

Organisationsformen, Konzepte, Methoden und Theorien (Gehrman 2014, S. 65 ff.). Onlineberatung hat sich aus dem Kontext der Telefonseelsorge entwickelt (Kratz; Dodier 2003) und Praxis, Forschung und Theorie standen vor über zehn Jahren noch am Anfang (Ploil 2009, S. 69). Die sozialpädagogischen Handlungsfelder, die durch Onlineberatung erweitert und unterstützt werden können, sind vielfältig. Engelhardt gibt an, dass sich der Einsatz von Onlineberatung zwar inzwischen in fast allen psychosozialen Arbeitsfeldern grundsätzlich etabliert habe (Engelhardt 2018, S. 70), aber dennoch einen Exot\*innenstatus im Portfolio psychosozialer Beratung aufweise (ebd., S. 163).

Onlineberatung ist zumindest in einigen Handlungsfeldbezügen „innerhalb kürzester Zeit zu einer Selbstverständlichkeit geworden“ (Nestmann et al. 2013, S. 1345). Dabei entfaltet sich diese nicht nur „zu einem eigenständigen vielfältigen Angebot unterschiedlicher Beratungspraxen und -felder, sondern auch zu einen eigenständigen Theorie- und Konzeptdiskurs“ (ebd.). Engel hält fest, dass sich Onlineberatung zu einem eigenständigen und professionalisierten Feld der Beratung entwickelt hat, deren Anwendung mit großer Selbstverständlichkeit und Fachkompetenz durch damit vertraute Berater\*innen stattfindet (2019, S. 18). Sie kann dabei keinesfalls tradierte Praktiken des Beratens in Beratungsstellen ersetzen, sondern „mit ihr [...] lassen sich völlig neue, alltagsnahe und lebensweltorientierte Zugänge zu pluralen und höchst diversen Zielgruppen schaffen“ (ebd., S. 36). Sie trägt damit zu einer gerechteren und demokratischeren Beratungslandschaft bei, vergrößert dabei die kommunikativen Möglichkeiten als auch Teilhabechancen (ebd.).

Die Investitionen für die Etablierung einer Onlineberatungsstelle sind nicht zu unterschätzen. Allein die Kosten für die Software können sich jährlich auf mehrere Tausend Euro belaufen (Engelhardt 2018, S. 149). Größere Einrichtungen finanzieren Onlineberatung bislang zumeist über Eigenmittel, während kleinere Träger entsprechende Mittel über Spenden und andere Drittmittelakquise organisieren müssen (ebd.). „Onlineberatung ist meist ein kostenloses Angebot von öffentlichen bzw. kirchlichen Beratungsstellen. Damit werden Beratungsangebote auch für diejenigen zugänglich, die sich eine kostenpflichtige Beratung nicht leisten können“ (Eichenberg; Kühne 2014, S. 83). Da Onlineberatung zwar regional angeboten wird, aber zugleich überregional zugänglich und erreich-

## Quotendruck

Die Quote ist ein Reizwort, bei dem reflexartig öffentliche Aufregung entsteht – dabei ist der konkrete Kontext fast unerheblich. Im Januar löste *Elke Breitenbach*, Berlins Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, eine entsprechende Diskussion aus als sie vorschlug, in der Hauptstadt eine Quote für den Anteil von Migrant\*innen im Öffentlichen Dienst in Höhe von aktuell 35 Prozent einzuführen. Die Quote soll in der Neufassung des Partizipations- und Integrationsgesetzes „weich“ verankert werden, sich also nach dem jeweiligen Anteil der Migrant\*innen an der Bevölkerung Berlins richten.

Im Jahr 2019 hatten nach Angaben des Statistischen Bundesamts (Destatis) 21,2 Millionen Menschen und somit 26 Prozent der Bevölkerung in Deutschland einen Migrationshintergrund. Von diesen haben 52 Prozent die deutsche Staatsbürgerschaft und 48 Prozent einen ausländischen Pass. In Berlin liegt der Anteil der Menschen, bei denen mindestens ein Elternteil ausländisch, eingebürgert, deutsch durch Adoption oder (Spät-)Aussiedler\*in ist, bereits bei 35 Prozent. Derzeit sind erst zwölf Prozent der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst Berlins Migrant\*innen.

Bereits seit vielen Jahren weisen unter anderem Organisationen wie NeMO, der Bundesverband Netzwerke von Migrantenorganisationen e.V., auf das Missverhältnis zwischen der zunehmend diversen Struktur unserer Gesellschaft und dem niedrigen Migrant\*innen-Anteil in bestimmten Berufsgruppen hin. So haben gemäß Destatis 2019 zwar 56 Prozent der Beschäftigten im Reinigungsgewerbe und 38 Prozent in Bereich Lagerwirtschaft, Post und Zustellung ausländische Wurzeln, jedoch nur elf Prozent der Lehrer\*innen und nach Angaben von NeMO nur drei Prozent der Journalist\*innen.

Verbindliche Quoten haben neben einer Signal- auch eine Lenkungsfunktion. Deshalb ist der Vorschlag von *Elke Breitenbach* zu begrüßen. Das sollte sich aber nicht nur auf die Einstellungspraxis auswirken, sondern auch auf das Bildungswesen, dessen eklatante Mängel für die unzureichenden Berufs- und Lebenschancen vieler Menschen mit Migrationshintergrund mitverantwortlich sind.

Burkhard Wilke  
wilke@dzi.de

bar ist, stellt sich die Frage nach einer zeitgemäßen sowie langfristig tragfähigen überregionalen Finanzierung (ebd., S. 150).

## 2 Was zeichnet Onlineberatung aus? |

„Onlineberatung im psychosozialen Kontext“ (Engelhardt 2018, S.13) zeigt sich als „höchst unterschiedlich“ (Engel 2019, S. 9 f.) ausgestaltet und ermöglicht gleichsam „unterschiedliche Lesarten“ (ebd.). Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Beratung (DGOB) liefert eine Definition von Onlineberatung. Ein Auszug lautet: „Die DGOB unterscheidet zwischen ‚Formaten‘ (Beratung, Supervision, Coaching, Pastoralpsychologie) und ‚Methoden‘ (systemische Methoden, Psychodrama, Gestalt, klientenzentrierte Gesprächsführung...), mit denen innerhalb der genannten Formate gearbeitet wird. Beratungsformate können aktuell f2f und online in Anspruch genommen werden, es eröffnen sich medial unterschiedene Zugänge zu Beratungsleistungen. Auf der Grundlage dieser Begriffszuordnung definiert die DGOB Online-Beratung als Setting, dass sich in unterschiedliche Präsentationsformen differenziert, z.B. schriftgestützte Präsentationen (webbasierte Mailberatung, Chat- und Forenberatung) oder Präsentationen, die audio-visuelle Kanäle nutzen (z.B. Videoberatung etc.). Gemeinsamer Nenner dieser Präsentationen ist deren Bindung an graphische Zeichen, die digital prozessiert werden (Programmcode). Online-Beratung präsentiert sich Ratsuchenden als alternativer und erweiterter Zugang zu Beratungsleistungen, verbunden mit einem Medienwechsel: von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden. Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz digitaler Kommunikationsmedien.“ (DGOB o.J., o.S., Hervorh. weggelassen)

Die gängigen Kanäle der Onlineberatung sind E-Mail, Forum, Chat, Messenger und Video (Engelhardt 2018, S. 41). Diese Formate unterscheiden sich sowohl in zeitlicher Hinsicht als auch in der Art der Kommunikation (schriftlich vs. mündlich) voneinander. Während im Chat zeitgleich agiert wird, findet die Kommunikation bei einer Beratung per E-Mail mit Zeitverzug statt. Im Rahmen der Onlineberatung kann es auch zu Formatwechseln kommen. Blended Counseling stellt einen aktuellen Arbeits- und Forschungsschwerpunkt in der Schweiz dar, der sich mit Kombinationsmöglichkeiten von digitaler und analoger Beratung befasst.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Siehe <https://www.blended-counseling.ch/>

Onlineberatung hat die Chance sich an die Lebenswelt(en) der Adressat\*innen anzupassen. So könnten neue Zielgruppen erreicht werden, denen der Zugang zu analoger Beratung besonders schwierig fällt (zum Beispiel Menschen mit Handicap, Menschen in strukturschwachen, ländlichen Regionen). Niederschwelligkeit, Möglichkeit zur Anonymität/ Pseudonymität sowie Orts- und Zeitunabhängigkeit zeichnen Onlineberatung aus. Für sozialpädagogische Onlineberater\*innen kann die Flexibilität im Beratungssetting von Vorteil sein (zum Beispiel Mobile/Home Office).

## 3 Qualitätssicherung sowie Standards für die Aus- und Weiterbildung |

Wie bereits angeklungen, erfordert die Portfolio-Erweiterung um Onlineberatung Investitionen von Institutionen und Trägern. Dazu gehört die Frage nach entsprechender Qualifikation der Mitarbeiter\*innen, um qualitative Onlineberatung zu sichern. Döring und Eichenberg halten fest, dass „psychosoziale Onlineberatung von unterschiedlichen Institutionen sowie von psychosozialen Helfern verschiedener Grundberufe angeboten [wird]“ (2013, S. 1588, Hervorhebung weggelassen). Engel geht davon aus, dass aufgrund generationaler Gründe Onlineberatung noch nicht weit verbreitet ist (2019, S. 19). Engelhardt prophezeit gleichwohl das Heranwachsen einer neuen Generation von Fachkräften, die offener für neue Beratungsformate sein werden (2018, S. 43).

Eine Möglichkeit zur Qualitätssicherung liegt in der Aus- beziehungsweise Weiterbildung, denn Onlineberatung muss ebenso wie Offlineberatung erlernt werden (Engel 2019, S. 17). Jedoch hat weder die Onlineberatung noch der Umgang mit den Folgen der Mediatisierung bislang einen festen Platz in den Curricula in der Grundausbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit (Engelhardt 2018, S. 43). Pözl und Wächter weisen darauf hin, dass Aus- und Weiterbildungseinrichtungen nun gefordert sind, ihre Curricula anzupassen (2019, S. 125).

Engel macht darauf aufmerksam, dass sich die Qualitätskriterien nicht einfach aus den Offlinepraxen in die Praxis der Onlineberatung ableiten lassen (2019, S. 17)<sup>2</sup>. Qualitätssichernde Maßnahmen in der Onlineberatung können Online-Supervision aber auch die Online-Intervision darstellen (Engelhardt

<sup>2</sup> Eine Möglichkeit der Qualitätssicherung kann ein Zertifikatkurs der DGOB darstellen (siehe [https://dg-onlineberatung.de/fortbildung\\_trainings/](https://dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings/)).