

# WENN NICHT JETZT ONLINE-BERATUNG, WANN DANN? |

## Ein Plädoyer für die mehr-dimensionale Stärkung von Onlineberatung in Handlungsfeldern Sozialer Arbeit

Stefan Godehardt-Bestmann,

Ariane Silvia Schwerdtle

**Zusammenfassung |** Die Nutzung digitaler Medien nimmt konstant zu und der digitale Wandel verändert die Art und Weise, wie wir miteinander leben, arbeiten und kommunizieren. Dies hat Konsequenzen für Beratungssettings im Kontext Sozialer Arbeit. Es zeigt sich, dass rechtliche Normierungen fehlen und damit eine Anspruchs- und Finanzierungsgrundlage nicht ausreichend geregelt ist. Zudem gibt es datenschutzrechtliche Bedenken. Auf organisationaler Ebene fehlen für den Aufbau von Onlineberatung notwendige Ressourcen für Hard- und Software sowie für qualifizierte Mitarbeitende. Onlineberatung ist zudem in Curricula der meisten Studiengänge Sozialer Arbeit noch keine Selbstverständlichkeit. Es benötigt vermehrt empirische Forschung über die Wirkmechanismen, Chancen und Risiken von Onlineberatung.

**Abstract |** The usage of digital media is constantly increasing and digital change is transforming our way of communication, of living and working together. This has consequences for counselling settings in the context of social work. It appears that legal standards are missing. So there is no basis for assessing requirements and for obtaining the financial means. Furthermore there are privacy concerns. On an organisational level, the development of online counselling is complicated due to missing resources. Moreover, in most social work curricula online counselling is not yet included. More research is needed to examine the mechanisms of action, the chances and the risks of online counselling.

### **Schlüsselwörter ► Beratung**

- Online-Dienst ► Digitalisierung ► Soziale Arbeit
- psychosoziale Versorgung

### **1 Zum Status quo sozialpädagogischer**

**Onlineberatung |** Die Corona-Pandemie brachte deutliche Restriktionen hinsichtlich der Gestaltung sozialer Kontakte mit sich und stellte zugleich sozialpädagogische Berater\*innen vor vielfältige Herausforderungen. Diese Umstände verlangten von beratenen Sozialpädagog\*innen Kreativität, Pragmatismus, Improvisationstalent sowie Wissen um Möglichkeiten und rechtliche Grenzen digitaler Kommunikationstechnologien, um weiterhin handlungsfähig bleiben zu können. Onlineberatung hat sich zwar grundsätzlich in einigen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit entwickelt, gleichwohl stellt sie bis dato keine regelhafte Option im Allgemeinen dar. Weinhardt notierte in einem sozialpädagogischen Blog rund um Corona, dass das Krisenmoment für Beratung aufgrund von Corona doppelt bedeutsam sei. „Sie ist derzeit gefordert, Adressat\*innen zu helfen mit pandemischen Lebenskrisen zurechtzukommen. Gleichzeitig ist sie durch diese Bedingungen selbst in ihrem professionellen Handeln eingeschränkt und zu forcierteter Entwicklung genötigt“ (2020, o.S.).

Der enorme Nutzungswandel digitaler Kommunikationsmedien hat nicht nur in Pandemie-Zeiten Auswirkungen auf Soziale Arbeit im Allgemeinen und auf Beratung im Speziellen. Wie die Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudien im Verlauf von über 20 Jahren zeigen, nutzen immer mehr Menschen in Deutschland digitale Medien (Engelhardt 2018, S. 35 f.), allerdings lässt sich konstatieren, dass 16 Prozent der Menschen ab 14 Jahren das Internet nicht nutzen und somit in der Folge nicht digital teilhaben (können). Die Implementierung von Onlineberatung in der Sozialen Arbeit erfordert fachliche, personelle, technische sowie finanzielle Investitionen. In dem digitalen Transformationsprozess sozialpädagogischer Beratung geht es um eine zeitgemäße Erweiterung des institutionellen Angebotsspektrums, um zugangsfähig (*ebd.*, S. 159) sowie hinsichtlich der digitalisierten Lebensweltbezüge eines Großteils der Adressat\*innen anschlussfähig zu bleiben.

Berater\*innen-Stellen technisch zu digitalisieren bedeutet dabei in keinem Fall eine Reduzierung an quantitativer sowie qualitativer Fachlichkeit, zumal soziale Berufe ohnehin ein sehr geringes Substituierbarkeitspotential aufweisen (Dengler; Matthes 2016, S. 4). Die Gestaltung dieses Transformationsprozesses ist eine komplexe Herausforderung und erfordert neue

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/)).

2018, S. 137 ff.). Eidenbenz und Lang haben ein fünfphasiges Integratives Qualitätssicherungsmodell (IQSM) entwickelt (in Eichenberg; Kühne 2014, S. 91 ff.). Auch Reindl machte sich Gedanken zur Qualitätssicherung von Onlineberatung und differenzierte unterschiedliche Qualitätsmerkmale (2015, S. 58 ff.), die man sowohl in der Anwendung von als auch in der Forschung zu Onlineberatung berücksichtigen könnte. Ein nützlicher Nebeneffekt von Onlineberatung, genauer per E-Mail oder Chat, ist die Verschriftlichung. Diese kann rekursiv für Evaluationszwecke genutzt werden (Engelhardt 2018, S. 108 f.).

Die Qualitätssicherung sozialpädagogischer Onlineberatung ist ernst zu nehmen, auch um eine gesetzliche Finanzierungsgrundlage zu legitimieren. Datenschutz und Vertraulichkeit spielen in sozialpädagogischen Beratungen eine große Rolle. Onlineberater\*innen beziehungsweise deren Träger und Institutionen müssen sich als Geheimnisträger\*innen darüber hinaus intensiv mit rechtlich relevanten Normierungen internetgestützter Kommunikation auseinandersetzen und (regelmäßige) juristische Beratung dazu in Anspruch nehmen, um datensichere Onlineberatung anbieten zu können.

**4 Handlungsempfehlungen** | Wir wagen zu behaupten, dass die Pandemie ohnehin wie ein Turbo-Boost auf das Feld sozialpädagogischer Beratung im Allgemeinen und auf Onlineberatung im Speziellen wirkt. Die kommunikativen Veränderungen durch die Covid-19-Pandemie können daher als eine Chance für sozialpädagogische Onlineberatung begriffen und ergriffen werden.

**4-1 Handlungsempfehlungen für Lehre, Wissenschaft und Forschung** | Wie sich zeigt, finden Aspekte der Onlineberatung erst langsam den Weg in die Lehrpläne der Hochschulen (Kühne; Hintenberger 2013, S.1581). 2013 hielten Nestmann et al. fest, dass „Beratung in neuen und über neue Online-Medien sich so rasant entwickeln [wird] wie diese Medien selbst“ (2013, S.1346). Die Generation der ‚digital natives‘ wird „Beratung gleich, ähnlich oder anders konstruieren“ (ebd., S.1347). Helbig und Roeske untersuchten Modulhandbücher von 48 Bachelor- und 35 konsekutiven Master-Studiengängen Sozialer Arbeit in Deutschland (2020, S. 344). Dabei fanden sie heraus, dass medienpädagogische Grundlagen zwar vor allem in Bachelorstudiengän-

gen vermittelt werden, allerdings biete ein Viertel der berufsqualifizierenden Studiengänge kein Modul zu medienpädagogischen Grundlagen an. Medienpädagogische Kompetenzen sowie die reflektierte als auch kritische Auseinandersetzung mit der Digitalisierung Sozialer Arbeit sind allerdings für Onlineberater\*innen inzwischen unabdingbar grundlegend. Emanuel und Weinhardt schlagen vor, dass von ihnen erweiterte Handlungskompetenzmodell nach Maja Heiner für die (Weiter-)Entwicklung von Curricula zu verwenden (in Emanuel; Weinhardt 2019, S. 211). Sie fordern, dass die Beschäftigung mit Digitalisierung ein selbstverständlicher Bestandteil von Studiengängen wird. Die Didaktik sollte diesbezüglich auch entsprechend in „unterschiedlichen, bedarfsgerecht ausdifferenzierten digitalen Lernformaten“ (ebd., S. 214.) angeboten werden, um eine Adaption an entsprechende Lernprozesse zu ermöglichen (ebd.). Erst auf dieser Grundlage kann eine digitale Anwendung in Onlineberatungskontexten reflektiert und eine Handlungsfähigkeit im Rahmen des Studiums erworben werden.

Im Bereich der Onlineberatung gibt es diverse Forschungsbedarfe. Hintenberger und Kühne notierten bereits vor über zehn Jahren unter anderem „Wirkungsstudien für Beratungsangebote, die über neue Medien abgewickelt werden“ (Hintenberger; Kühne 2009, S. 23). Eichenberg und Küsel weisen darauf hin, dass in Bezug auf Onlinetherapie störungsunspezifische Forschung sowie der Einschluss von Komorbiditäten Aufgaben weiterer Forschung sein sollten (Eichenberg; Küsel 2016, S. 100 f.). 2014 wies das Zürcher Team um Maercker aus, dass Online-Psychotherapien gleichwertig mit face-to-face-Psychotherapien seien (Maercker 2014, S. 48 f.). Neben der Erforschung unerwünschter Effekte muss auch in Katamnesen die Stabilität der positiven Effekte belegt werden (Eichenberg; Küsel 2016, S. 100 f.). Außerdem sind Wirkmechanismen der Onlinetherapie, insbesondere der Beziehungsaspekt in Hinblick auf die je nach Format teilweise zeitversetzte Kommunikation, noch nicht hinreichend geklärt. Onlinetherapie war 2016 für Psychotherapeut\*innen aufgrund der Verpflichtung zur persönlichen Behandlung rechtlich noch nicht möglich (ebd., S. 101).

Sozialpädagogische Onlineberatung ist weiterhin noch nicht hinlänglich genug hinsichtlich Wirkfaktoren, Indikationen und Kontraindikationen (Eichenberg;

Kühne 2014, S. 214) untersucht und bietet sich für weitere interessante, vielfältige Forschungsprozesse an. Eine multiperspektivische Betrachtung von Formatwechseln, wie es im Blended Counseling der Fall ist (Hörmann et al. 2019), stellt eine weitere offene Frage an Wissenschaft und Forschung dar. Außerdem besteht weiterer Forschungsbedarf zu digitaler Ungleichheit und digitaler Teilhabe. Gerade in Pandemie-Zeiten werden digitale Ungleichheiten teilweise besonders sichtbar. Beispielsweise kann nicht jede\*r Schüler\*in ohne weiteres wegen fehlender Endgeräte und Netzressourcen am Fernunterricht teilnehmen und läuft somit Gefahr einen mehr oder minder großen Bildungsnachteil zu erleiden. Die Themen um Digitalisierung im Allgemeinen sind vielfältig und Praxis wie Forschung Sozialer Arbeit sollten sich damit stärker auseinandersetzen (Helbig; Roeske 2020, S. 345).

**4-2 Handlungsempfehlungen an Berufspolitik, Institutionen und Träger Sozialer Arbeit sowie an die Gesetzgebung** | Zur weiteren Etablierung der sozialpädagogischen Onlineberatung muss diese auf rechtssicheren Boden gestellt werden. Die Berufsverbände können gemeinsam mit den Institutionen und Trägern Sozialer Arbeit den Gesetzgeber dabei beratend unterstützen. Für die zuvor benannte Implementierung von Onlineberatung in Curricula von Hochschulen und Weiterbildungen scheint ebenso eine gemeinsame Positionierung von Vertreter\*innen aus Wissenschaft und Praxis erstrebenswert. Disziplin und Profession Sozialer Arbeit sind wegen der zugleich bestehenden ethisch-normativen Risiken und Unklarheiten in diesem Kontext geradewegs aufgefordert, sich in dem noch recht unbesetzten Diskursraum der digitalisierten Beratung entsprechend zu positionieren (Klein; Pulver 2020, S. 198). Onlineberatungsangebote sind in den letzten Jahren durchaus rapide gewachsen (Gehrmann 2014, S. 65). Dabei sind die Anbieter von Onlineberatung für eine geschützte interne und externe digitale Kommunikation verantwortlich (Stüwe; Ermel 2019, S. 165 ff.). Doch auch Datenschutzkonzepte und entsprechende Anwendungen wollen finanziert sein. Den öffentlichen und freien Trägern der Sozialen Arbeit fehlen gleichwohl zeitliche und finanzielle Kapazitäten, um der gesteigerten Nachfrage nach Onlineberatung zu begegnen (ebd.).

Doch die Investition könnte sich lohnen, denn die digitale Kompetenz von Mitarbeitenden zu stärken bedeutet gleichsam den digitalen Reifegrad eines

sozialen Unternehmens zu erhöhen (Pözl; Wächter 2019, S. 58). Deutsche NPOs weisen laut einer Studie zu eben diesem digitalen Reifegrad insgesamt eher auf eine Orientierungslosigkeit und weniger auf eine generelle Digitalisierungs-Skepsis hin (Dufft et al. 2017, zitiert nach ebd., S. 96 f.). Digitalisierung hat gleichwohl noch nicht die Priorität, dass dafür „ausreichende finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden würden“ (Pözl; Wächter 2019, S. 97). Digitalisierung erfordere „eine umfassende Anpassung in Strategie, Organisation, Prozessen, Kompetenzen, Arbeitsmethoden und Kultur“ (ebd.).

Das Berufsbild der sozialpädagogischen Onlineberater\*innen ist bis dato zudem rechtlich ungeschützt (Kühne 2009, S. 239) und kann sich somit nicht entsprechend abgrenzen als auch kenntlich machen. Stüwe und Ermel fordern daher die Politik auf „den digitalen Wandel nicht nur in der Wirtschaft [zu] fördern, sondern auch im Bereich der Sozialen Arbeit“ (Stüwe; Ermel 2019, S. 178). Dies erfordert mithin ein Weiterdenken der aktuellen Sozialgesetzgebung, auch im Sinne des Bundesfreiheitabegesetzes zur digitalen Dienstleistungswahl (ebd., S. 176). „Bereits in der Gegenwart ist die Soziale Arbeit gefordert, attraktive hybride oder digitale Dienstleistungsformate zu entwickeln und in den sozialen Handlungsfeldern zu platzieren“ (ebd., S. 177, Hervorhebungen weggelassen). So „bedarf es künftig einer größeren Entschiedenheit von Verbänden und Politik“ (Wenzel 2019, S. 226), um dies „zum Wohle der Menschen umzusetzen“ (ebd.).

**5 Lieber jetzt als zu spät** | Onlineberatung soll die face-to-face-Beratung nicht ersetzen, schon gar nicht, um Berater\*innen-Stellen einzusparen. Vielmehr kann Onlineberatung als ein zeitgemäßes, an der sich auch durch die Digitalisierung stets verändernden Lebenswelt der Adressat\*innen orientiertes Äquivalent für face-to-face-Beratung dienen. Akteur\*innen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit sind dazu aufgerufen, der Onlineberatung zur erfolgreichen Implementierung beziehungsweise Etablierung im Beratungsrepertoire zu verhelfen. Dies beginnt bereits in der grundständigen akademischen Ausbildung. Wissenschaft und Forschung haben die Aufgabe, die Wirksamkeit und die Wirkmechanismen von Onlineberatung genauer zu untersuchen. Dies würde einerseits die notwendige sozialgesetzberische Rahmung argumentativ deutlich befördern, an-

dererseits die Qualitätssicherung von Onlineberatung unterstützen. Die Diskurse um digitale Ungleichheit und digitale Teilhabe und der sich daraus ergebenen Exklusionen stellen weitere wichtige Reflexions- und Forschungsschwerpunkte dar.

**Gahleitner** beschreibt die „Soziale Arbeit als Bindungs- und Beziehungsprofession“ (*Gahleitner* 2020, S. 326), bei der man „sich bei aller Fachlichkeit nicht aus der Unmittelbarkeit herausstehlen“ (*ebd.*, S. 331) kann, noch „in der professionellen Rolle zu versinken und sich hinter Theorie zu verschansen“ (*ebd.*) möglich wird. *Klug et al.* (2020) wiederum stellen in einer qualitativen Studie zur professionellen Beziehungsgestaltung in Handlungsbezügen Sozialer Arbeit fest, dass dieser „für das Gelingen Sozialer Arbeit ein hoher Stellenwert beigemessen“ (*ebd.*, S. 378) wird. Dabei wird konstatiert: „Das Sprechen von der ‚Nähe und Distanz‘ als Metapher für Beziehungsgestaltung bezieht ebenso wie das Sprechen von der Lebenswelt oder der Alltagsorientierung seinen Charme daraus, dass es – da aus der Alltagswelt eines jeden Menschen – offenkundig sofort eingängig ist“ (*ebd.*, S. 382). Diese häufig angesprochene Ausgewogenheit, die *Thiersch* für das Gelingen einer pädagogischen Beziehung im lebensweltorientierten Konzept als „Balance des Spannungsverhältnisses zwischen Nähe und Distanz“ (*Thiersch* 2012, S. 38) beschreibt, kann gerade durch eine fachlich fundierte und professionell umgesetzte Onlineberatung deutlich erweitert werden. Und weshalb nicht jetzt? Diesbezüglich stehen die Zeichen gar nicht so schlecht!

**Prof. Dr. Stefan Godehardt-Bestmann** ist staatlich anerkannter Erzieher und Diplomsozialarbeiter sowie Professor und Studiengangleitung Soziale Arbeit (BA) IUBH Internationale Hochschule Fernstudium. E-Mail: st.bestmann@iubh-fernstudium.de

**Ariane Silvia Schwerdtle** ist Sozialpädagogin B.A., Systemische Familientherapeutin und arbeitet in eigener Praxis als auch in der stationären Jugendhilfe bei einem freien Träger in Baden-Württemberg. E-Mail: ariane.schwerdtle@gmx.de

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 25.11.2020 zur Veröffentlichung angenommen.

## Literatur

**ARD/ZDF-Onlinestudie 2019:** Aktuelle Aspekte der Internetnutzung in Deutschland. Pressemitteilung vom 10. Oktober 2019. In: [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2019/Pressemeldung\\_ARD-ZDF-Onlinestudie\\_2019.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2019/Pressemeldung_ARD-ZDF-Onlinestudie_2019.pdf) (veröffentlicht 2019, abgerufen am 18.12.2020)

**Dengler**, Katharina; Matthes, Britta: Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt: Substituierbarkeitspotentiale nach Geschlecht. Aktuelle Berichte. In: [http://doku.iab.de/aktuell/2016/aktueller\\_bericht\\_1624.pdf](http://doku.iab.de/aktuell/2016/aktueller_bericht_1624.pdf) (veröffentlicht 2016, abgerufen am 18.12.2020)

**DGOB** – Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Beratung: Definition Online-Beratung. In: <https://dg-online-beratung.de/definition-ob/> (veröffentlicht o.J., abgerufen am 18.12.2020)

**Döring**, Nicola; Eichenberg, Christine: Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 3. Neue Beratungswelten. Tübingen 2013, S. 1588-1596

**Eichenberg**, Christiane; Kühne, Stefan: Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. München 2014

**Eichenberg**, Christiane; Küsel, Cornelia: Zur Wirksamkeit von Onlineberatung und Online-Psychotherapie. In: Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung 2/2016 (<https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391>; abgerufen am 18.12.2020)

**Emanuel**, Markus; Weinhardt, Marc: Professionalisierung von Fachkräften im Kontext von Digitalisierung. In: Rietmann, Stephan; Sawatzki, Maik; Berg, Mathias (Hrsg.): Beratung und Digitalisierung. Wiesbaden 2019, S. 205-216

**Engel**, Frank: Beratung unter Onlinebedingungen. In: Rietmann, Stephan; Sawatzki, Maik; Berg, Mathias (Hrsg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden 2019; S. 3-39

**Engelhardt**, Emily M.: Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen 2018

**Gahleitner**, Silke Birgitta: Soziale Arbeit als Bindungs- und Beziehungsprofession. Ein Überblick. In: Soziale Arbeit 9-10/2020, S. 326-333

**Gehrmann**, Hans-Joachim: Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung. In: Bauer, Petra; Weinhardt, Marc (Hrsg.): Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Weinheim und Basel 2014, S. 65-82

**Helbig**, Christian; Roeske, Adrian: Digitalisierung in Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadja et al. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim und Basel 2020, S. 333-346

**Hinterberger**, Gerhard; Kühne, Stefan: Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In: Kühne, Stefan; Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009, S. 13-26

**Hörmann**, Martina et al: Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. In: <http://www.blended-counseling.ch/forschung>