschaftliche Reflexionen bewerten Best-Practise-Beispiele und sorgen für Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen. Eine allgemein anerkannte und vergleichbare Qualität allerdings (z.B. in Form eines Gütesiegels) existiert noch nicht.

## 3. der **Phase der vollständigen Institutionalisierung**

In dieser letzten Phase im Prozess der Institutionalisierung gelten Standards und Normen für Onlineberatung als allgemein anerkannt. Es gibt eine breite theoretische Grundlage für das praktische Handeln und eine hohe Beständigkeit der Onlineberatung bei Einrichtungen und Trägern.

Wo stehen wir jetzt?

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

Ansätze lassen sich in der Onlineberatung realisieren und modifizieren? Wie kann Qualität in der Onlineberatung gesichert und entwickelt werden?

Lassen Sie mich zur Bewertung der zweiten Phase etwas ausholen und einige Fakten und Phänomene uns ins Gedächtnis rufen:

Die Anzahl der Onlineberatungsangebote hat in dieser zweiten Phase erheblich zugenommen und der Ausdifferenzierungsprozess ist breiter geworden sowohl was die Zielgruppen betrifft, als auch die netzspezifischen Kooperationsformen. Es gibt mittlerweile Onlineberatungen, die ausschließlich von Experten betrieben werden (wie wir das auch aus der Präsenzberatung, z. B. Schuldnerberatung etc.) kennen, ebenso wie solche, die nur von Gleichbetroffenen vorgehalten werden (Selbsthilfeportale). Und es gibt Onlineberatungen, in denen Professionelle und Ehrenamtliche in unterschiedlichen Settings (meist virtuell) zusammenarbeiten (Telefonseelsorge, Youth life line, U25, Young wings, Studienberatungsportal etc.), multiprofessionelle (beispielsweise die Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung) wie monoprofessionelle Onlineberatungsstellen.

Vorzufinden sind Onlineberatungen, zu denen sich mehrere unabhängige Träger desselben wie unterschiedlicher Verbände zusammengeschlossen haben (Beispiel Sextra, oder Caritas oder bke). Es gibt Onlineberatungen, die sich einer ganz speziellen Zielgruppe verbunden fühlen (pflegende Angehörige) und Onlineberatungen, deren Spezialität erst im Klären der Problemlagen besteht (helpline).

Wir haben Onlineberatungen als freiberufliche Praxen (Lebensberatung etc., Supervision) ebenso wie Onlineberatungen als Teil eines Unternehmens (z. B. betriebliche Sozialberatung online).

Zwei weitere Meilensteine dieser zweiten Phase möchte ich noch nennen:

Mit dem e-beratungsjournal ist 2005 eine eigene Zeitschrift für Onlineberatung im deutschsprachigen Raum entstanden und objektivierbares Wissen steigt in dieser Phase rasant an. Auch in den sonstigen beratungsrelevanten Zeitschriften finden sich mehr und mehr Beiträge, die sich mit der Onlineberatung auseinandersetzen.

Zeitgleich gründete sich die erste Fachgesellschaft zur Onlineberatung, die Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung und für einige Jahre auch eine Österreichische Gesellschaft. Beide dienen und dienen nach wie vor dazu, Wissen, Standards und Interessen zur Onlineberatung zu bündeln und gemeinsam zu vertreten.

Auf den ersten Blick – so könnte man resümieren - hat sich Onlineberatung neben Präsenz- und Telefonberatung etabliert. Fast scheint es, als ob wir uns heute, knapp 10 Jahre später im Übergang zur 3. Phase befinden, wären da nicht noch einige Entwicklungsaufgaben in der Warteschlange.

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

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

- mit dem Problem, dass sozialräumliche Grenzen der eigenen Institution (und damit deren Logiken von Förderung, Dokumentation und Inanspruchnahme) nicht deckungsgleich mit den Bedürfnissen von Nutzer/innen im Internet sind. Beinahe jede Onlineberatungsstelle hat diese Erfahrung gemacht, dass Förderanfragen mit dem Verweis auf die Sicherstellung der gebietskörperschaftlichen Begrenzung der Nutzung einhergehen.
- (mit dem Problem, dass Onlineberatungen bei einer Reihe von Arbeitsfeldern nicht als Leistungen abgerechnet werden können)



- generell mit der Unsicherheit der Passung zwischen Klientenbedürfnissen und Beratungsangebot; denn nicht jedes Angebot – nur weil es online verfügbar ist – trifft auf eine Nachfrage bei Ratsuchenden
- Ein drittes Problem, das damit zusammenhängt ist das des Umgangs mit schwankenden Nutzungszahlen: Wie bewältigen, ohne die eigenen Regeln (Standards und Qualitätsmerkmale) zu verletzen (24h Responsezeit bei Erstanfragen, X- Werktage bei Folgeanfragen etc.) (Weinhardt 2012)

Netzspezifische Beratungsangebote, die – aus Ratsuchenden-Sicht wohlgerneht - die Vorteile des Netzes nutzen, müssten weitgehend als netzwerkartiger Zusammenschluss von Einzeleinrichtungen arbeiten: Wie sonst ließen sich Anfragen, die multidimensional sind und das Expertenwissen unterschiedlicher Fachkräfte benötigen, zufriedenstellend regeln? Es ginge nur dann, wenn im Hintergrund Netzwerkstrukturen agieren, so dass eine Anfrage auch von mehreren, evtl. auch trägerfremdem Fachkräften beantwortbar wird. Diese Form der Netzwerkstruktur, die übrigens Manuel Castell bereits 1996 beschrieben hat, geht weit über die häufig praktizierte Verweisungspraxis zwischen einzelnen Angeboten und Trägern hinaus und würde einen echten Mehrwert für Ratsuchende darstellen.

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

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

Es mag auch angesichts der mangelnden Passung zwischen internetbasierter Beratung und traditionellen Organisationsstrukturen im deutschen Sozialstaat nicht sehr verwundern, wenn man feststellt, dass quantitativ betrachtet, die Onlineberatung noch stark entwicklungsfähig ist:

Zwar sind die Angebote psychosozialer Onlineberatung mit der Verbreitung des Internet zu einem wichtigen und ergänzenden Angebot in der Beratungslandschaft geworden, dennoch ist ihr Verbreitungsgrad im Verhältnis zur Präsenzberatung eher gering. Gehrman nennt anhand des Grunddatenmaterials der DAJEB-Datenbank für 2013 eine Quote von 21,5 Prozent Onlineberatungsangeboten an allen dort gelisteten Beratungsangeboten. Damit wäre im Vergleich zu 2009 (10 Prozent) eine erhebliche Steigerung (über 100 %) zu verzeichnen (Gehrman 2014). Eine belastbare Verhältniszahl lässt sich aber daraus nicht herleiten, da weder die Grundgesamtheit aller psychosozialen Beratungen bekannt ist, noch die Beratungsstellen eine einheitliche Statistik erheben. Wir haben am Institut für E-Beratung eine eigene Schätzung für das Jahr 2016 anhand der Jahresberichte und verfügbaren Statistiken von Trägern und Einrichtungen versucht und kommen auf eine deutlich geringere Prozentzahl der tatsächlichen Beratungen online im Verhältnis zu offline. Dementsprechend werden derzeit maximal etwa 5% aller psychosozialen Beratungen über das Internet erbracht.

Hinzurechnen muss man vermutlich eine gewisse Dunkelziffer an internetgestützten Beratungen, die allerdings nicht als solche deklariert werden. Hierbei handelt es sich z. B. um „Mailberatungen“, die über einen herkömmlichen Mailaccount laufen und häufig zwischen Präsenzberatungssitzungen eingeschoben sind. Vielleicht gelingt es uns, in einem zusammen mit der Hochschule Darmstadt laufenden Projekt, dieses Dunkelfeld etwas aufzuhellen.

Wir tun uns also beim Übergang zur 3. Phase der vollständigen Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung, in der Standards und Normen für Onlineberatung allgemeingültig sind und Onlineberatung einen selbstverständlichen Teil der Beratungslandschaft darstellt, noch etwas schwer – auch weil wie beschrieben traditionelle Strukturen und normative Hindernisse – noch überwunden werden müssen.

Dennoch, so meine These, wird sich künftig Onlineberatung „normalisieren“, also vollständig institutionalisieren. Dazu trägt wesentlich die zunehmende Mediatisierung des Alltags bei.

Die grundlegenden Veränderungsprozesse der alltäglichen kommunikativen Praxis in unserer Gesellschaft auf der Basis neuer Technologien beschreibt Ferdinand Krotz bereits 2008 als Prozess der Mediatisierung, der ähnlich wie Individualisierung und Globalisierung als Teil des sozialen, kulturellen und gesellschaftlichen Wandels zu verstehen ist.

Durch die Digitalisierung und Vernetzung der Medien im Internet ist im Ergebnis neben dem wesentlich auf Face-to-Face-Kommunikation gründenden primären Beziehungsnetz, ein zweites kommunikatives Netz entstanden, das neue Formen von Kommunikation ermöglicht und eröffnet, so dass (virtuelle) Erlebnisräume der Menschen geöffnet, verbreitert und vertieft werden (Krotz, 2008).

Für die meisten Menschen ist die mediale Kommunikation – dieses zweite Kommunikationsnetz - bereits fest im Alltag verwoben und zu einem täglichen Begleiter für alle möglichen Fragen und Themen geworden, so die ARD/ZDF-Online-Studie 2016, so dass der Verzicht auf mediale Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommen würde (Wenzel, 2014).

Dieser Wandel in der kommunikativen Praxis zieht konsequenterweise auch einen Wandel der Beratungspraxis nach sich. Bereits 2004 schrieb Frank Engel in seinem Beitrag über „Beratung und Neue Medien“ im Handbuch der Beratung, dass wir „Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen“ werden können (Engel, 2004).

Onlineberatung normalisiert sich also und wird sich weiter ausdifferenzieren. Die Frage, die sich dann für die Beratung stellt, lautet dann nicht mehr „Muss sich Beratung digitalisieren, also im virtuellen Raum präsent sein? Sondern die Frage lautet eher „Nutzen wir die richtigen Medien bzw. Endgeräte, die richtigen Programme?“, um beispielsweise lebensweltorientiert Beratungen durchzuführen. Mit diesem Thema beschäftigt sich ein Workshop heute Nachmittag, den Stephan Kühne leiten wird.

Dass sich Onlineberatung normalisiert, dazu könnte es möglicherweise auch zusätzlichen Rückenwind geben aus der derzeit Fahrt aufnehmenden politischen Diskussion zur Gestaltung der Digitalisierung in Deutschland. Vor kurzem erst– endlich möchte man ausrufen! – hat das für Soziales weitgehend zuständige Bundesministerium für Familie Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eine Digitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft veröffentlicht, dessen grundsätzlicher Tenor darauf setzt, *„jene Kräfte zu aktivieren und zu stärken, die sich in der digitalisierten Welt für gesellschaftlichen Zusammenhalt einsetzen und den digitalen Wandel mitgestalten.“*(BMFSFJ 2017)

Aus meiner Sicht wird in dieser Agenda ein deutlicher Wechsel vollzogen von einer bislang stärker die Gefahren der Digitalisierung in den Blick nehmenden Haltung hin zu einer die Chancen der Digitalisierung für eine lebenswerte Gesellschaft (so auch der Titel der Agenda) nutzenden Sozial- und Familienpolitik. Wir werden sehen können, wie sich dies künftig auswirken wird.

Eingebettet in den tiefgreifenden universellen Prozess der Digitalisierung, dessen einen Zweig wir als Prozess der Mediatisierung des Alltags kennengelernt haben, wird die Entwicklung der Onlineberatung wie auch sonstige kommunikative Praktiken auch von dessen zweiten Zweig grundlegend mitgestaltet: den Prozess der Informatisierung.

Lenkt der Prozess der Mediatisierung den Blick auf mediale Vermittlungen von Kommunikation und Interaktion, wie sich Alltagskommunikation und damit auch Beratungskommunikation unter dem Einsatz von digitalen Endgeräten (PC's, Laptop, Tablet oder Smartphone) verändert und welche Rückwirkungen auf Beratung generell und Onlineberatungssettings im Besonderen zu erwarten sind, stellt der Prozess der Informatisierung die Erzeugung, Verarbeitung und Prozessierung von Informationen ins Zentrum und fokussiert dabei organisationale Kontexte und Arbeitsvollzüge (Kutscher 2015). Es geht also um die Informatisierung und letztlich die Automatisierung der Beratung selbst. Die Fragen, die sich die Beratungscommunity zur Informatisierung wird stellen müssen, lauten dann auch „Wie können wir in Zukunft neue Technologien für die Beratung nutzbar machen, wie können wir als Personen mit Programmen und „Maschinen“ zusammenarbeiten, um Beratung wirksam und erfolgreich allen Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen? Welche Szenarien sind erwartbar und welche

wünschbar? Unschwer zu erkennen, dass sich mit diesem Thema heute ebenfalls ein Workshop beschäftigen wird, den mein Kollege Prof. Dr. Robert Lehmann leitet.

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

Gerade im Bereich der Online-Therapie lässt sich dieser zweifache Prozess ganz gut verfolgen. Dazu wird uns morgen Herr Dr. Ebert, der eine Reihe von „teilautomatisierten“ Therapien entwickelt und erforscht hat, Detaillierteres berichten.

### **Resümee**

Ich komme zum Schluss meines kursorischen Streifzugs durch die Entwicklung der Onlineberatung. Festzuhalten bleibt, dass Onlineberatung nach 20 Jahren Praxis einen Stand erreicht hat, der sie neben der Präsenzberatung und der Telefonberatung als „dritte Kraft“ in der psychosozialen Beratungslandschaft ausweist.

Dazu beigetragen haben nach Wandhoff (2016) vier Neuerungen, mit denen die Onlineberatung die Beratungslandschaft bereichert:

- die Möglichkeit der Anonymität des Ratsuchenden wie auch der Beratungsfachkraft mit dem Effekt der themen- und personenbezogenen Niedrigschwelligkeit
- die Wiederkehr einer schnellen Interaktivität auf Augenhöhe
- eine Zunahme der Selbstreflexion durch die überwiegende Schriftlichkeit in der Onlineberatung
- die Netzworkebildung von Gleichbetroffenen, die „Schwarmwissen“ erzeugen kann

Über die Onlineberatung sind neue Beratungsangebote und –settings entstanden, die auch Zielgruppen erreichen, die sonst weder eine Telefon- noch eine Präsenzberatung in Anspruch nehmen. Darüber hinaus bietet die internetbasierte Beratung neue Chancen für

vernetzte Organisationsformen der Beratung, die im Präsenzmodus nicht möglich wären. Hier liegt sicherlich eine Herausforderung für die künftige Weiterentwicklung.

**Schlussbemerkung:**

Es sind bislang weniger die Beratungsfachkräfte gewesen, die die Digitalisierung und Mediatisierung für die Beratung als Chance begriffen und genutzt haben, sondern es waren wesentlich die Ratsuchenden, die dieses zweite kommunikative Netz genutzt haben, um Beratung und Hilfe zu erlangen. Der größte Teil der Beratungsfachkräfte verblieb bislang meist in einer reaktiven Position – Anwesende selbstverständlich ausgenommen?! - Vor allem aber waren es informationstechnologische Entwicklungen, die von den Ratsuchenden genutzt wurden, um ihre Anliegen zu formulieren und Support zu erhalten. Ich möchte daher zum Schluss einen Wunsch formulieren, dass nämlich künftig die Treiber für psychosoziale netzwerkorientierte Beratung und Hilfe nicht aus den Softwareschmieden von mehr oder weniger großen Unternehmen kommen, sondern aus der Beratungscommunity selbst, um die Herausforderungen einer künftigen Beratung 4.0 wesentlich mitzugestalten.

Vielen Dank für's Zuhören!