

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Soziale Arbeit HSA Basel

Beratung 4.0

**Transformation der fachlichen Kompetenzen in der
psychosozialen Beratung und die Auswirkungen auf
das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit**

Bachelor-Thesis

Linda Karlin-Hohler; 16-650-343

Eingereicht bei: lic. phil. I Roger Kirchhofer

Bachelor-Thesis an der Fachhochschule für Soziale Arbeit Olten/Muttenz
Eingereicht im Januar 2020 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer
Arbeit

Abstract

Auf der Grundlage der gesellschaftlichen und technischen Veränderungen, wird die Lebenswelt der Adressat*innen sowie die psychosoziale Beratung auf dem Hintergrund der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Hans Thiersch betrachtet. Die Mediatisierung, als Teil der Digitalisierung, wirkt sich auf die psychosoziale Beratung, die sich in den unterschiedlichsten Themenfeldern und Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit wiederfindet, aus. Durch den Einsatz der Neuen Medien sind Fachkräfte in der Sozialen Arbeit mit Veränderungen konfrontiert, die mit Herausforderungen, Potentialen und erweiterten Kompetenzen von Beratenden einhergehen. In dieser Arbeit wird die Möglichkeit einer Video-Beratung als zukünftiges, alleiniges Setting in Betracht gezogen und von der Autorin beleuchtet. Es erfolgt eine literarisch, wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema. Der Hauptfokus dieser Arbeit liegt auf den fachlichen Kompetenzen, die Beratende für eine synchrone Video-Beratung benötigen. Da Fachlichkeit immer mit Professionalität in Verbindung steht, wird zusätzlich ein Blick auf das Professionsverständnis gelegt. Vor allem die Professionalisierungsdebatte hinsichtlich der Digitalisierung wird diskutiert. Da aus den vorliegenden Gründen die erhöhten professionsuntypischen technischen Fertig- und Fähigkeiten sowie die Anwendung und Nutzung von digitalen Medien ihre Diskussionen im aktuellen Fachdiskurs aufwerfen.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| 1 Einleitung | 1 |
| 1.1 Relevanz für die Soziale Arbeit | 2 |
| 1.2 Herleitung der Fragestellung | 2 |
| 2 Begriffsdefinitionen | 4 |
| 2.1 Psychosoziale Beratung | 4 |
| 2.2 Was ist eine Online-Beratung? | 4 |
| 2.2.1 Video-Beratung | 5 |
| 2.2.2 Blended Counseling | 5 |
| 3 Lebensweltorientierte Soziale Arbeit nach Hans Thiersch | 6 |
| 3.1 Mediatisierte Lebenswelt | 8 |
| 3.2 Lebensweltorientierte Beratung | 9 |
| 4 Mediatisierte Soziale Arbeit | 10 |
| 4.1 Medien und Medientypen in der Beratung | 11 |
| 4.2 Niederschwelligkeit | 13 |
| 4.3 Strukturmerkmale und Rahmenbedingungen der synchronen psychosozialen Beratung per Video | 15 |
| 4.4 Vor- und Nachteile der synchronen Video-Beratung | 16 |
| 5 Fachliche Kompetenzen für eine synchrone psychosoziale Online-Beratung per Video | 18 |
| 5.1 Beratungskompetenzen | 18 |
| 5.1.1 Computervermittelte Kommunikation | 19 |
| 5.1.2 Online-Beratungskompetenzen | 20 |
| 5.1.3 Technische Kompetenzen | 21 |
| 5.2 Methodisches Wissen | 21 |
| 5.2.1 Sprachliche Kompetenzen | 22 |
| 5.2.2 Zuhör-Kompetenzen | 23 |
| 5.3 Beziehungsgestaltung | 23 |
| 5.4 Beratungsraum- und Setting | 25 |
| 5.4.1 Realitätsausschnitt | 26 |
| 5.4.2 Umgang mit Störungen | 27 |
| 5.5 Rechtliche Grundlagen | 28 |
| 5.5.1 Datenschutz und Vertraulichkeit | 28 |
| 5.5.2 Datenerhebung und Datenspeicherung | 30 |
| 5.6 Ethik in der internetbasierten Beratung | 31 |
| 5.7 Diskussion der Ergebnisse und Beantwortung der ersten Fragestellung | 33 |
| 6 Das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit | 38 |
| 6.1 Die Professionsdebatte | 39 |
| 6.1.1 Professionsverständnis in einer mediatisierten Sozialen Arbeit | 41 |
| 6.1.2 Das professionelle Selbstkonzept | 42 |
| 6.2 Aus- und Weiterbildung | 43 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6.3 | Diskussion und Beantwortung der zweiten Fragestellung | 45 |
| 7 | Fazit und Ausblick | 47 |
| 8 | Literaturverzeichnis | 49 |

Wichtige Hinweise

- Die Autorin benutzt eine geschlechtergerechte Sprache, um den unterschiedlichen Geschlechtern gerecht zu werden. Um die Lesbarkeit nicht zu stören verwendet sie dafür das Zeichen * (zum Beispiel Klient*innen). Außerdem werden die Begriffe Ratsuchende(r) und Ratgebende(r) allgemein verwendet, und keinem spezifischem Geschlecht zugeordnet.
- Die Autorin verwendet die in Deutschland übliche Schreibweise, das gilt vor allem bei ss und ß.
- Unter der Nutzung des Begriffes *Soziale Arbeit* werden beide Fachrichtungen angesprochen: die Sozialpädagogik und die Sozialarbeit.
- Hans Thiersch verwendet die Begriffe Alltag und Lebenswelt nahezu synonym. In der vorliegenden Arbeit werden die Begriffe in gleicher Weise verwendet.
- Mit Online-Beratung ist in dieser Theoriearbeit die Beratung im psychosozialen Feld der Sozialen Arbeit gemeint.
- Werden Professionelle und Fachkräfte angesprochen, sind ausschließlich die Professionellen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit gemeint.

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|-------|--|
| Art. | Artikel |
| BV | Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft |
| BFS | Bundesamt für Statistik |
| BDSG | Bundesdatenschutzgesetz |
| DGBO | Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung |
| DIVIS | Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet |
| DSGVO | Europäische Datenschutzgrundverordnung |
| FSP | Förderverein der Schweizer Psychologinnen und Psychologen |
| IT | Informationstechnik, Oberbegriff für die Informations- und Datenverarbeitung |
| SECO | Staatssekretariat für Wirtschaft |
| StGB | Strafgesetzbuch |

1 Einleitung

Digitalisierung ist omnipräsent und betrifft Professionelle der Sozialen Arbeit wie deren Zielgruppen gleichermaßen (vgl. Engelhardt 2018: 31). Der technologische Wandel schreitet rasant voran. Dadurch werden die Handlungs- und Entscheidungsspielräume der Ratsuchenden verändert und erweitert. Distanzen und Barrieren werden mittels nutzerfreundlichen Angeboten, Neuen Medien und dem Internet überwunden (vgl. Justen-Horsten/Paschen 2016: 45f.). Smartphone und Online-Sein sind Phänomene, die bereits selbstverständlich in den Alltags- und Lebenswelten angekommen sind. Der technische Wandel und die im Alltag eingekehrte Nutzung des Internets und der Neuen Medien, stellen die heutige Gesellschaft und die Soziale Arbeit vor neue Problemlagen und erweiterte Herausforderungen (vgl. Kutscher 2019: 29). Die medialen Transformationen des Alltags prägen und verändern die Kommunikationskultur. Friedrich Krotz (2012) bezeichnet die „zeitliche, räumliche und soziale Durchdringung des Alltags mit Medien“ als Mediatisierung (Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015: 3f.). Kommunikation realisiert sich in Form von Beratung, als eine elementare methodische Kompetenz der Professionellen in der Sozialen Arbeit (vgl. Widulle 2012: 13ff.). Widulle interpretiert Beratung „als eine spezialisierte und professionalisierte Form der Gesprächsführung“. (ebd.: 34) Psychosoziale Beratung findet sich in unterschiedlichen, themenspezifischen Tätigkeitsbereichen der Sozialen Arbeit wieder (vgl. Engelhardt 2018: 70, vgl. Nestmann 2007: 68f.). Das an die mediale Lebenswelt angepasste Beratungsangebot führte bereits vor 20 Jahren zur Online-Beratung. Heutzutage findet sich ein vielfältiges internetbasiertes Beratungsangebot in den verschiedensten Themenfeldern der Sozialen Arbeit (vgl. Nestmann/Engel/Sickendiek 2013: 1344f.). Wenzel skizziert eine zeitgemäße Beratung, diese sollte sich an die unterschiedlichen Nutzungsbedingungen und Möglichkeiten anpassen (vgl. Wenzel 2013: 9, 46f.). Zeitgleich impliziert der technische, gesellschaftliche und fachliche Wandel durch die Mediatisierung in der Sozialen Arbeit und den Lebenswelten der Adressat*innen eine Transformation von Forschung, Lehre und Theorie, um die neuen Gegebenheiten und Ausgangslagen, wie das veränderte Nutzerverhalten, mit einzubeziehen (vgl. Kutscher et. al. 2015: 296f., vgl. Kreidenweis 2015: 239).

Laut Salathe (vgl. 2019: 28f.) hat die Digitalisierung unumstritten eine hohe Präsenz in der Industrie, der Wirtschaft sowie im Dienstleistungssektor erlangt, die unterschiedliche positive und negative Auswirkungen auf die Lebens- und Arbeitsbereiche der Individuen haben. Der technische Wandel ist im Alltag der Gesellschaft sowie dem Arbeitsalltag, in der digitalen Fallbearbeitung, der Vernetzungsarbeit etc. der Professionellen der Sozialen Arbeit bereits implementiert und kaum mehr wegzudenken. Deshalb stellt sich nicht die Bedeutung der fortschreitenden Technik für die Sozialen Arbeit, sondern eher der Blickwinkel auf die Nutzung der Medien als relevant dar. In den Fokus rückt die definierte Zielgruppe der Organisation. In welchen

Kommunikationskanälen sich die Nutzer*innen bewegen und wie diese mit den unterschiedlichen medialen Zugängen erreicht werden können, spielt eine wichtige Rolle.

1.1 Relevanz für die Soziale Arbeit

Psychosoziale Beratung und deren niederschwelliger Online-Zugang gewinnt in der postmodernen Gesellschaft, in der immer mehr Menschen durch die erhöhte belastende Komplexität des Alltags einen Rat suchen, zunehmend an Bedeutung. Thiersch geht davon aus, dass die Ausdifferenzierung der Beratung aus der zunehmenden Unselbständigkeit der Menschen resultiert. Das Konzept der Lebensweltorientierung integriert und bietet für die psychosoziale Beratung fundamentale Anforderungen, die die Niederschwelligkeit, die Integration, die Prävention und die Dezentralisierung implizieren. Thiersch diskutiert bis heute das Professionsverständnis, wie auch die Soziale Beratung in Hinblick auf die gesellschaftlichen Veränderungen, kritisch (vgl. Thiersch 2014: 303-323).

Das Internet als Computernetzwerk stellt für die Kommunikation, Interaktion und als Informationsquelle weitere Möglichkeiten für die Beratungslandschaft zur Verfügung (vgl. Wenzel 2013: 57,175). Positive Wirksamkeitsstudien belegen den Nutzen und die Relevanz von Online-Beratungen (vgl. Eichenberg/Brähler 2013: 63, vgl. Wenzel 2018: 69). Wird in der Literatur von Online-Beratung gesprochen, betrifft dies überwiegend die E-Mail-, Chat- oder Foren-Kommunikation (vgl. Reindl 2018: 17). Aus der aktuellen Schweizer Studie des Bundesamtes für Statistik geht hervor, dass 90% der Bevölkerung zwischen 15 und 88 Jahren das Internet nutzen. Davon 59% mehr als 5 Stunden pro Woche (vgl. Bundesamt für Statistik Schweiz 2019: 5f.). Dies lässt den mobilen Endgeräten (Smartphone etc.) für die Zukunft eine weitere bedeutende Rolle zukommen (vgl. Kutscher 2014: 39). Roeske (vgl. 2018: 16) sowie Kutscher, Ley und Seelmeyer (vgl. 2015: 5) verweisen darauf, dass sich die Professionellen mit einer Transformation der Fachlichkeit auseinandersetzen müssen, die mit den Anforderungen aus anderen Disziplinen einhergeht. Kenntnisse über IT, Technik sowie die Medienkompetenz und -nutzung in der eigenen Profession sind immer mehr gefragt. Auch wenn sie nach Roeske nicht umfangreich zum fachlichen Repertoire der Professionellen gehören (vgl. Roeske 2018: 20), könnte in diesem Kontext bereits von einer (De-) Professionalisierung der Sozialen Arbeit gesprochen werden oder von einem erweiterten Professionsverständnis, das auf bekannte Problemlagen in neuen Lebenswelten deutet.

1.2 Herleitung der Fragestellung

Der derzeitige Stand der Online-Beratungsangebote weist darauf hin, dass sich Organisationen auf unterschiedlichen Niveaus befinden (vgl. Engelhardt/Gerner 2017, vgl. Kreidenweis 2018, vgl. Reindl 2018). Daraus lässt sich folgern, dass unterschiedliches Erfahrungswissen der Organisationen und der Professionellen bestehen. Um sich an die gegenwärtigen, zeitgemäßen Entwicklungen anzupassen, müssen sich Professionelle der Sozialen Arbeit die dafür

notwendigen Grundlagen und relevante, spezifische Qualifikationen aneignen. Online-Beratung wird derzeit als „anonyme, textbasierte Form der Beratung verstanden“ (Engelhardt/Gerner 2017: 18). Durch die synchron oder asynchron verwendeten Medien in der Online-Beratung benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit Zusatzqualifikationen, die von der klassischen Beratung abweichen. Methodisch bietet das Vier-Folien-Konzept von Knatz und Dodier (2013) einen Ansatz für die anonyme, textbasierte Online-Beratung (vgl. Hintenberger/Kühne 2011: 116, vgl. Knatz 2009: 106-115). Für eine Video-Beratung finden sich kaum Hinweise auf spezifisch fachliche Kompetenzen in der Literatur (vgl. Justen-Horsten/Paschen 2016: 19, vgl. Engelhardt 2018). Dass es aber besondere Zusatzqualifikationen für eine synchrone Video gestützte Online-Beratung benötigt, wird anhand der technisch und situativ bedingten Gegebenheiten untermauert (vgl. Reindl 2015: 62). Für die Erreichung der Nutzer*innen in ihrem medialen Lebenswelten stehen durch die Technisierung unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Verfügung, die sich stetig weiterentwickeln. Dieser kommunikative Wandel der Gesellschaft und das erweiterte Spektrum der Kommunikationskanäle in der Praxis „zieht konsequenterweise auch einen Wandel der Beratungspraxis mit sich“ (Reindl 2018: 22). Neuere Forschungshinweise deuten darauf hin, wie sich Beratung durch das Internet verändert (vgl. Sauerbrey/Vollmar 2019: 150f.) und inwiefern eine synchrone Video-Beratung, die derzeit ein Nischendasein aufweist, immer gegenwärtiger werden könnte (vgl. Engelhardt/Gerner 2017: 18ff./Hintenberger 2018: o.S).

Aus diesen Entwicklungen lässt sich folgern, dass sich die Angebote für Online-Beratungen im Hinblick auf die Internetnutzung der Adressat*innen zunehmend weiterentwickeln und die medialen, fachlichen Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen der Sozialen Arbeit Entwicklungspotenziale aufzeigen. Die Video-Beratung wäre eine weitere Möglichkeit, neue oder veränderte Zielgruppen zu erreichen oder/und die Niederschwelligkeit zu erhöhen. Mit den neuen technischen Möglichkeiten, dem schnellen, verbreiteten Internet und den zu Verfügung stehenden Beratungs-Apps und Tools, die den hohen Sicherheitsstandards gerecht werden und den Datenschutz wahren, sind bereits Grundlagen für die Video-Beratung geschaffen. Für die Professionellen sollten neben der technischen Seite auch methodische Grundlagen und Qualifikationen als Basis zur Verfügung stehen, um sich ohne Ängste in einer „Digitalisierten Beratung“ zurechtzufinden und den Nutzer*innen ein spezifisches Angebot zur Verfügung stellen zu können. Vor diesem Hintergrund lauten die Kernfragen dieser Arbeit:

Welche Kompetenzen benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit bei einer durch Video gesteuerten, synchronen, psychosozialen Online-Beratung?

Welchen Einfluss haben die veränderten Lebenswelten der Adressat*innen und die veränderten fachlichen Kompetenzen der Professionellen auf das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit?

2 Begriffsdefinitionen

Soziale Arbeit interveniert an der Schnittstelle von Individuum und Umwelt. In der Beratung richten die Professionellen der Sozialen Arbeit ihren Fokus auf beide Ebenen. Diese Ausrichtung kennzeichnet die Beratung in der Sozialen Arbeit (vgl. Nestmann 2007: 65). Für die vorliegenden Fragestellungen werden zu Beginn die dafür benötigten Begrifflichkeiten geklärt.

2.1 Psychosoziale Beratung

Psychosozial wird im Duden online (2019: o.S.) als „von psychischen Faktoren, Fähigkeiten o.Ä., durch soziale Gegebenheiten (wie z.B. Sprache, Kultur, Gesellschaft) bedingt“ und Beratung als „Erteilung eines Rates“ definiert. Laut Nestmann (vgl. 2007: 65) ist Beratung eine Interaktion von Person und Umwelt. Nebst der Fokussierung von Stärken, Potentialen und Ressourcen der Ratsuchenden bewegt sich Beratung zudem in einem zeitlich festgelegten Rahmen. Zeitgleich findet eine freiwillige, kurzfristige, soziale Interaktion statt, mit kommunikativen Mitteln von mindestens zwei Beteiligten, dem Ratsuchenden und dem Ratgebenden, mit dem Ziel die „Entscheidungs- und somit die Handlungssicherheit zur Bewältigung eines vom Klienten oder Klientensystem vorgegebenen aktuellen Problem zu erhöhen“ (Schwarzer/Posse 2007: 76). Psychosoziale Beratung findet sich in „verschiedenen gesellschaftlichen Feldern (...) mit dem Auftrag, auf der Individualebene feldspezifische Orientierungsleistungen zu erbringen“. (Großmaß 2007: 101)

Psychosoziale Beratung umfasst heute Beratung verschiedenster Alters und Zielgruppen (Drogen- und Alkoholabhängige, Opfer von Gewalt und Missbrauch, Straßenkinder und Obdachlose, Trauernde und Verwitwete etc.) in verschiedensten Anforderungs- und Problemkonstellationen (Lebensbewältigung und Wachstum, Erziehung und Bildung, Sexualität und sexuelle Orientierung, soziale Beziehungen etc.) (...). (Nestmann 2007: 66)

Wird in der Literatur von einem generellen Verständnis von Kommunikation in der Beratung gesprochen, ist im Allgemeinen die professionelle face-to-face Beratung gemeint (vgl. Brunner 2009: 29). Durch den technologischen Wandel ist computervermittelte Kommunikation bereits zum Selbstverständnis von menschlichen Interaktionen geworden (vgl. Döring/Eichenberg 2013: 1590). Online-Beratung als ein zusätzliches Beratungsangebot hat sich in den vergangenen 20 Jahren fortlaufend professionalisiert und etabliert (vgl. Nestmann/Engel/Sickendiek 2013: 1345).

2.2 Was ist eine Online-Beratung?

Was zu Beginn der Online-Beratungsangebote mit *Online-Sein* in Verbindung gebracht wurde, löste sich mit den Internet Flatrates auf, und Online-Beratung wurde zu einem Sammelbegriff, welcher vor allem die „Mailberatung, Chatberatung und Beratung in Foren“ implizierte (Wenzel 2013: 73). Im Duden online (2019: o.S.) wird Online-Sein als „ans Datennetz, ans Internet

angeschlossen sein“ beschrieben. Obgleich Engelhardt und Storch (vgl. 2013: 9) darauf verweisen, dass es durch die kontinuierliche Nutzung von Smartphones durch 73% der Bevölkerung im Alter von 16 - 74 Jahren (vgl. Bundesamt für Statistik Schweiz 2019: o.S.) kaum mehr einen Unterschied gibt zwischen Online- und Offline-Sein (vom Internet getrennt). Durch die mediatisierten Alltagswelten und das dauerhafte Online-Sein auf den mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet, Laptop) werden die Online Beratungssettings ihr zukünftiges Veränderungspotential ausschöpfen. In Anlehnung an den Kontext, den Begriff der psychosozialen Beratung sowie der Multioptionalität der Mediennutzung wird Online-Beratung laut Engelhardt und Storch (2013: 3f., 2018: 15f.) als „sämtliche Formen der Beratung (...) die auf die Struktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textgebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden (...)“ definiert.

Die synchrone Video-Beratung findet sich derzeit vor allem als eine von vielen Möglichkeiten im Setting des Blended Counseling Prozesses, im Coaching- und Supervisionsbereich in Form von *Videokonferenzen* wieder (vgl. Engelhardt 2018: 119, 128.). Wird in der vorliegenden Arbeit die Video-Beratung oder Video-Kommunikation genannt, wird damit ausschließlich die synchrone, online-basierte Video-Beratung als alleiniges Setting diskutiert.

2.2.1 Video-Beratung

Video-Beratung als audiovisuelle Kontaktmöglichkeit, ist der klassischen face-to-face Beratung nahe, da sich Ratsuchender und Ratgebender im selben, also synchronen Zeitfenster, von Angesicht zu Angesicht auf ihren eigenen mobilen Endgeräten sehen und hören (vgl. Justen-Horsten/Paschen 2016: 37). Eine Interaktion über Video-Beratung funktioniert nur auf einer internetbasierten Online-Übertragung (vgl. Engelhardt/Storch 2013: 7). Laut Engelhardt und Gerner wird eine psychosoziale synchrone Video-Beratung definiert als „eine Form der Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann“. (Engelhardt/Gerner 2017: 21)

2.2.2 Blended Counseling

Hörmann (vgl. 2018: 202) beschreibt „*Blended Counseling*“ als eine Methode der Online-Beratung, welche unterschiedliche Medien als Kommunikationskanäle an die spezifische Situation anpasst, wählt und nutzt. Dabei können verschiedene Medien analog und digital, off- und online, in der Beratung kombiniert werden.

3 Lebensweltorientierte Soziale Arbeit nach Hans Thiersch

Um den medialen und digitalen veränderten Lebenswelten gerecht zu werden orientiert sich diese Theoriearbeit an dem Konzept der Lebensweltorientierung nach Hans Thiersch. Das Konzept kann auf eine lange, kritische Auseinandersetzung mit den Handlungspraktiken und Standards der Sozialen Arbeit zurückgreifen und bildet bis heute Grundlagen für das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit (vgl. Lambers 2016: 97f.). Laut Grunwald und Thiersch (vgl. 2015: 940) ist das Konzept der Lebensweltorientierung eine Antwort auf die gesellschaftlichen Umbrüche und der damit verbundenen Herausforderungen der Moderne: Die soziale Ungleichheit, die Pluralisierung der Lebenslagen, die Globalisierung, sowie die Digitalisierung.

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit kann als ein Handlungskonzept aus dem Zusammenspiel der folgenden theoretischen Wissenschaftskonzepte verstanden werden (vgl. Grunwald/Thiersch 2004: 17):

Die **hermeneutisch-pragmatische Traditionslinie der Erziehungswissenschaft** stellt „die Frage nach dem Alltag und der je individuell interpretierten Welt, (...) der alltäglichen Praxis des Verstehens und dem darauf bezogenen Handeln (...) sowie die Rekonstruktion des „Alltags- und Praxiswissen“ als grundlegend dar (ebd.). Als zentral gilt das höhere Verstehen des Alltäglichen, um ohne eine Bewertung der vorgefundenen, interpretierten Lebenswelt der Adressat*innen Distanz herzustellen und Veränderungen in unterschiedlichen Dimensionen zu ermöglichen (vgl. ebd.: 17f.).

Das **phänomenologisch-interaktionistische Paradigma** fokussiert ebenfalls den Alltag des Individuums: „Lebenswirklichkeit und Handlungsmuster werden unter dem Gesichtspunkt der Alltäglichkeit rekonstruiert.“ (ebd.: 18) Die Lebenswirklichkeit „ist strukturiert durch die erlebte Zeit, den erlebten Raum und die erlebten sozialen Bezüge“. (ebd.) Subjekte werden in ihrem individuellen Umfeld und seinen Bedingungen gesehen, die sie selbst prägen und von denen sie geprägt wurden (vgl. ebd.).

Die **kritische Variante der Alltagstheorie** betrachtet den Alltag als dialektisch. Routinen entlasten den Alltag und geben den Subjekten Sicherheit, zeitgleich kann dadurch eine Borniertheit und Enge entstehen, die Einschränkungen bewirken und hervorrufen. In diesem Sinne entsteht die *Pseudokonkretheit* des Alltags (vgl. ebd.).

Die **Analysen gesellschaftlicher Strukturen** werden mit einbezogen. Gesellschaftliche Entwicklungen sowie neue und alte Ungleichheiten werden betrachtet (vgl. ebd.: 18f.). Einen weiteren Teil bildet die Analyse der präsenten gesellschaftlichen Strukturen und Lebenswelten (vgl. Thiersch/Grunwald/Königeter 2012: 183).

Die Pseudokonkretheit des Alltags muss aufgebrochen werden, um mit den vorhandenen Ressourcen einen *gelingenderen Alltag* zu ermöglichen. Dabei ist wichtig, dass die Adressat*innen

mit ihren individuellen Erfahrungen und Interpretationen akzeptiert und respektiert werden (vgl. Grunwald/Thiersch 2015: 938). Als Voraussetzung dafür, die Pseudokonkretheit aufzubrechen und eine Neuorientierung zu gestalten, sehen Grunwald und Thiersch das Sich-Einlassen und „die Fähigkeit und den Mut, Anderes, Unverständliches und Fremdes auch stehen lassen zu können und sich im Sinn der Alltagsbewältigung auf pragmatische Arrangements im gemeinsamen Handeln zu beschränken“ (ebd.).

Laut Grunwald und Thiersch (vgl. 2015: 934-937) entstehen durch die gesellschaftlichen Umbrüche immer komplexere Lebensbewältigungsaufgaben für die Individuen, die sich im Alltag der Menschen konkretisieren. Lebensweltorientierung zielt darauf ab, professionelle und institutionelle Unterstützung und Hilfe gezielt für die Alltagsbewältigung der Adressat*innen einzusetzen. Dabei wird das Individuum in seiner subjektiven Welt, den eingebundenen Wirklichkeitserfahrungen in dessen Vergangenheit und in der Gegenwart betrachtet. Das Konzept verbindet die individuelle Ebene mit der sozialen, gesellschaftlichen Ebene und den daraus resultierenden Bewältigungsaufgaben. Eine ganzheitliche Perspektive richtet sich auf: Die vorhandenen Ressourcen der Adressat*innen, sowie deren Problemlagen, welche sich aus den gesellschaftlichen, sozialen, kulturellen, politischen und den materiellen Möglichkeiten des Individuums ergeben. Individuen bewegen sich in Widersprüchlichkeit zwischen möglichen Bewältigungsaufgaben, den persönlich und individuell vorhandenen Ressourcen und dem problematischen Alltagsgeschehen. Grunwald und Thiersch sprechen neben „der Vermittlung von Individuum und der Gesellschaft“ von der Erschaffung von Zugangsmöglichkeiten durch Bildung, Sozial- und Gesundheitspolitik und der Zuständigkeit „für die Gestaltung von Strukturen, Ressourcen und Kompetenzen in der alltäglichen Lebenswelt“ (ebd.: 934f).

Mit dem Ziel „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu leisten (Thiersch 2012: 132), orientiert sich eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit an vier Struktur- und Handlungsmaximen (vgl. Thiersch/ Grunwald/Königter 2012: 188f.):

Die **Prävention** zielt darauf ab, vorausschauende Unterstützung und Stabilisierung in außerordentlich belastenden Situationen zu bieten, bevor sich problematische Situationen verfestigen. Frühzeitige Prävention ist mit Achtsamkeit und Aufmerksamkeit verbunden und soll die Kontrollmöglichkeiten und Sicherheitsbestrebungen nicht erhöhen.

Die **Alltagsnähe** beinhaltet einen niederschweligen und erreichbaren Zugang für die Adressat*innen sowie eine allumfassende Orientierung an den gegebenen subjektiven Lebenserfahrungen und -deutungen.

Die **Dezentralisierung/Regionalisierung** meint die Präsenz vor Ort in der Alltagsnähe, um soziale Hilfe zu leisten, sowie das Einbinden bestehender Konzepte, Ressourcen und Hilfen

werden bereitgestellt, mit der Notwendigkeit und der Pflicht soziale Gerechtigkeit zu vermitteln und den Leistungsstandards gerecht zu werden.

Integration zielt auf Anerkennung, Respekt und Akzeptanz von Unterschiedlichkeit und Individualität. Integration ist gegen Ausgrenzung, Unterdrückung und setzt sich für Gleichberechtigung, die mittels der gerechten Verteilung von Ressourcen und fundamentaler Rechte realisiert werden kann, ein.

Partizipation meint die Möglichkeit vielfältiger Einbindungen, dem Anerkennen von Teilhabe- und Mitbestimmungsoptionen. Partizipation bedingt die Herstellung von Gleichheit und die Aufhebung von Differenzen in der Ausgangslage der Hilfsbedürftigen sowie der Hilfegebenden.

Diese Struktur- und Handlungsmaximen sind in der heutigen Sozialen Arbeit allgegenwärtig und selbstverständlich. Lambers fügt hinzu, dass sich die individuelle Lebenswelt nicht allein durch „Familie, Nachbarschaft und freie(n) Assoziationen“ bildet und reproduziert „sondern in der Teilnahme [...] an Kommunikation in Funktionssystemen und Organisationen“. (a. a. O. S. 56 zit. in Lambers 2016: 104) Die Teilnahme an den Funktionssystemen (Arbeit/Bildung/Wirtschaft/Kultur/Massenmedien) wird demzufolge als bedeutende Kategorie in der individuellen Wirklichkeitskonstruktion der eigenen Lebenswelt gesehen. Die hier aufgeführten Massenmedien oder Medien im Allgemeinen durchdringen mit dem technischen Fortschritt in einer immer höheren Selbstverständlichkeit die Lebenswelt der Adressat*innen der Sozialen Arbeit (vgl. Kutscher et. al. 2015: 9).

3.1 Mediatisierte Lebenswelt

Wenzel pointierte ebenfalls die Globalisierung, die damit einhergehende Flexibilisierung und Mobilität, den gesellschaftlichen Wandel sowie den steigenden Entscheidungsdruck. Auch die erhöhte Komplexität, die vielfältige Unsicherheiten mit sich bringt, sowie die rasante technische Entwicklung, hebt Wenzel als Zeichen einer mediatisierten Lebenswelt heraus (vgl. Wenzel 2013: 32). Nach Thiery (2015: 129) ist die „Mediatisierung des Alltags (...) gleichbedeutend mit der Etablierung von Handlungen auf Distanz“. Die im Alltag eingekehrten technischen Möglichkeiten und die daraus entstandene mediale Kommunikation führt zu vielerlei Veränderungen. E-Mail, Chats, Foren, Suchmaschinen, Informationsquellen und Soziale Netzwerke finden sich nicht nur selbstverständlich im beruflichen, sondern auch im privaten Alltag wieder (vgl. Engel 2007: 498). Da laut Engel „Beratung zu großen Teilen auch ein kommunikatives Geschehen ist“, nimmt er an, dass sich die Veränderungen in der Medienwelt auch in der Beratung manifestieren werden (ebd.: 499). Die Ausdifferenzierung der Medien erweitert die Kommunikationsmöglichkeiten nachhaltig. Der Wandel von face-to-face Kommunikation zur Kommunikation mit Menschen, die nicht im Raum oder vor Ort sind, ist durch die Nutzung des Internets im Alltag präsent (vgl. Wenzel 2018: 44f.). Die erweiterten Möglichkeiten bilden für die Nutzer*innen nicht eine veränderte, sondern eine *vergrößerte* Lebenswelt, die von

Multioptionalität geprägt ist und ein größeres Spektrum an Zugängen und Entscheidungsoptionen mit sich führt (vgl. Wenzel 2013: 175f.). Vorderer vergegenwärtigt zusätzlich, durch die permanent technische Kommunikation, eine Veränderung der Individualität. Diese geht mit Veränderungen der individuellen Kreativität, Selbstwirksamkeit, Wissenserzeugung, Intuition, sozialen Beziehungen, Aufmerksamkeit und Wertschätzung einher (vgl. Vorderer 2015: 259-263). Brunner deutet die virtuelle¹ Welt bereits „als integrierter Bestandteil der Lebenswelten“. (Theunert/Eggert 2003: 6 zit. in Brunner 2009: 42) Durch diese Entwicklungen ist spätestens im Medienzeitalter Beratung als multimediale Kommunikation, in die alle Medien (Primär-, Sekundär- und Quartärmedien) mit in die fachliche Beratungsarbeit und Kommunikation mit einbezogen werden müssen, zu definieren (vgl. Wenzel 2018: 71). Für die psychosoziale Beratung im Internet bedeuten erweiterte Optionen gleichsam Chancen und Risiken sowie neue und erweiterte Zugangsmöglichkeiten (vgl. Wenzel 2018: 31). Möchte die Soziale Arbeit weiterhin lebensweltorientiert agieren, muss sie sich den Adressat*innen gerechten Lebenswelten anschließen und ihre Hilfestellungen im Internet anbieten (vgl. Sauerbrey/Vollmar 2019: 163).

3.2 Lebensweltorientierte Beratung

Als Voraussetzung für eine psychosoziale Beratung beschreibt Thiersch (vgl. 2012: 129-137), dass sich Beratende in den Lebenswelten der Adressat*innen auskennen, deren subjektive und individuelle Einschränkungen und Interpretationen kennen. Ebenso wichtig ist es, nicht frühzeitig zu urteilen und den Ratsuchenden offen entgegenzutreten. Des Weiteren ist eine lebensweltorientierte Beratung von Freiwilligkeit gekennzeichnet und ist bestimmt durch eine Kommunikationsweise, durch die Vertrauen gefördert wird. Vertrauen, das durch Akzeptanz und Achtung der individuellen Ressourcen und Problemstellungen der Adressat*innen entsteht. Thiersch beschreibt eine professionelle Soziale Beratung als eine wertschätzende, auf gleicher Augenhöhe stattfindende, geduldige und für Klient*innen gerechte Sprache fördernde Kommunikation, in der die Klient*innen als Experten angesehen werden. In Zeiten der Individualisierung stellen die Reflexion der Adressat*innen und Professionellen elementare Grundpfeiler dar. Die lebensweltorientierte Beratung und deren Struktur- und Handlungsmaximen (→ Kapitel 2) finden sich in den derzeit mannigfaltigen computervermittelten Beratungsangeboten wieder. Mit den medialen Möglichkeiten lassen sich zudem Zeit, Ort und Raum weltweit überwinden (vgl. Nestmann/Engel/Sickendiek 2013: 1344).

Konstatierend geht es im Grunde in einer durch Medien *vergrößerten* Lebenswelt für die psychosoziale Beratung gleichbleibend, darum Ressourcen zu aktivieren, Akzeptanz für und Respekt vor den individuellen Bewältigungsaufgaben und Problemstellungen der Adressat*innen zu haben. Konstant bleibt das Ziel der Beratung: den Handlungs- und Entscheidungsspielraum

¹ Virtuell wird in dieser Arbeit nicht gleichgesetzt mit einer „vom Computer simulierte(n) Wirklichkeit“ (Duden 2019: o.S.), sondern meint die Auflösung physikalischer Grenzen durch die Verbindung mit dem Internet (vgl. Thiery 2015: 122).

zu erweitern, Selbstwirksamkeit und Problemlösungsstrategien zu fördern, sowie Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Die Nähe im Alltag und das Eintauchen in die Lebenswelt und das Bearbeiten der vorgefundenen Problemstellungen kann mit den digitalen Medien, die bereits für das Alltagshandeln genutzt werden, ermöglicht werden. In dieser Arbeit werden nicht die neuen Problemlagen der Individualisierung und der medialen Nutzerverhalten beleuchtet, sondern das Augenmerk wird auf den Zusatzkompetenzen der Professionellen liegen, die durch die Veränderung von Technik, Internet und lebensweltorientierten Settings hervorgerufen werden. Da die Video-Beratung der klassischen face-to-face Beratung sehr nahekommt, könnte davon ausgegangen werden, dass Beratungsmethoden und fachliche Kompetenzen in einer Video-Beratung eins-zu-eins übernommen werden können. In Kapitel 4 und 5 wird vertieft darauf eingegangen, inwiefern beratungsrelevante fachliche Kompetenzen an die Gesetzmäßigkeiten der Online-Beratung adaptiert werden müssen. Organisationale Rahmenbedingungen und Kenntnisse über IT, den Datenschutz und die Vertraulichkeit im sich stetig weiterentwickelnden öffentlichen Computernetzwerk stellen besondere Wissensaspekte dar, wenn es darum geht, sich in den neuen medialen Kommunikationskanälen professionell zu bewegen. Im nächsten Kapitel werden die Entwicklungen und Veränderungen der Medien sowie unterschiedliche Medientypen skizziert. Die einzelnen Medien, und die dafür notwendigen Kompetenzen, die derzeit am häufigsten in der Online-Beratung aufzufinden sind, werden in Kürze beschrieben.

4 Mediatisierte Soziale Arbeit

Zu Beginn dieses Kapitels wird die Entwicklung der Online-Beratung zusammenfassend dargestellt, um vor dem historischen Hintergrund einen Einblick in die Nutzung von digitalen Medien in der Beratung zu gewähren.

Der heutige Trend, Bild, Ton und schriftbasierte Beratung zu verbinden, begann mit der Telefonseelsorge im Jahre 1956. Die Dauerpräsenz am Telefon entwickelte sich zu einem niederschweligen Angebot für Kinder und Jugendliche von 1999 mit der Stiftung Pro Juventute. Ergänzt wurde die klassische Beratung 2007 mit einer textbasierten Beratungsform (vgl. Brunner 2017: 23f.). Hinzu kamen durch die Einführung des Internets, um hier nur wenige Eckpfeiler zu nennen, in den 1990er Jahren weitere Angebote, wie zum Beispiel von pro familia (1996), die kids-hotline (1999), 2006 die Online-Beratung der Caritas sowie 2009 die der Diakonie (vgl. Engelhardt 2018: 18ff.). Die hohe Angebotsinfrastruktur der psychosozialen Beratung im Netz, die progressiv angestiegen ist und von den unterschiedlichsten Institutionen angeboten wird, entwickelte sich zu einem „selbstverständlichen Beratungsformat“ (Justen-Horsten/Paschen 2016: 19).

4.1 Medien und Medientypen in der Beratung

Gemäß Wenzel (vgl. 2013: 50-54) können vielfältige Formen von Medien unterschieden werden. Als Urform der Kommunikation diente die Interaktion zwischen Menschen am selben Ort. Bei den Primärmedien dienen die Stimme, Gestik und Mimik ohne technische Hilfsmittel als Interaktionsmittel, welche rein durch die menschlichen Sinnesorgane wahrgenommen werden. Um Kommunikation über den ursprünglichen Raum hinweg zu gestalten, bedarf es der Sprache und der Schrift, die als Sekundärmedien bezeichnet werden. Hierbei handelt es sich bereits um eine asynchrone Kommunikation. Das heißt, ein zeitversetztes Ausdrücken von Sprache oder Schrift beim Sender und das nicht zeitgleiche Empfangen von Sprache und Schrift beim Empfänger. Dazu werden Hilfsmittel wie Bücher, Zeitschriften und Zeitungen als Speichermedium² der Kommunikation genutzt. Tertiärmedien bezeichnet die Übermittlung von Sprache und Schrift oder Bildern, bei welcher der Produzent und der Rezipient ein technisches Gerät in Form von elektronischen Medien, wie z. B. Telegraf, Telefon, Radio und Fernseher etc. nutzen. Die Verknüpfungsmöglichkeiten unterschiedlicher Medien, eingebettet in komplexe Strukturen bilden die digitalen Medien, die in der Medientypologie als Quartärmedien bezeichnet werden. Wird im weiteren Text von Medien und vor allem von *Neuen Medien* gesprochen geht es insbesondere um die digitalen Medien.

Laut Knatz (vgl. 2009: 60-67) ergeben sich, abgesehen von den methodischen Fachkompetenzen, Zusatzkompetenzen, die sich je nach Medium unterscheiden. Professionelle müssen für asynchrone Medien, wie E-Mail, Foren und SMS zu den generellen Kulturtechniken weitere Kompetenzen einsetzen. Durch die zeitliche Ausdehnung zwischen Lesen und Schreiben stoßen die Ratsuchenden und Ratgebenden auf Herausforderungen, denn nur die reine Form des Textes, das Geschriebene, entfaltet seine Wirkungen. Somit findet keine Interaktion von Mensch zu Mensch, sondern von Mensch zu Text statt, welche „auf dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen, der Lebensgeschichte, des fachlichen Wissens“ seine Wirkung entfaltet (ebd.: 60). Hinzu kommen notwendige kognitive Fähigkeiten, um einen Text so schreiben zu können, dass die vorbestimmte Wirkung beim Lesenden erzielt werden kann. Trotzdem wirken sich Anonymität, Flexibilität und Niederschwelligkeit positiv auf die Nutzung dieser Medien aus. Einerseits werden Vorteile sichtbar, die Ratsuchenden setzen sich durch das Verschriftlichen bewusst und intensiv mit den eigenen Gefühlen auseinander, dadurch entfalten sich bereits beim Schreiben heilende Wirkungen und Verarbeitungsmöglichkeiten (vgl. ebd. 60-67). Des Weiteren schafft das Schreiben Zugänge zu persönlichen Erlebniswelten. Andererseits zeichnen sich bei der schriftbasierten Beratung Besonderheiten hinsichtlich der Emotionalität ab.

² Informationsträger, um zeitliche und situative Räume zu überbrücken und Daten zu speichern (vgl. Wenzel 2013: 53).

Klient*innen sind durch die Zeitversetzung beim Absenden nicht mehr in derselben Emotionalität wie beim Lesen der E-Mail oder des Textes (vgl. Wenzel 2013: 73).

Döring und Eichenberg (2013: 1592f.) verdeutlichen zudem die Wirkung der *Kanalreduktion*, welche bei der Anwendung von zeitlich versetzter Kommunikation entsteht. Basierend auf einem Vergleich zur unmittelbaren face-to-face Kommunikation besagt die *Kanalreduktion*, dass bei „E-Mail, Foren oder Chat sich der Austausch auf Textzeichen am Monitor“ reduziert und „Nonverbale Kommunikation wie Mimik, Gestik, Blickkontakt usw. fehlen“.

„Gemäß der Kanalreduktionstheorie handelt es sich bei computervermittelter Kommunikation dementsprechend um einen unpersönlichen, entemotionalisierten, ja geradezu entmenslichten Kontakt, der das persönliche Gespräch weder ersetzen kann noch soll.“ (Döring/Eichenberg 2013: 1593) Laut Engelhardt, Reindl und Storch (vgl. 2014: 289) sind es diese so bedeutsamen nonverbalen Körpersignale in der face-to-face Beratung, die es benötigt, um die Klient*innen und deren Problematiken überhaupt beurteilen zu können. Die fehlenden Körpersignale führen dazu, dass Offline-Konzepte nicht eins-zu-eins in Online-Konzepte übertragen werden können.

Die Chat-Beratung wird von Hintenberger (vgl. 2009: 70f.) als *quasi-synchron* dargestellt. Durch das Tippen am Monitor und das Senden danach entsteht ebenfalls eine Übermittlungsverzögerung, die dennoch in einer höheren Geschwindigkeit stattfindet als bei einer E-Mail-Beratung. Der Einsatz nonverbaler Elemente wie Emotion, Akronyme, handlungskommentierende Gesprächsschritte und parasprachliche Elemente dienen der Minimierung der Kanalreduktion. Damit sollen Missverständnisse in der Kommunikation ausgeräumt oder reduziert werden. Vorausgesetzt die Ratsuchenden und Ratgebenden kennen sich mit diesen Besonderheiten der textbasierten Sprache aus und deuten sie in derselben Weise.

Gemäß Engelhardt (vgl. 2018: 62f.) werden Textbeiträge bei der Chat-Kommunikation in gebündelter Form übermittelt. Dazu müssen sich die teilnehmenden Seiten auf einen bestimmten Zeitrahmen festlegen. Da beide Parteien zeitgleich im Chat anwesend sein müssen, kann hier von einer Synchronität ausgegangen werden. Zeitgleich entsteht eine Asynchronität durch das Versenden und durch das Vorhandensein der Kanalreduktion, deshalb wird nur bedingt, also von einer *Quasi-Synchronität* gesprochen. Engelhardt beschreibt vielfältige Chat-Konstellationen, wie den Gruppenchat, den Experten-Chat etc., die noch weitere spezifische Anforderungen, aber auch Möglichkeiten, für die Professionellen und Adressat*innen bieten.

Bei der Foren-Beratung stellt sich das Exponieren in der Öffentlichkeit als weitere An- und Herausforderung für Adressat*innen und Berater*innen dar. Die Foren-Beratung kann mit positiven Effekten wie Bestätigung, Unterstützung und Verständnis einhergehen, birgt aber auch die Gefahr, dass Teilnehmende nicht verstanden werden, ignoriert oder gar stigmatisiert

werden. Hinzu kommt, dass dies oft durch eine unbekannte, meist hohe Zahl an Teilnehmer*innen verstärkt wird (vgl. Brunner/Engelhardt/Heider 2009: 82f.).

Im Rahmen dieser Arbeit wird im Hinblick auf den Bezug und die Relevanz zum Vertiefungsthema der Video-Beratung nicht weiter auf die spezifischen Anforderungen einer Chat- und Foren-Beratung eingegangen.

Neben den E-Mail-, Chat- und Foren-Beratungen wurden mit den internetbasierten Möglichkeiten weitere Tools (Messenger) für die Beratung ausdifferenziert. So finden sich je nach Zielgruppen verschiedenste Einsatzmöglichkeiten (vgl. Engelhardt 2018: 66). Die Präferenz des Medienmittels hängt dabei von den individuellen Bedürfnissen der Nutzer*innen ab (vgl. Döring/Eichenberg 2013: 1595). Zusätzlich ist die „Funktion des Internets von den Aufmerksamkeits- und Navigationsentscheidungen der Nutzer/-innen abhängig“ und wird daher als *Pull-Medium* bezeichnet (Helbig 2014: 28).

4.2 Niederschwelligkeit

Die unterschiedlichen medialen Zugänge in der Online-Beratung werden besonders mit der Niederschwelligkeit anhand der Anonymität sowie der Flexibilität charakterisiert (vgl. Engelhardt 2018: 128). Die steigende Anzahl an vielfältigen zielgruppenspezifischen Angeboten im Internet zielt darauf, Barrieren für Klient*innen abzubauen. Dennoch kann Niederschwelligkeit mehrdimensional betrachtet werden. Mediale Kommunikationskanäle zeichnen sich durch erleichterten Zugang aus. Für die Adressat*innen bedeutet dies eine Entlastung bei der Inanspruchnahme eines Beratungsangebotes (vgl. Salathe 2019: 28f.). Dabei fällt es introvertierten Menschen, die schambesetzte Themen besprechen möchten, oft leichter sich über das Internet Rat zu holen, als eine klassische Beratung in Anspruch zu nehmen. Des Weiteren wirkt sich die Flexibilität der Inanspruchnahme und die fehlende Notwendigkeit zur physischen Anwesenheit, sowie die Ersparnis der Reisekosten positiv aus (vgl. Gehrman 2014: 67f.). Hintenberger und Kühne (2011: 114) fügen hinzu, dass die Nutzer*innen autonome, und anonyme Beziehungsgestaltung, sowie „die Kontrolle über Nähe und Distanz“ attraktiv finden.

Reindl hingegen betrachtet die soziale, digitale Ungleichheit, die sich in der Nutzung, im Zugang zum Internet und in den Nutzungskompetenzen ausdrückt und sich auch in der virtuellen Welt herausdifferenziert. Die Online-Beratungsangebote, deren Positivität dazu beisteuert Barrieren abzubauen und Nutzer*innen einen niederschweligen Zugang in einer technisierten und computergesteuerten Lebenswelt zur Verfügung zu stellen, produziert zeitgleich Exklusion anstatt Inklusion (vgl. Reindl 2009: 11ff.). Die aktuellen Zahlen der deutschen Studie InitiativeD21 weisen darauf hin, dass 79 % einen Zugang zum Internet haben (vgl. InitiativeD21 2016: 11).

Außerdem verdeutlicht die Studie InitiativeD21 (2016: 28f.) unterschiedliche Nutzer*innen.

Die „digital außenstehende(n) Nutzertypen (26%)“ weisen folgende bestimmte Merkmal auf:

- Durchschnittsalter 66 Jahre
- Eher weiblich (62 Prozent)
- Geringe formale Bildung
- Großteils nicht berufstätig (87 Prozent)
- Unterdurchschnittliches Haushaltsnettoeinkommen
- Lebt hauptsächlich in Ein- und Zwei-Personenhaushalten

„Digital mithaltende Nutzertypen“ (43%) weisen dabei Merkmale auf wie:

- Durchschnittsalter 37 Jahre und 47 Jahre
- Leicht erhöhten bis vorwiegenden Anteil an Frauen
- Geringe bis mittlere formale Bildung
- Nicht berufstätig (60) - Zu Zwei Drittel berufstätig (66%)
- Durchschnittliches Haushaltseinkommen
- Lebt hauptsächlich in Zwei- bis Vier-Personenhaushalten

Die Gruppe mit niederer Schulbildung nutzen zu 39% das Internet. In den vergangenen Jahren stiegen bei der Nutzung und den Zugangsmöglichkeiten zum Internet die Zahlen an. Die Internet-Nutzung stieg von 2001 bis 2016 von 37% auf 79 % an (vgl. ebd.: 54f.). Aus der Studie wird ersichtlich, dass sich die Kompetenzen und Fähigkeiten bei der Nutzung des Internets in Anlehnung an die Schulbildung und die Berufstätigkeit stark unterscheiden (vgl. InitiativeD21 2016: 26f.). Eichenberg und Aden (vgl. 2015: 53,56) gehen davon aus, dass das Internet heterogene Zielgruppen dazu befähigt einen Beratungsprozess zu initiieren, deren Zugang durch verschiedenste Merkmale, wie Scham, Stigmatisierung und Anreisebedingungen, erschwert sind. Aus ihrer Studie über E-Mail-Beratungen geht hervor, dass die Nutzer*innen überwiegend weibliches Klientel mit einem Durchschnittsalter von 36 Jahren und höherer Bildung sind. Nebst der Bildung können kognitive und sprachliche Ausdrucksschwierigkeiten dazu führen, die oben erwähnten, textbasierten Online-Beratungsangebote *nicht* in Anspruch nehmen zu können (vgl. Engelhardt/Gerner 2017: 26). Von den Nutzer*innen wird eine gewisse Medienkompetenz, unter Einbezug der Beziehungsprozesse und Kommunikationsweisen in der Handhabung der Neuen Medien verlangt, die sie durch die schnellen sowie kontinuierlichen technischen Entwicklungen und den eventuell niederen Bildungsstand nicht bieten können (vgl. Wenzel 2018: 34).

Unter der Bezugnahme der Lebensweltorientierung nach Hans Thiersch (→Kapitel 3) und dem Fokus auf der Erschaffung von Zugängen und dem Abbau von sozialen Ungleichheiten, wird die Perspektive von Kutscher herangezogen. Diese legt bei der Gestaltung der Teilhabechancen für die Adressat*innen der Sozialen Arbeit „die Reproduktion von Ungleichheit innerhalb der Mediennutzung als eine weitere Herausforderung für zielgruppenspezifische Angebote und eine ungleichheitssensible Gestaltung von Beteiligungs- wie Beratungsangeboten über digitale Medien“ dar (Kutscher 2014: 40). Obwohl sich Online-Beratungsangebote für soziale und ökonomisch schwache Schichten im Internet vorfinden, haben gerade diese Adressaten*innen „die in einem besonderen Maß auf soziale Hilfe und Beratung angewiesen sind“ (Gehrmann 2009: 13), anhand der deutschen Studie der InitiativeD21 am wenigsten Zugangsmöglichkeiten und Fähigkeiten diese Medien und Medienkanäle zu nutzen (vgl. InitiativeD21 2016, vgl. Kutscher 2019: 31). Wenzel unterstreicht ebenfalls die entstehende Ausgrenzung die in Zeiten von geringen Bewältigungsmöglichkeiten und Orientierungslosigkeit, wie in akuten Krisen, entstehen kann. Wollen Ratsuchende zu einem bestimmten, prekären Zeitpunkt ein Angebot in Anspruch nehmen, kann aus der Unübersichtlichkeit oder Einseitigkeit der Angebote eine Erhöhung anstelle einer Senkung der Barrieren resultieren (vgl. Wenzel 2013: 222). Darüber hinaus generiert nicht ein alleiniger zielgruppenspezifischer Online-Zugang die Niederschwelligkeit, sondern die *Mannigfaltigkeit der Zugänge* eines Anbieters stellt die Niederschwelligkeit und die Barrierefreiheit dar (vgl. Wenzel 2018: 53). Laut Sauerbrey und Vollmer (2019: 156) weist der aktuelle Forschungsstand darauf, „dass (bisher) keine Beratungsform angeboten werden, die eine visuelle Datenübertragung vorsehen und dies spiegelt (...) das Gesamtangebot digitaler Beratung in der Sozialen Arbeit wider“.

4.3 Strukturmerkmale und Rahmenbedingungen der synchronen psychosozialen Beratung per Video

Laut Kreidenweis (vgl. 2019: 6f.) zeigt sich der digitale Wandel ebenso in den Organisationen, die Unterstützungen in unterschiedlichsten Formen für Klient*innen der Sozialen Arbeit bereitstellen. Nicht allein die Organisationen, Träger und Fachpersonen der Sozialen Arbeit müssen entscheiden, ob sie sich der Digitalisierung anschließen, sondern die Adressaten*innen werden über die Wahl von passgenauen attraktiven Hilfeangebote entscheiden.

Haben die Organisationen eine gute Einschätzung, um den Nutzer*innen ein passgenaues Angebot und Konzept anzubieten, gehört die Fort- und Weiterbildung der Berater*innen zu den Grundlagen ein Online-Beratungsangebot überhaupt durchführen zu können. Desweiteren müssen Online-Beratungen aus datenschutzrechtlichen Gründen webbasiert erfolgen. Das heißt für die Organisation ein auf dem Markt verfügbares webbasiertes Beratungstool zu implementieren, das den hohen Sicherheitsstandards gerecht wird (vgl. Engelhardt/Reindl/Storch 2014: 290) und je nach Einsatzmöglichkeit zu unterschiedlichen Anschaffungs- und Bereitstellungskosten führt (vgl. Berant/Zoom/adobeconnect). Je nach Größe der

Organisationen sind die finanziellen Aufwände, um die Anforderungen der hohen technischen Ausstattung und der Gewährleistung des Datenschutzes sicherzustellen, nicht zu leisten (vgl. Wenzel 2018: 67). Besonders bei einer synchronen Video-Beratung beinhaltet dies grundlegend ausreichend Server und Rechner sowie eine leistungsstarke Internetverbindung zur Verfügung zu stellen (vgl. Gekeler 2017: 79, vgl. Reindl 2015: 60). Für das Gestalten des Settings und einer ruhigen Arbeitsumgebung von Seiten der Berater*innen sind zusätzlich diverse organisatorische Voraussetzungen zu bedenken (→Kapitel 5.3). Rahmenbedingungen wie „Termin und Dauer, Zugangsdaten für die Einwahl, technische Voraussetzungen, Verhalten bei technischen Schwierigkeiten, telefonische Kontaktdaten der Berater*innen“ müssen zuvor beachtet und den Klient*innen übermittelt werden (Engelhardt 2018: 122f.). Es unterliegt der Organisation die zentralen Rahmenbedingungen zu definieren und den Klient*innen und Berater*innen transparent bereitzustellen (vgl. Döring/Eichenberg 2013: 1597). Neben den materiellen und technischen Ressourcen müssen je nach Organisation und zielgruppenspezifischem Angebot dementsprechend fachliche, also personelle Ressourcen zur Verfügung stehen (vgl. Reindl 2015: 60). Dabei bestimmen die jeweiligen verfügbaren Ressourcen der Beratungsstelle die Rahmenbedingungen (vgl. Döring/Eichenberg 2013: 1597).

4.4 Vor- und Nachteile der synchronen Video-Beratung

Die synchrone Video-Beratung kann bei der Gestaltung eines flächendeckenden Angebotes in Zeiten des demographischen Wandels, der Stadtflucht, der Bedingung, dass kaum mehr medizinische oder psychosoziale Angebote auf dem Land vorhanden sind, vorteilhaft sein (vgl. Justen-Horsten/Paschen 2016: 45ff.). Engelhardt (vgl. 2018: 120-124) resümiert, dass die Ortsunabhängigkeit alle Distance-Counseling-Angebote betrifft, speziell die Video-Beratung dennoch spezifische Vorteile mit sich bringt. Während die Online-Beratungen im dargelegten Sinne (→Kapitel 2.2 und 4.1) vor allem auf textbasierte Kommunikation stoßen und die Vermittlung der Körpersignale nicht gegeben ist, sieht Engelhardt die Möglichkeit der Übermittlung von Körpersignalen wie Mimik und Gestik sowie die Übertragung von Kontextinformationen über das Medium Video als wesentlichen Vorteil. Zugleich kann „soziale Nähe durch Telepräsenz“ geschaffen werden (ebd.). Ferner werden im direkten synchronen Austausch Kommunikationspausen in der Interaktion ersichtlich. Hinzu kommt die Möglichkeit einer schnelleren Interaktion und Reaktion auf Gesprochenes, wobei beides dazu dienen kann Interpretationsfehler zu minimieren. Zeitgleich besteht die Möglichkeit die Gespräche für Dokumentationsnachweise oder Qualitätssicherung aufzuzeichnen. Der reale Einblick aus der Perspektive der Beratenden in die Lebenswelt der Ratsuchenden wird positiv gedeutet. Die Möglichkeit für die Ratsuchenden, nur einen bestimmten Ausschnitt von sich Preis zu geben und bei psychischen Einschränkungen im direkten Kontakt ein ähnliches Beratungsgespräch wie im direkten Kontakt zu führen, deuten auf weitere Vorteile einer synchronen Video-Beratung. Ebenso wird Sprechen als zeitlicher Vorteilsfaktor gesehen. Denn eine differenzierte Diskussion stellt für

die Verschriftlichung bei textbasierten Online-Beratungsangeboten einen höheren zeitlichen Aufwand für die Ratgebenden und Ratsuchenden dar (vgl. Wenzel 2013: 157).

Als Nachteil werden die hohen Anforderungen an die technische Ausstattung sowie deren Bedienung durch die Professionellen gesehen, die besonders bei der Vorbereitung und Handhabung in einem kurzen Austausch ins Gewicht fallen. Wird die Übertragung von Körpersignalen als Vorteil betrachtet, fällt der eventuell fehlende Augenkontakt als wesentlicher Nachteil auf. Eine gewisse Irritation entsteht dadurch, dass durch das Ausrichten der Kamera, die Teilnehmer*innen meist nicht in dieselbe Richtung blicken. Hinzu kann ein langes Fixieren des Computerbildschirm zur Ermüdung und zu kognitiver Anstrengung führen und die Betrachtung des eigenen Videobildes als unangenehm empfunden werden. Vor allem diese Nachteile weisen darauf hin, dass der begrenzte Realitätsausschnitt und die vermindert übertragenen Kontextinformationen erhöhte Anforderungen darstellen (vgl. Engelhardt 2018: 20-24). Werden die Vor- und Nachteile im Verhältnis betrachtet kann konstatiert werden, dass die Video-Beratung eine weitere attraktive und kreative, visuelle, digitale Beratungsalternative darstellt, die für bestimmte Nutzer*innen, Tätigkeits- und Themenfelder relevant sein wird, wenn die dafür benötigten Rahmenbedingungen und Voraussetzungen bei der Organisation gegeben sind (vgl. Engelhardt 2018: 124f.).

Unter den Begriff der Online-Beratung fallen demzufolge unterschiedliche Medien und Medientypen, die sich längst in der professionellen, psychosozialen Beratung etabliert haben. Die Niederschwelligkeit impliziert die Unabhängigkeit von Ort und Zeit, Flexibilität sowie die Anonymität und bilden die zentralen Merkmale, die sich unter den Begriff der Online-Beratung subsumieren lassen. Wie im Kapitel 4 dargelegt, können die methodischen Ansätze und die fachlichen Kompetenzen für eine face-to-face- Beratungskommunikation nicht direkt in eine synchrone, internetbasierte Beratungsinteraktion und -kommunikation transferiert werden. Da in der Literatur keine spezifischen Kompetenzen für Beratende in einer synchronen Video-Beratung aufzufinden sind, werden die dafür notwendigen fachlichen Kompetenzen im folgenden Kapitel von den generellen Online-Beratungskompetenzen abgeleitet und vertieft beleuchtet. Zuerst wird in Kürze auf die generellen Beratungskompetenzen sowie auf die allgemeinen fachlichen Kompetenzen einer Online-Beratung eingegangen, um anschließend die spezifischen fachlichen Kompetenzen für eine synchrone Video-Beratung zu verdeutlichen.

5 Fachliche Kompetenzen für eine synchrone psychosoziale Online-Beratung per Video

Die Digitalisierung entfacht Faszination und Ängste zugleich. Trotz der mit digitalen Medien verknüpften Risiken sprechen die Chancen und ihre Effektivität doch für deren Einsatz (vgl. Caritas 2019: 15). Die Angst, die mit der Digitalisierung und dem technologischen Wandel verbunden ist, lässt darauf schließen, dass Professionelle in der Sozialen Arbeit die Befürchtung haben, ersetzt zu werden (vgl. Wenzel 2013: 144). Eine Studie der Arbeitsmarkt- und Bildungsforschung des Schweizer Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) hält dagegen. Für Soziale Berufe fällt das Risiko eher gering aus (vgl. SECO 2017: 20). Das Bewusstsein für den Wandel und seine große Bedeutung sowie die Integration der neuen Entwicklungen in den professionellen Arbeitsalltag, werden als relevante Bewertungskriterien für professionelle Fachkräfte gedeutet. Fachkräfte müssen über die bisherigen Kompetenzen hinaus neue und andere Kompetenzen einsetzen, um die Neuen Medien gezielt und zweckdienlich einsetzen zu können (vgl. SECO 2017: 28). Unterschiedliche Autoren (vgl. Gehrman 2014: 76, vgl. Stüwe/Ermel 2019: 86, vgl. Wenzel 2013: 213) verweisen darauf, dass die Vertreter der Generation *digital nativ* mit dem Internet und den Neuen Medien aufwachsen und zukünftig zweifellos persönliche Medienkompetenzen aufweisen. Demgegenüber weist die Studie des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVIS) darauf, dass sich selbst Jugendliche den Umgang und die Nutzung der Neuen Medien aktiv erschließen müssen (vgl. DIVIS 2018: 29). Gleichwohl wird sich die Online-Beratung an das *veränderte Nutzerverhalten* der *digital natives* anpassen müssen (vgl. Gehrman 2014: 76).

5.1 Beratungskompetenzen

Laut Weinhardt (2014: 216) wird psychosoziale Beratung definiert „als komplexe, generalisierbare Handlungsform“. Für eine professionelle Beratung werden bestimmte Fähigkeiten und Fertigkeiten von den Berater*innen vorausgesetzt, die den biographisch-informellen Kontext, die Werthaltung, die motivationale Orientierung sowie die Fähigkeit zur Selbstregulation einschließt. Die feldspezifischen, methodischen und diagnostischen Wissensaspekte konkretisieren sich simultan in der institutionalisierten Bildung. Ebenso das routinierte Können in der Praxis, mit den zeitlichen, sozialen und sachlichen Kompetenzen. Zusammengeführt bilden sie die professionellen Handlungskompetenzen (vgl. ebd.). Aufbauend auf den professionellen Handlungskompetenzen müssen Professionelle grundlegende Beratungskompetenzen und Qualifikationen haben, um diese in die internetgestützte Beratungswelt transferieren zu können (vgl. Reindl 2015: 60). Für Berater*innen der Sozialen Arbeit legt Albrecht (vgl. 2017: 49) beratungsrelevante Handlungskompetenzen dar, die die persönliche Haltung, Fachwissen und feldspezifische Methoden einschließen. Nach Albrecht (2017: 47). verweisen abgesehen von den Fähigkeiten und Fertigkeiten der Berater*innen weitere Faktoren auf die Wirksamkeit der

Beratung: „angewendete Methoden und Verfahren (15 %), therapeutische Beziehung (30 %), Placeboeffekte, z. B. Kompetenzzuschreibungen seitens des Klienten gegenüber dem Berater (15 %) und extratherapeutische Faktoren, die dem Klienten selbst und seinem sozialen Umfeld zugeordnet werden, z. B. Veränderungswunsch, Familie, Arbeit, Jogginggruppe (40 %)“.

5.1.1 Computervermittelte Kommunikation

Dass computervermittelte Kommunikation gerade in der Beratung auf spezifische Vor- und Nachteile trifft, wird in Kapitel 4 deutlich. Eichenberg und Hübner (vgl. 2018: 288) belegen die Besonderheit der Nähe- und Distanz-Verhältnisse in der Onlinekommunikation, die durch den Wegfall der physischen, visuellen Präsenz entstehen. Daraus bilden sich im Online-Setting erhöhte „Regressions-, Übertragungs- und Widerstandsphänomene“. (ebd.) Die Entstehung einer Idealisierung des Gegenübers sowie die verstärkten Übertragungen und Gegenübertragungen können positiv genutzt werden. Vor allem führt der *disinhibition effect*, das bedeutet eine „Reduktion von sozialen Hemmungen“, oft zur schnelleren Preisgabe von intimen, heiklen Informationen (ebd.).

Wenngleich die Kanalreduktion eine Sinneswahrnehmungseingrenzung generiert, wird durch die Eingrenzung von Akustik und Visualität die persönliche Vorstellungskraft angeregt und „führt zu dem paradoxen Effekt einer Empfindungssteigerung durch Sinneskanalreduktion“ (Hintenberger/Kühne 2011: 114). Anhand der vielfältigen Online-Angebote, deren hohen Nutzerzahlen und empirische Wirksamkeitsstudien belegten, dass die bekannte Theorie der Kanalreduktion nicht mehr als Defizit angesehen werden kann (vgl. Wenzel 2018: 43). Obgleich bei einer Video-Beratung bereits einige Kontextinformationen mitübertragen werden, „muss den Beratenden bewusst sein, dass ihnen nur ein Ausschnitt übermittelt wird und ggf. gewisse Kontextinformationen (z.B. (sic!) verkrampte Hände, unruhiges Fußwippen)“ nicht übermittelt werden (Engelhardt 2018: 123f.). Die Erhebung von Reisinger bestätigt das Auftreten der Kanalreduktion in der Beratung per synchroner Video-Kommunikation. Trotz der Visualisierung des Gesichtes wurde ersichtlich, dass während der Interaktion bestimmte Informationen nur teilweise übertragen und „viele Nuancen der Stimmungsveränderung, der Hautrötung, der körperlichen Ruhe oder Unruhe nur eingeschränkt“ wahrgenommen wurden (Reisinger 2011: 67). Wenngleich die Erhebungen von Reisinger die Kanalreduktion bestätigt, kann eine synchrone Video-Beratung gegenüber anderen Online-Beratungsvarianten besser dazu beitragen, dass Beratende Hinweisreize herausfiltern und Mimik und Gestik im direkten Kontakt interpretieren können (vgl. Engelhardt 2018: 121).

Wenn davon ausgegangen wird, dass Beratung ein komplexer Kommunikationsprozess ist, bei dem es wichtig ist, Ambiguität zu reduzieren und zu einer gemeinsamen Deutung einer Situation zu gelangen, dann müsste anzunehmen sein, dass dieser Prozess am effektivsten durch ein synchrones, reichhaltiges Medium, wie dem Videokanal unterstützt würde. (Engelhardt/Gerner 2017: 25)

5.1.2 Online-Beratungskompetenzen

Die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratungen (DGOB) definiert und betrachtet Online-Beratung als ein *Setting*, denn in den unterschiedlichsten Settings werde mit den unterschiedlichsten Methoden gearbeitet (vgl. DGOB 2009: o. S.). Bei den Beratenden wird ein humanistisches Beratungsverständnis vorausgesetzt, das mit der lebensweltorientierter Haltung von Thiersch einhergeht (vgl. Kapitel 3.3) und die Wertschätzung, Vertrauen, Respekt und eine lösungsorientierte Haltung mit dem Blick auf den Ratsuchenden als Experten impliziert (vgl. DGOB 2009: o. S.). Verschiedenste Aus- und Weiterbildungen generieren berufsspezifisches Wissen, um auf den grundlegenden Beratungskompetenzen, Zusatzqualifikationen für die Online-Beratung zu entwickeln (vgl. Eichenberg/Kühne 2014: 198).

Folgende Kompetenzen werden in den Richtlinien für die Anerkennung zur Online-Beratung festgehalten:

Selbstreflektierende und theoretische Skills

Selbsterfahrung in face-to-face und Medien-basierter Beratung.

Kenntnis theoretischer Konzepte Medien-basierter Beratung

Psychologische und kommunikative Skills

Verweisungs-Kompetenz, Lesekompetenz, Sprachkompetenz, Beziehungsgestaltung.

Auftragsklärung und Contracting.

Lösungs- und Ressourcenorientierung.

Kontextanalyse und Kontextsensibilität.

Übertragung, Fähigkeit, Übertragungsphänomene zu erkennen und konstruktiv mit ihnen umzugehen.

Transfer, Fähigkeit, das Wissen über (psychologische)Beratung in den virtuellen Raum zu übertragen.

Technische Kompetenzen

Aktuelles Basiswissen über EDV, Hard- und Software.

Vertieftes Anwenderwissen über das Internet und aktuelle mediale Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Foren, SMS etc.).

Datenschutz- und Sicherheitskompetenzen

Datenschutzkompetenz im Sinne einer Kenntnis der geltenden

Datenschutznormen und in Bezug auf die technischen Grundlagen der Online-Beratung, um dem Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung gerecht werden zu können.

Vertieftes Anwendungswissen zur Beurteilung und Gewährleistung angemessener Maßnahmen betreffend Datensicherheit, insbesondere der Datenübertragung.

(Verschlüsselung, Virenschutz) und der Datenaufbewahrung (Schutz des Computers vor fremdem Zugriff durch Firewalls und Passwort). (DGOB 2009: o. S.)

5.1.3 Technische Kompetenzen

Laut Helbig benötigen Professionelle zudem eine Medienkompetenz, um die Adressat*innen überhaupt in ihren Lebenswelten zu erreichen und „bei dem Ziel eines gelingenderen Alltags unterstützen und fördern zu können“ (Helbig 2014: 105). Außerdem ergänzen Neue Medien den persönlichen Kontakt im Beratungsalltag (vgl. Wenzel 2013: 144). Der Einsatz der digitalen Medien wirkt sich überdies innerhalb der Professionellen positiv auf die in der Beratung wichtige Vernetzungsarbeit aus (vgl. ebd.: 151). Diesbezüglich wird eine beidseitige (von den Adressat*innen und den Berater*innen) Medienkompetenz benötigt, um zeitgleich mit den rasanten Entwicklungen mithalten zu können (vgl. ebd.: 61).

Stüwe und Ermel (vgl. 2019: 86f.) gehen davon aus, dass allein der Umgang und die Nutzung, die eine aktive Handhabung der digitalen Medien und dem Internet impliziert, dazu führt, dass sich die Rezipient*innen die dafür technischen und notwendigen Nutzungs- und Anwendungskompetenzen erwerben. Obwohl der Einstieg ins Internet als einfach deklariert wird und mit einem Mausklick vollzogen werden kann, müssen innerhalb des Internet komplexe computertechnische Anwendungskompetenzen genutzt werden. Im Hinblick darauf kommt der Begriff der Medienkompetenz erneut auf, dieser wird differenziert verwendet und „umfasst zunächst das Wissen über Medien und die Fähigkeit vielfältige Medien selbständig kompetent zu bedienen. Das schließt neben einem technischen Know-how auch die Fähigkeit ein, Medienangebote selektiv und bedürfnisorientiert nutzen zu können“ (ebd.: 88). Diese Fähigkeit beinhaltet darüber hinaus eine kreative Nutzung des Mediums und eine kritische Reflexion der vorhandenen Medien und der „damit verbundenen Medienangebote“ (ebd.). Ferner wird eine digitale Rollenkompetenz von den Professionellen erwartet, um eine ausgewogene Nähe- und Distanz-Beziehung zu wahren sowie professionell und verantwortungsbewusst in den digitalen Medien zu agieren (vgl. ebd.: 97).

5.2 Methodisches Wissen

Eine Kernfrage an die Forschung lautet inwieweit „bestehende methodische Konzepte der Beratung und Therapie für die digitalen Medien adaptiert werden“ können (Eichenberg/Kühne 2014: 214). Dies induziert die Frage, inwiefern die für die Soziale Arbeit häufig und zentral genutzten Gesprächsführungstheorien und Beratungskonzepte identisch in den virtuellen Beratungsraum, mittels synchroner Video-Kommunikation, transportiert werden können. In Bezug auf die vorhandene Angebotsstruktur lässt sich davon ausgehen, dass „die jeweiligen zielgruppenadäquaten Methoden und Techniken eher eklektizistisch angepasst“ werden (Reindl 2018: 18). Spezifisch für die Video-Beratung finden sich in der aktuellen Ausgabe von Engelhardt 2018 keine methodischen Vorgaben. Die Frage nach methodischen Transfers von Offline- in Online-Konzepte und Interventionen, kann anhand der Aussagen von Engelhardt nicht abschließend beantwortet werden (vgl. Engelhardt 2018: 125). Reindl hingegen resümiert, dass sich unterschiedlichste, vor allem *zielgruppenspezifische Methoden* bereits etabliert

haben. Grundsätzlich lösungsorientierte, motivierende und klientenzentrierte Beratungs- methoden haben sich in den Online-Settings bewährt, die von einem humanistischen und konstruktivistischen Menschenbild ausgehen und sich mit den dialogischen, konfrontativen Techniken etc. zielgruppenspezifisch ausdifferenziert haben (vgl. Reindl 2018: 18).

In Anbetracht dessen, dass die etablierten Methoden nicht einfach in den virtuellen Raum übertragen werden können und noch nicht für alle Medienkanäle eine verfügbare, angepasste, theoretische Alternative empirisch belegt und veröffentlicht wurde, kann die Aussage von Roeske herangezogen werden. Roeske erkennt einen Nachholbedarf an generalistischem Basiswissen sowie die Bedeutung von digitalen Lebenswelten und verdeutlicht die Sensibilisierung und Offenheit von Fachkräften. Ebenso diskutiert Roeske die Abgrenzung der digitalen Einflussgröße von der methodischen Ebene kritisch, da sich die Digitalisierung auf Rahmenbedingungen sowie auf Fachlichkeit auswirken und diese verändern wird (vgl. Roeske 2018: 18ff.). Unabhängig von allen methodischen Diskussionen bestätigen viele Autoren*innen und Theoretiker*innen, dass die Beratungsbeziehung die durch die Haltung der Berater*innen geprägt ist, ausschlaggebend für die Wirksamkeit und das Gelingen einer Beratung und Beratungsintervention ist (vgl. Albrecht 2017: 48). Die Methoden dürfen nicht losgelöst von der Haltung betrachtet werden, ansonsten wird deren Wirksamkeit verfehlt und Interventionen können als unauthentisch empfunden werden (vgl. ebd.: 56).

5.2.1 Sprachliche Kompetenzen

Im Hinblick darauf, dass Kommunikation und Interaktion zwischen Subjekten auf der Basis von „wechselseitiger, intentionaler Verständigung und Beeinflussung über Sinn mithilfe symbolischer Zeichen wie Sprache oder nonverbaler Signale“ stattfindet (Widulle 2012: 23), scheint es in der computervermittelten Kommunikation eher schwierig, die situative Emotionalität herauszufiltern (vgl. Hintenberger/Kühne 2011: 115). Bei einem Vergleich der visuellen Gegebenheiten in einem konventionellen Beratungsgespräch Setting und einer Video-Beratung wird deutlich, dass je nach Sitz oder Blickrichtung der Klient*innen und Berater*innen in beiden Settings eine inkonstante visuelle Unmittelbarkeit vorhanden sein kann. In diesen Fällen verläuft die Kommunikation über andere Wahrnehmungskanäle. In Bezug darauf kommen die Primärmedien verstärkt zum Vorschein und die Sinneswahrnehmungskanäle der Stimme und des Hörens treten hervor (vgl. Wenzel 2013: 63). Des Weiteren sind bei dem Gebrauch von Sprache die unterschiedlichen bildungs-, berufs-, geschlechterspezifischen sowie kulturell- und herkunftsbedingten Differenzen zu bedenken und mit einzubeziehen (vgl. Knatz/Schumacher 2019: 3). Eine besondere Eigenschaft von gesprochener Sprache ist, dass sie sich durch Nähe und Vertrautheit auszeichnet (vgl. Engelhardt 2018: 52). Ebenso stellen das „linguistische Verhalten (Wortwahl und Satzkombination) sowie das paralinguistische Verhalten (Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke, Klang etc.)“ generelle Kommunikationskomponenten dar (Geißler 2018: 48). Die Stimme und deren Qualität fördert und spiegelt emotionales Erleben

(vgl. Knatz/Schumacher 2019: 2, vgl. Wenzel 2013: 63) und „kann durch die Modulation der Töne ebenfalls Nonverbales ausdrücken“ (Wenzel 2013: 231). Knatz und Schumacher betrachten die Besonderheiten, die bei einem fernmündlichen Dialog der Stimme zukommen. Diese Besonderheiten treten bei allen Interaktionen auf bei denen nonverbale Hinweisreize nicht vorhanden sind (vgl. Knatz/Schumacher 2019: 6). Dadurch werden „paraverbale Informationen, wie Stimme, Stimmlage, Intonation, Atmung, Prosodie (Melodie, Rhythmus, Pausen) intensiver wahrgenommen“. (ebd.) Professionelle können „mit den eigenen Worten und mit der Modulation ihrer Stimme eine intensive Nähe herstellen“. (Belzner 2012: 36) Gesprochene synchrone Sprache findet dialogisch statt und impliziert, dass das Gesagte nicht gelöscht werden kann (vgl. Engelhardt 2018: 52). In Anbetracht dessen verlangt es von den Berater*innen nebst einem bedachten Umgang mit den eigenen Worten, sich der Wirkung über Untertöne und stimmlich bedingte Metabotschaften bewusst zu sein. Darüber hinaus müssen Berater*innen sich verbal an die gegenüberliegende Person anpassen. Dann kann Sprache und Stimme ein wirksames Instrument in der Beratung in der andere Sinneskanäle reduziert sind, sein (vgl. Belzner 2012: 36).

5.2.2 Zuhör-Kompetenzen

Qualifizierte Zuhörer erkennen zudem an den Feinabstimmungen der Artikulation der Ratsuchenden gegebenenfalls inkongruente Wahrnehmungen zwischen Stimme und Gefühlslagen (vgl. Knatz/Schumacher: 6f.). Laut Knatz und Schumacher (2019: 10) ist Zuhören „die Voraussetzung dafür, Lebenswelten wahrzunehmen, sie zu erschließen, sie zu begreifen und in Interaktion zu gehen“. Zuhören gilt zudem als entscheidender Faktor, um dem Ratsuchenden Respekt und Anerkennung entgegenzubringen und bei der Bewältigung seiner Emotionen zu unterstützen. Darüber hinaus trägt Zuhören durch die Kennzeichnung von Aufmerksamkeit und Interesse zur Beziehungsgestaltung bei (vgl. ebd.). Dies setzt vom Zuhörenden eine gewisse Sensibilität voraus. Die Autoren verweisen auf die sechs Zuhör-Eigenschaften, die im Rahmen „des europäischen „EmPoWE-ring-Projekts“ (Pädagogischer Weg für emotionales Wohlbefinden) erforscht“ wurden (ebd.: 11). Diese schließen die Empathiefähigkeit, eine „emotionale Stabilität“ der Professionellen, „aktives Zuhören, Respekt, Gesprächsführung“ als Prozesssteuerung sowie eine ressourcenaktivierende Haltungs- und Arbeitsweise ein (ebd.).

5.3 Beziehungsgestaltung

Ein zentraler Aspekt für den Erfolg eines Beratungsprozesses bei der psychosozialen Beratung ist „die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen“ (vgl. Brunner 2017: 23, vgl. Gemende 2014: 134, vgl. Wenzel 2013: 69). Duden online definiert Beziehung als „Verbindung, Kontakt zwischen Einzelnen (...), als wechselseitiges Verhältnis“. (Duden online 2019: o. S.) Aus soziologischer Sicht bedeuten Beziehungen eine zwischenmenschliche Interaktion. Für die professionelle Beziehung stehen vor allem *die Rolle* sowie *die persönliche Beziehung*

im Fokus. In Anbetracht der Vereinigung beider Beziehungstypen in den sozialen Berufen. Die Beratungsqualität wird definiert anhand einer professionellen Beziehung, die auf vorgegebenen, strukturellen und rechtlichen Rahmenbedingungen basiert und eine gewisse Distanz schafft sowie einer persönlichen Beziehung die durch Wärme, Empathie, Akzeptanz, Authentizität und Kongruenz hergestellt wird (vgl. Gemende 2014: 131ff.). Die Regulation dieser beiden Beziehungsebenen zu den Ratsuchenden bedeutet die Kompetenz der Nähe-Distanz Regulation, der in der Beratung eine wichtige Funktion zukommt (vgl. Schrödter 2007: 455). Dabei stellen „Zuverlässigkeit, Halt und Orientierung wichtige Elemente in der beraterischen Beziehung“ dar (ebd.: 460). Unterschiedliche Ansätze und Theorien bilden den Ausgangspunkt guter Arbeitsbeziehungen (vgl. Kitzte 2019: 148).

Brunner verweist bei der Online-Beziehungsgestaltung vor allem auf die Fertigkeiten Gefühle zu vermitteln und auszudrücken sowie Vertrauen und Verbindlichkeit herzustellen und zu fördern (vgl. Brunner 2009: 41). Grundsätzlich ergeben sich in der Beratung durch vorgegebene Rollen, Räume sowie unterschiedliche Wissensbestände gewisse Asymmetrien (vgl. Nestmann et. al. 2013: 1334f.). Besonders wichtig für die Entwicklung einer vertrauensvollen, kooperativen und tragfähigen Beziehung ist die Fähigkeit zur Beziehungsgestaltung. Wie eine Fachkraft die Beziehung zu ihren Klienten gestaltet, wird von der Art und Weise ihrer Haltung geprägt (vgl. Albrecht 2017: 47). Die Beziehungsgestaltung findet bereits über die Primärmedien statt und kann vor allem durch die Qualität und Modalität der Stimme und der Qualifikation eines guten Zuhörens beeinflusst werden (vgl. Belzner 2012: 36, vgl. Knatz 2019: 6). Bei einer computervermittelten Beratung wirkt zudem die Technik auf die Beziehungsgestaltung ein (vgl. Wenzel 2013: 69). Zeitgleich wirkt sich der Raum, in dem die Beratung stattfindet auf das Machtgefälle und die Beziehungsgestaltung aus. Ausgehend von der unmittelbaren face-to-face Beratung unterscheidet sich mediale Beratung, da Berater*innen und Klient*innen beide an einem vertrauten Ort aufhalten und vor einem vertrauten Endgerät positioniert sind (vgl. ebd.: 212). Stüwe und Ermel stellen unterschiedliche Einflussgrößen vor, die die Beziehungsgestaltung im Netz betreffen. Die Autoren verweisen darauf, dass im virtuellen Setting immer eine gewisse Distanz bestehen wird. Körperkontakte und Kleidung sowie die Anrede beeinflussen die Nähe-Distanz Ordnung. Obwohl die Kleidung von den Autoren als reflexionsbedürftig beurteilt wird (vgl. Stüwe/Ermel 2019: 83,) spielt sie laut Engelhardt und Gerner (vgl. 2017: 23) eine bedeutende Rolle in der Video-Beratung. Darüber hinaus stellen die individuellen Eigenschaften und die Motivation der Professionellen, die generell in der Gestaltung einer professionellen Beziehung eine Rolle spielen, sowie die institutionellen Handlungsvoraussetzungen weitere Einflussgrößen dar (vgl. ebd.: 83). Die Beziehung über das Medium Video wird „anders“ empfunden, was nicht explizit als negativ oder positiv gedeutet wird, allerdings im Vergleich zum face-to-face Kontakt einen deutlichen Unterschied im emotionalen Erleben

auslöst. Gleichwohl kann eine tragfähige beraterische Beziehung aufgebaut werden (vgl. Reisinger 2001: 67).

5.4 Beratungsraum- und Setting

Beratung findet an „unterschiedlichen Orten“ für verschiedenste Themenbereiche statt (Großmaß 2013: 1510). Identifiziert als raum- und ortlos werden fachliche Diskussionen meist nicht in Verbindung mit den Settings, sondern auf der methodischen, technischen Ebene geführt. Die Qualität des Beratungsgesprächs ist „ausschließlich an die individuelle Kompetenz der Berater*innen gebunden“ (ebd.). Allerdings müssen die räumlichen Besonderheiten in der Online-Beratung beachtet werden (vgl. ebd.: 1512). Meist verschmelzen Berater*innen mit ihren professionellen Beratungsräumen, die sich anhand der spezifischen Signale, der Vertrautheit und Sicherheit in der Tätigkeitsrolle repräsentieren, wodurch das Aufsuchen eines fremden Beratungssettings für die Klient*innen besondere Herausforderungen darstellt. Den Beratungsprozess beeinflussen kann das Aufhalten der Klient*innen an den ihnen vertrauten Orten, indem sie ohne räumliche Unsicherheiten den Beratenden begegnen können. Hinzu kommt, dass die daraus generierte Vertrautheit zur Aufgeschlossenheit beitragen kann (vgl. ebd.: 1516). Folglich kommt der Gestaltung des Beratungsraumes eine essenzielle Funktion für die Wirkung sowie der Qualität der Beratung zu und sie „beschreibt die konkrete Ausstattung der Situation und (...) die übergreifenden personellen und materiellen Rahmenbedingungen“ (Wenzel 2013: 36).

Besonders in der Video-Beratung gilt es den Arbeitsplatz hinter dem Bildschirmbereich, der von der Kamera eingefangen wird, angemessen zu gestalten. Dabei sollten vor allem die Wand an dieser der Bildschirm hin ausgerichtet ist, die Lichteinflüsse, gegebenenfalls die Möbel, Seriosität und Professionalität ausstrahlen (vgl. Justen-Horsten/Paschen 2016: 74). Die Berater*innen sollten den für sie passenden Raum mit beratungsangemessener Umgebung, so wählen das „intensive gedankliche Prozesse einen angemessenen Rahmen haben“ (ebd.: 75). Dabei müssen die Schweigepflicht und der Datenschutzes gewahrt werden können und die technischen Möglichkeiten gegeben sein. Die Ausstattung und Gestaltung des Kameraausschnittes und des Raumes wirkt sich auf die persönliche Psychohygiene und die virtuelle Beziehungsgestaltung zum Ratsuchenden aus. Daraus wird ersichtlich, dass für eine erfolgreiche Beratung die ausführliche Vorbereitung des Settings notwendig wird (vgl. ebd.). Die vorbereitenden Maßnahmen für eine Video-Beratung beinhalten die Herstellung eines ruhigen, geräuscharmen Arbeitsplatzes und einen reizarmen erfassten Kamerahintergrund. Außerdem stellt „eine gute Ausleuchtung des Gesichts, also Licht von vorne“ und die Platzierung der Kamera so, „dass die Blickrichtung der Augen und die Kamera auf einer Linie sind, um den Eindruck eines „Von-oben-Herabschauens“ bzw. „Von-unten-Hinaufschauens“ zu vermeiden“

zentrale Aspekte dar. Zu beachten sind zudem „neutrale, reizarme Kleidung“ (Engelhardt/Gerner 2017: 23).

Wenngleich dies für die Berater*innen eine erhöhte Aufmerksamkeit bei der Gestaltung des Kameraausschnittes bedeutet, können Klient*innen in ihren eigenen, vertrauten Räumlichkeiten verbleiben und den Berater*innen nur einen Teileinblick in deren Privatsphäre gewähren. Der eingeschränkte Einblick in die Lebenswelt der Adressat*innen kann darüber hinaus das Entstehen von sozialen Vorurteilen minimieren (vgl. Geißler 2018: 53). Zeitgleich besteht bei der Video-Beratung die Möglichkeit, den Videokanal einseitig zu nutzen, wenn es für den Ratsuchenden angenehmer ist, das eigene Videobild nicht zu sehen und das Gespräch somit über den Audiokanal und den Videokanal der Berater*innen verläuft (vgl. Engelhardt/Gerner 2017: 20). Zuletzt ist das veränderte Verhalten der Nutzer*innen durch den Einzug des Internets und die Mediatisierung im Alltag, vor allem im Hinblick auf die Smartphone-Nutzung, zu bedenken. Deswegen muss sich Beratung losgelöst von den klassischen Beratungsräumen etablieren (vgl. Engelhardt/Storch 2013: 9).

5.4.1 Realitätsausschnitt

Nach Engelhardt und Storch (vgl. 2013: 7) entsteht, die Frage nach den Inszenierungsoptionen die durch den eingegrenzten, dargebotenen Realitätsausschnitt realisierbar sind. Neben der bewussten Beeinflussung des Lichtes, einer bestimmten Gestaltung des Aussehens und durch das Nutzen und Beeinflussung der Körperhaltung für eine bestimmte Wirkung, kann das unvorhergesehene Beenden des Gespräches durch das Trennen der Internetverbindung zur Inszenierung genutzt werden. Inszenierungen können in beiden Settings Täuschungen ermöglichen, die in der klassischen face-to-face wie im virtuellen Kontakt auftreten, denn „zeigen die Akteure nur einen kleinen Ausschnitt von sich“ selbst (ebd.).

Knatz und Schumacher differenzieren Fake und Inszenierung, da Fake eine bewusste Täuschung ist, um zu manipulieren und Inszenierungen eher unbewusst ablaufen (vgl. Knatz/Schumacher 2019: 78f.). Inszenierungen treten allerdings häufiger bei medial vermittelter Kommunikation *ohne* visuellen Zugang auf. Entsteht der Eindruck einer Inszenierung kann wie folgt damit umgegangen werden; erstens: Die Geschichte in einem *Als ob Rahmen* betrachten und nicht die Wahrheit der Geschichte zu bewerten, sondern zu reflektieren, was die Ratsuchenden mit der Geschichte und deren Wirkung vermitteln möchten. Zweitens; können die eigene professionelle Haltung zum Ratsuchenden, ein positiver Gemütszustand sowie eine professionelle, distanzierte Persönlichkeit dazu beitragen, den Inhalt der Geschichte nicht zu bewerten (vgl. ebd.: 81f.). Thiery (2015: 125) weist darauf hin, dass „Echt ist, was echt wirkt. Täuschen lassen wir uns immer dann, wenn das, was wir sehen und hören, sich naht- und widerstandslos in den persönlichen Verstehenshorizont einfügt“. Abgesehen von den Inszenierungsoptionen kann der eingegrenzte Realitätsausschnitt und die daraus begrenzte

Wahrnehmung, durch die Erhöhung der Projektionsmöglichkeiten, dazu beitragen, die eigenen Fantasien deutlich intensiver auszuleben. Die Klient*innen kreieren zudem „ihre eigenen perfekten“ Berater*innen (Reisinger 2011: 72). Grundsätzlich stellen in beiden Settings die Wahrnehmung und Interpretation auf der Basis des Konstruktivismus eine Grundhaltung der Berater*innen gegenüber Ratsuchenden dar (vgl. Engelhardt/Storch 2013: 7).

5.4.2 Umgang mit Störungen

Sind die hohen technischen Anforderungen nicht erfüllt, kann es durch eine schlechte Internetverbindung oder durch eine unprofessionelle Webcam mit geringer Auflösung zu einer Stimmverzerrung oder zu einem unscharfem Bild der Berater*in und dem Ratsuchenden kommen (vgl. Engelhardt/Storch 2013: 3). Daraus resultiert eine erhöhte Anforderung an die Kommunikation. Bei Schweigen muss daher unterschieden oder kommunikativ aufgeklärt werden, „ob es sich um ein aktives Schweigen des Gesprächspartners handelt“ oder eine technische Störung vorliegt (Eichenberg/Hübner 2018: 288). Ein gewisser Redezwang kann als Vermeidungsstrategien entstehen, um unangenehmen Situationen entgegenzuwirken. Störungen können zudem durch einen aktiven Widerstand der Klient*innen, infolge von leisem Sprechen, Ablenkungen oder nicht Erscheinen zum Termin hervorgerufen werden. Störungen sind klärungsbedürftig und sollten ins Gespräch aufgenommen werden (vgl. ebd.). Darüber hinaus können durch unprofessionelle aber allgemeingültige Ausdrucksweisen und Redewendungen Störungen auftreten, die auf der Beziehungsebene zum Tragen kommen, denn „in der digitalen Welt wird weitgehend auf formale Floskeln und Höflichkeitsformen verzichtet und das führt trotz der persönlichen Distanz zu einer gewissen Nähe und in manchen Fällen zu einer Grenzüberschreitung“ (Stüwe/Ermel 2019: 83).

Nach Geißler (vgl. 2018: 52) entfällt durch den eingeschränkten Blickkontakt oder Blickwinkel eine wichtige Steuerung zur Abstimmung der Interaktion und kann verstärkt Störungen in der Kommunikation hervorrufen. Die fehlenden Sinnesindrücke müssen folglich durch Verstärkung der verbalen und paraverbalen Sinne kompensiert werden und verlangen von den Berater*innen eine entsprechende Kommunikationsstärke (→Kapitel 5.2.1). Laut Reisinger (vgl. 2011: 73) haben technische Unterbrechungen, die zu Sprachverzögerungen und Stimmverzerrung führen, keinen Einfluss auf die Beziehung zwischen Ratgebenden und Ratsuchenden. Ebenso konnten Krisen über die Distanz hinweg durchwegs zur Zufriedenstellung der Klient*innen bewältigt werden. Darüber hinaus wurde ersichtlich, dass die Auswirkungen der technischen Störungen keinen Einfluss auf den Video-Beratungsprozess haben. Suizidalität kann als besondere Krise gesehen werden. Darüber hinaus können für die Berater*innen neben der Suizid Thematik und der Kanalreduktion herausfordernde Situationen entstehen, denen vor allem durch themenspezifische und persönliche Erfahrungen begegnet werden kann (vgl. Engelhardt 2018: 111). Beziehungsstörungen zwischen Berater*innen und Klient*innen, die durch Missverständnisse in der Kommunikation, Übertragung- oder Gegenübertragungs-

phänomene entstehen in off- und online-Settings sowie im face-to-face-Kontakt, wenn sie *unreflektiert* bleiben (vgl. Gemende 2014: 132ff.). Generell sollten Professionelle zur Qualitätssicherung und persönlichen Weiterentwicklung der Beratungskompetenz eine intensive Reflexion des eigenen Handelns und des Beratungsprozesses selbständig und durch externe Unterstützung fachinterner Personen vornehmen (vgl. Engelhardt 2018: 141).

5.5 Rechtliche Grundlagen

Für die internetgestützte Video-Beratung sind die rechtlichen Grundlagen essenziell. Im Allgemeinen darf Beratung nach den deutschen gesetzlichen Regelungen ohne vorherigen persönlichen Kontakt online stattfinden (vgl. Engelhardt/Storch 2013: 8). Außerdem müssen sich die Organisationen „als Betreiber eines Online-Angebotes“ (Gekeler 2017: 77) zum Schutz der Daten an die gesetzlichen Vorgaben des Telemediengesetzes halten (vgl. Portal und Netzwerk o.J.: o.S.). Gemäß Gekeler muss zudem „das Telekommunikationsgesetz“ beachtet werden (Gekeler 2017: 77). Die Europäische Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) stellt relevante rechtliche Aspekte für die psychosoziale internetgestützte Online-Beratung dar, die verschiedenstes Expertenwissen wie die IT, Datenschutz, Schweigepflicht, Vertraulichkeit, Sicherheit und Speicherung sowie den Voraussetzungen von Organisation und Leitung mit einbeziehen (vgl. DSGVO 2018: o.S.). „Die Datensicherheit ist ein grundlegender Aspekt des Datenschutzes, wird jedoch nicht gesetzlich definiert, sondern beschreibt technische und organisatorische Maßnahmen (...)“ (Engelhardt 2018: 152) Die rechtlichen Grundlagen für die Organisation werden hier nicht weiter ausdifferenziert. Dennoch müssen grundsätzlich die Organisationen die Sicherheitsstandards verantworten und die Leitungsperson muss die Einhaltung der Standards überblicken. Die Organisation und Leitungsverantwortlichen sind gleichfalls zuständig für die Einhaltung der Rahmenbedingungen und die Transparenz des Angebotes (vgl. Portal und Netzwerk für Vertraulichkeit und Datenschutz o.J.: o.S.).

Die Professionellen der Sozialen Arbeit unterliegen der *beruflichen Schweigepflicht*. Je nach Berufsrolle, vor allem in der Beratung, kommt dem strafrechtlichen Amtsgeheimnis (§ 320 StGB) eine besondere Bedeutung zu. Der Umgang mit dem Datenschutz ist daraus vorgegeben und regelt im Falle von Verletzungen des Datenschutzes, die Rechte der Klient*innen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 84). Maßgebend ist die Achtung, der Schutz und die Würde des Menschen, die in den Grundrechten verankert sind (vgl. Schleider/Huse 2011: 134.). Der Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz begründet das professionelle Handeln auf der Basis der Achtung und der Würde des Menschen sowie den daraus resultierenden Rechten auf der Basis von Vertrauen und Wertschätzung (vgl. AvenirSocial 2010: 10, 13).

5.5.1 Datenschutz und Vertraulichkeit

Laut des Portals und Netzwerkes für Vertraulichkeit und Datenschutz (o.J.: o.S) ist die Vertraulichkeit in der Beratung „eine Grundvoraussetzung für einen gelingenden Beratungs-

prozess. So sehen es Beratungsexperten aber auch das Bundesverfassungsgericht.“ Obwohl dies meist eine Selbstverständlichkeit auf Seiten der Berater*innen aufweist, kann es immer wieder zu Gefahren hinsichtlich des Datenschutzes kommen. Zur Beachtung der Internet Datenschutzbestimmungen ist differentes Expertenwissen gefragt (vgl. ebd.). Ausgehend von den Persönlichkeitsrechten sind die Rechte des Subjektes zu respektieren. Dies betrifft zum Schutz der personenbezogenen Daten die Ebene der technischen Rahmenbedingungen sowie den Respekt und die Haltung gegenüber den Ratsuchenden (vgl. Gekeler 2017: 75f.). In der Bundesverfassung der schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 1. Januar 2016 (Art.13 Abs. 2) zeigt sich der Persönlichkeitsschutz für alle Bürger*innen grundrechtlich verankert in dem „Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.“ Das Deutsche Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) regelt den Umgang mit den personenbezogenen Daten auf gesetzlicher Ebene in Hinblick auf die Datenerhebung und Datensicherheit (vgl. BDSG 2017: o.S.). Von diesem Grundrecht abgeleitet besagt das Recht auf informationelle Selbstbestimmung, dass die Anbieter eine transparente Sorgfaltspflicht mit dem Umgang der personenbezogenen Daten vorweisen müssen. Die Ratsuchenden müssen vorweg informiert werden, wer Zugang zu ihren Daten hat, wo und wie lange sie gespeichert werden und wann und durch wen die Daten gelöscht werden (vgl. Gekeler 2017: 75f.). Wird in der Beratung, in der dem Vertrauensverhältnis eine besondere Rolle zu kommt (vgl. Schleider/Huse 2011: 133), die Schweigepflicht gebrochen, sanktioniert das deutsche Strafgesetzbuch (StGB) § 203, die Verletzung von Privatgeheimnissen mit Geld- oder Freiheitsstrafen (vgl. StGB o.J.: o.S.). Selbst das Aufsuchen der Beratung steht unter der Schweigepflicht. Berater*innen dürfen sich allerdings von der Schweigepflicht lösen, wenn die Klient*innen eine Gefahr für sich selbst oder für andere darstellen und damit eine bevorstehende Tat verhindert werden kann (vgl. Schleider/Huse 2011: 134, vgl. StGB Art. 34).

Aktuell werden verschiedenste, datenschutzkonforme und internetbasierte Beratungstools (Beranet, Zoom, adobeconnect, CAI-World) für die Online-Beratungen auf mobilen Endgeräten bereitgestellt. Diese stellen zusätzlich zu einer hochauflösenden Videoübertragung, weitere Tools (White Board, Aufstellung, Chat etc.) zur Verfügung und werden meist unter dem Begriff der Webkonferenzen zusammengeführt. Für die synchrone Video-Kommunikation bedarf es einer Webcam und eines Audio Ein- und Ausgangs. Mit den softwaregestützten Systemen werden meist unterschiedlichste digitale, kommunikative Funktionssysteme bereitgestellt, die sich je nach Lizenzvertrag und dem Serverstandort unterscheiden (vgl. Engelhardt/Gerner 2017: 23). Mit den Software-gestützten Beratungstools können die personenbezogenen Daten nach den Vorgaben des BDSG für die Video-Beratung rechtlich abgesichert übertragen werden. Wird eine Video-Beratung durch andere Medien, unverschlüsselt und ohne die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht übertragen, kann dies zu strafrechtlichen Verfolgungen führen (vgl. Engelhardt 2018: 123). Demzufolge spielen besondere

Schutzräume für die digitale Beratung eine bedeutende Rolle, denn im Vergleich zur face-to-face Beratung kann nicht einfach „die Türe“ geschlossen werden, um die Vertraulichkeit zu wahren (vgl. Gekeler 2017: 77). Berater*innen müssen sich verbindlichen Faktoren bewusst sein, um in der virtuellen Welt die Türe geschlossen zu halten: „Alle Beratungsvorgänge finden nur auf einem besonders gesicherten Server (webbasiert)“ statt und die Daten sind über die Beratungssoftware und nur über einen verschlüsselten Weg (SSL Verschlüsselung) mit persönlichem Passwort und Benutzernamen zu erreichen. „Im Browser ist daran zu erkennen, dass dort ein „https“ anstelle von „http“ steht.“ (Gekeler 2017: 77) Darüber hinaus sollten Berater*innen über sichere Passwörter zum Login, den Computer durch Viren-Programme schützen, für das Sperren des Rechnerzugangs und den Schutz vor Diebstahl sensibilisiert werden (vgl. Engelhardt 2018: 155).

5.5.2 Datenerhebung und Datenspeicherung

Zum Schutz einer Person liegt der Fokus auf den personenbezogenen Daten. Dies sind alle Informationen einer Person, die dazu führen Personen zu identifizieren (vgl. Engelhardt 2018: 152f.). Laut Wenzel (vgl. 2006: o.S.) benötigen die Daten im Internet einen besonderen Schutz, da durch die Gegebenheit des Miteinandervernetz- Seins im Internet *von aussen* auf die Daten unerlaubt zugegriffen werden kann. Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) vom 27. April 2017 definiert für die Erhebung und Speicherung der personenbezogenen Daten ein Verbot mit Erlaubnisvorbehalt. Die Erhebung muss einen bestimmten Zweck erfordern und begründbar sein, insgesamt ist die Speicherung von personenbezogene Daten zu vermeiden. Eine Datensicherheit wird durch ein kontinuierliches Back -Up (Kopieren der Daten) und das Aufbewahren an einem geschützten Ort gewährleistet. Innerhalb der EDV-Infrastruktur muss eine Sicherung der Daten „durch gezielte Abwehrmaßnahmen von äußeren Bedrohungen“ bestehen (Wenzel 2006: o.S.). Bei diesen IT- Sicherheitsmaßnahmen ist es im Zuge der rasanten Entwicklungen wichtig, auf dem neuesten Stand zu bleiben. Wenzel verweist zum einen darauf, dass durch die Unkenntnisse der Anwender*innen sowie das geringe Sicherheitsbewusstsein, die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen für die Online-Beratung nicht immer voll ausgeschöpft werden. Zum anderen müssen den Nutzer*innen die Risiken und Sicherheitsmaßnahmen durch die Nutzung ihrer persönlichen Computer bei der Online-Beratung transparent dargelegt und erklärt werden, um von Seiten der Nutzer*innen die Sicherheitsstandards einhalten zu können (vgl. ebd.).

Der Förderverein der Schweizer Psychologen*innen (FSP) definiert Qualitätsstandards für Online-Beratungen. In diesen wird aufgeführt, dass neben der Einhaltung der Transparenz und der Vertraulichkeit, eine Datenaufbewahrung nicht erfolgt, sondern die Videos nach der Beratung vom Server gelöscht werden (vgl. FSP 2017: 4). Da Daten aufbereitet und weiterverarbeitet werden können, kann das Speichern von Daten aus einer gewissen Machtperspektive betrachtet werden. Auf dieser Auslegung wird ein verantwortungsbewusster Umgang mit

sensiblen personenbezogenen Daten evident. Die Ansammlung und Datenverarbeitung kann zur Diskriminierung und zur Beeinflussung von informationeller Selbstbestimmung führen und wird aus der Perspektive der Profession als unethisch betrachtet (vgl. Roeske 2018: 17f.). Letztendlich beeinflusst die Digitalisierung in Form von Daten -erhebung, -sicherung und -verarbeitung die ethischen Glaubensgrundsätze, wie die Menschenrechte, die Autonomie und den persönlichen Datenschutz (vgl. Stüwe/Ermel 2018: 138).

5.6 Ethik in der internetbasierten Beratung

Aus der Gesamtperspektive kann die Digitalisierung übergeordnet und strukturell an drei Dimensionen ausrichtend betrachtet werden: Chancen maximierend, Risiken minimierend „und der gesellschaftlichen Verantwortung nach den ethischen Werten gerecht“ werdend (Schiffhauer 2019: 64). Selbst in den hoch beschleunigten, technologischen Entwicklungsdynamiken dürfen Ziele und Werte wie Humanität, Solidarität und Respekt nicht verloren gehen, sondern erhalten und voranschreitend realisiert werden (vgl. ebd.). Infolgedessen sollten die Entwicklung und Installation „innovativer Technologien menschenzentriert, ethisch und sozial erfolgen“. (ebd. 66)

Mit der digitalen Datenübertragung und der Erreichung der Nutzer*innen in ihren Lebenswelten stellen sich grundsätzlich ethischer Fragen in Bezug auf die Standards der professionellen Sozialen Arbeit im Laufe der Digitalisierung (vgl. Kutscher 2018: 7). Für die Online-Beratung müssen nebst der Orientierung an berufsethischen Richtlinien der Profession „zusätzlich internetspezifische ethische Prinzipien gelten“ (Reindl 2015: 59). Gemäß Schrödter (vgl. 2007: 454) kann Ethik als *Reflexionsrahmen* genutzt und gesehen werden, in dem das professionelle Handeln und Denken analytisch aufgespalten und an den eigenen Werten und Normen im laufenden Arbeits- und Beziehungsprozess hinterfragt werden soll. Die ethischen Prinzipien der Digitalisierung können grundsätzlich von den allgemeinen ethischen Standards in der Sozialen Arbeit abgeleitet und mit der Reflexion von „Legalität und Legitimation der Aufträge“ reflektiert und übertragen werden (Stüwe/Ermel 2019: 128). Denn in Grunde genommen geht es in der digitalen Ethik um die Frage „nach dem Guten und Richtigen im Big-Data-Zeitalter“. (ebd.)

Laut Stüwe und Ermel (vgl. 2019: 131-134) beinhaltet eine professionelle Soziale Arbeit mit digitalen Medien folgende Aspekte:

1. Den Fachkräften obliegt es, die Würde des Menschen, die im Grundrecht verankert ist, anzuerkennen.
2. Die Anerkennung der Grundrechte sowie deren Respekt und Förderung durch die Fachkräfte. Die Grundrechte gelten für alle Medien und das Internet.
3. Die Verantwortung, soziale Gerechtigkeit herzustellen und durch anwaltschaftliches Handeln zu verwirklichen. Dazu zählt die Anerkennung von Diversität, ebenso die mediale

Diversität in der Gestaltung von Nähe und Distanz, gegen Diskriminierung sowie Digitalisierungsdiskriminierung wie Cyber-Mobbing etc., Förderung von Zugangsmöglichkeiten und gegen Ungleichheiten (Digital Gap/Digitale Spaltung). Der Bedarf und die vorhandenen Internet-Zugangsmöglichkeiten, Ressourcen und Medienkompetenzen der Adressat*innen auch auf politischer Ebene zu diskutieren und Ressourcen für digitale Partizipation einzufordern. Zeitgleich sollten die Medienkompetenzen der Adressat*innen gefördert und gestärkt werden. Ebenfalls müssen Professionelle ein Bewusstsein für und das Wissen über personenbezogenen Datenschutz sowie Handlungs- und Abgrenzungsmöglichkeiten zum Schutz von digitalen Gewaltphänomenen aufweisen. Des Weiteren sollten Professionelle solidarisch mit digital ausgegrenzten und randständigen Personen agieren. Den Professionellen selbst müssen die Aus- und Fortbildung in Hinblick auf digitale Medien, deren Gebrauch sowie die Ausstattung in der Praxis gegeben sein. Dies bietet die Chance einer digitalen Vernetzung in den unterschiedlichsten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit.

4. Die Anerkennung dafür, dass Adressat*innen autonome Entscheidungen treffen, sofern sie nicht die Rechte anderer Bürger*innen tangieren. Gerade die Selbstbestimmung spielt im digitalen Raum eine besondere Rolle.
5. Die Förderung von Zugangschancen und Teilhabe. Durch die Bildung von Medienkompetenzen der Adressat*innen und die daraus entstehende Befähigung zur digitalen Teilhabe. Die Nutzung von Neuen digitalen Medien durch die Professionellen vergrößert die Teilhabemöglichkeiten für die Adressat*innen.
6. Die Achtung und den Respekt der Privatsphäre der Adressat*innen. Eine transparente Aufklärung der Adressat*inne, inwiefern durch bestimmte Handlungen in deren Privatsphäre eingegriffen wird. Von dem Recht auf Vertraulichkeit wird nur dann abgesehen, wenn sich die Adressat*innen oder andere Personen in Gefahr befinden.
7. Die Anerkennung auf eine ganzheitliche, mehrdimensionale Perspektive und die daraus entstehenden ganzheitlichen Unterstützungsangebote. Die Interventionen werden systemisch und in Kooperation der Adressat*innen und unterschiedlichen strukturellen Ebenen durchgeführt.
8. Der Geltungsbereich dieser Aspekte definiert sich ausgehend vom face-to-face Kontakt mithin der Übertragung durch technologische Mittel und Medien in wissenschaftlichen, theoretischen Kontexten und Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit. Für den Umgang mit Interessenskonflikten, Datenschutz, der Privatsphäre und Vertraulichkeit, die durch die digitalen Medien impliziert werden und die grundlegenden ethischen Standards der Profession gefährden, sind angemessene Hilfe- und Bildungsangebote für die Professionellen zu veranlassen.

Ferner implizieren ethische Grundsätze neben der generellen Bedingung einer berufsethischen Haltung eine transparente Kommunikation persönlicher Grenzen. Verlinkungen auf externe Webseiten und Anbieter dürfen nur erfolgen, wenn diese den eigenen ethischen Prinzipien entsprechen. Ebenso relevant ist die Entwicklung eines generellen Bewusstseins darüber, welche Themen juristische Grenzen überschreiten (vgl. Reindl 2015: 59). Einerseits zeigt die Vulnerabilität der Lebenswelten der Adressat*innen, die durch mediengestützte Interaktionen und Dienstleistungen besonders anfällig werden, Schutzbedürftigkeit aus berufsethischer Sicht. Andererseits argumentieren Professionelle grundsätzlich auf der Basis der Professionsbezogenen ethischen Prinzipien und leiten daraus ihre Handlungs- und Entscheidungsindikatoren ab. Angesichts der Komplexität des Digitalisierungsphänomens fordern Stüwe und Ermel eine komplexe Reflexion der entstehenden ethischen Fragestellungen und Dimensionen, die durch die Digitalisierung entstehen. Zeitgleich benötigen Professionelle für eine adäquate Umsetzung der digitalen ethischen Prinzipien fachspezifische Beratung und Unterstützung sowie fachspezifische Fort- und Weiterbildung, um sich dieses Wissen aneignen zu können (vgl. Stüwe/Ermel 2019: 134-138).

5.7 Diskussion der Ergebnisse und Beantwortung der ersten Fragestellung

Zusammenfassend kann gesehen werden, dass Medien in Sinne der Primärmedien in Form von Stimme, Mimik, Gestik grundlegende Interaktionsmuster in der Kommunikation darstellen. Durch den technischen Fortschritt und die kostengünstigen Internet Flatrates hat sich das Spektrum an Kommunikationsweisen verändert. Ebenfalls haben die Neuen Medien und Medientechnologien die Lebenswelten der Adressat*innen vergrößert. Dadurch entstanden immer größere und vielfältigere Handlungs- und Entscheidungsspielräume, die positive und negative Teilaspekte, Chancen und Risiken mit sich bringen. Da Bewältigungsaufgaben durch die gesellschaftlichen Umbrüche; Pluralisierung, Globalisierung und Individualisierung entstehen und der Gegenstand für die Soziale Arbeit die Unterstützung von Individuen in ihren Bewältigungsaufgaben darstellt, ist die technologische und medienreiche Durchdringung des Alltags ebenfalls in der Sozialen Arbeit zu spüren. In der Sozialen Arbeit sind digitalisierte Medien bereits implementiert und nicht mehr weg zu denken. Dies wird deutlich an bereits vorhandenen Medienkompetenzen, der in dieser Arbeit nicht aufgenommenen Medienpädagogik, Mediensozialisation, der software-gestützten Dokumentation oder klient*innen-spezifischen Fallführungen. Dies spiegelt einerseits ein effektiveres und effizienteres Arbeiten und andererseits entstehen in der Handhabung Unsicherheiten, die Professionelle wie auch Adressat*innen betrifft. Die mediale Ausdifferenzierung sowie die Setting-Pluralität ergeben neue komplexe Handlungsmöglichkeiten und Anforderungen für vergrößerte Lebenswelten. Neue Möglichkeiten, die einerseits einen digital-gap verursachen und andererseits neue Bedingungen für die gesellschaftliche Teilhabe darstellen. Die Ausdifferenzierung der digitalen Medien und die

mannigfaltigen Zugänge eröffnen die Erschließung weiterer Nutzer*innengruppen. Zeitgleich zeichnet sich ein erschwerter Zugang vor allem für hilfsbedürftige Menschen mit geringen Bildungsstand und finanziellen Ressourcen ab. Wird die synchrone Video-Beratung anstelle eines klassischen face-to-face Kontaktes eingesetzt, könnte ein *zusätzliches*, zielgruppenspezifisches Setting angeboten werden. Dieses Angebot setzt keine differenzierte Kulturtechnik voraus, einen Text verständlich verfassen und lesen zu können. Ebenfalls müssen keine zusätzlichen personellen Ressourcen auf Organisationsseite erbracht werden. Die Video-Beratung könnte somit ein weiteres Puzzleteil im passgenauen nutzerspezifischen Angebot im Zeitalter der Globalisierung und der gegenwärtigen mobilitätskonformen Gesellschaft darstellen. Welches durch ein unbegrenztes Internet auch in ländlichen, abgelegenen Regionen möglich wäre. Wenngleich Justen-Horsten und Paschen dies im Sinne eines Blended Counseling Angebotes betrachten, kann die zeitliche Flexibilität für beide teilnehmenden Seiten vorteilhaft sein. Angesichts der gesellschaftlichen und medialen Veränderungen müssen die Organisationen sich an den technischen Trends und am gesellschaftlichen Wandel Anschlussfähig präsentieren, um in Zukunft innovativ und nah an den Individuen zu sein. Für die Einführung einer Video-Beratung bedeutet dies spezifische organisationale Rahmenbedingungen bereitzustellen und die Einhaltung des Datenschutzes zu gewährleisten. Die hohen technischen Anforderungen einer Video-Beratung sowie die technische Ausstattung bedeuten für die Betreiber einen zusätzlichen erhöhten finanziellen Aufwand. Ein besonderes Merkmal der Video-Beratung liegt darin, dass die Klient*innen in ihren vertrauten Rahmen belassen werden und über den Bildschirm dennoch eine gewisse Nähe vermittelt wird. Daraus wird die positive Wirkung auf den Beratungsprozess ersichtlich. Die räumliche Trennung sowie die durch mediale Distanz hergestellte niedrigere Hemmschwelle bedingt die schnellere Preisgabe von persönlichen Themen von Seiten der Klient*innen im Vergleich zu einer face-to-face-Beratung. Im Wesentlichen wird die Beziehungsgestaltung als *anders* und dennoch als tragfähig für den Prozess interpretiert. Der Video-Beratung können einige Vorteile zugeschrieben werden. Für die Klient*innen entsteht durch die Nutzung des Mediums eine scheinbar bessere Kontrollierbarkeit und ausgeglichene Machtsymmetrien. Bei den anonymen asynchronen Medien, die derzeit unter die Online-Beratung subsumiert werden fallen die Übertragung- und Gegenübertragung sowie die Regressionsphänomene auf, die durch den Wegfall der visuellen und psychischen Präsenz, im Vergleich zur face-to-face Beratung, verstärkt entstehen. Obgleich bei der Video-Beratung die visuelle Präsenz gegeben ist, tritt das Phänomen ebenfalls auf und kann von den Beratenden positiv genutzt werden. Durch den begrenzten Videoausschnitt, die eventuell ungleiche Blickrichtung oder die technischen Gegebenheiten sind bestimmte Aussagen, die von den Berater*innen nonverbal hervorgehoben und mit Gestik und Mimik untermauert werden, nicht zu erkennen. Hierbei fällt der Fokus auf die Stimme. Die Video-Beratung birgt reichliche Hindernisse, denn obgleich die Sichtbarkeit eine positive Rolle spielt, generieren die

Kanalreduktion, der eingeschränkte Realitätsausschnitt sowie die räumliche Distanz für die Handhabung in der Praxis intensive Herausforderungen und grenzen das professionelle Handeln ein. Denn die Kanalreduktion kann nicht mehr als defizitär betrachtet werden. Bekanntlich verstärken die verminderten Eindrücke andere Sinneswahrnehmungen. Professionelle müssen sich für einen kompetenten Umgang mit dem Medium und den Nutzer*innen Zusatzkompetenzen zur klassischen Beratungsqualifikation aneignen. Während sich aus den Gegebenheiten der Kanalreduktion für die schriftbasierte asynchrone und quasi synchrone Online-Beratung methodisch das Vier Folien Konzept nach Knatz entwickelte, findet sich für die noch wenig verbreitete synchrone Video-Beratung noch kein methodisch ausgearbeiteter Beratungsansatz. Blickt man auf die mannigfaltigen Medienkanäle, die ebenfalls im Blended Counseling Beratungsprozess genutzt werden, wird deutlich, dass sich dort bereits ein fundiertes Wissen über Chancen und Risiken sowie nutzerspezifische und passgenaue Medienwahl und Medienkompetenzen abbilden. Einen einschlägigen, spezifischen, konzeptionellen und methodischen Handlungsvorschlag für den Videokanal gewährt diese vielseitige Settings bereichernde Variante dennoch nicht. Speziell in der internetgestützten Beratung spielen rechtliche Belange, Datenschutz und Vertraulichkeit eine bedeutsame Rolle. Alleinig Stüwe und Ermel sowie Reindl erweitern die ethischen Prinzipien für das Internet. Um mit den gängigsten mobilen Endgeräten sowie mit den unterschiedlichsten Funktionssystemen Beratung in synchroner Video-Kommunikation anzubieten und durchzuführen, benötigen Nutzer*innen wie Professionelle eine gewisse Medienkompetenz und fachfremdes Expertenwissen. Auf dieser Grundlage wird folgende Frage beantwortet:

Welche Kompetenzen benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit bei einer durch Video gesteuerten, synchronen, psychosozialen Online-Beratung?

Anhand der Literaturrecherche kann davon ausgegangen werden, dass bei einer synchronen Video-Beratung, die vom Erstkontakt bis zum Abschlussgespräch über eine internetgestützte online-Übertragung im virtuellen Raum stattfindet, derzeit vor allem um praktische Erfahrungswerte handelt. Grundlegend benötigen Berater*innen für eine professionelle Video-Beratung spezifische fach-, sozial- und themenspezifische Kommunikations- und Beratungskompetenzen, die die Werte einer lebensweltorientierten Beratung vertreten und aufweisen. Im derzeitigen Stand der Forschung wird das methodische Wissen zielgruppenspezifisch angewandt und in den digitalen Raum übertragen.

Wird zu Beginn in Betracht gezogen, dass nur die Beratenden den Videokanal und der Ratsuchende den Audio-Kanal in Betrieb nimmt, kommt die Frage auf, inwiefern das Setting nicht in Form einer Telefonberatung durchzuführen wäre und dadurch gleichzeitige Bedingungen geschaffen würden. Wird dennoch diese Möglichkeit in Erwägung gezogen, verdeutlicht sich die Fokussierung auf Sprache und Zuhör-Kompetenzen. Bleibt das Setting wie von der Autorin in

Betracht gezogen; bei einer synchronen Video Übertragung mit beidseitigem Bild und Ton, kann davon ausgegangen werden, dass sich die Professionellen bewusst auf das Setting einstellen und einlassen müssen. Dies impliziert das Wissen über die Gestaltung des Arbeitsplatzes und des Kameraausschnittes mit dessen Wirkung. Des Weiteren gehören dazu die Auseinandersetzung und das Wissen über die Wirkung von Kleidung, um diese in dem eingegrenzten Ausschnitt angemessen zu tragen. Dies verlangt das Bewusstsein über Wirkung und Steuerung des eingegrenzten Settings. Vor allem die Ausrichtung der Kamera und der Blickwinkel der Teilnehmenden bedingen herausragende Kenntnisse, damit ein störungsfreies Beratungsgespräch stattfinden kann. Ferner müssen Professionelle Kenntnisse über die Kanalreduktion aufweisen, um die dadurch entstehende reduzierte Sinneswahrnehmung mit anderen Sinnen und Fähigkeiten kompensieren und reflektieren zu können. Dies bedeutet, dass es für die Professionellen wichtig ist eine herausragende Kommunikationsfähigkeit zu besitzen, die speziell auf die Feinabstimmungen der eigenen Stimme und der Stimme des Gegenübers fokussiert ist. Dazu gehört auch ein geschultes Ohr, um die Feinabstimmungen überhaupt wahrzunehmen zu können. Die eigene Stimme und die persönliche Wahrnehmung müssen daher kontinuierlich auf der Metaebene reflektiert und geschult werden. Vorige konkrete Überlegungen über die Herstellung einer individuellen Nähe-Distanz Regulation infolge der medialen Distanz dienen dazu, Störungen zu minimieren. Dies beinhaltet, natürlichen Situationen medial begegnen zu können, infolge der Unmöglichkeit professionellen Körperkontakt mit den Klient*innen aufzunehmen, Taschentücher oder Wasser anzubieten. Infolgedessen müssen Gestiken durch stimmliche und kommunikative Fähigkeiten ersetzt werden. Professionelle müssen die stimmliche Kompetenz für die Gestaltung einer tragfähigen professionellen Beziehung nutzen und beherrschen.

Gleichzeitig gehört es in die Verantwortung der Professionellen mit den Adressat*innen transparent den Umgang mit Störungen durch Technik oder durch die Kommunikation vorab zu klären. Zudem gehört eine generelle Klärung, ob das Anliegen, im Falle von Krisen oder Suizidalität, in diesem Setting geklärt werden kann, in die Verantwortung der Professionellen. Wie das Medium für die Klient*innen genutzt werden kann, bedingt die eigene Medienkompetenz und die Einschätzung und Aufklärung der Nutzer*innen. Die persönliche Medienkompetenz der Professionellen impliziert das Wissen über den Umgang und die Anwendung der Beratungssoftware, das Weitergeben von Zugangsdaten und sowie ein generelles Basiswissen über die technischen Bedingungen der Video-Kommunikation. Dies umfasst, grundlegende Aufgaben wie das Ausrichten und Einschalten der Webcam und gegebenenfalls das Anschließen und Nutzen eines Kopfhörers. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit der Kenntnis über die technische Ausstattung des zu nutzenden Endgerätes. Des Weiteren müssen die Professionellen einen geschulten Umgang mit der Beratungssoftware aufweisen, um die Nutzung termingerecht auszuführen und gegebenenfalls zwischen technischen Komplikationen, Täuschungen

und Inszenierungen des Gegenübers unterscheiden zu können. Darüber hinaus bedingt die Nutzung einer synchronen Video-Beratung über die grundlegenden, rechtlichen Bedingungen hinweg, Kenntnisse über internetspezifische rechtliche Anforderungen. Ferner liegt die Verantwortung für den Schutz der Klient*innen und die Einhaltung der internetspezifischen ethischen Prinzipien der Profession bei den Professionellen. Es müssen fundamentale Werte der Profession in der Video-Beratung vertreten, eingehalten und die Schweigepflicht und Vertraulichkeit im Internet anhand den rechtlichen Grundsätzen gewahrt werden. Dies bedeutet, generelle Kenntnisse über Datenschutz und Vertraulichkeit in der Beratung, internetspezifische Kenntnisse sowie kontinuierliche Up-Dates über neue Regelungen und Gesetze zu besitzen, um diese konform auszuüben. Damit die Berater*innen ihrer beruflichen Schweigepflicht und dem personenbezogenen Datenschutz gerecht werden, beinhaltet dies die Aneignung eines vertieften Wissens über Datensicherheit, -speicherung und -löschung. Dazu müssen Berater*innen das Abschließen des Endgerätes und ein kontinuierliches Back-up der Daten für einen vertrauenswürdigen Schutzraum gewährleisten. Dies impliziert zudem die Kenntnis, wer, wann und wo Zugang zu den Daten besitzt, um die Transparenz gegenüber den Nutzer*innen wahren zu können.

Zusammenfassend gliedern sich die erweiterten fachlichen Kompetenzen für die Nutzung einer synchronen Video-Beratung in vier Bausteine: Die grundlegende Beratungskompetenzen sowie die themenspezifischen Beratungsmethoden mit den Zuhör- und Stimmkompetenzen und der internetfähigen Beziehungsgestaltung ergänzend, bilden den ersten Baustein. Der zweite Baustein definiert das Einrichten eines geeigneten Arbeitsplatzes und das Wissen und die technische Handhabung bei der Kameraeinstellung und der Nutzung einer geeigneten Software, der Umgang und die Nutzung des Endgerätes für sich selbst und die Nutzer*innen. Im Allgemeinen, die Anwendungs- und Nutzerkenntnisse der technischen Gegebenheiten in Form der persönlichen Medienkompetenz. Der dritte Baustein definiert die rechtlichen Bedingungen mit dem Wissen über den Datenschutz, dessen Sicherheit und Speicherung im Internet. Die Wahrung der Vertraulichkeit im Internet sowie die Anwendung und der Umgang auf dem jeweiligen neusten Stand der rechtlichen Grundlagen. Als vierter und letzter, anhand der Wichtigkeit als einzeln definierter Baustein, können die internetbasierten ethischen Richtlinien verdeutlicht werden.

Angesichts der Verbundenheit von Fachlichkeit und Professionalität entstehen anhand der erweiterten fachlichen Kompetenzen Fragen; wo und wann Professionalität vermittelt wird. Im nächsten Kapitel werden die Einflüsse der veränderten Fachlichkeit durch den Mediatisierungsprozess in Zusammenhang mit der Profession der Sozialen Arbeit kann im Rahmen dieser Arbeit nicht vollumfänglich beleuchtet werden.

6 Das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit eine Profession? Merkmale wie; gemeinnützige Aufgabe, Wissensbasis und wissenschaftliche Ausbildung, Autonomie in der Berufsausübung und die berufsethische Codices, kennzeichnen eine Profession. In Anbetracht der nicht vollständig erfüllten allgemeinen Professionsmerkmale wird der Sozialen Arbeit eine *semi-Profession* zugeschrieben. Angesichts der nicht vollumfänglich monopolisierten und autonomen Wissensbezüge entsteht die Zuschreibung einer *bescheidenen Profession* (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 42- 45). Versteht sich die Soziale Arbeit „als Funktionssystem gesellschaftlicher Hilfen für Individuen und Gruppen, die von sozialen Problem betroffen sind“ (ebd.: 36), bedingt dies eine gesellschaftliche Betrachtung darüber, was als soziales Problem definiert wird. Die Abweichung von der *Norm*, das heißt was gesellschaftlich als normale Lebensführung interpretiert wird, wird zum sozialen Thema. Die Bearbeitung dieses sozialen Problems bedingt die Unterstützung der Sozialen Arbeit. Bei der Bearbeitung der Problemstellungen geht es um die individuelle Befähigung der Personen im Umgang mit ihren Problemlagen, die aus den gesellschaftlichen Systemen entstehen (vgl. ebd.). Dennoch wird die Fassung der Gegenstandsbestimmung in der Sozialen Arbeit „als unübersichtlich und komplex“ oder laut Thole als nicht vollumfänglich und unpräzise konstatiert verstanden. Die Gegenstandsbestimmung anhand einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Thiersch beinhaltet die zweiseitigen Auswirkungen der Pluralisierung und der Individualisierung. Die einerseits erweiterten Handlungsspielräume, vielfältige Entscheidungsspielräume und weitere Freiheiten beinhalten, die zeitgleich zu erhöhtem Entscheidungsdruck führen. Dies wiederum beinhaltet ein erhöhtes Risiko zum Scheitern. Für die Soziale Arbeit entsteht in dieser Gesellschaftsstruktur die Aufgabe der individuellen Ressourcenstärkung, die zur Minimalisierung von Problemlagen und der Bewältigung eines gelingenderen Alltags dient (vgl. Helbig 2014: 45f).

Im Betrachtungsfokus nach Helbig (vgl. 2014: 51) kann die Lebensweltorientierung nach Thiersch mit der Mediatisierung, den mediatisierten Alltagswelten und deren Einflüsse auf die Gesellschaft durch Globalisierung und Individualisierung mit den Lebenswelten und den daraus resultierenden sozialen Problemen verknüpft werden. Nebst der Verknüpfung von Lebenswelten und Mediatisierung kann der Gegenstand auf der Basis einer grundlegenden Gesellschaftstheorie verstanden werden. So wie als Ausgangslage für die Herausforderungen eines mit Medien durchdrungenen Fachgebietes und der Praxis der Sozialen Arbeit. „In der praktischen Umsetzung bezieht sich die lebensweltorientierte Soziale Arbeit vor allem auf Analysen heutiger sozialer Verhältnisse und Lebenswelten (...) also im Sinne von Friedrich Krotz (2007) auf Metatheorien.“ (Helbig 2014: 48) Demzufolge kann heutzutage Soziale Arbeit als „Soziale Arbeit in der mediatisierten Gesellschaft“ betrachtet werden (ebd.: 47).

6.1 Die Professionsdebatte

Gemäß Scherr bildet die anhaltende Professionsdebatte in der Sozialen Arbeit den Kern und das Aufzeigen der Kluft zwischen wissenschaftlicher Forschung und Theorien und dem praxisnahen Handeln. Scherr setzt sich mit dem Begriff der Professionalisierungsbedürftigkeit der Sozialen Arbeit auseinander, die immer wieder Fragen aufwirft und über Jahrzehnte diskutiert wird. Professionalisierung soll die Verbindung von Praxis und Theorie herstellen. Mit professionellem Handeln ist die Analyse der komplexen Problemsituationen anhand biographischer, sozialer und psychischer Zusammenhänge gemeint. Die Gründe für das Handeln der Adressat*innen zu verstehen sowie gemeinschaftlich und lösungsorientiert unter Berücksichtigung sozialarbeiterischer Methoden und Interventionen, den ethischen Maßstäben gerecht werdend, zu agieren (vgl. Scherr 2018: 8f.). Bereits 2007 verwies Schrödter darauf, dass im Laufe der Professionalisierungsdebatte der Berufskodex der Sozialen Arbeit mit den ethischen Richtlinien in den Mittelpunkt der Diskussion rücken und parallel zur wissenschaftlichen und fachlichen Diskussion Beachtung finden sollte (vgl. Schrödter 2007: 461).

Mediatisierung und Digitalisierung sind nicht leicht mit der generellen Tätigkeit der Sozialen Arbeit in Bezug auf die Arbeit mit den Individuen zu vereinbaren. Vor allem, wenn die Verknüpfung von digitalen Einflussgrößen mit theoretischen Konzepten einhergeht. Indem die Professionellen die IT nicht als ihren Zuständigkeitsbereich betrachten und die Nutzungskompetenz für die Tools in den Vordergrund rücken, grenzen sich Fachkräfte aus der Profession in Bezug zur technischen Komponente ab (vgl. Roeske 2018: 18f.). Ausgehend von der derzeitigen zukunftsorientierten und klientenzentriert handelnden Praxis, die bereits mediale Beratungsunterstützung zu den klassischen face-to-face Kontakten durchführt ohne eine spezifische Online-Beratung anzubieten, begründet Wenzel die Entwicklung für aktuelle fachliche Beratungskonzepte (vgl. Wenzel 2018: 70).

Die historische Entwicklung (Kapitel 4) und aktuellen Gegebenheiten zeigen auf, dass die Verwendung von digitalen Medien im Arbeitsalltag in Form der Handhabung von Klienten-Dokumentationen, Verwaltungs-Softwares, E-Mail-Korrespondenz, Vernetzungsarbeit und Kommunikation unter den Professionellen sowie in der Beratung bereits implementiert sind. Dennoch steht die Soziale Arbeit derzeit mit erhöhtem Fokus in der Digitalisierungsdebatte (vgl. Seelmeyer 2019: 59). Inklusion und Exklusion, Ausdifferenzierung der digitalen Medien und der digitalen Lebenswelten, Roboter, Algorithmen, deren Perspektiven und Gefahren, sowie Medienkompetenzen und einen professionellen im Umgang mit virtuellen Lebenswelten beschäftigen die Soziale Arbeit 4.0 (vgl. Kutscher 2019, vgl. Loher 2019, vgl. Witzel 2019).

Die Veränderung und der Einfluss der Gesellschaft durch IT und Kommunikationstechnologien, hat im wissenschaftlichen Diskurs der Sozialen Arbeit kaum Berücksichtigung gefunden (Kutscher et. al. 2015: 3). Eine ausführliche Auseinandersetzung mit der Mediatisierung hat

weder in der Profession noch in der Disziplin stattgefunden, obgleich die medial und digital beeinflussten Handlungszusammenhänge und die sozialtheoretische Kontextualisierung vielfältige Fragen und Herausforderungen an Theorie und Praxis abbilden (vgl. Gehrman 2014: 69, vgl. Kutscher et. al. 2015: 6). Des Weiteren existieren insgesamt nur „wenig Forschungen zu Wohlfahrt 4.0 (...) und sozialer Dienstleistungsarbeit“. (Schiffhauer 2019: 62) Denn einerseits verändert die Mediatisierung der Lebenswelten die Bewältigung der Alltäglichkeit der Adressat*innen und andererseits sind an die institutionelle, dienstleistungsorientierte Soziale Arbeit veränderte Erwartungen geknüpft. Die Digitalisierung benötigt Mut, kritische Auseinandersetzung, Zeit und Veränderungsbereitschaft für die Soziale Arbeit, um mit dem Fortschritt zu gehen. An dieser Stelle muss betont werden, dass die Profession bereits in der Vergangenheit unter Beweis gestellt hat, dass sie Wandlungsfähig ist (vgl. Loher 2019: 22). Werden die Veränderungen der digitalen Möglichkeiten die Kontexte und Rahmenbedingungen betreffend betrachtet kann davon ausgegangen werden, dass präsente Themen in die digitale Professionsdebatte übernommen werden können (vgl. Kutscher 2019: 31). Anhand der Anforderungen und Auswirkungen auf den gesellschaftlichen Wandel vor allem in Bezug zu Exklusion und Inklusion wird der aktuelle Innovationsbedarf der Sozialen Arbeit präsent (vgl. Stüwe/Ermel 2019: 59).

Wenngleich sich die Digitalisierung und Mediatisierung auf Theorien und Methoden, wie auf Organisationen, Rahmenbedingungen und Fachlichkeit auswirken (vgl. Roeske 2018: 16), darf die Komplexität der Digitalisierung nicht nur auf der technischen Ebene zu Veränderungen an Einzelmaßnahmen führen (vgl. Kreidenweis 2019: 8). Nur ein gut geplanter, langjähriger Ansatz zur Bewältigung der Herausforderungen kann zum Ziel führen. Auf Organisationsebene heißt dies, gezielt zu handeln und Mitarbeiter*innen an der Handlungs- und Entwicklungsplanungen partizipativ mitgestalten zu lassen. Dabei kommen den Privatunternehmen ihre institutionell eingebundenen, informationstechnischen und juristischen Kompetenzen zugute. Diese haben vorteilhafte Auswirkungen auf die Einsparung finanzieller Mittel der Organisationen, indem keine externen Kompetenzen eingekauft werden müssen. Auf diesem Hintergrund fordert Kreidenweis Verbände und Wohlfahrt auf, Strategien auf Verbandsebene anzubieten und Einzel- und Kleinorganisationen bereitzustellen, um mit den privaten Trägern mithalten zu können (vgl. Kreidenweis 2019: 8-13). Demzufolge kann die Aussage von Scherr herangezogen werden, dass das fachliche Handeln in Organisationen stattfindet, und daraus wiederum die Ansicht entspringt, dass die Organisationen professionalisiert werden müssen (vgl. Scherr 2018: 10). Obgleich eine Änderung der Organisationsstrukturen nur dann in Betracht bezogen werden kann, wenn Routinehandlungen Problematiken hervorrufen. Aus dieser Perspektive fordert die Professionalisierung auf der Organisationsebene kaum Beachtung. Denn laut Scherr (2018: 13) ist „professionelles Handeln (...) nur in dem Maße anstrebenswert, wie es erforderlich ist, um einen wirksamen Beitrag zur Bewältigung von Problemlagen der

Adressat_innen zu leisten.“ Manchmal genügen aber auch „Alltagskompetenzen und fachlich kompetentes Routinehandeln“. (ebd.) In Anbetracht dessen, wäre ein erster Schritt, fachliche Mindeststandards zu diskutieren und in den Organisationen kontinuierlich, methodisch zu gewährleisten (vgl. ebd.). Für das professionelle Handeln ist die *Individualität* der Professionellen, die Beziehung und interpersonelle Wahrnehmung ausschlaggebend, ungeachtet dessen steht sie der „Professionalisierung im Wege“, indem die „Aufmerksamkeit auf andere Aspekte der Professionalisierung gerichtet“ wird (Gemende 2014: 127).

6.1.1 Professionsverständnis in einer mediatisierten Sozialen Arbeit

Für die entstehende Gefährdung in Bezug auf die Demokratie und die digitale Ungleichheit müssen neue Konzepte und Arbeitsweisen erschaffen werden, die Teilhabechancen integrieren (vgl. Seelmeyer 2019: 60). Laut Thiersch bildet das Alltags- und lebensweltorientierte Handlungskonzept einen „Zugang, Soziale Gerechtigkeit in den neuen sozialpolitischen Aufgaben der Hilfe und Unterstützung in den heutigen lebensweltlichen Bedingungen zu realisieren“. (Thiersch 2004: 16)

Laut Hill und Sagebiel (vgl. 2019: 81) sind aus einer fachlichen Veränderungsperspektive besonders die Medienkompetenz, die Nutzung der Neuen Medien und die IT mit Hard- und Softwaresystemen in den Fachdiskursen angelangt. Woraus ersichtlich wird, dass die professionelle Praxis weitaus mehr unter Entwicklungsdruck steht als die wissenschaftliche Disziplin. Allerdings dürfen ethische Fragen zum Personen- und Datenschutz, grundsätzliche Machtdimensionen und Monopolstellungen, die durch die Datenansammlungen entstehen sowie der „Wert menschlicher Beziehungen“ nicht außer Acht gelassen werden (ebd.).

Als gegenwärtige Aufgabe der Profession der Sozialen Arbeit verdeutlicht Kutscher die kritisch reflektierte Auseinandersetzung mit den digitalen Medien. Außerdem den Einsatz und den Umgang mit den zur Verfügung stehenden neuen Medienkanälen und „wie damit verbundene lebensweltliche Bezüge in fachlichen Kontexten bearbeitet werden“ (Kutscher 2019: 31). Die Caritas Deutschland präsentiert in einer aktuellen Jahreskampagne 2019 „Sozial braucht digital“ die Dringlichkeit der digitalen Zugänge und Nutzungsmöglichkeiten für die Soziale Arbeit. Digitale Medien können unter der Prämisse der Unantastbarkeit der Würde des Menschen einen sinnvollen ergänzenden Einsatz in der Sozialen Arbeit darstellen, um mit der digitalen Teilhabe soziale Teilhabe zu generieren (vgl. Caritas 2019: o.S.). Wird in der Professionsdebatte übergeordnet von Technisierung gesprochen, bleibt festzuhalten, dass die Soziale Arbeit ihre Strukturen und Standards neu in den Blick nehmen und auf unterschiedlichen Ebenen reflektieren muss. So kann sich die Profession sozialpolitisch für die Einforderung von Teilhabe, Ausschluss und Abgrenzung von Randständigen anwaltschaftlich verhalten (vgl. Seelmeyer 2019: 64).

Witzel bemisst *digitale Professionalität* an dem Einnehmen einer Haltung zur und von Digitalisierung und nicht an den Medienkompetenzen der Fachkräfte, die als Grundlage zum Handeln in einer *digitalisierten Sozialen Arbeit* befähigen (vgl. Witzel 2019: 48f.). Laut Hochuli Freund und Stotz bilden drei Grundhaltungen aus professionsethischer Sicht die Ausgangslage für ein sozialarbeiterisches Handeln. Die *Aufmerksamkeit*, die gemäß Thiersch den Respekt vor den Bemühungen der individuellen Bewältigungsaufgaben im Alltag der Adressat*innen, durch Wertschätzung und Anerkennung übermittelt wird. Die *Achtsamkeit*, ohne Vorurteile ressourcen- und, lösungsorientiert zu handeln und die *Anwaltschaftlichkeit*, für diese sich die Professionellen einsetzen um die Interessen und Selbstbestimmung der Adressat*innen zu vertreten (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 74f.).

6.1.2 Das professionelle Selbstkonzept

Eine professionelle Grundhaltung wird unter dem Begriff des Habitus gedeutet. Laut Becker-Lenz und Müller benötigen Fachkräfte der Sozialen Arbeit in Anlehnung an die Professionalisierungsbedürftige Soziale Arbeit in Hinblick auf deren *Nichtstandardisierbarkeit*, einen professionellen Habitus³, um Methoden und Interventionen professionell anzuwenden. Die Grundlage für das professionelle Handeln bildet der Berufsethos anhand der Berufsethik und befähigt zur Ausübung eines verinnerlichteten Habitus (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 22f.). Bestimmte Merkmale einer professionellen Grundhaltung bilden die Berufsethik, die Autonomie und die Integrität, die Anwaltschaftlichkeit und Notwendigkeit des fokussierten Eigeninteresses der Adressat*innen sowie eine soziale Gerechtigkeit, die mit Teilhabe und Chancengleichheit verbunden ist (vgl. ebd.: 359-367). Um einem Abhängigkeitsverhältnis vorbeugen und die Klient*innen in ihrer Autonomie und Integrität zu schützen dient „die Fähigkeit zur Gestaltung eines Arbeitsbündnisses“ sowie das „Fallverstehen unter Einbeziehung wissenschaftlicher Erkenntnisse“ (Becker-Lenz/Müller 2009: 23-26). Professionelle Fähigkeiten sind an die individuellen Persönlichkeitsmerkmale des Individuums geknüpft (vgl. Scherr 2018: 9). Es bedarf besonderer Reflexivität, um die eigene Authentizität, Lebenserfahrung, Biografie und Umwelteinflüsse herauszukristallisieren und zu bearbeiten. Denn sozialarbeiterisches und sozialpädagogisches Handeln findet in ungeplanten, nicht ausgangsgewissen, nichtstandardisierten Kontexten statt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 53ff.,60ff.). Durch die gegenwärtigen Strukturmerkmale der Sozialen Arbeit besteht eine doppelte Loyalitätsverpflichtung⁴, die mit widersprüchlichen Handlungslogiken einhergeht. Daraus treten Ambivalenzen in den komplexen

³ „Ähnlich wie Bourdieu fast Oevermann „unter dem Begriff der Habitusinformation jene tief liegenden, Automatismen außerhalb der bewussten Kontrollierbarkeit operierenden und ablaufenden Handlungsprogrammierung zusammen, die wie eine Charakterinformation das Verhalten und Handeln von Individuen kennzeichnen und bestimmen.“ (Oevermann 2001b: 45 zit. in Becker-Lenz/Müller 2009: 15) Habitus wird hier als Kompetenzbegriff verstanden und soll „verinnerlichte psychische Struktur mit unbewussten Persönlichkeitsmerkmalen“ darstellen, diese Handeln, Denken und Fühlen bestimmen (Becker-Lenz/Müller 2009: 21f.).

⁴ Die doppelte Loyalitätsverpflichtung (auch das doppelte Mandat genannt) wird aus unterschiedlichen Perspektiven diskutiert. Hierzu Becker-Lenz/ Müller, Bönisch und Lösch 1973, Thiersch 2001 oder Heiner 2004 und Müller 1991 (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 382).

Problemstellungen zwischen gesellschaftlichem, bürokratischem Auftrag in Organisationen sowie den Bedürfnissen der Klient*innen auf (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 50-53). Wird der Habitus als professionelle Kompetenz betrachtet, können diese Kompetenzen auf die Spannungsverhältnisse der Loyalitätsverpflichtung reagieren. Zeitgleich wird eine emotionale Distanziertheit aus der Fallarbeit ermöglicht (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 60).

Die Herausforderungen durch den Wandel der Neuen Medien und Technologien sowie der Online-Beratung liegt darin, die medial bedingten Veränderungen „in das berufliche Selbstkonzept zu integrieren“ (Wenzel 2013: 213). Das bis zur Entwicklung der Online-Beratung vertraute professionelle Selbstkonzept spiegelt die unmittelbare face-to-face Interaktion mit den vertrauten Primärmedien zwischen Berater*in und Klient*in wider. Durch die Spezifizierung und Institutionalisierung entwickelte sich Beratung weg von den Lebenswelten der Adressat*innen. Die Implementation der Neuen Medien in die Beratungswelt bewirkt, dass Beratung wieder mehr in den Lebenswelten der Adressat*innen einkehrt. Die Neuen Medien führen dazu, dass sich das Nutzerverhalten, die Beratungsanfragen und Möglichkeiten verändern. Dies kann zu einer Diskrepanz im beruflichen Selbstkonzept führen, wenn Berater*innen ausschließlich den unmittelbaren face-to-face Kontakt als wirksame Form der Beratung betrachten. Insofern beinhaltet die Ausdifferenzierung der medienvermittelten Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten eine gewisse Rollenflexibilität der Beratenden (vgl. ebd.).

Laut Scherr (vgl. 2018: 9-12) bleibt festzuhalten, dass das Professionsideal als hoch eingestuft werden kann und weitere Fragen aufwirft. Ist es möglich diesem Ideal zu entsprechen und werden in der Ausbildung die dafür notwendigen Grundlagen vermittelt? Befähigt die Vermittlung von theoretischem, reflektierten Wissen zum professionellen Handeln? Ist die Befähigung am Ende der Ausbildung sichergestellt und welchen Anteil betrifft die Organisationen, die professionelle Rahmenbedingungen bereitstellen, um professionelles Handeln zu ermöglichen? Wissenschaftliches Wissen wird anhand von Theorien und Konzepten in den Organisationen in das professionelle Handeln transferiert.

6.2 Aus- und Weiterbildung

Gemäß Reindl (vgl. 2018: 24) stellt heutzutage die Digitalisierungsdebatte nicht nur die Frage nach einer professionellen, kritischen Begleitung und Beratung der Nutzer*innen im Umgang mit den Medien, deren Chancen, Risiken und Herausforderungen, sondern der erweiterte Handlungsspielraum durch und mit den Neuen Medien spielt eine immer größere Rolle und rückt in den Fokus des professionellen Handelns. Aus diesem Grunde „müssen Fachkräfte für eine „digitalisierte“ Soziale Arbeit zielgerichtet ausgebildet werden“.(ebd.) Der fortschreitende technologischen Wandel sowie die daraus entstehenden Veränderungen der Gesetzesordnung bedingen daher eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Qualifizierung von Berater*innen im Online-Setting (vgl. Engelhardt 2018: 27).

Der Kompetenzerwerb hinsichtlich psychosozialer Beratung stellt eine tragende Grundlage für alle Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit dar. Um professionell arbeiten zu können, sollten sich psychosozial Beratende die Kompetenzen bereits in der Ausbildung, also im Studium aneignen (vgl. Kitzte 2019: 151). Grundsätzlich betonen Hill und Sagebiel einen Nachholbedarf in der Ausbildung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit, um Mediatisierung und Digitalisierung in allen Zielgruppen und Fachbereiche als Standardqualifikation aufzunehmen. Dies bedingt ein Reflektieren von ethischen Fragen über Beziehungsgestaltung und Veränderung durch Digitalisierung, sowie die Aneignung unterschiedlichster medialer Möglichkeiten, um eine „zeitgemäße berufliche Haltung zu entwickeln, bewerten und aktiv bearbeiten zu können“ (Hill/Sagebiel 2019: 82). Engelhardt (vgl. 2018: 43) verweist darauf, dass die Folgen der Mediatisierung sowie der Umgang mit den Neuen Medien sozialisierten Adressat*innen noch keinen Einzug in das Studium der Sozialen Arbeit fanden. Daraus entspringt die Dringlichkeit die Fachkräfte für den Umgang mit den Neuen Medien zu qualifizieren, um sich einerseits kompetent in den virtuellen Räumen zu bewegen und andererseits eine Kooperation mit Experten aus IT und weiteren Fachbereichen simplifiziert herzustellen. Daher sollte „allen Fachkräften der Sozialen Arbeit (...) ein technisches Grundverständnis beginnend in der Hochschulausbildung und weiterführend konstant in Fort- und Weiterbildung vermittelt werden“. (Stüwe/Ermel 2019: 176) Gleichwohl vertreten Wegener, Küster und Thole die Meinung, dass Professionalisierung in der Praxis und eine akademische Ausbildung für die Wissenserzeugung und Bildung zuständig sei (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 41).

Angesichts des benötigten Wissens über Datenschutz und Vertraulichkeit für die Online-Beratung, stellt Gekeler (vgl. 2017: 79) die Organisationsperspektive für Online-Beratungen dar. Dazu gehört die Notwendigkeit, den Fachkräften, die Online-Beratung anbieten, eine spezifische Weiterbildung anzubieten, um den Anforderungen der Schweigepflicht und der Vertraulichkeit gerecht zu werden. Roeske (vgl. 2018: 17) behauptet, dass die Fachkräfte professionell im Hinblick auf Datenschutz, -nutzung und -speicherung ausgebildet sein müssen, um die Adressat*innen vor einer höheren strukturellen Diskriminierung zu bewahren. Für die Fachkräfte hieße dies, einzelne Mandate nur schwer erfüllen zu können. Wenngleich die Vermittlung von Wissen ein generelles Verständnis darstellt, bedeutet dies, „dass digitalisierte Lebenswelten und Rahmenbedingungen als Ausgangspunkt herangezogen werden“ müssen (Roeske 2018: 20).

Somit müssen in den Bachelor-Studiengängen „Soziale Arbeit“ Kenntnisse über die Metaprozesse des sozialen und kulturellen Wandels der Gesellschaft, insbesondere die Mediatisierung und ihre Verknüpfung zu anderen Metaprozessen und die daraus folgenden Konsequenzen für die Sozialisation, Identität und soziale Ungleichheiten vermittelt werden. (Helbig 2014: 107)

Dies impliziert die Reflexion von persönlicher Mediennutzung und Sozialisation der angehenden Professionellen (vgl. ebd.). Wobei der unmittelbare Kontakt zwischen Sozialarbeitenden und Adressat*innen als fundamentaler Maßstab im Studium gilt. Analog dazu gilt für den Erfolg einer Beratung der face-to-face Kontakt für die Beratungsbeziehung als unverzichtbares und bedeutendes Merkmal (vgl. Thiery 2015: 123).

Demgegenüber vertritt Witzel (vgl. 2019: 48f.) die Meinung, dass die Professionellen keine spezifische Ausbildung und Kompetenzen für die Neuen Medien benötigen, die über die grundlegende Ausbildung in der Fachhochschule hinausgeht. Den Professionellen würde ihre Haltung den Menschen, denen sie gegenüberstehen und die auf der Basis von gesellschaftlichen Strukturen, Werten und Normen beruht und situativ eingesetzt wird reichen. Ungeachtet dessen müssen sich Professionelle Medien und deren Nutzung im Mediatisierungsprozess aneignen, um fortan handlungsfähig zu bleiben.

6.3 Diskussion und Beantwortung der zweiten Fragestellung

Allein die generelle Professionsdebatte wirft in der Sozialen Arbeit bereits einige, noch ungeklärte, Fragen auf. Hinzu entstehen neue Fragen an Praxis und Wissenschaft in der aktuellen Diskussion der Digitalisierung. Obgleich die Neuen Medien im praktischen Alltagshandeln teilweise implementiert sind und Handlungsabläufe effizienter und effektiver gestalten, scheint die Digitalisierung und Mediatisierung eine große Verunsicherung in Bezug auf Zukunftsszenarien und Veränderungen hinsichtlich der technischen Möglichkeiten aufzuwerfen. Mit der Argumentation, dass Soziale Arbeit mit und durch Individuen stattfindet, entsteht ein Ablösungsprozess der aktuellen Gegebenheiten. Hingegen führt die Anpassung der Sozialen Arbeit an die aktuellen Gegebenheiten der Mediatisierung und die Aufnahme der Vorteile der technischen Möglichkeiten in das Alltagshandeln, zur Erreichung der Adressat*innen in ihren derzeitigen Lebenswelten. Mit den Vor- und Nachteilen gleichsam im Fokus würde sich fachfremdes Experten-Wissen über die Implementierung und Nutzung der digitalen Medien in unterstützender Weise, und im Hinblick auf die zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen von kleinen Organisationen, auf Verbandsebene eher realisieren lassen. Die Uneinigkeit, ob Professionalisierung bereits im Studium oder eher in den Organisationen stattfindet scheint nicht abschließend geklärt werden zu können. Dennoch scheint Professionalisierung bereits mit der Vermittlung eines professionellen Habitus einherzugehen, der in das persönliche Selbstkonzept integriert wird, das sich bereits im Studium bildet. Davon ausgehend, dass sich nicht ein unmittelbarer, sondern ein an die Lebenswelt anschlussfähiger Kontakt als fundamental in der sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Klient*innen Beziehungen etabliert, könnte sich Soziale Arbeit anschlussfähig an die Mediatisierung und die weiteren Digitalisierung präsentieren.

Im Allgemeinen kann konstatiert werden, dass ein Nachholbedarf an generalistischem Basiswissen hinsichtlich der Mediatisierung in der Sozialen Arbeit besteht. Aus den Diskussionen

ist nicht ersichtlich, ob das technische Verständnis und die Medienkompetenz bereits im Studium, also in der Ausbildung, oder erst in der Praxis erlernt werden sollte. Wobei bedacht werden muss, dass das Durchdringen des Alltags durch digitale Medien nicht von den Gesellschaftstheorien und somit nicht gänzlich von der Wissensvermittlung im Studium trennen lässt. Anhand der Risiken, die durch die technischen Veränderungen entstehen können, wäre es bedeutend die Auswirkungen auf einer theoretischen Ebene zu evaluieren und zeitgleich das technische Know-how und eine professionelle Medienkompetenz zu erwerben. Vor allem wenn davon ausgegangen wird, dass sich die neuen Generationen, die im Allgemeinen mit den digitalen Medien aufwachsen, den Umgang mit den Neuen Medien dennoch aktiv erschließen müssen. Des Weiteren impliziert die Generationenverschiebung, welche den Umgang mit den Medien als selbstverständlich betrachtet, die Notwendigkeit einer persönlichen Reflexion.

In Einbezug der mediatisierten Gesellschaft und den vergrößerten Lebenswelten, sowie der veränderten oder erweiterten Fachlichkeit wird folgende Frage beantwortet:

Welchen Einfluss haben die veränderten Lebenswelten der Adressat*innen und die veränderten fachlichen Kompetenzen der Professionellen auf das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit?

Dass Medien den menschlichen Alltag durchdrungen haben, steht außer Frage. In Anbetracht dessen, dass Mediatisierung als ein Schub von Digitalisierung gesehen wird, kann davon ausgegangen werden, dass sich der Alltag weiterhin verändern wird. Unter Einbezug des veränderten Nutzer*innen Verhaltens und der erweiterten Möglichkeiten bedeutet das für die Soziale Arbeit Einflüsse auf die theoretischen Konzepte und Theorien. Der Blick auf die Arbeit am und mit dem Individuum sollte durch die erweiterten Handlungs- und Entscheidungsräume der Adressat*innen und Professionellen ebenfalls erweitert werden. Dementsprechend wird die technische, digitale Kommunikations- und Kontaktgestaltung in Verbindung der Unmittelbarkeit als selbstverständlich präsentiert. Folgernd kann die Profession sich anhand der gesellschaftlichen Entwicklungen von der Unmittelbarkeit im Selbstkonzept bei der Vermittlung im Studium distanzieren und als eine Selbstverständlichkeit in einer mediatisierten sozialen Arbeit anerkennen. Dafür benötigen Wissenschaft, Disziplin, Praxis und Professionelle eine bedeutsame Offenheit und Reflexion in der Einordnung der professionellen Rolle. Darüber hinaus wird eine spezifische Reflexivität für das Handeln in der virtuellen Welt und der Transformation der Erkenntnisse in Wissenschaft und Theorie benötigt. Im Hinblick auf das generelle Professionsverständnis kann die Verknüpfung der fundamentalen ethischen Prinzipien an angepasste ethische Prinzipien deklariert werden. Angesichts der Komplexität wird eine differenzierte Professionalisierung der Online-Beratung sowie der Profession der Sozialen Arbeit in Betracht gezogen, auch wenn diese nicht gänzlich voneinander losgelöst betrachtet werden können. Wenngleich sich die Soziale Arbeit in einer digitalisierten und fachlichen Transformation befindet,

die eine internetbasierte Anschlussfähigkeit voraussetzt, bedarf es für die Einhaltung des professionellen Berufsethos, des professionellen Habitus und der ethischen Prinzipien einer Sozialen Arbeit keiner fundamentalen Veränderung. Denn auch eine mediatisierte Soziale Arbeit sollte menschenzentrierten, ethischen und sozialen Prinzipien folgen sowie Wert auf der Teilhabe, Integration und auf die individuellen Bewältigungsmöglichkeiten legen. Angesichts einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, so Thiersch, sollten sich die Professionellen in den Lebensumwelten der Adressat*innen bewegen, um sich deren subjektive Welt zu erschließen. Eine mediale, digitale Intervention würde diesen theoretischen Bezügen auch in der postmoderne standhalten.

7 Fazit und Ausblick

Digitalisierung und Mediatisierung beeinflussen die Gesellschaft und Soziale Arbeit in technischer und sozialer Dimension. Grundsätzlich kann nicht davon ausgegangen werden, dass nachfolgende Generationen, auch wenn sie, durch das Aufwachsen mit den digitalen Medien, generell eine höhere Medienkompetenz inhärieren, einen *professionellen* fachlichen Umgang mit den Medien aufweisen. Abgesehen davon verlangt die Digitalisierung von den Professionellen eine medienbewusste Haltung sowie die dafür benötigten fachlichen Kompetenzen in das Selbstkonzept zu integrieren und zu reflektieren. Dies müsste, aus der Sicht der Autorin, beginnend im Studium bereits realisiert werden, um ein langfristiges Umdenken der verinnerlichten Haltung zu umgehen. Vor allem für die Einhaltung der ethischen Prinzipien in der Digitalisierung liegt es an der Sozialen Arbeit, auf sozialpolitischer Ebene zu fungieren.

Zur Einführung der Video-Beratung müsste zuvor geklärt sein, ob es sich damit für die Zielgruppe um ein ansprechendes Medium handelt. Wobei die Mannigfaltigkeit der Kommunikationsformen die breiteste Nutzer*innen-Gruppe ansprechen wird. Die Video-Beratung birgt die Auseinandersetzung mit besonderen Komplexitäten, da sie für weitere Zielgruppen und spezifisch in der globalisierten, pluralisierten Gesellschaft nutzbringend eingesetzt werden kann. Zugleich müssen die *digital-gaps* aktiv in den Blick genommen und bearbeitet werden. Wenn gleich nutzungs- und themenfeldspezifischen Methoden als derzeit vorzufinden sind, wäre es ein Anliegen an Forschung und Theorie, eine dem Medium angepasste effektive Methode für die Video-Beratung zu erforschen. Wie sie auch bei der textbasierten Beratung vorliegt. So würde den Professionellen eine empirisch belegte Handlungsmethode zur Verfügung stehen und die Qualität und Professionalität als wissenschaftlich deklariert werden können. Wird dem Phänomen Smartphone in der Zukunft eine bedeutsame Rolle zugeschrieben, darf sich die Profession für weitere Möglichkeiten offen zeigen. Die Video-Beratung wäre eine Option um sich den Nutzer*innen und den spezifisch Themen, auch wenn sie der Anonymität keine Rechnung trägt, anpassen. Dies gilt vor allem dessen, dass sich der technologische Fortschritt mit rasanter Geschwindigkeit weiter entwickeln wird. In dieser Arbeit wurde noch keinen Blick auf

weitere Zukunftsszenarien gelegt, die einen unmittelbaren mediatisierten Kontakt gänzlich ersetzen und Beratung über künstliche Intelligenz und Avatare zur Verfügung stehen werden. Daraus wird ersichtlich, dass sich ein Innovationsbedarf in den Organisationen auch auf Verbandsebenen abzeichnen sollte. So wird sichergestellt, dass der Einbezug von Innovation und Technik sich nicht zu weit von den grundlegenden Gedanken und ethischen Prinzipien der Sozialen Arbeit verschließt. Folgernd wäre anzudenken, angepasste Beratungssoftware nicht allein aus der IT heraus zu entwickeln, sondern Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit einzubeziehen. Damit kann eine Interdisziplinarität bestärkt und den technischen Ängsten und der Skepsis entgegengewirkt werden. Dies wird nur mit einer offenen Haltung der Professionellen gegenüber den Entwicklungen entstehen können. Damit keine Grundängste vor technischen Neuerungen entstehen, liegt es weiterhin an den Professionellen selbst, der Vermittlung in Ausbildung und Weiterbildung aufgeschlossen zu begegnen sowie in den Organisationen kontinuierlich Up-to-Date zu sein. Es obliegt ihnen die professionstheoretischen Grundlagen reflexiv und mit zeitgemäßer Aufarbeitung in die bestehenden Gegebenheiten zu transferieren.

Insgesamt kann nicht von einer De-Professionalisierung gesprochen werden, sondern es kann von bekannten Problemlagen, die mit erneuten Problemstellungen durch die digitalen Medien hervorgerufen werden und einhergehen, gesprochen werden. Diese können anhand von vielfältigen nutzer- und themenspezifischen digitalen Möglichkeiten bearbeitet werden. Das erweiterte Wissen über Technik und die datenschutzrechtlichen Belange führt ebenfalls nicht zu einer De-Professionalisierung, sondern wird in Anbetracht der mediatisierten Gesellschaft zu einer *mediatisierten Sozialen Arbeit* führen. Es würde, so schlussfolgernd die Autorin, auf Basis des durch diese Arbeit erworbene Wissens, eher zu einer De-Professionalisierung führen, wenn sich die Soziale Arbeit dem gesellschaftlichen und technischen Wandel nicht anschließen würde.

8 Literaturverzeichnis

- Albrecht, Ralf (2017). Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! KONTEXT. 48, (1). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. ISSN (online): 2196-7997. S. 45–64.
- Adobeconnect (o.J.). <https://www.adobe.com/de/products/adobeconnect.html> [Zugriffsdatum 15. Oktober 2019].
- AvenirSocial (2010). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Professionellen. Professionelle Soziale Arbeit Schweiz. Bern.
- Becker-Lenz, Roland/Müller, Silke (2009). Profession und Fallverstehen #1. Der professionelle Habitus in der Sozialen Arbeit. Grundlage eines Professionsideals. Bern: Peter Lang AG, Internationaler Verlag der Wissenschaften.
- Belzner, Ruth (2012). Das besondere Gespräch: Anonyme Seelsorge und Beratung am Telefon der Telefonseelsorge. In: Geißler H/Metz, M. (Hrsg.). E-Coaching und Online-Beratung. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien Wiesbaden. DOI 10.1007/978-3-531-19155-3_2. S. 25-39.
- Beranet (o.J.). <http://n217-115-134-74.cnet.hosteurope.de/> [Zugriffsdatum 15. Oktober 2019].
- Brunner, Alexander (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 28-45.
- Brunner, Alexander/Engelhardt, Emily/Heider, Triz (2009). In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 79-90.
- Brunner, Thomas (2017). Niederschwellige Erstberatung 2.0. Die Soziale Arbeit wird von ihren Klienten in den virtuellen Raum gebeten. In: Sozial Aktuell. (5). S. 23-24.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2019). Erhebung zur Internetnutzung, Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport. Neuchatel: Schweizerische Eidgenossenschaft.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2019). Erhebung zur Mobilien Internetnutzung, Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport. Neuchatel: Schweizerische Eidgenossenschaft.
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) (2017). Bundesministerium für Justiz und für Verbraucherschutz. URL: https://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_2018 [Zugriffsdatum 10. November 2019].
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (2016). Vom 18. April 1999 (Stand am 1. Januar 2016).
- Caritas im Norden (2019). Soziale Arbeit braucht digitale Möglichkeiten. KNA Landesdienst Ost. Mittwoch 16. Januar 2019. URL: <https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:5W0V-2TP1-DXFJ-52CB000000&context=1516831.v> [Zugriffsdatum 27. September 2019].
- Caritas (2019). eGovernment Computing (ehemals Government Computing). Praxis & Innovationhealthcare. (10). 23. September 2019. S. 15. URL: <https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:5X33-7591-F069-G1WJ-00000-00&context=1516831> [Zugriffsdatum 27. September 2019].

- Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB) (2009). Richtlinien zur Anerkennung von Online-Berater/innen. 24. November 2009. URL: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2018/03/Richtlinien-Anerkennung-von-24.11.09.pdf> [Zugriffsdatum 23. Oktober 2019].
- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) (2018). DIVSI U25-Studie. Euphorie war gestern. Die „Generation Internet“ zwischen Glück und Abhängigkeit. Hamburg. S. 1-110. URL: <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2018/11/DIVSI-U25-Studie-euphorie.pdf> [Zugriffsdatum 25. September 2019].
- Duden online (2019) URL <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/online%20sein>
 URL: <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/Beziehung>
 URL: <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/psychosozial> [Zugriffsdatum 26. September 2019].
- Döring, Nicola/Eichenberg, Christiane (2013). Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.) Das Handbuch der Beratung. Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Band 3. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 1587-1600.
- Eichenberg, Christiane/Brähler, Elmar (2013). Internet als Ratgeber bei psychischen Problemen. Bevölkerungsrepräsentative Befragung in Deutschland. In: Psychotherapeut. Online publiziert: 22. Februar 2012. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag. (58). DOI 10.1007/s00278-012-0893-0. S. 63–72.
- Eichenberg, Christiane/Kühne, Stefan (2014). Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. München, Basel: Ernst Reinhardt, GmbH & Co.
- Eichenberg, Christiane/Aden, Jan (2015). Onlineberatung bei Partnerschaftskonflikten und psychosozialen Krisen. Multimethodale Evaluation eines E-Mail-Beratungsangebotes. In: Psychotherapeut. Online publiziert: 25. Januar 2015. Springer-Verlag Berlin Heidelberg. (60). DOI 10.1007/s00278-014-1092-y. S. 53-63.
- Eichenberg, Christiane/Hübner, Lisa (2018). Psychoanalyse via Internet. Aktueller Stand der Diskussion um Möglichkeiten und Grenzen. In: Psychotherapeut. Online publiziert: 2. Juli 2018. Springer Medizin Verlag GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018. (63). DOI 10.1007/s00278-018-0294-0. S. 283–290.
- Engel, Frank (2007). Beratung und Neue Medien. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge. Band 1. 2. Auflage. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 497-509.
- Engelhardt, Emily M./Gerner Verena (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 13. Jg. (1), Artikel 2. S. 18-29. URL: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf [Zugriffsdatum 17. September 2019].
- Engelhardt, Emily M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Engelhardt, Emily M./Storch Stefanie D. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 9. Jg. (2,). Artikel 5. ISSN 1816

- 7632. S. 1-12. URL: https://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf [Zugriffsdatum 17. September 2019].
- Europäische Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) (2018). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=de> [Zugriffsdatum 10. November 2019].
- Förderverein der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) (2017). Qualitätsstandards, Onlineinterventionen. Für Fachpersonen Beratung. S. 1-16. URL: https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf [Zugriffsdatum 29. September 2019].
- Geißler, Harald (2018). Die Bedeutung von Medien für die Qualität von Coaching. In: Wirkung im Coaching. Wegener, Robert/Deplaze, Silvia/Hänseler, Marianne/Künzli, Hansjörg/Neumann, Stefanie/Ryter, Annamarie/Widulle, Wolfgang (Hrsg.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag GmbH & Co. KG.
- Gehrmann, Hans-Joachim (2009). Beratung am PC. Entwicklungslinien und Zukunftschancen der Online-Beratung. Praxis aktuell: Soziale Arbeit und neue Medien. In: Sozial Extra Jg.1 (2). S. 10-13.
- Gehrmann, Hans-Joachim (2014). Onlineberatung-zwischen Wachstum und Ernüchterung. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (2014). Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen. Weinheim, Basel: Beltz Verlag. S. 65-81.
- Gekeler, Corinna (2017). Auf der sicheren Seite. Standards zum Datenschutz der bke-Onlineberatung. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 13. Jg. (2). Artikel 1. ISSN 1816 – 7632. S. 75-82 URL: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0217/gekeler.pdf [Zugriffsdatum 17. September 2019].
- Gemende, Marion (2014). „Beziehungen sind (das halbe) Leben.“ Ein Plädoyer für Beziehungen im Kontext der Professionalisierung sozialer, pädagogischer und pflegender Berufe. In: Bock, Karin/Kupfer, Anette/Simon, Romy/Weinhold, Kathy/Wesenberg, Sandra (Hrsg.). Beratungen und soziale Beziehungen. S. 127-136.
- Grunwald, Klaus/Thiersch, Hans (Hrsg.) (2004). Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit–einleitende Bemerkungen. Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern, München: Juventa. S. 13-39.
- Grunwald, Klaus/Thiersch, Hans (2015). Lebensweltorientierung. In: Otto Hans-Uwe/Thiersch Hans (Hrsg.). Handbuch, Soziale Arbeit, Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. erweiterte Auflage, München Basel: Ernst Reinhardt Verlag, S. 934-943.
- Großmaß, Ruth (2007). Psychotherapie und Beratung. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Band 3. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 89-102.
- Großmaß, Ruth (2013). Beratung und Sozialer Raum. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Band 3. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 1509-1523.
- Helbig, Christian (2014). Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. Konsequenzen aus der Mediatisierung für Theorie und Praxis. München: Kopaed. ISBN 978-3-86736-189-7.

- Hill, Burkhard/Sagebiel, Juliane Beate (2019). Digitalisierung und ihre Bewältigungsanforderung. In: Sozialmagazin. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit. Belz Juventa. 44. Jg. (3-4). 2334. S. 75-83.
- Hintenberger, Gerhard (2009). Der Chat als neues Beratungsmedium. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 69-78.
- Hintenberger, Gerhard/Kühne, Stefan (2011). Psychosoziale Online Beratung im Überblick. Internet in Psychotherapie und Beratung. In: Psychotherapie in Dialog. 12. Jg. (2). Stuttgart: Thieme. S. 113-117.
- Hintenberger, Gerhard (2018). Rezension zu: Emily M. Engelhardt: Lehrbuch Onlineberatung. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 14. Jahrgang. (2). (o.S.). ISSN 1816 – 7632. URL: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/10/rezension_engelhardt.pdf [Zugriffsdatum 17. September 2019].
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2015). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. 3. Überarbeitete Auflage, Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potentialeinschätzung im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. In: Zeitschrift für Soziale Arbeit (6). S. 202-209.
- Initiative D21 (2016). D21-DIGITAL-INDEX. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. S. 1-64. URL: <https://initiated21.de/app/uploads/2017/01/studie-d21-digital-index-2016.pdf> [Zugriffsdatum 23. Oktober 2019].
- Justen-Horsten, Agnes/Paschen, Helmut (2016). Online Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. 1. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Kitze, Katharina (2019). Wirkfaktoren Psychosozialer Beratung. In: DZI, Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. Soziale Arbeit. 4. April. 68. Jg. S. 146-152.
- Knatz, Birgit (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S.106-115.
- Knatz, Birgit (2009). Die webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 60-67.
- Knatz, Birgit/Schumacher, Stefan (2019). Mediale Digitalkompetenz. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat. Berlin: Springer Verlag. ISBN 978-3-662-58721-8.
- Kreidenweis, Helmut (2015). IT Durchdringen sozialer Organisationen. Empirische Befunde und Folgerungen für die Entwicklung von Praxis und Theorie. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Band 38. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengeren. S. 225-241.
- Kreidenweis, Helmut (2019). Digitale Transformation – Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit vom 08.05.2019. (02). ISSN 340-364 2-2019. S. 4-14.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.) (2015). Mediatisierung im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener theorieperspektiven. In: Mediatisierung (in)

- der Sozialen Arbeit. Band 38. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengeren. S. 282-298.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.) (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Band 38. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengeren. S. 3-15.
- Kutscher, Nadia (2019). Algorithmen und ihre Implikation für Soziale Arbeit. In: Sozialmagazin. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit. Weinheim: Belz Juventa. 44. Jg. (3-4). 2334. S. 26-34.
- Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.) (2009). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2013). Professionalisierung der Online-Beratung. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Band 3. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 1571-1586.
- Lambers, Helmut (2016). Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich. 3. Überarbeitete Auflage. Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Loher, Marion (2019). Soziale Arbeit 4.0. Dem digitalen Wandel mit methodischem Optimismus begegnen. In: Sozialmagazin. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit. Belz Juventa. 44. Jg. (3-4). 2334. S. 20-25.
- Nestmann, Frank (2007). Beratungspsychologie/Counseling Psychology. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge. Band 1. 2. Auflage. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 61-72.
- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (2013). Beratung: Zwischen „old school“ und new style“. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Band 3. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 1711-1721.
- Portal und Netzwerk (o. J.). Vertraulichkeit und Datenschutz. Schweigepflicht und Datenschutz im pädagogischen/psychosozialen Berufsfeld. URL: <http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/index.htm> [Zugriffsdatum 27. November 2019].
- Reindl, Richard (2009). Onlineberatung - zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. In: Journal für Psychologie. 17. Jg. (1). S 1-19.
- Reindl, Richard (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. Jg. (1). Artikel 6. ISSN 1816 – 7632. 11. S. 55-68.
- Reindl, Richard (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 14. Jg. (1). Artikel 2. ISSN 1816 – 7632. S. 16-26.
- Reisinger, Andrea (2011). Psychotherapie mit Videotelefon-Telemental Health by using Videoconferences. Masterlehrgang Psychologie. ARGE Bildungsmanagement Wien. URL: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/reisinger.pdf [Zugriffsdatum 27. November 2019].
- Roeske, Adrian (2018). Durchblick Veränderte Fachlichkeit durch Digitalisierung? Digitalisierung Sozialer Arbeit: Widersprüche im fachlichen Handeln. Sozial Extra (3). S. 16-20.

- Sauerbrey, Ulf/Vollmar, Christian (2019). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit- ein Einblick in die gegenwärtige Lage. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik. 17. Jg. (2). Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 150-166.
- Seelmeyer, Udo (2019). Soziale Arbeit und ihre Doppelrolle in der digitalen Transformation. In: Sozialmagazin. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. 44. Jg. (3-4). 2334. S. 58-64.
- Salathe, Frank (2019). Angebot und Zugang. Digitalisierung-Feind oder Freund der Sozialen Arbeit. In: SozialAktuell. Fachzeitschrift AvenirSocial. 51. Jg. (1). S. 28/29.
- Schiffhauer, Birgit (2019). Digitalisierung menschzentriert, ethisch und sozial: Ziele und Strategien für Hilfs- und Wohlfahrtsverbände am Beispiel des ASB NRW e.V. ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit vom 08.05.2019. Nr. 02. S. 62–69.
- Schrödter, Wolfgang (2007). Ethische Richtlinien für Beratung. In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge. Band 2. Auflage. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 453-468.
- Schleider, Karin/Huse, Ellena (2011). Problemfelder und Methoden der Beratung in der Gesundheitspädagogik. Wiesbaden VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. ISBN 978-3-531-16859-3.
- Schwarzer, Christine/Posse, Norbert (2007). In: Nestmann Frank, Engel Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge. Band 1. 2. Auflage. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 73-87.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2017). Auswirkungen der Digitalisierung auf Beschäftigung und Arbeitsbedingungen – Chancen und Risiken. Bericht des Bundesrates in Erfüllung der Postulate 15.3854 Reynard vom 16.09.2015 und 17.3222 Derder vom 17.03.2017. URL: <https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/wirtschaftslage---wirtschaftspolitik/wirtschaftspolitik/digitalisierung.html#76287912> [Zugriffsdatum 8. Dezember 2019].
- Strafgesetzbuch (StGB) (o.J.). Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. URL: https://www.gesetze-im-internet.de/stgb/_203.html [Zugriffsdatum 10. Dezember 2019].
- Stüwe, Gerd/Ermel Nicole (2019). Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe. ISBN: 9783779949237.
- Thiersch, Hans (1997). Soziale Beratung. In: Nestmann, Frank (Hrsg.). Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis, Tübingen: dgvt Verlag, S. 99–110.
- Thiersch, Hans (2012). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 8. Überarbeitete Auflage. Weinheim, München: Beltz Juventa Verlag. S. 128-141.
- Thiersch, Hans/Grunwald, Klaus/Königter, Stefan (2012). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: SV Verlag, S. 175–196.
- Thiersch, Hans (2014). Über Entwicklungen und aktuelle Bezüge des Konzeptes einer lebensweltorientierten sozialpädagogischen Beratung, Interview mit Petra Bauer und Marc Weinhardt, am 7.03.2013 in Tübingen. S. 303-323. In: Thiersch, Hans (2015) (Hrsg.). Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung: Handlungskompetenz und Arbeitsfelder.

Gesammelte Aufsätze. Band 2. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe ISBN: 9783779942894. S. 69-469.

- Thiery, Heinz (2015). Beratungscommunitys. Von der lokalen Beratung und Psychotherapie in Gruppen zur Onlineberatung in der Informationsgesellschaft. Basel, Weinheim: Beltz Juventa.
- Weinhardt, Marc (2014). Kompetenzentwicklung in der psychosozialen Beratung am Beispiel von Studierenden der Erziehungswissenschaft. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (2014). Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen. Weinheim, Basel: Beltz Verlag. S. 214-231.
- Wenzel, Joachim (2006). Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. (2). Jg. Heft 1. Wien. URL: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf [Zugriffsdatum 10. November 2019].
- Wenzel, Joachim (2013). Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V&R unipress.
- Wenzel, Joachim (2018). Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Widulle, Wolfgang (2012). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. durchgesehene Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien
- Witzel, Marc (2019). Aneignungen unter Bedingungen von Digitalisierung. Haltung als sozialpädagogische Kompetenz. In: Sozialmagazin. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa. 44. Jg. (3-4). 2334. S. 45-51.
- Vorderer, Peter (2015). Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. Wiesbaden: Springer Fachmedien. DOI 10.1007/s11616-015-0239-3. S. 259–276.
- Zoom (o.J.). <https://zoom.us/> [Zugriffsdatum 15. Oktober .2019].