

Zur Zukunft der Online-Beratung

Eröffnungsvortrag zum 5. Fachforum Onlineberatung, Ohmhochschule Nürnberg, 24. und 25. September 2012.

Dr. Marc Weinhardt, Abteilung Sozialpädagogik, Arbeitsstelle für Beratungsforschung am Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen.

Zur Zukunft der Onlineberatung – **kann** man dazu überhaupt etwas sagen? Und wenn ja, **was** kann man sagen?

Im Gegensatz zu anderen Gegenständen in der Sozialen Arbeit gibt es noch kein institutionelles Gedächtnis, noch keine historischen Wellenbewegungen, deren Wiederholungen und Abänderungen durch den Lauf der Zeit man als Reflexionsfolie verwenden könnte – wie beispielsweise das Pendeln um Integration versus Inklusion in der Arbeit mit behinderten Menschen oder im Schulsystem, oder dem Oszillieren zwischen stationären und familienersetzenden versus ambulanten und flexibilisierten Maßnahmen in den Hilfen zur Erziehung.

Bis heute findet man deshalb in einleitenden Passagen die Rede von den **neuen** Hilfeformen Sozialer Arbeit im Internet, die nach der ersten Sturm- und Drangzeit in die Konsolidierung und Institutionalisierung einmünden, wie das *Stefan Kühne* in einem Aufsatz treffend bemerkte. Und es gibt ermutigende Anzeichen, dass diese Konsolidierung erfolgreich ist – Beispiele sind das erfolgreiche Fachmagazin e-beratungsjournal, die zunehmende forschersische Auseinandersetzung mit Onlineberatungsthemen und die funktionierende Etablierung von verbandlichen Strukturen und Fortbildungsmöglichkeiten.

Trotzdem: Wir können nicht wie die frühen Weltentdecker von völlig gesicherter Warte aus in unbekannte Ländereien und die Zukunft blicken, sondern müssen uns vergegenwärtigen, dass der Startpunkt für Zukunftsausblicke auf die Unternehmung „Onlineberatung“ selbst noch wenig gesichert ist.

Dies ist das **erste** Problem, dass man professionstheoretisch bezogen auf anderen Angebote Sozialer Arbeit so zusammenfassen kann: In der Onlineberatung gibt es junge, noch im Entstehen begriffene Institutionen und eine noch nicht in der Breite gesicherte Routinisierung von Fachkräften. Dass viele Angebote aus diesen und noch anderen Gründen zudem latent finanzierungsgefährdet sind, soll hier der Vollständigkeit wegen nicht unerwähnt bleiben.

Das **zweite** Problem ist die Tatsache, dass die AdressatInnen im Feld Onlineberatung sich wesentlich schlechter fassen und definieren lassen als in den allermeisten anderen Feldern Sozialer Arbeit.

Sicherlich wurde - um auch hier wieder den Vergleich zu anderen Bereichen zu ziehen - auch in den Hilfen zur Erziehung, in der Arbeit mit behinderten oder mit alten Menschen im Zuge der Ausdifferenzierung und Weiterentwicklung immer wieder die Frage gestellt, wie die Zielgruppe der Angebote genau beschaffen ist bzw. auf welche Zielgruppe ein Angebot zugeschnitten werden soll.

Systemtheoretisch gesprochen gab und gibt es also schon immer in allen Arbeitsfeldern eine Wechselwirkung zwischen Zielgruppen und Angeboten.

Allerdings liegt der Fall im Arbeitsfeld Onlineberatung doch ein wenig anders.

Denn das Medium, in dem sich Austausch- und Anpassungsprozesse zwischen AdressatInnen und Hilfeformen manifestieren, ist selbst in beständiger Veränderung.

Bis heute kann „der Internetnutzer“ per se aus einleuchtenden Gründen nicht dingfest gemacht werden.

Versuche einer Zusammenfassung in Nutzertypen, wie sie von allen großen Internetnutzungssurveys angegangen werden, sind für die Soziale Arbeit häufig zu grob und entlang eher unpassender Kategorien entwickelt.

Zudem sind diese Nutzungsmuster nicht statisch, da die Entwicklung neuer und das sukzessive Verschwinden alter Dienste und neuer Hardware für beständigen Wandel dabei sorgt, welche Menschen mit welchen Diensten und Geräten in welcher Absicht das Internet benutzen.

Anekdotisch habe ich diese Differenzen in einem Fachgespräch zwischen einer sehr jungen Kollegin, einem älteren Mitarbeiter einer E-Mail-Beratungseinrichtung und einem Softwareconsultant, der eine neue Beratungsschnittstelle entwickeln sollte überaus deutlich bemerkt.

Es ging um die Idee, zusätzlich zur E-Mail-Beratung einen etwas schnelleren, anderen Dienst anzubieten, beispielsweise per Chat oder SMS.

Im Zuge dieser Überlegung geschah folgendes: Die junge Kollegin plädierte dafür, auf SMS und den klassischen PC-Chat zu verzichten und den Dienst „WhatsApp“ zu nutzen - eine herstellerübergreifende Anwendung für Smartphones, die es erlaubt, in Echtzeit Textnachrichten beliebiger Größe sowie Bild-, Audio- und Videodateien auszutauschen, sowohl in einer Eins-zu-eins-Kommunikation als auch mit mehreren Personen, und der unter der Prämisse einer Internetflatrate kostenlos ist.

Ihr älterer Kollege kannte diesen Dienst gar nicht und lehnte ein zu vorschnelles Eingehen auf reine Smartphoneanwendungen ab.

Der Softwareconsultant hingegen wies auf gravierende Sicherheitslücken und fehlende Verschlüsselungsmöglichkeiten bei WhatsApp hin.

Die Crux an dieser Sache ist: Allen haben auf ihre Weise recht, und die im Kreise dieser Fachleute anzutreffende Heterogenität hinsichtlich der Bewertung und Bevorzugung von Diensten und Geräten ist auf Seiten der Nutzer selbstredend in ebensolcher Weise anzutreffen.

Das **dritte** Problem entsteht aus der Tatsache, dass auch die methodische Ausgestaltung von Onlineberatung noch nicht als gesichert gewertet werden kann.

Neben den auch aus der kopräsenten Beratung bekannten methodischen Strittigkeiten, ob klientenzentrierte, psychoanalytische, systemische undsoweiter ausgerichtete Beratung das Mittel der Wahl sei, und inwiefern beispielsweise Lebenswelt oder Dienstleistungsansätze berücksichtigt werden können und sollen ist Onlineberatung mit weiteren Herausforderungen konfrontiert:

Ein schon älteres, aber beileibe noch nicht vollständig gelöstes Problem ist die angemessene Übertragung vorhandener Beratungskonzepte auf die Schriftlichkeit per Mail oder Chat.

Eine weitere und aktuellere Debatte ist die Frage hinsichtlich der methodische Ausgestaltung des Settings in der unterschiedlichen Getrennthaltung oder Kombination von kopräsenten und medial vermittelten Begegnungen, wie sie derzeit rund um den Begriff „Blended Counseling“ diskutiert werden.

Ein **viertes** Problem kann ich in meinem Vortrag aus Zeitgründen nur benennen, da es an dieser Stelle zu weit führen würde.

Ich halte es aber fachlich für gewichtig und häufig im Onlineberatungsdiskurs für nicht genügend gewürdigt:

Der skizzierten Entwicklungstriade aus sich beständig verändernden methodischen Überlegungen, Adressatengruppen und Institutionen ist selbstverständlich auch die Gesamtdiskussion um Soziale Arbeit überlagert.

Damit meine ich denjenigen Diskurs aus Praxis, Wissenschaft und Politik, der Soziale Arbeit im Gesamten bestimmt und verortet, und sie beispielsweise je nach historischer Epoche als Fürsorge, neoliberales Dienstleistungsangebot oder Kontrollinstanz definiert und etabliert.

Es ist anzunehmen, dass es auch hier starke Interaktionseffekte gibt – ein mir aus vielen Schnittstellen bekannter ist beispielsweise die oft nur verdeckt gehaltene Behauptung, mediale Dienste seien schneller, effektiver und rationeller zu betreiben und einzurichten als „herkömmliche“ Angebote.

Nicht selten werden solche Argumente aufgegriffen und leisten einer ungunstigen Streich- und Sparlogik Vorschub.

Anlässlich einer solchen Auseinandersetzung um die sogenannte „Effektivität“ eines Beratungsangebotes, in dem ausgebildete und supervidierte Peerberater Gleichaltrige beraten, wurde vorgerechnet, dass ein solcher „Laienhilfeansatz“ gar nicht rentabel sei, wenn auf das Jahr gerechnet die Begleitung eines Jugendlichen genauso viel kosten würden, als wenn man günstig tarifierte Fachkräfte einsetzt.

Onlineberatung müsse schon deutlich günstiger sein als anderes, sonst wäre die Unternehmung – so ein potentieller Geldgeber – ja gar nicht lohnenswert.

Neben der fachlichen Weiterentwicklung unter sensibler Berücksichtigung von Methoden, Adressaten und Institutionen muss Onlineberatung also auch aufmerksam sein, an welchen Stellen sie innerhalb dieses Diskurses funktionalisiert wird.

Damit, meine Damen und Herren, hätte ich meinen Vortrag inhaltlich und funktional umschrieben:

Anhand der drei Themenbereiche der Entwicklungstrias aus Adressaten, Methoden und Institutionen möchte ich einige reflexive Gedanken zur Zukunft von Onlineberatung entwickeln.

Dieses „Entwicklungsdreieck“ benutze ich seit einiger Zeit in Fortbildungen, Workshops und zur Organisationsentwicklung in der Onlineberatung als analytisches Raster und ich hoffe, es wird auch in diesem Vortrag einen passablen Dienst tun.

Ich habe mich in diesen drei Themenbereichen jeweils für einzelne, interessant scheinenden Phänomene und Entwicklungen entschieden.

Sie sollen bewusst exemplarisch verstanden werden und erfüllen keinen Anspruch auf einen Gesamtüberblick.

Diesen vermeide ich auch deshalb, weil aus dem bisher Gesagten klar geworden sein dürfte, dass ich die Zukunft der Onlineberatung für eher unbestimmt und kontingent halte.

Ich gehe mit dieser Einschätzung mit vielen KollegInnen konform, die dem immer wieder belebten Hype um Technikfolgenabschätzung in Verbindung mit den neuen Medien einen eher bescheidenen Platz einräumen, wenn es um konkrete Vorhersagen geht.

Wer hätte schon ahnen können, dass das Iphone beispielsweise ein so großer Erfolg werden würde, dass Google innerhalb kurzer Zeit von einem Suchmaschinen auch zu einem Smartphoneanbieter werden würde, dass in die Kleidung eingewebte Computer sich entgegen aller Prognosen doch nicht zu einem Massenprodukt entwickeln und so weiter...

Meine These ist also: Onlineberatung tut gut daran, sich weniger auf bestimmte zielgerichtete Prognosen zu stützen, sondern ihr Geschäft so reflexiv als möglich einzurichten, um sich dynamisch neuen Gegebenheiten anpassen zu können.

AdressatInnen und Nutzungsmuster – mit diesem Bereich aus meinem „Entwicklungsdreieck“ möchte ich beginnen.

Was kann man also sagen hinsichtlich der Menschen, die um beraterische Hilfe suchen und deren Nutzungsweisen des Internets?

Ich hatte 2009 eine empirische Typologie von E-Mail-Beratungsklienten vorgestellt, deren Desiderat vier recht unterschiedliche Nutzungsmuster war:

In dieser Untersuchung ließen sich zurückgezogene Dauerklienten, jugendliche Krisenklienten, erwerbstätige Medienpragmatiker und sachorientierte Informationsbeschaffer differenzieren.

Ihre Beratungen waren durch jeweils sehr unterschiedliche Ziele, Persönlichkeitseigenschaften, Bedarfe und Internetnutzungen gekennzeichnet.

Ich hatte diese Untersuchung damals begonnen, weil eine Forschungslücke in dem Wissen darüber bestand, wer eigentlich genau sich in Internetberatungsstellen vorstellt.

Das auch aus heutiger Sicht noch interessante an diesem Befund ist die große Heterogenität der Klienten, die immer wieder daran erinnert, nicht krampfhaft nach Übersimplifizierungen zu suchen, obwohl die Details einer Untersuchung aus 2009 sicherlich nicht mehr sehr aussagekräftig sind.

Es ist anzunehmen, dass die Vielfalt an Adressatinnengruppen und Nutzungsmustern eher zugenommen hat.

Da Forschung zu Onlineberatung immer noch nicht regelmäßig und programmatisch organisiert erfolgt, gibt es wenig Aktuelles zu berichten, was den Bereich von Nutzertypen und Mustern aus Sicht der Sozialen Arbeit betrifft.

Vielleicht ist dieser Befund aber auch (noch) einer anderen Tatsache geschuldet: Eventuell ist es noch zu früh, schon zu spät oder generell der unpassende Zugang, Onlineberatung als Spezialfall eines Angebotes im Internet zu betrachten und eigene Nutzertypen und Muster zu unterscheiden.

Möglicherweise ist es für das Reflektieren um die Zukunft der Onlineberatung sinnvoller oder sogar geboten, zunächst übergeordnetere Entwicklungslinien zu betrachten.

Was tut sich also in der Internetnutzung, auf der Seite derjenigen, die bei uns um Hilfe nachsuchen, das für Soziale Arbeit und Beratung wichtig sein könnte?

Erwartungsgemäß haben beispielsweise die ab 40 jährigen und besonders die ab 50jährigen Menschen ihre Internetnutzung weiter intensiviert, während man bei den ab 14 bis 30jährigen fast von einer Vollversorgung ausgehen kann, die mit mehreren unterschiedlichen Geräteklassen an unterschiedlichsten Plätzen und zu unterschiedlichsten Zeiten realisiert wird.

Diese große Gruppe der sogenannten Digital Natives, also grundständig mit dem Internet sozialisierter Menschen, benutzt mit großer Selbstverständlichkeit den PC, das Notebook, das Tablett und das Smartphone, um online zu gehen.

Genau an dieser Stelle möchte ich meine Überlegungen auch vertiefen.

Der Anlass für diese Vertiefung sind wiederum eine Anekdote aus der Praxis und neuere Forschungsergebnisse aus der Mediennutzungsforschung.

Einem Jugendlichen in einem Familientherapeutischen Beratungsprozess wurde deutlich, dass er gerne einen ganz eigenen Ort hätte, um einige Dinge zu besprechen, insbesondere dann, wenn sich das Leben wieder krisenhaft zuspitzt.

Unter anderem wurde ihm die Telefonseelsorge empfohlen. Seine kurze Frage und zugleich Bemerkung war: Telefonseelsorge? Gibt's da ne App dafür?

Die Frage nach der App – sie ist möglicherweise eine Schlüsselfrage für die Zukunft der Onlineberatung aus Sicht ihrer Nutzerinnen.

Es wäre zu kurz gegriffen, die symptomatische Frage nach der App nur mit der Iphone- bzw. Smartphontauglichkeit der Telefonseelsorge zu verstehen.

Dann bliebe es beim bloßen anekdotenhaften Witz.

Sie ist vielmehr Aufhänger für die Frage, ob wir unser Geschäft der Onlineberatung jeweils passend zu den herrschenden Nutzungsmustern- und Typen eingerichtet haben und darüber hinaus, ob Onlineberatung fähig ist, nicht wie bisher eher Technologiefolger im Internet zu sein, sondern Trends rechtzeitig zu antizipieren.

Geräteklassen, Software, Applikationen, neue Dienste und ihre Nutzung als ein Thema, über das es sich lohnt, bezüglich der Zukunft von Onlineberatung nachzudenken?

Hierzu gibt es spannende Befunde aus der neueren Nutzungsforschung.

Immer wieder wird beispielsweise in Konzeptionsentwicklungs- und Weiterentwicklungsprozessen davon ausgegangen, die zunehmende Verbreitung durch neue Zugangsmöglichkeiten sei quasi ein organisches, naturwüchsiges Ausdehnen des uns allen bekannten Internets auf die kleinen Displays der Smartphones, auf die in Besprechungen vermehrt auftauchenden Tablett-PCs und so weiter.

Das Gegenteil schein aber der Fall.

Mitchell, Christian und Rosenstil fanden in ihrer Untersuchung zu Nutzungsmustern von Tablett-PC-Nutzern interessante Unterschiede:

Menschen, die vorwiegend mit einem solchen Rechner das Internet nutzen, beschränken sich auf wenige Seiten, die intensiv gelesen werden.

Dies sind vor allem die Onlinedependancen klassischer Nachrichtenorgane wie Zeitungen und Zeitschriften, aber auch zeitlich überdauernde, institutionalisierte Serviceangebote wie gut gepflegte Webforen etc.

Entgegen vielen Vermutungen hat diese neue Geräteklasse des flachen, Immer-Dabei-PCs nicht zu einem Verhalten des heillosen Suchens, Findens und Konsumierens geführt, sondern scheint ein geradezu konservatives Nutzungsmuster zu evozieren, dem langjährigen und treuen Leser einer Tageszeitung vergleichbar.

Ein solches Muster beinhaltet das Kapital, das wenige Dienste von den Nutzern sorgfältig ausgewählt, häufig mit einer für das Tablett maßgeschneiderten Applikation genutzt und mit einer hohen inhaltlichen Bindung verfolgt werden.

Ich lasse ihnen an dieser Stelle einigen Freiraum in der Interpretation, für welche Zwecke, Formen und Zielgruppen von Beratung hier besondere Affinitäten bestehen und auf welche Art solches Kapital nutzbar gemacht werden kann.

Auf ganz andere Art und Weise machen wir uns im Rahmen einer kleinen Studie an der Arbeitsstelle für Beratungsforschung das Kapital einer anderen Geräteklasse in der Onlineberatung nutzbar.

Hier geht es um das Soziale Kapital, das durch Beziehungsknüpfung und Pflege generiert wird.

Im Rahmen einer Implementierungsstudie untersuchen wir hier, inwiefern für benachteiligte Jugendliche, die Schwierigkeiten bei der Einmündung in das Erwerbsleben haben, zusätzlich zur Face-to-Face-Betreuung eine spezifische, genau auf sie abgestimmte Onlineberatung hilfreich sein kann.

Wir bedenken hierbei besonders die spezifische Nutzung von Smartphones für diese Zielgruppe.

Park und Lee fanden in einer Untersuchung zu Beziehungsgestaltung und Nutzungsmustern jugendlicher Smartphonenuutzer, dass die Kommunikation mit diesen Geräten und den dazu passenden Applikationen Beziehungen untereinander zu vertiefen vermag. Dies entspricht dem Bonding aus dem Diskurs des Sozialen Kapitals, also der Tatsache, dass gestärkte enge Beziehungen einen hohen Wert, also Soziales Kapital darstellen.

Ein weiterer Befund dieser Studie ist aber auch, dass diese verdichtete Kommunikation nicht automatisch auch zum Bridging führt, also dem Übertragen dieser spezifischen Art des Zugehörig Fühlens, Angenommen Werdens, kurz, des kommunikativen Optimismus auf andere gesellschaftliche Teilbereiche.

Gerade eine solche Vermittlungsfunktion zwischen Individuum und der Gesellschaft haben aber die Sozialarbeiter in dem von uns begleiteten Beratungsprojekt.

Sie sollen jeweils einen lebensweltlichen, niedrigschwelligen Zugang zu den Bedürfnissen und Nöten der Jugendlichen mit drohender gescheiterter Erwerbseinmündung finden, und diese innerhalb des Kontaktes befähigen, trotz bisweilen nicht optimaler Aussichten immer wieder Bewerbungen und Initiativen zu wagen.

In einer ersten Evaluationsstudie zu diesem Programm (es heißt „Berufseinstiegsbegleiter“) fanden *Hirschfeld und Walter* heraus, dass die Jugendlichen sich auch eine genau solche, niedrigschwellig angelegte und emotional bedeutsame Unterstützung wünschen, die den fachlich schwer zu fassenden Graben zwischen persönlicher Lebensführung und dem Hilfeanlass, nämlich der gefährdeten Einmündung in das Berufsleben, zu überbrücken vermag.

Unser Implementierungsmodell sieht deshalb vor, neben der klassischen Weboberfläche eine Smartphoneapp einzuführen, die den Adressatinnen einen Mehrwert verschafft.

Nebenbei ermöglicht die Implementierung der Beratungsoberfläche in einem so hochmobilen Medium auch auf einer zweiten Ebene den raschen Informationsaustausch der Sozialarbeiter untereinander, die an fast allen Standorten ohne festes Büro alleine arbeiten und so Zugriff auf Unterlagen und Kommunikationsmöglichkeiten haben, um das für Berufseinmündungsprozesse oft notwendige Insider- und Kontaktwissen multiplizieren zu können und z.B. eine Best-Practice-Datenbank mit besonders gelungenen Dokumenten ohne großen Aufwand zu pflegen.

So viel also zu einigen exemplarischen reflexiven Ausblicken, welche Potentiale möglicherweise in der gezielten Aufarbeitung von Nutzungsmustern liegen.

Ich möchte nun zum zweiten Bereich meines Entwicklungsdreiecks kommen – den Institutionen und die durch sie erzeugten und für sie geltenden Rahmungen von Onlineberatung.

Auch in diesem Themenbereich möchte ich exemplarisch bleiben und Überlegungen zu zwei Bereichen mit ihnen anstellen.

Zum einen geht es mir um einen eher organisationssoziologischen Blick auf Onlineberatungseinrichtungen, zum anderen um das Aufwerfen einiger Fragen, die verdeutlichen, wie gravierend auch andere institutionelle Rahmungen – in diesem Fall Gesetze und Vorschriften - von außerhalb der eigentlichen Beratungsstellen, aber doch als Rahmung, Einfluss auf Beratungsprozesse nehmen.

Beide Bereiche – Unterschiede zwischen und Veränderungen von Onlineberatungseinrichtungen und von außen auf sie einwirkende Faktoren halte ich für wesentlich, um reflexions- und kritikfähig in die Zukunft schauen zu können.

Bezogen auf die Institutionen möchte ich der Frage nachgehen, wie Onlineberatungsstellen mit Unterschieden hinsichtlich der Nachfrage umgehen.

Die Betrachtung dieses Teilaspektes scheint mir dabei wie eine Lupe, die spezifische Entwicklungsaufgaben von Onlineberatungsstellen sichtbar macht, die in anderen Bereichen Sozialer Arbeit gar nicht existieren.

In einem ersten Punkt ist bereits interessant, wie die Nachfrage für die allermeisten Onlineberatungs-Institutionen überhaupt entsteht.

Man darf wohl mit Fug und Recht behaupten, dass der Großteil aller Onlineberatungsstellen sogenannte Freiwilligkeitsangebote machen.

Das bedeutet, diese Beratungsmöglichkeiten sind zusätzliche Bausteine in der Hilfelandschaft, die besondere Bedarfe und/oder besondere Zielgruppen adressieren.

Im Gegensatz zur etablierten Face-to-Face-Beratungslandschaft sind im Internet noch keine Pflichtberatungsanlässe abgebildet – beispielsweise ist zur Erlangung der Bescheinigung für einen Schwangerschaftsabbruch nach § 219 - noch immer eine persönliche Beratung notwendig, und mir ist bisher auch kein Richter bekannt, der die Durchführung einer Beratungsaufgabe im Internet befürwortet hätte.

Ebenso wird die vom Gesetzgeber im Kinder- und Jugendhilfegesetz festgelegte Beratung für Eltern und Kinder als im Face-to-Face-Kontakt zu erbringend definiert.

Auf der Ebene der Finanzierung bedeutet dies, dass Onlineberatungseinrichtungen keine Synergieeffekte hinsichtlich des Mixes zwischen freiwilligen und verpflichtenden Angeboten machen können, wie dies die meisten Träger Sozialer Arbeit praktizieren.

Ein weiterer wesentlicher Unterschied liegt darin, dass Onlineberatungsstellen im Gegensatz zu Face-to-Face-Beratungsangeboten nicht in sozialräumlich definierten Einzugsgebieten liegen.

Der Stadt- und Landkreis „Internet“ ist bis heute nicht kartographisch und sozialräumlich erfasst.

Ein ganz wesentlicher Effekt, den sicher viele von ihnen hier kennen, ist deshalb die im Vergleich zu traditionellen Beratungsstellen sehr viel größere Schwankungsbreite im Klientenaufkommen.

Werbestrategien, Verweise in anderen Medien und so weiter wirken sich in der Onlineberatung weitaus drastischer aus als in sozialräumlich verorteten Beratungseinrichtungen.

Auf die Tatsache fehlender synergetisch nutzbarer Mischmodelle und dem stark schwankenden Klientenaufkommen haben Onlineberatungsstellen quasi naturwüchsig schon immer reagieren müssen.

Die Bandbreite dieses Reagierens reicht von insolventem Zugrundegehen über zeitweilige Schließung oder anderweitige drastische Regulation bis hin zum Entstehen ganz neuer Institutionstypen in der Sozialen Arbeit zum Auffangen solcher Unwägbarkeiten.

Bevor ich mich etwas näher solchen onlineberatungsspezifischen institutionalisierten Strategien zuwende, möchte ich noch einschieben, dass zur Reflexion über die Zukunft auch die Frage gehört, ob diese Aufgabe überhaupt so bestehen bleibt oder sich abwandelt und verschwindet.

Gelänge es, mehr und mehr der Face-to-Face-Beratung ähnliche Finanzierungs- und Steuerungsmodelle zu entwickeln, so ließen sich die Unwägbarkeiten sicherlich deutlich reduzieren.

Andererseits muss man damit rechnen, dass die orts- und zeitlose Logik des Internets auch zukünftig Bestandteil von Onlineberatung sein wird.

Ich gehe deshalb davon aus, dass die Aufgabe des Umgangs mit schlecht kalkulierbarem Klientenaufkommen uns eher erhalten bleibt.

Was macht eine Einrichtung nun, oder, etwas abstrakter gefragt, wie sieht der institutionalisierte Umgang mit diesem Problem aus?

Systemtheoretisch kann man das, was in den Onlineberatungsstellen abläuft, also die Beratungsprozesse an sich, als Operation definieren, die gemäß institutionell definierter Regeln stattfindet.

Übliche Regeln sind beispielsweise: Beantworte Erstanfragen nach 48 Stunden, und Folgekontakte nach spätestens fünf Werktagen.

Eventuell findet sich auch die Regel: Beende die Beratung nach einer bestimmten Anzahl an Schriftwechseln.

Das Einhalten solcher Regeln schafft die institutionelle Verlässlichkeit, in der Berater und Klienten handlungsfähig werden.

Diese Verlässlichkeit ist dabei auch ein wesentliches Markenzeichen von Onlineberatung aus Sicht der Adressatinnen – vielleicht metaphorisch umschreibbar mit einer Insel des verlässlichen Kontaktes inmitten des unverbindlichen, schnelllebigen und bunt blinkenden Internets.

Diese Tatsache schränkt denn auch das systemtheoretisch denkbare Abändern der Regeln je nach Bedarfslage drastisch ein: Es wird stark begründungsbedürftig sein, wenn Erstanfragen liegen bleiben, Folgemails ausbleiben oder plötzlich keine Ressourcen mehr da sind, um die zugesicherte Anzahl an Kontakten durchzuführen.

Selbst wenn es gelingt – und kleineren Einrichtungen, die ihre Kapazitätsprobleme transparent nach außen tragen, schaffen dies durchaus – überzählige Ratsuchende an andere Institutionen zu verweisen, so löst dies nur das spezifische Problem der betreffenden Einrichtung in der Hoffnung, dass andere einspringen können.

Aus diesen und vielen anderen Gründen haben viele Institutionen, anstatt dynamisch Verfahrensregeln zu ändern, ihre Struktur angepasst.

Manuell Castells, vielleicht DER Mediensoziologe wenn es um die Betrachtung des Internets und seinen gesellschaftlichen Folgen geht, hat in seiner Trilogie „Das Informationszeitalter“ genau herausgearbeitet, wie und auf welchen Wegen die entörtlichte und entzeitlichte Logik des Internet zu solchen Strukturveränderungen gesellschaftlich relevanter Institutionen führt.

Er sieht – ausgehend vom kommerziellen Subtext, den er dem gesamten Internet und seiner Entwicklung unterlegt sieht – logisch nur eine Anpassungsmöglichkeit, und diese liegt in der Schaffung möglichst gut skalierbarer Netzwerkstrukturen.

Damit meint er viele zusammengeschlossene Einzeleinrichtungen, die über Zeit- und Orts-
grenzen hinweg in der Außendarstellung als eine verlässlich erscheinenden Struktur auftau-
chen.

Netzwerkarbeit – das ist auch in der Sozialen Arbeit ein geläufiger, um nicht zu sagen biswei-
len überstrapazierter Begriff, wie *Ulrich Otto* und *Petra Bauer* in ihrem mehrbändigen Werk
dazu ausführen.

Castells meint etwas anderes: Nicht gut eingespielte Verweis- und Überweisungstrukturen,
die unsere Zunft im Sinne einer gelingenden Kooperation regelmäßig vorgibt oder einfor-
dert.

Er meint den systematischen Aufbau zu einem Netzwerkträger an sich aus strategischen
Überlegungen heraus.

So zu denken fällt Sozialer Arbeit häufig schwer, in deren langjähriger Tradition aus sozial-
räumlich verplanten und zugeteilten Ressourcen schon beim Durchdenken einer tatsächli-
chen Netzwerkoption Konkurrenzen und andere Ausschlusskriterien entstehen.

Trotzdem sind diejenigen Träger, die jetzt schon in einer solchen Struktur organisiert sind,
diejenigen, die als einzige institutionell nativ auf die Anfragematik des Internets antworten
können, wie eine Untersuchung von mir zu verschiedenen Organisationsmodellen hinsicht-
lich dieser Frage ergab.

Es wird deshalb eine Schlüsselfrage für die institutionelle Zukunft von Onlineberatung sein,
wann und unter welchen Umständen ein neuer Netzwerkdiskurs unter Einzelträgern statt-
findet, in dem sich sowohl kleine Nischenangebote als auch große Trägerstrukturen in einem
sinnvollen Verhältnis ergänzen können.

Wesentlich hierfür ist sicherlich auch, gegenüber Geldgebern sachhaltige Argumente für
überregionale Finanzierungen plausibel zu machen.

Den zweiten Aspekt, den ich bezogen auf Institutionen ansprechen will, betrifft wie erwähnt
die gesetzgeberische Rahmgebung.

Auch an dieser Stelle halte ich die Überlegungen innerhalb des Gesamtdiskurses noch nicht für sonderlich weit gediehen und möchte dies am Beispiel des Umgangs mit Kindeswohlgefährdung festmachen.

Als Antwort auf die Verwahrlosungs- und Missbrauchsskandale hat Soziale Arbeit seit kurzer Zeit mit Präventions- und Frühwarnsystemen geantwortet, in denen auch die Fachkräfte intensiver als bisher in die Pflicht genommen werden.

Die drei Indikatoren „konkret erkennbare Gefährdungslage“, „Erheblichkeit der Schädigung“ und die „Zuverlässigkeit der Vorhersage erheblicher Einschränkungen kindlicher Entfaltung“ sind seither in aller Munde.

In vielen Hilfeeinrichtungen, auch in der Beratung, hat dies zu einem erstarkten Kontrollauftrag und Bedürfnis geführt.

Schon diese Aufgabe ist innerhalb sozialpädagogischer Fachlichkeit nicht einfach zu bewältigen, geht es letztendlich doch im Fall des Falles um die Verpflichtung zur Aufhebung von Anonymität und Anzeigen einer Gefährdung beim Jugendamt oder anderen Behörden.

Nun ist Anonymität und zugesicherter Datenschutz per se ein hoher Motivationsfaktor, der manche Klientinnengruppen erst gerade zur Aufnahme einer Onlineberatung ermuntert.

Oft ist die Furcht, im persönlichen Gespräch zu sehr dem Kontrollbedürfnis von Fachkräften ausgesetzt zu sein, konkret auch in solchen Anfragen enthalten.

Und hier nun, stellen sich den Institutionen im Herstellen eines verlässlichen Rahmens durchaus Fallstricke, die es zwar schon immer gab, die aber im Zuge der neuen Diskussion um das Kindeswohl enorm an Brisanz gewonnen haben.

Konkret steht bedeutet dies: Bis heute gibt es ein Ringen zwischen verschiedenen Instanzen wie der Bundesregierung und dem EU-Recht, was den verlässlichen Umgang mit der sogenannten Vorratsdatenspeicherung angeht.

Eine vollständige Anonymität ist für Klientinnen im Internet nur dann gegeben, wenn solche Daten wie IP-Adressen und Anschlusskennungen nicht gespeichert werden.

Diese – bisher mögliche und jeweils von Beratungsstellen unterschiedlich gehandhabte – Möglichkeit des Umgangs mit solchen Daten bricht sich nun mit dem gesetzlichen Auftrag zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung.

Ist es in der persönlichen Beratung von Kompetenz und beraterischem Takt der Fachkräfte abhängig, ob und wann man welche Daten erhebt, verwendet und gegebenenfalls weitergibt, muss Onlineberatung diesen Verantwortungsrahmen zwingend von der Person der Fachkraft auf den Träger umlagern.

Man kann hier eben nicht für jeden Klienten entscheiden, ob man die IP-Adressen speichert oder nicht und jeweils individuelle Datenschutzhinweise am Bildschirm zeigen.

Es wird in diesem Punkt ganz wesentlich davon abhängen, wie sich die Gesetzeslage hinsichtlich der Vorratsdatenspeicherung entwickelt, wie sich der Umgang mit den neuen Erlassen zur Kindeswohlgefährdung in der Praxis gestaltet und in welcher Art und Weise Onlineberatungseinrichtungen hier konzeptionell sachgerecht agieren können.

Ich komme nun zum letzten Eckpunkt des Entwicklungsdreiecks.

Bezüglich der Methoden will ich genauso verfahren und nur ein exemplarisches Thema für diesen Bereich herausgreifen.

Dies betrifft den Umgang mit der Differenz zwischen kopräserter und medial vermittelter Beratungskommunikation und der eventuellen Verbindung dieser beiden Erbringungsverhältnisse.

Hierzu scheint es mir geboten, zunächst ein wenig historische Ursachenforschung zu betreiben.

Ich gebe allerdings zu – es ist keine saubere historische Rekonstruktion, sondern das Korrelat meiner Erfahrungen aus der Praxisentwicklung, denn es finden sich zu diesem Punkt nur wenige wissenschaftliche Texte.

In den Anfangsjahren der Onlineberatung hat der Gedanke der Verbindung von kopräserter und online erbrachter Beratung die Community regelrecht gespalten.

Die eine, größere Gruppe – häufig einer Mediengeneration zugehörig, die das Internet erst spät kennen gelernt hat – betrachtete Onlineberatung als eher einfache Vorstufe für die „richtige“ Beratung, die selbstverständlich im Beratungszimmer stattzufinden habe.

Obwohl konzeptionell fast nie ausgewiesen, zeigte sich diese häufig den Beteiligten gar nicht ganz bewusste Haltung dann doch in schöner Regelmäßigkeit in Fallsupervisionen, in denen

die Beratung aus mysteriösen Gründen immer dann zu enden drohte, wenn der Kontakt gutgemeint aus „diesem Internet“ in das mit kuscheligen Ikea-Korbmöbeln ausgestaffierte Beratungszimmer transferiert werden sollte.

Die Klientinnen wollten nicht, aus verschiedenen Gründen, und kamen auch online nicht wieder oder reagierten zumindest sehr reserviert.

Es würde an dieser Stelle zu weit führen, die Prozesse auf den fachlichen Hintergrund der jeweiligen Beraterinnen und nach Leitmedien und ihre Generationenfolge hin zu analysieren.

Das Fazit war aber lange Zeit: Zähneknirschend wurde akzeptiert, dass die Vermittlung zwischen den beiden Settings nicht so einfach ist und vor allem: Man begibt sich beraterisch in die große Gefahr, die Autonomie der Klientinnen zu beschneiden, wenn man sie in ihren Medienwahlprozessen nicht ernst nimmt.

Die andere Gruppe waren diejenigen Fachkräfte, die weniger Vorbehalte gegenüber Medienwahlpräferenzen hatten und davon ausgingen, je mehr man freiwillig anböte, desto mehr würde auf Seiten der Klienten auch selbstverständlich gemixt.

Auch diese Hoffnung bewahrheitete sich jedoch im großen und ganzen nicht: Die Onlineklienten blieben online, und die im persönlichen Gespräch Beratene wollten partout nicht so viele Mails schreiben und schon gar nicht zwischen den Terminen einmal chatten, wie man sich das gedacht hatte.

Dieses Ergebnis zeigte sich auch in der schon von mir erwähnten Studie zu Nutzertypen von E-Mailberatung.

Einzig eine Gruppe, die erwerbstätigen Medienpragmatiker, haben auf die Frage, ob sie für ihre Problem denn prinzipiell auch eine persönliche Beratung absolvieren würden, tendenziell eher mit ja geantwortet.

Dass sie dies gerade nicht taten, liegt an weiteren Spezifika dieser Nutzergruppe: Gerade für diese, oft beruflich in herausfordernden Positionen arbeitenden Menschen, ist die zeitliche und örtliche Flexibilität ein großer Vorteil.

Die Welten blieben also lange Zeit getrennt – Onlineberatung und kopräsent erbrachte Beratung fanden in Parallelwelten mit wenig Durchlässigkeit zueinander statt.

Auf beiden Seiten der Datenleitungen – und dies entspricht ja auch meiner Grundthese vom beständigen, sich recht schnell vollziehenden Wandel – haben sich aber die Bedingungen geändert.

Relativ früh hat schon die Sozialpsychologin *Nicola Döring* darauf hingewiesen, dass die Verhandlung von „Getrennhaltung“ oder „Kombination“ von kopräsenten und medialen Kontakten vor allem ein Mediengenerationenphänomen sei und zukünftige Generationen ihre Kommunikation ganz naturwüchsig hybridisieren würden, also einen Kommunikationsmix anstreben.

Dies hat sich – beobachtet man wachen Auges die Veränderungen – schon in vielen Teilen vollzogen: Jugendliche verabreden sich per Facebook und Smartphone, und besprechen nicht selten in einem persönlichen Gespräch auf Netzwerken geteilte Bilder und Videos, die sie parallel dazu anschauen.

Weiss und Engelhard sprechen deshalb folgerichtig von „Blended Counseling“ als eine methodische, auf das Setting bezogene neue Entwicklung, die sich diesen veränderten Bedingungen anpasst.

Das in Analogie zum aus der Lehr-Lern-Forschung entlehnten „Blended Learning“-Begriff gebildete Wort meint das Ineinanderübergehen (können) verschiedener Kommunikationssettings.

Schon in der näheren Betrachtung dieser Analogie liegen aber Chancen und Grenzen abgezeichnet: Universitäten, Fachhochschulen und andere erwachsenbildnerische Einrichtungen haben nämlich durchaus in den ersten Pilotprojekten die Erfahrung gemacht: So einfach ist das nicht, Menschen zwischen Online- und Präsenzkontexten hin- und her zu blenden.

Auf der anderen Seite entstanden im Zuge der hartnäckigen Weiterentwicklungsversuche reizvolle Veranstaltungskonzepte, die Präsenzveranstaltungen, medial aufbereitete Inhalte, Einzel- und Gruppenchats etc. sinnvoll miteinander verknüpften.

Und diese Hartnäckigkeit gepaart mit sachlich fundiertem Entwicklungswillen wird man meiner Meinung nach auch in der Blended-Counseling Debatte brauchen, um allzu pessimistische oder optimistische Einschätzungen und Entwicklungen zu vermeiden.

Hier können gezielt eingesetzte methodische Herangehensweisen eingesetzt werden, einen tatsächlichen Surplus-Effekt für alle Beteiligten zu erzielen.

In der eigenen Familientherapeutischen Praxis hat es sich beispielsweise bewährt, mit Klientinnen die oft umfangreiche Arbeit in der Erstellung und Auswertung von Genogrammen im Rahmen von Blended Counseling Prozessen anzugehen.

Ganz natürlich – da methodisch vorteilhaft – entwickelt sich die Kommunikation um Daten, die Klientinnen aus ihren Familien sammeln und mitteilen, dem Hin- und Herschicken eingescannter Genogramme und ersten Faziten daraus zwischen den als Präsenz angelegten Beratungsterminen.

Dieses kleine Beispiel zeigt also: Der Optimismus ist angebracht und notwendig, denn Blended Counseling ist sicherlich eine der zukünftigen Trendlinien.

Stefan Kühne hat eine Rezension zu einem Buch mit dem humorigen Titel versehen „Mit einem Therapeuten spreche ich erst, wenn er meine Freundschaftsanfrage bestätigt hat“.

Vielleicht kehrt sich dies bald um und man kann schreiben: „Jetzt, wo ich bei ihnen war, könnten wir eigentlich auch einmal mailen“.

Bis dahin wird aber viel zu tun sein und *Engelhard und Weiss* weisen zurecht auf den dann noch notwendiger werdenden Qualifizierungs- und Entwicklungsbedarf auf Seiten der personengebundenen Fachlichkeit und der konzeptionellen Weiterentwicklung hin.

Ich komme also zum Schluss meines Vortrages.

Was kann man also sagen, über die Zukunft der Onlineberatung?

Zunächst ist es mir wichtig, das, was ich aus analytischen Gründen getrennt vorgetragen habe, im Zusammenspiel zu sehen:

Die Entwicklungstrias aus Adressaten und Nutzungsmustern, Institutionellen Bedingungen und Methoden ist als zusammengefügte Reflexionsfigur gedacht.

Sicherlich werden konzeptionelle Weiterentwicklungen, methodische Schärfungen und hoffentlich zukünftig auch vermehrt Forschung immer zu und in Einzelbereichen stattfinden.

Gerade unsere Hilfeform die Onlineberatung ist aber durch ihre noch jungen Geschichte und der immanent eingebauten Verführung durch technologisch beeindruckende Wow-Faktor-Erlebnisse gefährdet, vereinseitigend gesehen zu werden.

Das zu starke Abheben auf Methoden (das man übrigens auch in anderen Beratungsbereichen findet) lässt oft Gedanken über institutionelles Handeln und die Adressaten zu sehr in den Hintergrund treten.

Beständig neu entwickelten Kommunikationsdienste und Anwendungen gaukeln oft methodische Besonderungen vor, die nicht automatisch zu innovativen und verbesserten Verfahren führen, nur weil sie neu und schick sind.

Viele von ihnen erinnern vielleicht noch die Versuche aus der Sturm- und Drangphase der Onlineberatung, vor allem synchrone Dienste wie Chat und Videotelephonie als besonders innovativ methodisch zu nutzen – und die sich meist einstellende Verblüffung, dass die gute alte, asynchrone Textnachricht in Form von E-Mail oder Webmail oft mehr Sinn macht.

Ebenso so gilt es, die Berücksichtigung von Adressaten und Nutzungsmustern nachhaltig zu betreiben. Ein zu marktradikal gemeintes Eingehen, wie man das aus der kommerziellen Werbung gerade im Internet kennt, wäre die eine Übertreibung, das sture Negieren schleichender Veränderungen die andere.

Und schließlich ist auch im Bereich der Institutionen und ihrer Rand- und Arbeitsbedingungen kritisches Überlegen gefragt.

Das dringliche Ziel der Konsolidierung auf verschiedenen Ebenen, beispielsweise auf Landes- oder Bundesebene, aber auch das Abgleichen und Anpassen an vielleicht schon vorhandene Förder- und Finanzierungsstrukturen sind notwendige Schritte, die unternommen werden müssen.

Trotzdem gilt es, auch und gerade in diesem – organisationssoziologisch, juristisch und verwalterisch trocken anmutenden Arbeitsbereich, das Ziel – die Sicherung der Institution – nicht inhaltlichen oder adressatenspezifischen Bedürfnissen zu opfern.

In einem Gespräch mit einem Landrat erinnere ich die Begebenheit, dass Geld zur Absicherung von Stellen und Sachkosten in Aussicht gestellt wurde – unter der Bedingung, dass sich Klienten in irgendeiner Form als dem Landkreis zugehörig ausweisen müssten.

Vorgebrachte Argumente, dass ein solches Verfahren – als verpflichtend eingeführt – wesentliche Kernmerkmale von Onlineberatung verletzt – hatten in dieser Debatte schnell keinen Platz mehr.

In diesem Sinne schlieÙe ich meinen Vortrag, wie ich ihn begonnen habe und ermutige sie zu kreativem, kritischem, der Sache angemessenem Denken im Weiterentwickeln unseres Arbeitsfeldes und zur konzeptionellen Berücksichtigung aller Faktoren, die Onlineberatung ausmachen und bedanke mich fürs Zuhören.

Kontakt:

Dr. Marc Weinhardt
Institut für Erziehungswissenschaft
Münzgasse 22-30
72070 Tübingen
marc.weinhardt@uni-tuebingen.de