



# Virtuelle Räume der Jugendsozialarbeit

Beratung, Begegnung, Beziehung





# Impressum

Herausgeber:

IN VIA Katholischer Verband für Mädchen und Frauensozialarbeit Deutschland e.V.

Karlstr. 40

79104 Freiburg

Tel. 0761 200-231

E-Mail: [invia@caritas.de](mailto:invia@caritas.de)

[www.invia-deutschland.de](http://www.invia-deutschland.de)

Mitglied des internationalen Verbandes ACISJF-IN VIA

Fachverband im Deutschen Caritasverband

Spendenkonto:

IN VIA Förderverein e.V. Liga-Bank e. G. IBAN: DE98 7509 0300 0007 1071 02 BIC: GENODEF1M05

*Diese Broschüre ist im Rahmen des Projekts "Di.Ko. Digitale Konzepte in der Jugendsozialarbeit" entstanden.*

Redaktion: Franziska Duarte dos Santos, unter Mitarbeit von Elise Bohlen, Ulrike Häfner und Mareike Krebs.

Juli 2024

Layout & Illustrationen: Marcus Mazzoni/[deign.it](http://deign.it)

# Inhalt

<b>Ausgangslage und Einführung</b>	<b>5</b>
Zum Projekt „Di.Ko. Digitale Konzepte in der Jugendsozialarbeit“	8
Methodischer Hintergrund	9
<b>Formen der Beratung online und offline</b>	<b>11</b>
Online-Beratung: ein kurzer Blick zurück und auf gängige Formate	11
Beratung durch sozialpädagogische Fachkräfte	13
Peer-to-Peer Beratung	16
Digital Streetwork	20
<b>Potenziale und Grenzen digitaler Beratung für junge Ratsuchende</b>	<b>22</b>
<b>Besonderheiten der digitalen Beratungspraxis</b>	<b>25</b>
7 Spannungsfelder, Herausforderungen und Chancen	25
1. Arbeitsorganisation: Flexibilität und Entgrenzung der Arbeitszeit	25
2. Zwischen Nähe und Distanz	28
3. Komplexe Problemlagen	30
4. Kanalreduktion	31
5. Krisenintervention	33
6. Potenziale der Anonymität	35
7. Die Bedeutung von kollegialem Austausch und Supervision	38
Empfehlungen von Berater*innen	40

<b>Digitale Beratungen und Begegnungen gestalten</b>	<b>41</b>
Fachliche Voraussetzungen und Anforderungen an Berater*innen	41
Rahmenbedingungen seitens der Träger und Einrichtungen	44
<b>Die Kombination von Beratung offline und online: Blended Counseling</b>	<b>47</b>
Impulsfragen für die Umsetzung von Blended Counseling	49
<b>To be continued. Debatten um den Einsatz von künstlicher Intelligenz in der Online-Beratung</b>	<b>52</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>55</b>
<b>Bildnachweise</b>	<b>60</b>



## Ausgangslage und Einführung

Junge Menschen sind heutzutage zunehmend in digitalen Räumen unterwegs. Auch wenn sie sich Unterstützung suchen, kann das Netz eine erste Anlaufstelle sein. Digitale Beratung hält die Chance bereit, mal ‚nebenher‘, wie etwa auf dem Weg zur Schule, mit einer sozialpädagogischen Fachkraft zu chatten. Oder sich in einer E-Mail die Sorgen von der Seele zu schreiben. Tabuisierte oder vermeintlich schambehaftete Themen können manche vielleicht eher in einem anonymen Setting besprechen. Auch für Berater\*innen ergeben sich neue Möglichkeiten: Sozialpädagogische Fachkräfte berichten etwa, dass in virtuellen Settings eine ‚Tiefe‘ erreicht werde, die in einer Beratung vor Ort nicht so schnell oder vielleicht gar nicht entstanden wäre. Trotz der Vorteile, die virtuell gestützte Kommunikation bietet, sehen sich Berater\*innen mit spezifischen Herausforderungen in der Beratungspraxis konfrontiert. Und so unterstreichen sie die Bedeutung realer Begegnungen und plädieren dafür, Beratungen vor Ort nicht durch Online-Beratungen zu ersetzen (vgl. auch Hörmann et al. 2023, 25). Weiter reflektieren sie die Exklusionsmechanismen, die mit unterschiedlichen Beratungsformaten einhergehen: Nicht allen fällt es beispielsweise leicht, ihre Anliegen zu verschriftlichen. Nicht jede\*r hat die nötigen Sprachkenntnisse, um sich schriftlich mitzuteilen, oder besitzt ein eigenes technisches Gerät, um sich vertraulich an eine Fachkraft zu wenden.

Ob die Begegnung vor Ort oder im virtuellen Raum stattfindet: Eine tragfähige professionelle Beziehung stellt die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit dar (vgl. Engelhardt 2023, 17). Nur so nehmen Ratsuchende wahr, dass sie verstanden werden und können sich öffnen. Sozialpädagogische Fachkräfte brauchen spezifische Kompetenzen und müssen für die Möglichkeiten sowie Grenzen digitaler Settings sensibilisiert werden.



Zugleich müssen sich Einrichtungen und Träger mit den Anforderungen der unterschiedlichen Settings und Kommunikationskanäle auseinandersetzen und entsprechende Rahmenbedingungen schaffen. Schließlich haben die Strukturen einen wesentlichen Einfluss darauf, wie Fachkräfte mit jungen Menschen in eine professionelle Beziehung treten und diese aufrechterhalten können.

Mit dieser Broschüre legt IN VIA Deutschland eine Zusammenstellung praxistauglicher Orientierungshilfen für Fachkräfte und Einrichtungen vor. Im engen Austausch mit der Praxis wurden in dem Projekt „Di.Ko. Digitale Konzepte in der Jugendsozialarbeit“ Impulse erarbeitet, wie sozialpädagogische Fachkräfte vertrauensvolle Beziehungen zu den Zielgruppen gestalten können. Im Folgenden kommen Berater\*innen aus der Jugendsozialarbeit zu Wort und teilen ihre Erfahrungen und ihr Wissen. Zugleich verdichtet diese Broschüre

Wissen aus der Forschungsliteratur und Fachexpertisen zu Themen wie Online-Beratung, Blended Counseling, digital Streetwork sowie Peer-to-Peer-Beratung. Die Broschüre soll Fachkräfte inspirieren, die neu einsteigen oder Anstöße für die Weiterarbeit mit digitalen Formaten suchen. Sie soll die Potenziale von Online-Beratung aufzeigen und zugleich sensibilisieren für die Spannungsfelder und Herausforderungen, die mit der sozialpädagogischen Arbeit in virtuellen Räumen einhergehen. Mit zahlreichen Verweisen auf Literatur und Praxisansätze regt die Broschüre an, sich weiter zu informieren und mit Kolleg\*innen zu vernetzen.

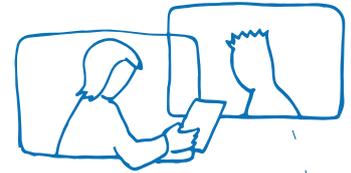
Dabei erhebt die vorliegende Broschüre nicht den Anspruch, alle Aspekte von „Beziehungsgestaltung im digitalen Raum“ abzudecken. Vielmehr wurden einige Aspekte exemplarisch ausgewählt, um einen niedrigschwelligen Einstieg in das Thema zu ermöglichen und sich schnell weiterzubilden.



## Die Broschüre widmet sich insbesondere folgenden Fragen:

- Wie verändert die Digitalisierung die Beratungspraxis, welche Chancen sowie Herausforderungen hält sie bereit?
- Was brauchen Fachkräfte, um auch in digitalen Settings mit Ratsuchenden in eine professionelle Beziehung treten und diese vertrauensvoll gestalten zu können?
- Welches Rollenverständnis ist in der digitalen Kommunikation förderlich und welche Kompetenzen benötigen Fachkräfte?
- Welche Rahmenbedingungen müssen Träger und Einrichtungen bereitstellen?

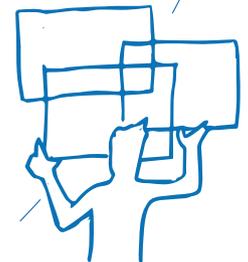
Zu den Themen finden Sie O-Töne aus der Praxis und Verweise auf weiterführende Literatur.



Digitalisierung der Beratungspraxis



Rollenverständnis



Rahmenbedingungen



O-Töne aus der Praxis



Verweise auf weiterführende Literatur

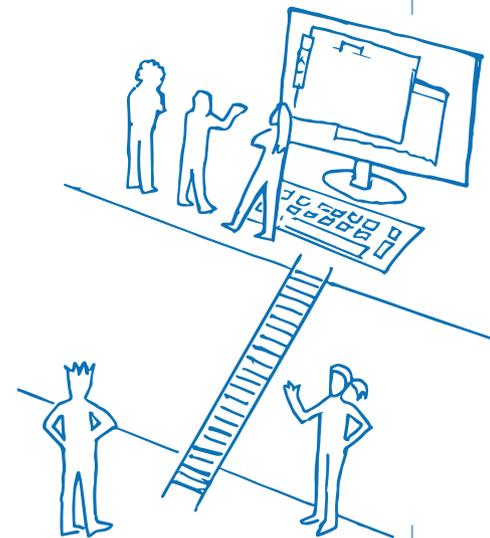
# Zum Projekt „Di.Ko. Digitale Konzepte in der Jugendsozialarbeit“

Mit dem Projekt „Di.Ko. Digitale Konzepte in der Jugendsozialarbeit“ unterstützt IN VIA Deutschland Fachkräfte und Einrichtungen darin, Strukturen zu schaffen, um die digitale Teilhabe aller jungen Menschen zu ermöglichen. Das von der GlücksSpirale geförderte Projekt stellt damit eine verbandliche Initiative dar, die darauf abzielt, dass sich bestehende gesellschaftliche Ungleichheiten durch die Digitalisierung nicht weiter verschärfen.

Im ersten Förderabschnitt widmete sich das Projekt der Frage, wie die Jugendsozialarbeit junge Menschen auf den sich zunehmend digitalisierenden Arbeitsmarkt vorbereiten kann. So nahm das Projekt aktuelle Entwicklungen in den Handlungsfeldern der Jugendsozialarbeit, insbesondere der Jugendberufshilfe, in den Blick und fragte Bedarfe sowie Herausforderungen ab. Die Ergebnisse trugen dazu bei, politische Forderungen und Eckpunkte zu notwendigen Strukturanpassungen auf Einrichtungs- und Trägerebene zu schärfen. In Form von digitalen Weiterbildungsangeboten wurden Fachkräfte zudem unterstützt, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen und sich mit Kolleg\*innen zu vernetzen.

In diesen zwei Jahren der Projektarbeit berichteten Fachkräfte immer wieder, dass die Kontakthanbahnung und Gestaltung der Beziehung im virtuellen Raum herausfordernd seien. Entsprechend fokussierte der letzte Förderabschnitt, der im Februar 2023 begann, den Themenkomplex „Beziehungsgestaltung in digitalen Räumen“.

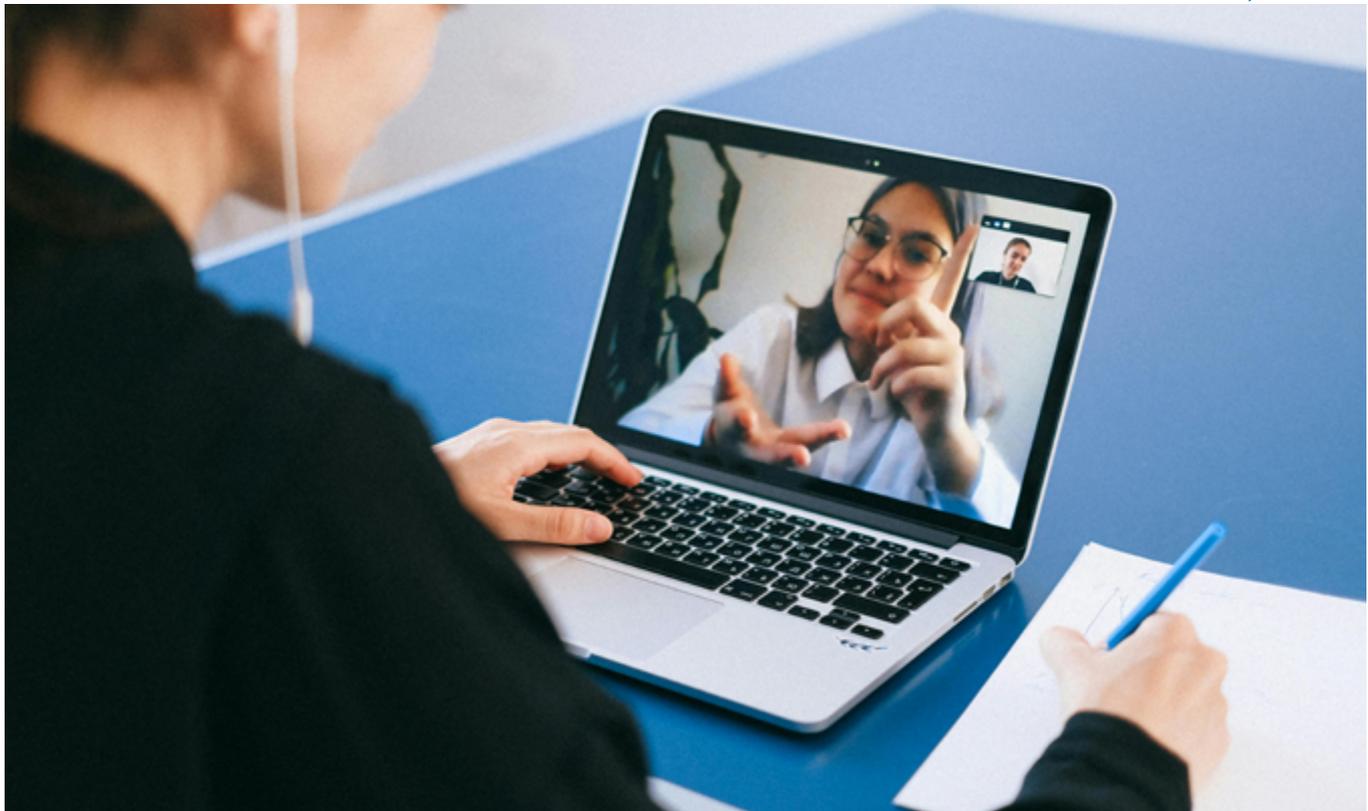
*Wir sagen: Danke!*



## Methodischer Hintergrund

Die Broschüre baut auf einen umfangreichen Forschungsstand zum Themenkomplex Beratung, Beziehungsarbeit und digitaler Transformation auf. Jedoch steht in der Fachliteratur oftmals die digital gestützte Kommunikation mit erwachsenen Ratsuchenden im Vordergrund und seltener die Ansätze der Jugendsozialarbeit bzw. Kinder- und Jugendhilfe. Um die Anforderungen der Jugendsozialarbeit herausstellen zu können, wurden im Rahmen des Projektabschnittes leitfadengestützte Interviews mit sieben Fachkräften durchgeführt und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet.

Die Auswahl von Interviewpartner\*innen erfolgte auf Grundlage verschiedener Kriterien: Die ausgewählten Projekte sollten unterschiedliche Kanäle für die Kommunikation mit der Zielgruppe nutzen, in verschiedenen Handlungsfeldern der Jugendsozialarbeit verortet sein und insgesamt eine Vielfalt an Beratungsthemen abdecken. Die Gespräche wurden im Zeitraum von Mai 2023 bis Februar 2024 via Videokonferenz als Einzel- oder Gruppeninterview durchgeführt. Bis auf ein Interview wurden alle aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Zur besseren Lesbarkeit wurde das Gesagte zum Teil geglättet.



## Befragt haben wir Berater\*innen von...

### B2gether

B2gether ist ein Online-Beratungsangebot für Jugendliche zwischen 16 und 25 Jahren des Vereins Zusammen stärker. Wir haben mit einer Fachkraft gesprochen, die 2023 bei **IN VIA Freiburg** beraterisch für das Angebot B2gether tätig war.

### Go on – Start up!

Das Online-Beratungsangebot für junge Menschen am Übergang von Schule zum Beruf Go on – Start up! wird von sechs IN VIA Verbänden in enger Zusammenarbeit mit dem Deutschen Caritasverband angeboten. Wir haben mit Mitarbeiter\*innen von **IN VIA Unna** und **IN VIA Berlin** gesprochen.

### sofahopper.de

Sofahopper ist ein Beratungsangebot der **Off Road Kids Stiftung**. Dieses digitale Angebot richtet sich an junge Obdachlose in Deutschland und an Personen unter 27, die vorübergehend bei Bekannten untergekommen sind und somit ‚verdeckt‘ obdachlos leben.

### [U25]

Bei [U25] handelt es sich um ein Peer-to-Peer-Beratungsangebot, das vom **Arbeitskreis Leben Freiburg (AKL)** entwickelt wurde und seit 2012 gemeinsam mit dem **Deutschen Caritasverband (DCV)** angeboten wird. Die Mail-Beratung richtet sich an suizidgefährdete junge Menschen und junge Menschen, die sich in einer Krise befinden. Wir haben mit Mitarbeiter\*innen gesprochen, die hauptamtlich bei **IN VIA Hamburg** für [U25] tätig sind.

***Unseren Interviewpartner\*innen aus der Praxis danken wir für ihre Zeit, das Teilen ihrer Expertise und den Austausch!***

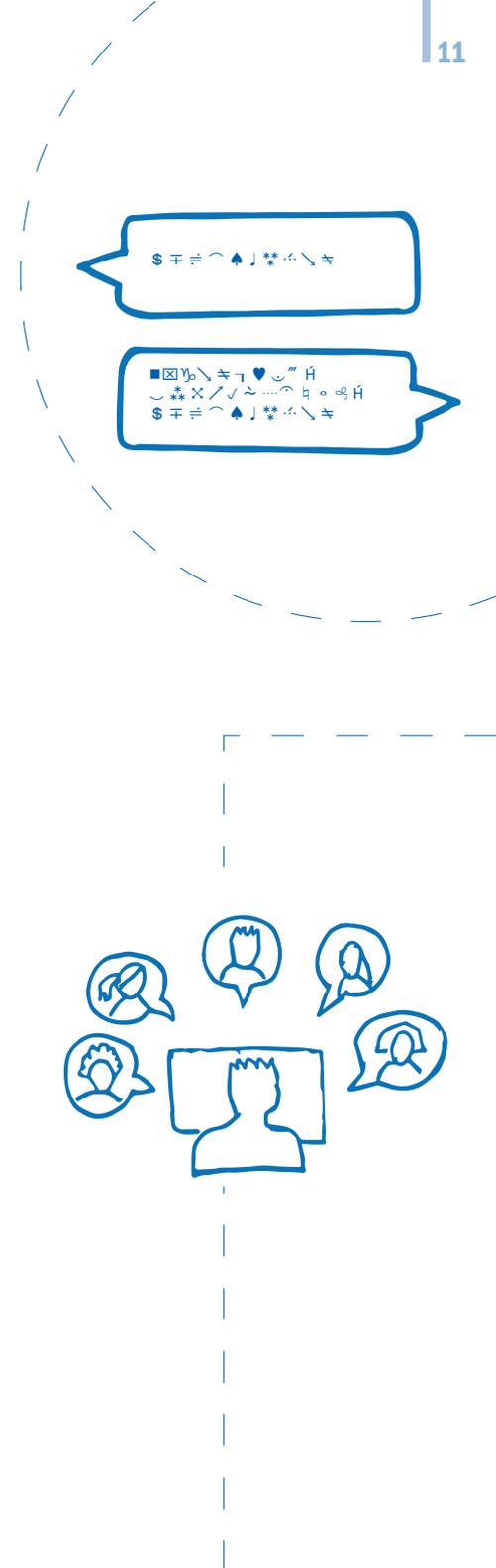


# Formen der Beratung online und offline

## Online-Beratung: ein kurzer Blick zurück und auf gängige Formate

Digital gestützte Kommunikation hat in der Sozialen Arbeit aufgrund der Kontaktbeschränkungen im Zuge der Covid-19-Pandemie einen rasanten Aufschwung erfahren. Doch bereits in den 1990er Jahren wurde Online-Beratung von Initiativen und Einrichtungen der psychosozialen Lebensberatungen angeboten (vgl. Engelhardt 2023, 7). Zu den Pionierinitiativen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe gehören beispielsweise die kids-hotline und die bke-Eltern- und Jugendberatung (vgl. ebd.). Anfang der 2000er begann der Deutsche Caritasverband (DCV) mit seinem Onlineberatungsangebot, Klient\*innen online zu beraten (vgl. ebd.). Diese Organisationen haben einen wesentlichen Beitrag geleistet, konzeptionell zu schärfen, was niedrigschwellige und lebensweltorientierte Online-Beratung ausmacht. Denn Online-Beratung ist keine Face-to-Face-Beratung in einem neuen Medium, sondern beinhaltet neue Formen der Kommunikation und Interaktion (vgl. Engelhardt 2018, 27). Die unterschiedlichen Medien, die zum Einsatz kommen können, haben dabei verschiedene Implikationen für die Beratungspraxis. Für den professionellen Einsatz brauchen Berater\*innen folglich je nach Medium spezifische Kompetenzen und Fähigkeiten (vgl. Engelhardt 24.10.2023).

Etabliert haben sich im Laufe der letzten 25 Jahre vor allem schriftbasierte Formen der Mail-, Chat- und Forenberatung (vgl. Engelhardt 2023, 19). In Zeiten pandemiebedingter Einschränkungen von Kontaktmöglichkeiten boomte im Kontext der Sozialen Arbeit die Videoberatung, die in der klassischen Beratungsarbeit zuvor kaum eine Rolle spielte (vgl. Engelhardt 24.10.2023). Für junge Ratsuchende scheint die Möglichkeit, sich nicht zeigen zu müssen, wichtig zu sein und so ließen viele die Kamera aus. Heute werden Videoangebote in ihren Einrichtungen, so berichten die befragten Fachkräfte, kaum in Anspruch genommen.



Entsprechend müssen sich Fachkräfte und Träger mit den verschiedenen sozialen Konventionen des jeweiligen Mediums auseinandersetzen. Es muss ein Bewusstsein dafür herrschen, wie sich die Medien auf die Gestaltung des Beratungsprozesses auswirken. Da die Vor- und Nachteile der einzelnen Medien bereits vielfach herausgestellt wurden (z.B. Hörmann et al 2023, Kapitel 2.3), möchten wir hier nur schlagpunktartig auf einige Aspekte hinweisen: Chats beispielsweise sind niederschwelliger als E-Mails und werden als unverbindlicher wahrgenommen. E-Mails bringen hingegen

im Vergleich zum Chat eine gewisse Entschleunigung mit sich. Messenger eignen sich insbesondere für Personen, die lediglich ein Smartphone zur Verfügung haben (vgl. Engelhardt 24.10.2023). Mittlerweile ist für die meisten Jugendlichen der Gebrauch von Messenger-Diensten Teil ihrer Alltagskommunikation, sodass sie darüber gut erreichbar sind (vgl. Risau 2023, 16). Allerdings ist der Einsatz von besonders unter Jugendlichen beliebten Messenger-Diensten, wie WhatsApp, hinsichtlich datenschutzrechtlicher Gründe problematisch (ebd. 18).



## Literatur- und Webtipps:

- Zu den unterschiedlichen Messenger-Apps und die mit ihnen verknüpften sicherheitsrelevanten Aspekte hat Daniela Cornelia Stix eine ausführliche Übersicht in ihrem **„Praxishandbuch Beraten mit Social Media“** (2022) erstellt.
- Besonders empfehlen möchten wir die 2023 von Emily M. Engelhardt verfasste Fachexpertise **„Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe“**.
- Einen guten Einstieg in das Thema gibt auch ihr am 24. Oktober 2023 gehaltener Vortrag **„Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe“**.
- Eine kompakte und anschauliche Einführung zu Beratung in digitalen Kontexten der sozialen Arbeit liefert außerdem das 2023 von Martina Hörmann, Dominik Tschopp und Joachim Wenzel verfasste Buch **„Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit“**.
- Im Rahmen des ESF-Projekts **„Let's help online“** veröffentlichte der Landes-Caritasverband Bayern verschiedene Arbeitshilfen, die sich sowohl für den Einsatz in der eigenen Arbeitspraxis als auch für die Umsetzung in der Einrichtung eignen.

## Beratung durch sozial- pädagogische Fachkräfte

In der Online-Beratung können also verschiedene Medien genutzt werden, die jeweils spezifische Chancen bieten und unterschiedliche Herausforderungen nach sich ziehen. Das jeweilige Beratungsmedium kann dafür verwendet werden Einzel- oder Gruppenberatung durchzuführen. Daneben gibt es verschiedene Formen und Angebotsformate. Die derzeit verbreitetste Form der Beratung ist die Beratung durch Fachkräfte (Engelhardt 2023, 24). Wie Online-Beratung von Fachkräften in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe tatsächlich umgesetzt wird, ist sehr unterschiedlich (vgl. ebd.).

Mancherorts entscheidet sich eine ganze Einrichtung dazu, in der Online-Beratung tätig zu sein, in anderen Einrichtungen wiederum übernehmen nur einzelne Kolleg\*innen diese Aufgabe (ebd.). Inwiefern Beratungsfachkräfte über eine besondere zusätzliche Qualifikation verfügen oder nicht, unterscheidet sich ebenfalls von Einrichtung zu Einrichtung (vgl. Engelhardt 2018, 67). Denn bislang gibt es keine Verpflichtung zur Absolvierung eines Curriculums, der Online-Beratung fokussiert (vgl. Engelhardt 24.10.2023).



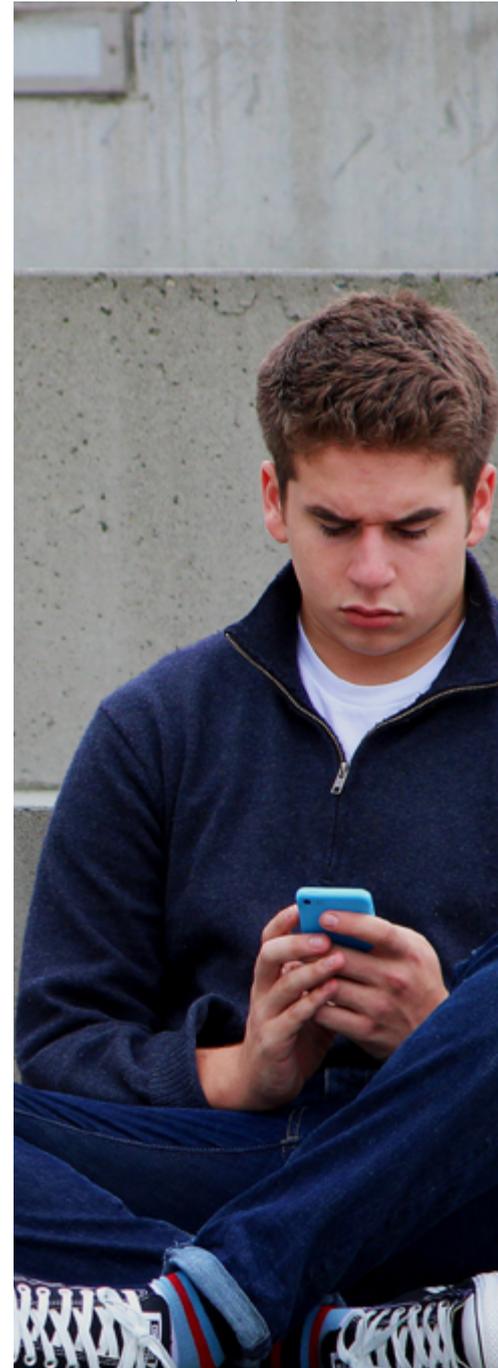
Doch was macht eigentlich Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit aus? Das Angebot von Fachkräften im Kontext der sozialen Arbeit kann von reiner Informationsweitergabe zu sozialpädagogischer Beratung reichen. Die sozialpädagogische Beratung ist abzugrenzen von der psychotherapeutischen Beratung, bei der die Beratenden ausgebildete medizinische oder psychologische Psychotherapeut\*innen sind (vgl. Stix & Eggert 2023, 9). Hier zu Beginn der Beratung Transparenz zu schaffen, sei wichtig, betonen die interviewten Fachkräfte.

„Was kann ich in der Beratung überhaupt bieten? Ist ja zum Beispiel keine Therapieeinrichtung“

Die professionelle Beziehung, die Beratende aufbauen, mache Ratsuchenden deutlich, was in einer sozialpädagogischen Beratung leistbar sei:

„Eine professionelle Beziehung macht auch aus, dass es klare Regeln oder Rollen gibt oder auch klare Vorgehensweisen.“

Häufig geht es bei der sozialpädagogischen Beratung um zwei Aspekte: zum einen um die Bearbeitung einer akuten Aufgabe oder herausfordernden Situation, zum anderen um die pädagogische Aufgabe, Klient\*innen zu unterstützen, sodass sie zukünftige Problemlagen weitgehend selbst lösen können (vgl. Stix & Eggert 2023, 11). Berater\*innen sollten nicht, wie es eine interviewte Fachkraft formuliert, ihr Wissen wie einen „Wikipedia-Artikel“ präsentieren, sondern es dazu verwenden, „Ratsuchenden zu helfen, sich selbst zu helfen“. Wie beratende Fachkräfte Gespräche konkret gestalten, hängt neben der Persönlichkeit auch von dem methodischen Ansatz ab. Wichtig sei, wie es ein Interviewpartner formuliert, Ratsuchende einzuladen ihre Situation zu schildern:



„Und der Berater soll nicht der sein, der jetzt die großen Ratschläge aus der Kiste holt, sondern eigentlich eher – jemand hat mal so schön gesagt – so ein Geburtshelfer ist. Das Baby muss der Ratsuchende schon selbst auf die Welt bringen. Aber der Berater, der hat die Möglichkeit durch gezieltes Nachfragen und auch aktives Zuhören [...] gemeinsam mit dem Ratsuchenden in Richtung Lösung zu gehen.“

Zur sozialpädagogischen Beratung gehöre auch, wie der zitierte Berater betont, vergangene Erfolge, Eigenbemühungen und Kompetenzen der Ratsuchenden zu betonen (vgl. auch Stix & Eggert 2023, 11). Er führt weiter aus:

„Also das ist, das ist ein sehr dynamischer Prozess und wichtig ist, dass beide eben auf Augenhöhe und Schritt für Schritt, nebeneinander gehen. Und zur Professionalität gehört für mich, dass der Beratende, dass der den Ratsuchenden nicht überfordert, sondern dass dieser möglichst früh gleich erfährt, was er dem Ratsuchenden zumuten kann und was nicht. Also, dass er ihn immer genau da abholt und mitnimmt, was der individuellen Situation des Ratsuchenden entspricht.“

Ratsuchende zu unterstützen, könne auch bedeuten, ihnen Informationen und Kontakte zu weiteren Beratungseinrichtungen oder Institutionen des öffentlichen Lebens zu geben:

„Und dann natürlich, das gehört dann zur Professionalität, dass er dem Ratsuchenden Links gibt, wie der Ratsuchende selbstständig dann zum Beispiel Einrichtungen findet, die ihm weiterhelfen oder Kontaktnummern zu Caritasstellen zum Beispiel, zur persönlichen Beratung oder zu Schulen, wo er eine Ausbildung bekommt, die seinen Vorstellungen entspricht, usw.“



Emily Engelhardt, die sich seit Jahrzehnten in ihrer Forschung mit Online-Beratung auseinandersetzt, betont, dass sich insbesondere ein systemischer Ansatz für die digitale Beratungspraxis anbietet. Denn „die systemische Beratung verfügt über eine Vielfalt von Methoden, die sich gut in das Online-Setting übertragen lassen“ (Engelhardt 2011, 5).

Wenngleich diese Handreichung die schriftbasierte Beratung via Chatnachrichten oder Mails durch Fachkräfte fokussiert, sollen im Folgenden kurz zwei weitere Formen der Beratung vorgestellt werden: die Peer-to-Peer Beratung und Digital Streetwork.

## Peer-to-Peer Beratung

Wie auch bei der Beratung durch Fachkräfte gibt es bei der Peer-to-Peer-Beratung unterschiedliche Ausrichtungen, Zielsetzungen und Schwerpunkte. Gemeinsam haben diese Beratungsansätze, dass sie auf dem Grundgedanken beruhen, Beratung auf Augenhöhe zu bieten (vgl. Lechtenberg o.J.). So zeichnen sich Peer-Beratungskonzepte dadurch aus, dass die Beratung von Personen durchgeführt wird, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben oder sich in einer vergleichbaren Lebenssituation wie die Adressat\*innen der Beratung befinden bzw. befanden. Wenngleich das englische Wort „peer“ oftmals mit „gleichaltrig“ übersetzt wird und häufig auf den Bereich der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bezogen wird, greift dieser Gebrauch des Wortes im Zusammenhang mit Beratung zu kurz (vgl. ebd.). Treffender ist in diesem Kontext die Übersetzung „gleichrangig“, denn schließlich liegt der Fokus auf gemeinsamen Lebenserfahrungen wie beispielsweise einer Migrationsgeschichte, Behinderung, Erfahrungen mit Gewalt oder Lebenskrisen und ähnliches (vgl. ebd.). Das gleiche Alter kann eine Rolle spielen, muss es aber nicht.



## Das Beispiel [U25]

[U 25] ist eine kostenlose, deutschlandweit arbeitende Online-Beratungsstelle für suizidgefährdete junge Menschen und Jugendliche, die sich in einer Krise befinden. Die Idee von [U25] wurde 2001 von dem Arbeitskreis Leben (AKL) Freiburg e.V. entwickelt. 2002 wurden die ersten Peers ausgebildet (vgl. Deutscher Caritasverband e.V. o.J.). Seit 2012 wird [U25] gemeinsam mit dem DCV angeboten. Mittlerweile werden ehrenamtliche, jugendliche Peers an insgesamt elf Standorten in Deutschland ausgebildet und begleitet. Ratsuchende bis 25 Jahre, die sich in einer (suizidalen) Krise befinden, können sich durch gleichaltrige Berater\*innen per E-Mail beraten lassen. Die Qualität der Beratungsbeziehungen wird durch die umfassende Qualifikation und Begleitung der Peer-Berater\*innen sichergestellt. Einer der Standorte befindet sich in Hamburg. Eine Mitarbeiterin von IN VIA Hamburg beschreibt den Kerngedanken von [U25] in den folgenden Worten:

„[U25] basiert auf der Überzeugung, dass das Entscheidende für eine gelungene Beratung eine vertrauensvolle, wertschätzende Beziehung darstellt. Und eine solche Beziehung können auch Personen bieten, die keinen professionellen Hintergrund im Bereich Sozialpädagogik oder Psychotherapie haben.“

[U25] ersetze keine psychotherapeutische Begleitung, sondern sei eine Ergänzung. Dies werde gleich zu Beginn kommuniziert. Suizid sei ein gesellschaftlich tabuisiertes Thema und bei manchen bestehe eine gewisse Hemmschwelle sich zu öffnen, legt die Mitarbeiterin dar.

„[U25] ist anonym und ist für Personen, denen Schreiben liegt, eine Möglichkeit sehr niedrigschwellig in Kontakt zu treten. Gleichaltrige Berater\*innen kennen die Herausforderungen junger Menschen und sprechen ihre ‚Sprache‘. Einige von den ehrenamtlichen Peers haben selbst Krisen durchlebt oder haben bei dem Thema Suizid eine Form von Betroffenheit.“



[U25] bietet also eine Beratung, die in mehrfacher Hinsicht auf Augenhöhe stattfindet.

Entsprechend sei es wichtig, führt die Fachkraft aus, darauf zu achten, dass Peer-Berater\*innen nicht „überfordert“ werden. Bereits beim Auswahlverfahren gelte es zu erörtern, inwiefern diese anspruchsvolle Arbeit für die Person leistbar ist. Neben Offenheit und Verständnis sollten Peer-Berater\*innen Zuverlässigkeit mitbringen. Um eine gewisse Beständigkeit gewährleisten zu können, sei es wichtig, unterstreicht ihre Kollegin im Interview, die selbst als Peer-Beraterin angefangen hat, dass die Personen selbst nicht schnell wieder weiterziehen oder sich nicht mehr melden. Der Versuchung zu widerstehen, Ratschläge zu erteilen, sondern zuzuhören, könne trainiert werden. Dazu brauche es auch eine gewisse „Ambiguitätstoleranz“.

Neben Qualifikation zu Themen wie Suizidalität, Störungsbildern oder Formen der Beratung finden regelmäßig Interventionen statt.

Außerdem haben Peers die Möglichkeit externe Supervisionen in Anspruch zu nehmen. Die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen stehen nicht nur für fachliche Fragen zur Verfügung. Auch auf der Online-Plattform sind hauptamtliche Mitarbeiter\*innen im Hintergrund tätig. Sie lesen, was ein- und ausgeht. Den Ratsuchenden werde transparent gemacht, dass hauptamtliche Fachkräfte im Hintergrund mitlesen. Dies werde jedoch in der Regel nicht problematisiert.

Vor Absenden der Antworten liest eine Fachkraft die Nachricht und gibt eventuell Anregungen, wie gewisse Punkte umformuliert werden könnten. Erfahrenen Peers kann ermöglicht werden, Antworten direkt – ohne ein „go“ der hauptamtlich tätigen Fachkräfte – abzusenden. Sobald Ratsuchende eine Erstanfrage über die Plattform des DCV abgeschickt haben, erhalten sie innerhalb von zwei Werktagen eine Antwort. Die weiteren Antworten kommen innerhalb von 7 Tagen.

**[U25]**  Über Uns Mitmachen Hilfungewise Spenden Kontakt [Login](#)

**DU BIST MIR WICHTIG**

U25 Online-Supervision ist eine kostenlose und vertrauliche Maßnahme für unter 25-jährige in (subakuten) Krisen.

[Hilfenad schreiben](#)

**JUGENDLICHE HELFEN JUGENDLICHEN**

Dich beraten bei U25 Peers online, kostenlos und vertraulich.  
Du bist so lange mit deinem\*ri Peer Kontakt haben, wie du magst. Du machst dich einfach mit einem Nickname über das Hilfenad-Button an. Die erste Nachricht bekommst du innerhalb von 48 Stunden, danach antwortet dir dein\*ri Peer innerhalb von 7 Tagen.

[Mehr erfahren](#) →

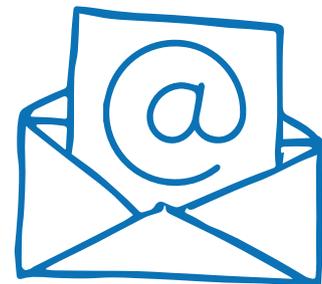
„Mails nehmen auch eine gewisse Geschwindigkeit raus und führen zu Entschleunigung. Am Wochenende erhalten Ratsuchende in der Regel keine Antwort und wir raten auch den Peers, dass sie sich wirklich diese Zeit nehmen und die Mails nicht lesen. Wir haben auch jährlich Ferien, d.h. drei Wochen im Sommer geschlossen.“

Nicht nur mit der zeitlichen Verfügbarkeit von Peers wird bei [U25] achtsam umgegangen, wie die einst als Peer tätige Fachkraft ausführte:

„Auch die Peers sind anonym und werden dadurch geschützt. Als [U25] Anfang der 2000er online ging, war dies vermutlich noch nicht so ein Thema, aber mittlerweile kann ja auch sehr viel, sehr schnell über Personen im Netz herausgefunden werden. Wenn ich zum Beispiel sehe, meine Peer-Beraterin ist auch bei Instagram, dann komme ich vielleicht auf die Idee, ihr dort nochmal privat zu schreiben, wenn mir die Antwort zu lange dauert.“

Die Online-Plattform des DCV ermöglicht es Ratsuchenden über ein Ampelsystem zu sehen, ob es aktuell freie Berater\*innen gibt. Jede\*r Peerberater\*in begleitet ein bis drei Klient\*innen. Sie können basierend auf der Erstanfrage selbst entscheiden, für welche\* Ratsuchende\*n sie zuständig sind.

„Hier kann auch mal ein Wechsel stattfinden, wenn wir merken, das ist jetzt für den Peer wichtig.“



## Digital Streetwork

Digital Streetwork bezeichnet die aufsuchende Arbeit von professionell tätigen Fachkräften in Online-Räumen, wie auf Social-Media-Plattformen oder in Games (Erdmann & Brügggen 2023). Fachkräfte begeben sich also dorthin, wo sich ihre Zielgruppen ohnehin aufhalten (vgl. Stieler 2022, 1). Bereits in den 2000er Jahren wurden Formen der aufsuchenden Arbeit auf (regionalen) Online-Plattformen ausprobiert (vgl. Erdmann & Brügggen 2023, 5). Gegen Ende der 2000er bzw. Anfang der 2010er wurden vereinzelt Ansätze erprobt, die aufsuchende Arbeit in digitalen Räumen als zusätzliches Element in der Arbeit regulärer Streetworker\*innen integrierten (vgl. ebd.). Neue Begrifflichkeiten, wie z.B. „virtuell-aufsuchende (Jugend-)arbeit“ oder „Internetstreetwork“, wurden in die fachliche Debatte eingebracht (vgl. ebd.).

Als eigenständiges Arbeitsfeld etablierte sich Digital Streetwork erst gegen Mitte der 2010er, als „eine größere Fachdebatte entsteht und erste umfangreiche Qualitätsstandards formuliert werden“ (Erdmann & Brügggen ebd.). Einen maßgeblichen Beitrag zur Konzeptentwicklung leisteten unter anderem Projekte der Amadeu Antonio Stiftung, die im Bereich der Extremismus- bzw. Radikalisierungsprävention angesiedelt waren (vgl. ebd.).

Ansätze in dem Bereich tragen der Entwicklung Rechnung, dass Grenzen zwischen analogen und digitalen Lebenswelten verschwimmen (vgl. Erdmann & Brügggen 2023, 7 f.). Sie reagieren auf den gestiegenen Bedarf von jungen Menschen, online professionell unterstützt zu werden (vgl. Erdmann 2023, 31).



Auch in der Digital Streetwork gibt es verschiedene inhaltliche Ansätze und Strategien der Ansprache (vgl. Stieler 2022, 5 ff.). Aufsuchende Arbeit in digitalen Räumen heißt nicht, wie es Stefan Kühne formuliert, „verfolgende Arbeit [...] von Zielgruppen“ (Kühne 15.03.2024). Fachkräfte müssen sich nicht zwingend in allen digitalen Räumen aufhalten, in denen Jugendliche unterwegs sind. Denn es braucht Räume – und dazu gehören auch virtuelle Räume –, in denen junge Menschen sich entfalten können und in denen jetzt eben nicht unbedingt Erwachsene oder pädagogische Fachkräfte präsent sind. So gehe es vielmehr darum „niederschwellige Angebote im digitalen Raum [zu] setzen, damit die Zielgruppe – wenn sie dort vor Ort ist und in Kontakt gehen möchte mit [...] Fachkräften der Beratung – das ganz einfach machen kann“ (Kühne 15.03.2024).

Nichtsdestotrotz können auch Fachkräfte Gespräche initiieren. So können sie etwa durch eine Schlagwortsuche bei TikTok nach Adressat\*innen suchen, bei denen ein bestimmter Bedarf sichtbar wird (vgl. Erdmann & Brügggen 2023, 70).

Die konkrete Beratungsarbeit mit Klient\*innen kann bezüglich ihrer Häufigkeit und Dauer sehr unterschiedlich ausfallen (vgl. ebd.). Digital Streetwork setzt voraus, dass Fachkräfte die Sprachcodes und Art zu kommunizieren des jeweiligen Settings kennen (Kühne 15.03.2024). Daneben müssen sie Datenschutzfragen reflektieren und sich damit auseinandersetzen, welche Online-Plattformen sich für welche Arbeitsweise innerhalb der Digital Streetwork eignen (vgl. Erdmann & Brügggen 2023, 33 f.). Eine weitere wichtige Frage, der sich Fachkräfte stellen müssen, dreht sich darum, wie sie sich selbst als sozialarbeiterische Fachkraft online präsentieren (vgl. Kühne 15.03.2024). Denn schließlich sollten digitale Streetworker\*innen als Fachkräfte und nicht als reguläre Nutzer\*innen wahrgenommen werden (vgl. Erdmann & Brügggen 2023, 58).



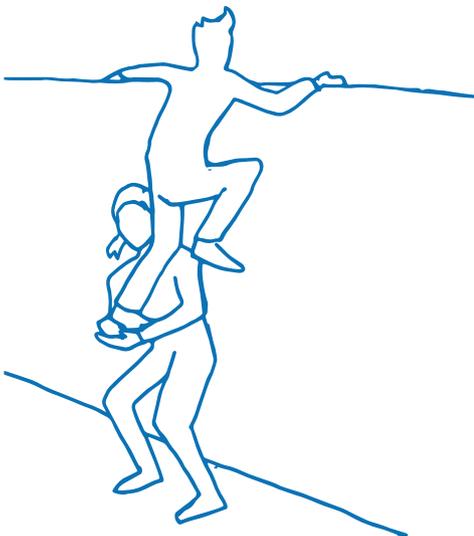
## Literatur- und Webtipps:

- Zum Thema Digital Streetwork möchten wir besonders den 2023 erschienene **Bericht** von Julia Erdmann und Niels Brügggen empfehlen. Es handelt sich um den Ergebnisbericht der wissenschaftlichen Begleitung eines Modellprojektes in Bayern im Jahr 2022. Hier skizzieren sie zielführende Arbeitsweisen und Herausforderungen, vor denen in diesem Arbeitsfeld tätige Fachkräfte stehen.

# Potenziale und Grenzen digitaler Beratung für junge Ratsuchende

Online-Angebote können flexiblere, barriereärmere und niedrigschwelligere Zugänge zu Beratung schaffen (vgl. auch Ranitzsch & Böhmig 2023, 48). „Vielleicht erreichen wir so Jugendliche, die wir sonst eben nie erreichen würden“, stellt eine interviewte Fachkraft in den Raum. Und eine andere merkte an, dass insbesondere Ratsuchende mit körperlichen Beeinträchtigungen oder sozialen Ängsten ein Online-Angebot viel eher in Anspruch nehmen könnten als eine Einrichtung vor Ort aufzusuchen. „Hinzu kommt die Option, als Ratsuchende\*r eine anonyme und potenziell vorurteilsfreiere Beratung zu erhalten, da sozialer Status, Hautfarbe, Geschlecht und Ähnliches im Netz nicht offenbart werden müssen“ (Ranitzsch & Böhmig 2023, 48).

Wenngleich die interviewten Berater\*innen reflektieren, dass es nicht allen Einrichtungen möglich ist, Beratung über die komplette Bandbreite an Medien anzubieten, unterstreichen sie, dass die allgemeine Landschaft der Beratung vielfältig aufgestellt sein sollte. Nur so kann sichergestellt werden, dass tatsächlich alle Adressat\*innen bezüglich der eigenen Ausdrucksmöglichkeiten, Bedarfe und medialen Präferenzen abgeholt werden (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 48). Schließlich, so geben die interviewten Berater\*innen zu bedenken, können nicht alle Ratsuchenden schreiben oder nicht alle Ratsuchenden möchten ihre Anliegen schriftlich kommunizieren. Manche Ratsuchende mag es zudem verunsichern, wie Emily Engelhardt notiert, nicht zu wissen, wer die Anfrage liest (vgl. 2021, 32). Auch in Hinblick auf Videoberatung machten einige der interviewten Berater\*innen die Erfahrung: jugendliche Klient\*innen ließen ihre Kamera eher aus.



Eine Einrichtung, die Beratung über eine Bandbreite an Kommunikationskanälen anbietet, sollte die Website „ganz schlicht“ gestalten, wie eine Fachkraft hervorhebt:

„Da gibt es drei oder vier oder fünf Buttons und da steht drauf: ‚Komm zu mir ins Büro.‘ ‚Schreib mir eine Mail.‘ In Klammer: Hier ist alles anonym, datengeschützt.‘ ‚Schreib mir im Chat.‘ Was weiß ich: ‚Komm in den Gruppenchat.‘ Oder: ‚Hinterlass mir eine Sprachnachricht.‘ Für die Menschen, die nicht so gern schreiben oder im Deutsch nicht so gut sind, denen es peinlich ist. Da würde ich sogar drunter schreiben in Klammern: ‚Du kannst ganz schlechtes Deutsch können. Wir haben wunderbare Übersetzungsprogramme‘ - gibt es ja heutzutage alles.“

Da es kaum oder wenig Wartezeiten gebe, könne über Online-Beratung mit wenig Aufwand schnell Rat eingeholt werden. Für manche biete Online-Beratung eine erste Anlaufstelle, um danach in eine Face-to-Face-Beratung überzugehen:

„Ich glaube trotzdem auch, dass diese Online-Beratung ein sehr sinnvoller erster Anlaufpunkt für viele Jugendliche ist, weil es auch viele gibt, die zum Beispiel nicht so gerne telefonieren und nicht so gerne Termine ausmachen und dann nicht so gerne irgendwo hinlatschen.“

Als weiterer zentraler Vorteil der schriftbasierten Online-Beratung wird angeführt, dass Ratsuchende ihre Anliegen jederzeit orts- und zeitunabhängig wegschicken können:

„Da kann jemand nachts um zwei Uhr sich registrieren und ne Anfrage schreiben, was auch immer ihm da gerade auf den Nägeln brennt. Und das kommt dann an und wir können auch darauf reagieren.“



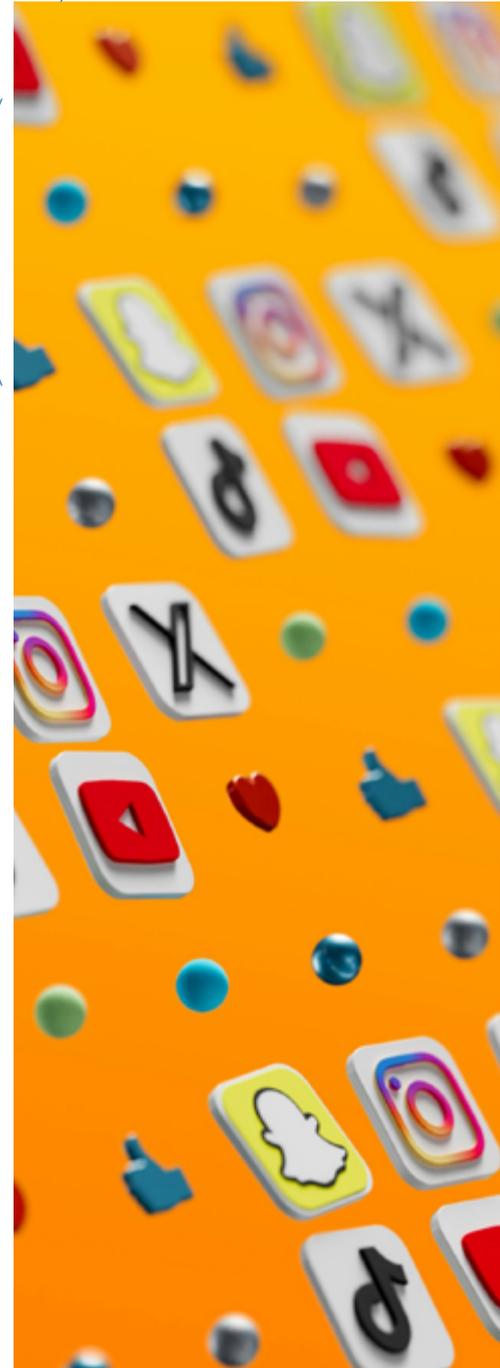
Und so kann Beratung, die nicht vor Ort in einer Einrichtung stattfindet, auch „nebenher“ in Anspruch genommen werden:

„Also gerade am Telefon kriegt man ja so ein bisschen mehr mit, einfach akustisch (...) Bus und Bahn unterwegs mit irgendwelchen Freund\*innen, unterm Tisch aus der Schule, von der Arbeit – also da werden dann auch Chats abgebrochen mit: ‚Ich muss jetzt weiterarbeiten, (...) melde mich später nochmal.‘ Also das ist oft nicht dieses klassische – oder wie man sich das vielleicht vorstellt – ‚Ich nehme mir jetzt Zeit für diese Beratung‘, sondern es ist eher so, ich bin jetzt in der Not, ich google, was ich finde, und dann komme ich auf diese Seite und mach das direkt.“

Das Schreiben kann helfen, Gedanken zu sortieren und sich von negativen Erfahrungen zu distanzieren (vgl. Risau 2023, 15). Bereits das Aufschreiben an sich wirke für manche Ratsuchende therapeutisch. Manche Jugendliche artikulieren dies auch direkt, wie eine Fachkraft feststellt:

„Manche schreiben gerade bei der Mailberatung, die schreiben Romane und die schreiben sich das einmal von der Seele und dann antworten die aber gar nicht mehr [...] schreiben darunter: ‚Ich freu mich, wenn es jetzt einfach einer liest‘.“

Die schriftbasierte Online-Beratung kann also eine Art „Katharsiseffekt“ (Engelhardt 2023, 20) auslösen. Insbesondere die Anonymität ermögliche es, wie die Fachkräfte betonen, schambehaftete Themen eher zu adressieren. Die Beratung erhalte dadurch sehr schnell eine gewisse „Tiefe“, die in einem nicht-virtuellen Setting eventuell nicht gleich bzw. gar nicht entstanden wäre. Manche Ratsuchende erlauben sich auch, stellt eine interviewte Fachkraft fest, direkter zu sagen, was sie brauchen, wenn sie die beratende Person nicht sehen.

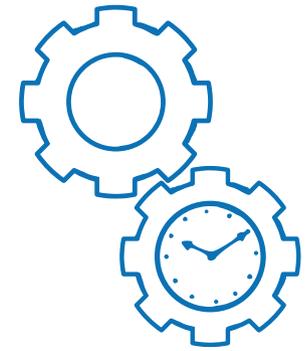
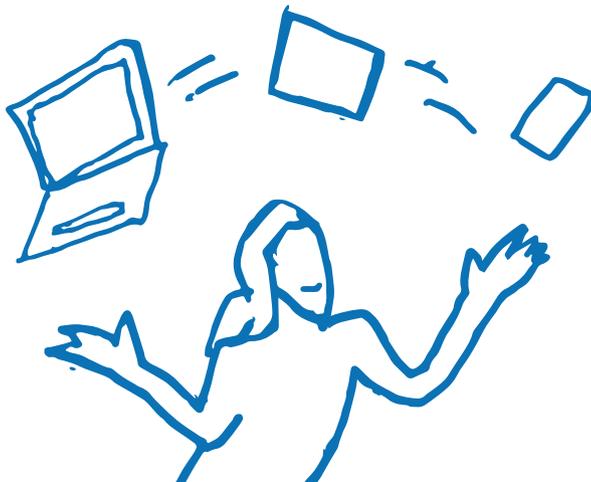


# Besonderheiten der digitalen Beratungspraxis

## 7 Spannungsfelder, Herausforderungen und Chancen

### 1 **Arbeitsorganisation: Flexibilität und Entgrenzung der Arbeitszeit**

Auch für Fachkräfte hält Online-Beratung verschiedene Chancen und Herausforderungen bereit. In Bezug auf die Arbeitsorganisation gewährt sie Berater\*innen räumliche Unabhängigkeit und Flexibilität (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 49; Erdmann & Brüggem 2023, 52). Online-Beratung bietet ihr sehr gute Möglichkeiten Familie und Beruf zu vereinbaren, betont etwa eine Fachkraft. Wenngleich zeitliche Flexibilität prinzipiell als positiv bewertet wird, sehen die interviewten Berater\*innen auch eine „Gefahr“ darin, dass „man [...] theoretisch [...] immer irgendwie verfügbar“ sein könne.



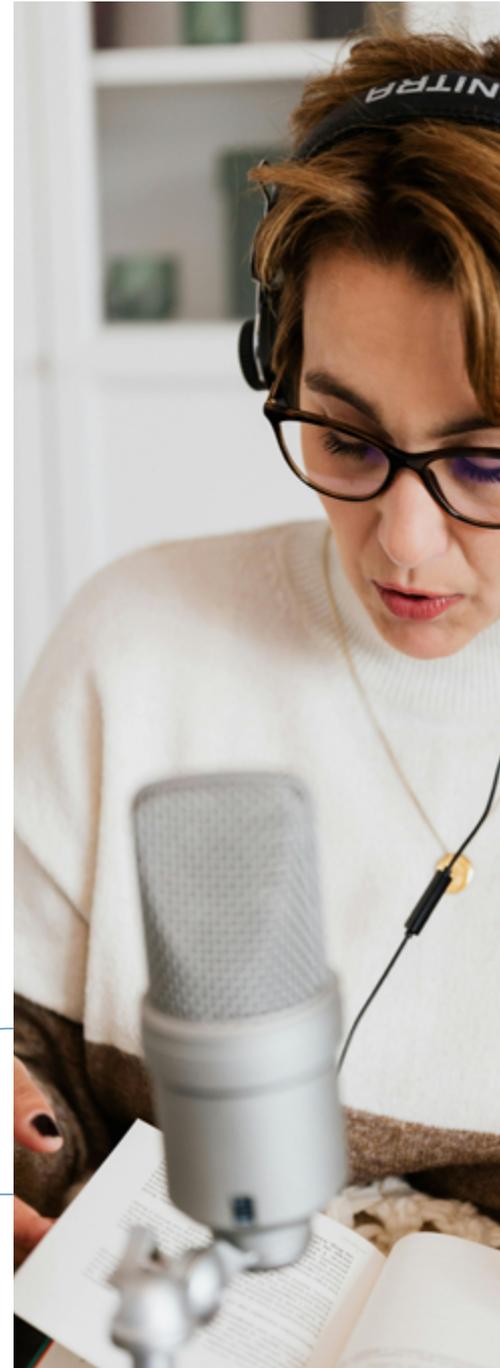
Auch der Vergleich mit anderen Beratungsplattformen, die „immer, sofort eine Antwort“ liefern könnten, löse mitunter innerlich Druck aus, wie eine Beraterin feststellt.

Es mag simpel klingen – doch unser Impuls lautet: Um Berater\*innen vor der Überlastung aufgrund der Entgrenzung von Arbeit zu schützen, sollten Einrichtungen klare Angaben zu zeitlicher Verfügbarkeit und Antwortrhythmus kommunizieren. „Als allgemeiner Qualitätsstandard für die schriftliche Onlineberatung hat sich eine Reaktionszeit im Erstkontakt von 24-48 Stunden etabliert.“ (Engelhardt 2023, 34) In diesem Fall ist es wichtig auf der Website anzugeben, dass das Angebot keine Krisenhotline beinhaltet und gegebenenfalls auf entsprechende Hilfsangebote hinzuweisen (vgl. Engelhardt 2023, 34 f.).

Die interviewten Fachkräfte empfehlen, dass Berater\*innen selbst den Antwortrhythmus einhalten, also nicht früher antworten. Diese Verbindlichkeit schaffe Struktur und erleichtere es Berater\*innen, persönliche Grenzen zu wahren:

„Direkt am Anfang wird der Antwortrhythmus kommuniziert. Und bei Menschen in Krisen, das wissen wir aus der Forschung, dass die Erinnerungsfähigkeit oft nicht so gut ist und die Aufmerksamkeitsgabe, weil die Menschen ja wenig schlafen. Da kommuniziere ich es fast in jeder Mail: ‚Du weißt ja, spätestens nach fünf Werktagen antworte ich.‘ Damit immer wieder präsent ist: ‚Okay, ah, okay da schreibt mein Berater.‘ Und dann schreibe ich nochmal dazu: ‚Hey, wenn es ganz dringend ist, dann ruf hier an oder geh da hin.‘ Und dann kann ich auch gut schlafen und muss nicht denken, dass die Person jetzt in der Krisensituation mich braucht als alleinigen Helfer.“

In anderen Worten, auch die Fachkräfte selbst sind gefragt, „achtsam mit sich und der eigenen Arbeitszeit um[zu]gehen“ (Engelhardt & Piekorz 2022, 29). Dies ist nicht zuletzt wichtig, wie Emily Engelhardt und Katharina Piekorz in Bezug auf Beratung per Messenger darlegen, weil Fachkräfte, die einen entschleunigten Umgang in der Kommunikation pflegen, wichtige Vorbildfunktionen für ihre Klient\*innen sein können (vgl. ebd.).



Außerdem sollte auch in Einrichtungen, in denen nur einzelne Kolleg\*innen zusätzlich zu Beratungsaktivitäten vor Ort Online-Beratung anbieten, dafür gesorgt sein, dass alle Kolleg\*innen für die Anforderungen von Online-Beratungstätigkeiten sensibilisiert sind. So kann etwa einem gewissen „Rechtfertigungs- oder Erklärungsdruck“ entgegengewirkt werden, dem einzelne unterliegen, „wenn Kolleg:innen etwa nicht nachvollziehen können, warum das Lesen und Verfassen einer Beratungsmail auch mal eine Stunde Zeit in Anspruch nehmen kann“ (Engelhardt 2023, 24).

Einrichtungen, die verschiedene Medien für die Beratung nutzen, sollten zudem darauf achten, dass Beratungsfachkräfte nicht überlastet werden, weil sie zu viele Kanäle gleichzeitig bedienen müssen. Schließlich kann es vorkommen, dass Fachkräfte, die über den Chat Beratung anbieten, bereits gefordert sind, zwischen verschiedenen Gesprächen hin- und herwechseln zu müssen. So unterstreicht eine Beratungsfachkraft im Interview:

„Parallel zu Terminen im Büro mit Anrufen und Beratungen und noch den Chat zu überwachen, der auch immer irgendwie Aufmerksamkeit einfordern kann, ist schwierig, glaube ich.“



## 2 Zwischen Nähe und Distanz

Die professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit ist in einem Spannungsverhältnis von Nähe und Distanz angesiedelt (vgl. Erdmann & Brüggem 2023, 57). Welches Maß an Nähe und Distanz als ‚richtig‘ erachtet wird, hängt von den jeweiligen Handlungszielen ab, wird jedoch auch von den persönlichen Erfahrungen und Interpretationen der Berater\*innen beeinflusst (vgl. Hancken 24.06.2021).

„Eine Distanz ist für mich ganz, ganz essenziell, weil ich durch die Distanz den Ratsuchenden als erwachsenen, selbstbestimmten Menschen sozusagen respektiere.“

Bei Online-Beratungsplattformen seien die Rollen oftmals eindeutiger, wie die interviewten Fachkräfte hervorheben. So bestehe beispielsweise nicht das Risiko von Klient\*innen als Peer oder reguläre Nutzer\*in wahrgenommen zu werden:

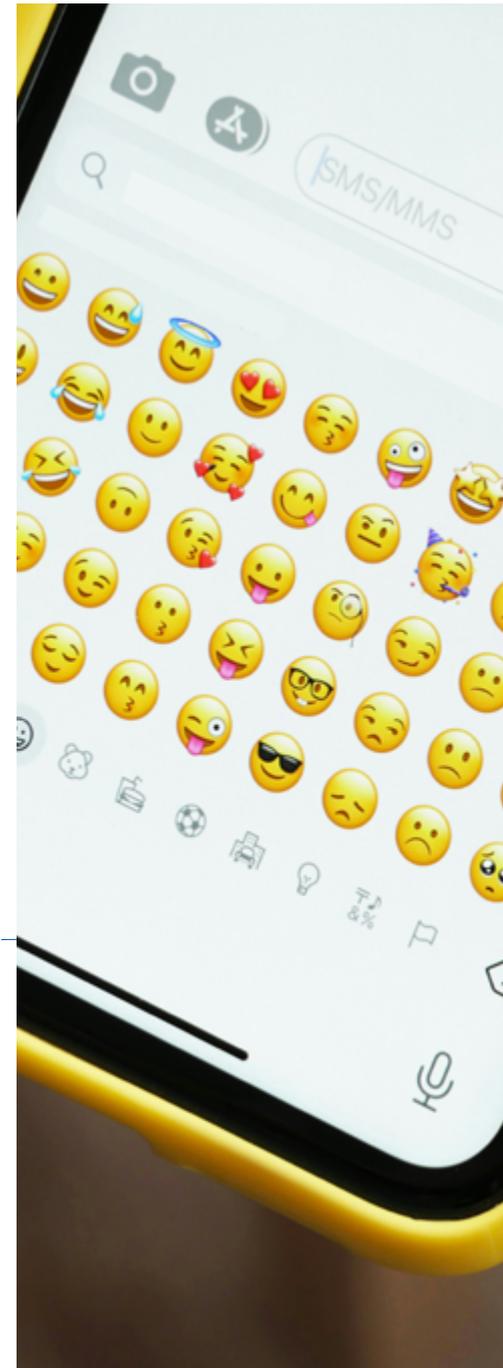
„Ich würde auf jeden Fall sagen, dass es mir persönlich in der Online-Beratung auch leichter fällt, so eine gewisse Distanz zu wahren, weil die Rollen sehr klar sind. Also weil für beide Parteien sehr klar ist: Okay, [...] die Person ist dahin gekommen, weil sie sich Rat sucht und eine Beraterin braucht. Und ich melde mich und sage: ‚Hallo, ich bin die Beraterin.‘ Also ich finde, dadurch sind auch die Rollen wirklich sehr klar. Anders jetzt, wenn eine Person in den Jugendclub kommt und irgendwie erst mal verstehen muss, dass ich zwar ein bisschen älter nur bin, aber trotzdem eine andere Rolle habe.“



Auf der anderen Seite empfanden es einige Berater\*innen schwierig, in der Online-Beratung nahbar zu wirken:

„Aber dafür ist es auch manchmal gar nicht so einfach, erst mal Nähe herzustellen und genug Informationen zu bekommen, um sich so ein Bild zu machen und um empathisch irgendwie reagieren zu können. Ich finde es auch sehr herausfordernd, trotzdem irgendwie genug Nähe herzustellen, um eine Beziehung aufzubauen.“

In der schriftbasierten Online-Beratung muss aufmerksames Zuhören, Zugewandtheit, Empathie und Wertschätzung auf eine andere Art vermittelt werden als in einer Face-to-Face-Begegnung, in der dies oftmals geradezu nebenbei durch Mimik und Gestik hergestellt werden kann (vgl. Engelhardt 2023, 17). Im schriftlichen Onlinekontakt müssen solche Bemühungen, das Gegenüber zu verstehen, verschriftlicht werden, beispielsweise indem wahrgenommene Emotionen und Stimmungen gespiegelt werden (ebd.). Einige der befragten Berater\*innen setzten auch Smileys oder Emoticons ein. Dies müsse sich jedoch authentisch anfühlen, da sonst riskiert werde, wie Erwachsene aufzutreten, „die versuchen, cool zu wirken“.

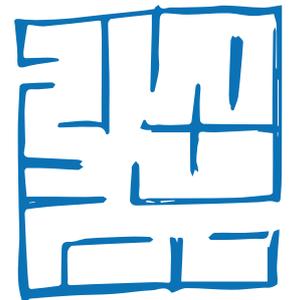
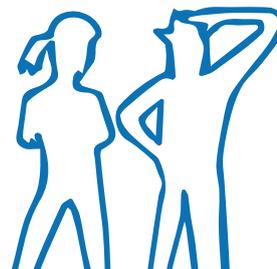


### 3 Komplexe Problemlagen

Online-Beratung kann auch fachlich herausfordernd sein und so gehört es dazu, auf andere Angebote zu verweisen, wenn Fachkräfte an ihre fachlichen Grenzen kommen. Zudem erleben es einige Fachkräfte im virtuellen Raum als schwierig, vielschichtige Problemlagen „aufzudröseln“:

„Wenn sich da so herausstellt, dass es nicht nur ein Anliegen gibt, sondern meistens ja so ein ganzer Ballon mit 1000 verschiedenen Sachen. Und das kann man immer analog dann einzeln alles aufdröseln, was digital, finde ich, noch [...] wesentlich schwieriger ist.“

In der Online-Beratung entsteht, wie Emily Engelhardt feststellt, Komplexität oftmals über lange, teils unübersichtliche Texte (vgl. 2011, 6). Aus Sicht der Berater\*innen besteht allerdings die Notwendigkeit einer Priorisierung der geschilderten Anliegen, da sie nicht auf alles gleichzeitig eingehen können. Die Hervorhebung einiger weniger Aspekte könne jedoch dazu führen, dass sich Ratsuchende nicht mehr wertgeschätzt fühlen und den Kontakt abbrechen (vgl. ebd.). Darum sollten Berater\*innen erklären, warum sie versuchen, Komplexität zu reduzieren, und die Ratsuchenden darum bitten, ihnen beispielsweise mitzuteilen, welche drei Punkte sie derzeit am meisten beschäftigen (vgl. Engelhardt 2011, 6). In diesem Zusammenhang sollten Berater\*innen auch ihre Wertschätzung ausdrücken, dass der\*die Klient\*in einen Weg gefunden hat, sich zu entlasten (vgl. ebd.).



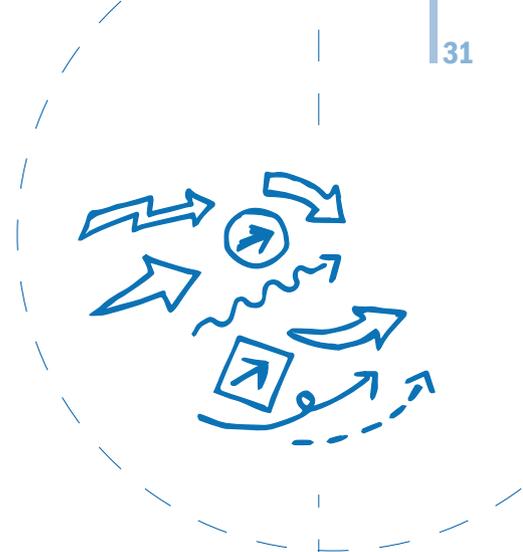
#### 4 Kanalreduktion

In der Online-Beratung ist die Wahrnehmung des Gegenübers eingeschränkt, es wird von einer „Kanalreduktion“ (Engelhardt 2018, 74) gesprochen. In der textbasierten Beratung fehlen Eindrücke, wie Stimmlage und Aussehen der Ratsuchenden. Die befragten Fachkräfte hatten den Eindruck dadurch weniger von eigenen Vorurteilen beeinflusst zu werden und sich eher auf das Anliegen konzentrieren zu können (vgl. auch Engelhardt 2018, 74).

„In der Online-Beratung [...] habe ich halt nur meine Fantasie. Wie groß ist diese Person? Wie dünn, wie dick, wie gebildet, ungebildet. Ich habe ja fast keine Information, vor allem am Anfang. Ich weiß ja gar nichts. Wie riecht die Person? Welchen Akzent, Dialekt? Diese ganzen Bias fehlen mir. Die ganzen Möglichkeiten, Vorurteile zu entwickeln.“

Keine direkte körperliche Reaktion der Ratsuchenden wahrnehmen zu können, beschrieben die Berater\*innen allerdings als herausfordernd:

„Wobei ich dann in der analogen Beratung ja auch immer eine Reaktion direkt sehe. Also da sehe ich ja, nickt da jemand oder sagt ‚Ja, so ist das‘. Das ist natürlich in der Online-Beratung manchmal sehr schwierig einzuschätzen, weil da sehen wir eben keine Reaktion. Da ist das gut, wenn dann nochmal eine Antwort kommt.“

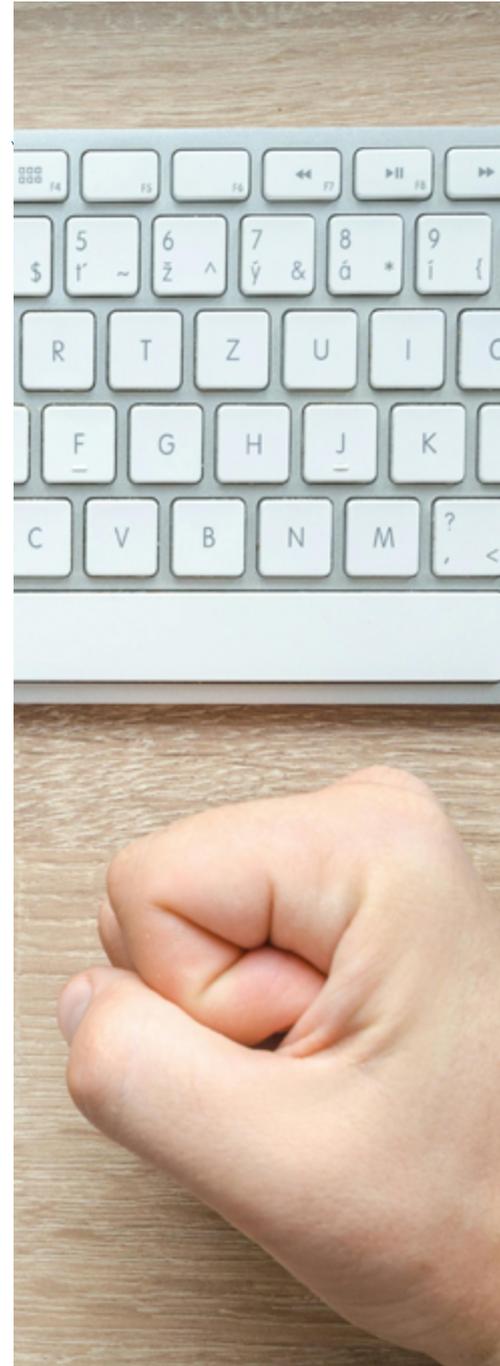


Was die Kanalreduktion im schriftbasierten Austausch also vor allem mit sich bringt, ist die eingeschränkte Möglichkeit zu „einer ganzheitlicheren Wahrnehmung des Gegenübers“ (Engelhardt 2023, 30) zu kommen. Von den interviewten Berater\*innen wird dies als besonders problematisch in Krisengesprächen empfunden:

„Also gerade, wenn es nicht die Telefonberatung ist, sondern in der Chatberatung ist aufgefallen, dass man nicht tatsächlich weiß, wie sicher die Personen sind. [...] ‚Bist du gerade vielleicht in einer akuten Bedrohungslage auch?‘ ‚Hast du irgendwelche Verletzungen?‘ ‚Wann hast du zuletzt getrunken?‘ ‚Wann hast du zuletzt was gegessen?‘ – das sind so Fragen, die gerne untergehen, weil das im Chat alles viel selbstsicherer vielleicht wirkt als jetzt am Telefon. Am Telefon hat man da noch ein bisschen besseren Eindruck, aber auch lang nicht so wie in der analogen Arbeit. Also da sieht man ja den Menschen und hat einen viel besseren Einblick oder viel besseres Gefühl dafür, wie gesund, wie präsent die Person ist. Und das alles in der Online- oder Telefonberatung – das muss alles abgefragt werden.“

Diese Fragen zu stellen, sei zunächst ungewohnt, wie die Beraterin feststellt. Sie erscheine auch ratsuchenden Personen, die unverletzt sind, überflüssig. Und dennoch müssen diese Dinge in der schriftbasierten Online-Beratung abgeklärt werden. Auch müsse präzise nachgehakt werden, was in gewissem Maße der Art, wie in Chats üblicherweise kommuniziert werde, entgegenstehe:

„Die Personen schreiben dann zum Beispiel: Ich bin in Ausbildung und meine Mama hat mich rausgeworfen. Und dann frage ich aber: ‚Okay, habe ich das richtig verstanden, dass deine Mutter dich jetzt rausgeworfen hat und dass du heute keinen Schlafplatz mehr hast?‘ Einfach nur, damit ich weiß: ‚Hast du jetzt heute noch einen Schlafplatz oder hast du erst ab nächste Woche keinen Schlafplatz mehr?‘“

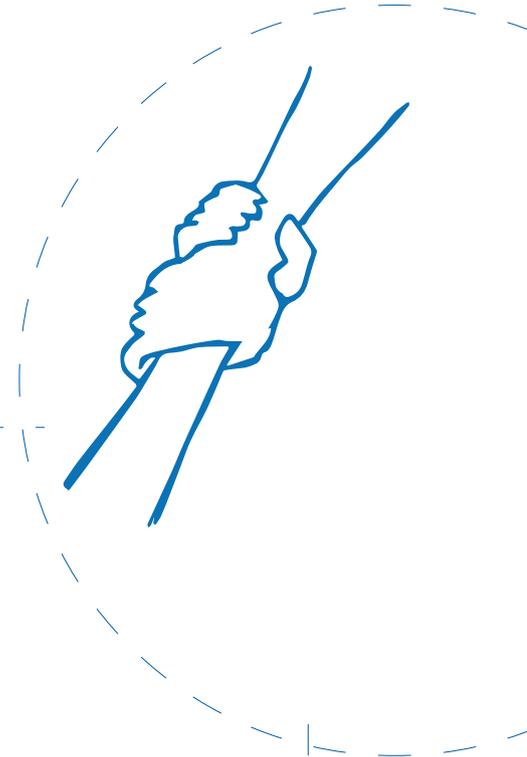


## 5 Krisenintervention

Beratungseinrichtungen stehen in der Verantwortung, ihre Fachkräfte auch für schwierige Gesprächssituationen zu stärken. In der synchron stattfindenden Beratung, etwa im Chat, sollten Einrichtungen folglich die Möglichkeit bieten, ein\*e Kolleg\*in des Beratungsteams hinzuziehen:

„Und wenn wir... intensivere Fälle haben mit schwierigen Themen, also wenn es jetzt in die Richtung von Gewalterfahrungen oder Missbrauchserfahrungen geht, da haben wir immer die Möglichkeit, dass wir uns gegenseitig austauschen. Und wenn beispielsweise jetzt suizidale Äußerungen im Chat fallen oder Ankündigungen von Straftaten oder solchen Geschichten, dann holen wir uns immer eine zweite Person mit in den Chat. Also dann machen wir das nicht mehr allein. [...] Also die Person ist dann auch nicht ersichtlich für den Klienten, sondern wir können immer sehen, was unsere Kolleg\*innen gerade schreiben und können quasi den Chat immer mitlesen und haben dann untereinander auch eine offene Chat-Funktion und können uns aber natürlich auch anrufen. Und je nachdem, was gerade leichter für uns ist, den Weg wählen wir dann eben auch. Also wir schreiben uns dann einfach kurz an und sagen: ‚Hey, komm mal, ich habe hier eine suizidale Äußerung. Könntest du bitte kurz mal mit in den Chat kommen?‘ Oder: ‚Mir kommt es gerade alles ein bisschen komisch vor. Ich weiß nicht, ob ich was übersehe. Kannst du noch mal bitte mit reinkommen und mitlesen?‘ Das sind so die Wege, wie wir uns unterstützen, damit wir ja nicht allein sind in der Online-Beratung.“

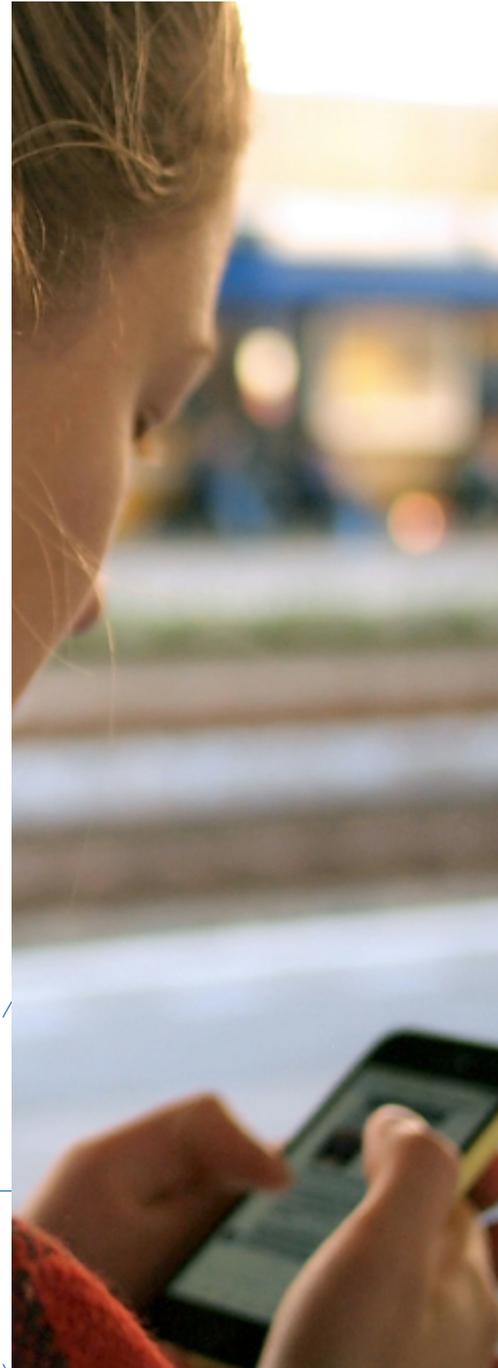
Was in keiner Einrichtung, die Beratung anbietet, fehlen dürfe, betont die oben zitierte Fachkraft, seien „Kriseninterventions- und Notfallpläne“. Das heißt, Einrichtungen müssen Beratungsfachkräfte mit Online-Kriseninterventionskenntnissen ausstatten und ihnen für ‚schwierige‘ Gesprächssituationen gezielte einrichtungsspezifische Prozessabläufe bereitstellen (vgl. Engelhardt 2023, 30).



Methodisch habe schriftbasierte Beratung den Vorteil, Klient\*innen ‚beim eigenen Wort‘ nehmen zu können – sofern der Gesprächsverlauf auf der Plattform gespeichert wird.

„Weil es niedergeschrieben ist, kann man es nicht wegmachen. Es ist einfach immer da und ich kann das immer wieder kopieren und sagen: ‚Hey, guck mal, im Juni habe ich dich mal gefragt...‘ Und dann füge ich das Zitat ein und dann kann die Person sagen: ‚Oh, krass, stimmt, das hat sich jetzt ja im August komplett verändert, das sehe ich jetzt schon gar nicht mehr so.‘ Du kannst dann immer wieder diese Produktprotokolle hervorheben aus der Mail-Beratung. Und das ist sehr stark. Ich sehe das auch als Methode, dieses geschriebene Wort dann wieder... immer wieder anzuschauen, was schon geschrieben wurde in der Vergangenheit.“

Belastende Gedanken, Emotionen und Probleme niederzuschreiben, empfinden viele Ratsuchende als hilfreich. Emily Engelhardt weist jedoch darauf hin: „Das immer wieder Nachlesen-Können von teils sehr belastenden oder gar (re-)traumatisierenden Textpassagen hat sicher auch eine negative Seite“ (2011, 9). Dieser Problematik sollten sich Berater\*innen und Beratungseinrichtungen bewusst sein. Um zu vermeiden, dass statt der Lösung das Problem im Vordergrund steht, sollten Ratsuchende ihre Beiträge bei Bedarf selbst löschen können. Alternativ könne der Beratungsverlauf archiviert oder das Setting gewechselt werden (vgl. Engelhardt 2011, 9).



## 6 Potenziale der Anonymität

Auch wenn Beratende besonders gefordert sind, wenn sich Ratsuchende in einer Krise an sie wenden, so stellen die interviewten Berater\*innen auch hier Potenziale der Online-Beratung heraus. Diese führen sie insbesondere auf die Anonymität zurück. In der anonymen Beratung könnten Themen besprochen bzw. verschriftlicht werden, worüber viele sich nicht trauten zu sprechen:

„Aber gleichzeitig denke ich mir, wenn die Person diese schriftbasierte Online-Beratung nicht bekommen würde, dann wäre es ja schrecklich, wenn das Thema nicht bearbeitet werden würde. [...] Also bei uns sind ja Leute, die sagen uns, das haben sie in der Therapie noch nicht ansprechen wollen und die können sich auch gar nicht vorstellen, das jemals jemandem zu sagen. Weil es solche schambesetzten Themen sind, gesellschaftlich so schambesetzt, also Thema Schwangerschaftsabbruch, Missbrauch, Drogen in der Familie, Suizidalität.“

So werde häufig eine ‚Tiefe‘ erreicht, die in einer Beratung vor Ort weniger schnell oder gar nicht entstanden wäre:

„Ich meine nur, dass die Beziehung in der Online-Beratung so schnell auf so eine existenzielle Ebene kommt. Die erste Mail ist bei uns ja oft schon: ‚Ich kann nicht mehr. Das und das ist passiert.‘ Wo ich mir denke, in der Präsenzberatung würde ich wahrscheinlich so tief oft gar nie kommen. [...] Es gibt einfach keinen Filter. Es gibt oft einfach gar keinen Filter. In der Präsenzberatung gibt es halt dann doch immer noch dieses: Ich will dem Berater auch irgendwo gefallen. Oder seinen Vorstellungen entsprechen. Dem Berater vielleicht aber auch das Gefühl geben, dass es vorangeht. Oder ich will dem Berater das Gefühl geben, dass ich mein Leben zusammen habe.“

"Das Gesicht wahren"



„Ja, das Gesicht wahren. Und in der Online-Beratung ist es überhaupt nicht so. Da gibt es kein Gesicht. Da gibt es ja kein Gesicht.“

Weiter haben Berater\*innen den Eindruck, dass Ratsuchende unvoreingenommener seien, wenn das Visuelle wegfalle, wie in der schriftbasierten Online-Beratung. Zum Beispiel werde ein etwas älterer Berater nicht sogleich aufgrund seines Alters mit dem eigenen Vater assoziiert. Zudem gingen Berater\*innen selbst davon aus, eine Beratung anbieten zu können, die sich durch die Reduktion von Bias auszeichne:

„Es [...] macht schon einen Unterschied, dass man gar keine Vorstellung hat, [...] wen man da vor sich hat oder wen man sich vorstellen kann. Aber es kann es natürlich auch [...] manchmal einfacher machen, weil es passiert ja auch, dass man eine Person vor sich hat und dann rattert der Kopf und man hat irgendwelche Annahmen über die Person, nur weil sie soundso aussieht oder die und die Identität hat oder die einen irgendwie erinnert an irgendwen. Ich finde, das kann es manchmal auch einfacher machen, da neutral erstmal zu reagieren, wenn man eben nicht einen Menschen vor sich hat und sich irgendwas automatisch denkt, was würde dazu passen zu dieser Person.“



Die Anonymität bringe zudem mit sich, dass Ratsuchende durch die Online-Beratung Gestaltungsmöglichkeiten bekommen, die sie in Präsenz-Beratungssettings vielleicht nicht unbedingt haben. Entsprechend kann Feedback sehr viel direkter ausfallen (vgl. Engelhardt 2023, 31). Auch eine der interviewten Fachkräfte hebt hervor:

„Es kommen viel mehr Menschen zu uns durch die Onlinearbeit und die Leute können viel leichter die Beziehungen mitgestalten. Also nee, leichter stimmt auch nicht, aber sie sind so ein bisschen befreiter von sozialer Erwünschtheit, würde ich mal sagen. Also einer Person, die man gerade nicht sieht, kann man vielleicht viel direkter sagen, was man sich vielleicht gerade eigentlich wünscht, ohne direkt zu überlegen, ob man das jetzt vielleicht gerade aussprechen kann, weil es vielleicht zu viel ist, was man sich gerade eigentlich wünscht – oder zu wenig. Sie können den Chat betreten, Sie können ihn direkt verlassen, ohne Hallo, ohne Tschüss. Also da sind sie ganz, ganz frei. Ja. Und können theoretisch die Hilfe oder die Unterstützung einfordern, die sie brauchen. Und ansonsten müssen sie gar keinen Kontakt halten.“



## 7 Die Bedeutung von kollegialem Austausch und Supervision

Gerade die schriftbasierte Online-Beratung bietet, so die interviewten Fachkräfte, gute Bedingungen für kollegiale Zusammenarbeit im Beratungsprozess sowie die anschließende Reflexion (siehe auch Engelhardt 2023, 30). Und so nutzten viele Fachkräfte die Zeit, die eine Beratung via Mail, nicht nur zur Recherche von Informationen, sondern auch für kollegialen Austausch.

„Wir haben ja regelmäßig Intervention und Supervision und tauschen uns dann über unsere Methoden aus und lesen auch manchmal die Mail-Verläufe voneinander [...] was unglaublich intensiv und wertvoll ist. Also Sie können sich ja vorstellen, wie intensiv das sein kann, wenn so eine Person, so eine Ratsuchende da von sich über Monate berichtet, was da los ist. Und du liest dann aber auch von deinem Kollegen, was er da so schreibt und es ist halt, wie wenn du jetzt... Das ist ja, wie wenn man so ein Beratungsgespräch in Präsenz aufnehmen würde und dann anhört. Also das ist schon sehr, sehr luxuriös, dass wir da diese Mails haben! Und es braucht – es ist ein anderes Thema – aber es braucht ganz viel Vertrauen, dass ein Kollege sagt oder eine Kollegin sagt: ‚Ja, du darfst gerne meine Mails lesen.‘“

Da die Schwelle, eine Beratung im digitalen Raum abubrechen, sehr niedrig ist, bedarf es ein hohes Maß an Reflexionsvermögen und Flexibilität seitens der Berater\*innen. Die beratende Person muss, so betont ein Berater, immer wieder aushandeln, ob der gewählte der richtige Ansatz für diese Person ist. In regelmäßigen Abständen sollte auch „mit der ratsuchenden Person aus einer Metaperspektive auf den bisherigen Beratungsverlauf“ (Engelhardt 2023, 31) geschaut werden. Diese Rückmeldungen können in den Beratungsprozess einfließen und genutzt werden (ebd.).



Der Umstand, dass es immer wieder Personen gibt, die Beratungen im virtuellen Raum schnell abbrechen, erfordert gleichzeitig auch eine hohe Frustrationstoleranz seitens der Beratenden und muss, je nach Thema, auch in Supervisionen oder Interventionen aufgefangen werden.

„Wenn da jetzt gar keine Antwort mehr kommt, lässt einen das auch wie gesagt, ein bisschen ratlos zurück. Aber woran könnte es jetzt liegen? Oder hat jemand keine Zeit, keine Lust oder spricht es jemanden nicht an.“

Die Person, die die Supervision leitet, sollte über „grundlegende Onlineberatungskompetenzen verfüg[en] und in der Lage [sein] nachzuvollziehen, welche Besonderheiten im Beratungsprozess settingbedingt auftauchen können“ (Engelhardt 2023, 31). Wenn die Supervision online stattfindet, kann eine weitere Reflexionsebene hinzukommen, schließlich können Fachkräfte selbst erleben, wie sich eine Beratung im Onlinesetting für eine Unterstützung suchende Person ausgestalten kann (vgl. Engelhardt 2023, 31).



# Empfehlungen von Berater\*innen

Gegen Ende der Interviews fragten wir die Berater\*innen, welche Tipps oder Empfehlungen sie Personen geben würden, die neu in die Online-Beratung einsteigen. Ihre Antworten lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Neben einer grundständigen Beratungsausbildung eine zertifizierte Weiterbildung zum Thema Online-Beratung machen (z.B. am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg).

Sich regelmäßig mit Kolleg\*innen austauschen, Tandems bilden oder Hospitationen bei erfahrenen Kolleg\*innen machen.

Die Rolle der Ratsuchenden einnehmen z.B. in der Online-Supervision oder Intervention.

Sich an den Bedarfen und Voraussetzungen der Zielgruppen orientieren.

Achtsam mit den eigenen Grenzen und der Arbeitszeit umgehen.

Sich die Grenzen bewusst machen, was in der (Online-)Beratung leistbar ist.

Sich mit den Kommunikationsregeln der unterschiedlichen Medien auseinandersetzen.

# Digitale Beratungen und Begegnungen gestalten

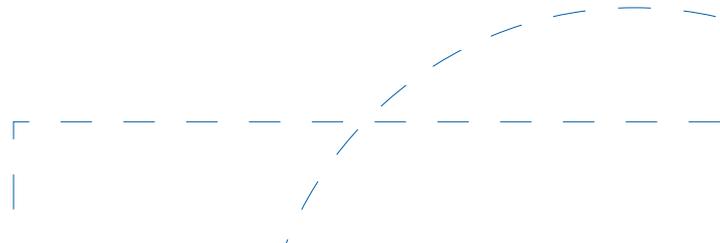
## Fachliche Voraussetzungen und Anforderungen an Berater\*innen

Das Anforderungsprofil von Berater\*innen, die im digitalen Raum arbeiten, unterscheidet sich von den Kompetenzanforderungen, die sich an Fachkräfte in der direkten Interaktion vor Ort stellen (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 49). Bislang gehört Online-Beratung allerdings nicht zu der grundständigen Beratungsausbildung (vgl. Engelhardt 2018, 27). Insofern unterscheidet es sich von Einrichtung zu Einrichtung, ob Beratungsfachkräfte über eine besondere zusätzliche Qualifikation verfügen oder nicht (vgl. Engelhardt 2018, 67). Denn es gibt keine Verpflichtung einen Ausbildungslehrgang zur Online-Beratung zu absolvieren (vgl. Engelhardt 24.10.2023). Viele Träger, wie etwa die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), bieten jedoch interne Qualifizierungen an (ebd.). Doch welche Kompetenzen brauchen Online-Berater\*innen? Um Antwort auf diese Frage zu finden, wurden in den vergangenen Jahren verschiedene Modelle entwickelt. Von einer Arbeitsgruppe der Technischen Hochschule Nürnberg wurde bereits 2011 gemeinsam mit verschiedenen großen Trägern der Online-Beratung (wie dem DCV und dem bke) ein Curriculum erarbeitet, dessen Grundstruktur nach wie vor als zeitgemäß charakterisiert wird (vgl. Engelhardt 2023, 27).

Demzufolge müssen Online-Berater\*innen über Medienkompetenz, Methodenkompetenz und Datenschutz-/Softwarekompetenz verfügen (vgl. ebd.).

Beratende Fachkräfte müssen in der Lage sein, souverän mit der eingesetzten Technik und Tools umzugehen (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 49). Dazu gehört, Ratsuchenden erklären zu können, wie diese funktioniert und wie sie anzuwenden ist (vgl. ebd.). In der Praxis heißt dies auch, entscheiden zu können, welches Medium und welche Tools für die jeweilige Beratungssituation notwendig und geeignet sind (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 50).

Eng mit diesen technischen Aspekten verknüpft ist ein sensibler Umgang mit Datenschutz und Vertraulichkeit (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 50). Berater\*innen müssen vertraut mit den Datenschutzbedingungen der jeweiligen Software sein und auf den genutzten Endgeräten für umfassenden Datenschutz sorgen (vgl. ebd.). Sie sollten außerdem in der Lage sein, Ratsuchende über die relevanten Sicherheitseinstellungen aufzuklären (ebd.). Dass sie eventuell aus dem Homeoffice und in das Private der Ratsuchenden beraten, stellt ebenfalls besondere Anforderungen (ebd.).



Letztlich ist essenziell, dass digitale Berater\*innen in dem jeweiligen digitalen Setting für eine vertrauensvolle Atmosphäre sorgen (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 50). Dazu gehört, aus Sicht der interviewten Berater\*innen auch, ein Kommunikationsmedium zu finden, das für die einzelnen Ratsuchenden passe und worüber sie gerne kommunizieren. Hinsichtlich methodischer Kompetenzen lässt sich außerdem festhalten, dass sich diese auch hinsichtlich der eingesetzten Medien und Angebotsformate unterscheiden (vgl. Engelhardt 2023, 27). In der Videoberatung wird ein anderes Set an Kompetenzen benötigt als in der Beratung per E-Mail. Während im Videosetting auf den gezielten Einsatz von Stimme und Körpersprache geachtet werden muss, benötigen Fachkräfte im E-Mail-Kontakt Schreib- und Lesekompetenzen (vgl. Engelhardt 24.10.2023).

Kurzum: es braucht mehr als technische Kenntnisse!

Die interviewten Fachkräfte nannten diese Eigenschaften oder Grundhaltungen als besonders relevant im Kontext der Online-Beratung:

- Zugewandtheit
- Empathievermögen
- Neutralität
- Frustrationstoleranz
- Verlässlichkeit
- Authentizität
- Reflexionsvermögen
- Transparenz
- Neugier



Auf den Stichpunkt Neugier soll hier nochmals dezidiert eingegangen werden. Denn eine neugierige Grundhaltung erscheint zentral für die Gestaltung von digitalen Beratungsprozessen. In der Praxis bezieht sich Neugier auf das Interesse an der jeweiligen ratsuchenden Person und deren Anliegen (vgl. Engelhardt 2018, 74). Neugier umfasst allerdings auch das Interesse an Neuem, einschließlich der Entwicklungen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Somit ist diese Eigenschaft besonders wichtig für die konzeptionelle Weiterentwicklung der Online-Beratung.

Die Digitalisierung unterliegt einem fortschreitenden Wandel und erfordert ein professionelles Selbstverständnis, das sich durch eine grundsätzliche Offenheit gegenüber Neuem sowie einer Affinität zum Lernen und Experimentieren auszeichnet (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 54 f.). Eine solche offene ‚Haltung‘ ist selbstredend eng an die Organisationskultur geknüpft. Schließlich kann sie sich nur entfalten, wenn die entsprechenden Strukturen und Rahmenbedingungen gegeben sind. Nur dann zeigen Berater\*innen, „die Bereitschaft, immer wieder neu zu lernen“, nur dann den „Mut, in digitalen Interaktionen mit Ratsuchenden kreative Lösungen zu entwickeln“ (Ranitzsch & Böhmig 2023, 54).



## Literatur- und Webtipps:

- Warum es eine „Kunst“ ist digital beraterisch tätig zu sein, erörtern Inse Böhmig und Jessica Ranitzsch in ihrem Beitrag „Von der Kunst, digitale\*r Berater\*in zu sein“ in der im April 2023 erschienenen Ausgabe der „merz Zeitschrift für Medienpädagogik“ mit dem Titel „**Social Media in der Beratung**“.

## Rahmenbedingungen seitens der Träger und Einrichtungen

Damit Fachkräfte Online-Beratungsgespräche tatsächlich fachlich sachgerecht durchführen können, sind sie darauf angewiesen, dass Träger und Einrichtungen die entsprechenden organisatorischen Rahmenbedingungen gewährleisten. Dazu gehört die Bereitstellung von finanziellen und zeitlichen Ressourcen, damit Fachkräfte Angebote zur Vertiefung und Erweiterung der nötigen Kompetenzen in Form von regelmäßig stattfindenden Schulungen, Begleitung und Supervision wahrnehmen können (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 52). Auch um informelle Lernwege beschreiten und experimentieren zu können, braucht es Zeit und eine konstruktive Fehlerkultur. Daneben sollten in Einrichtungen klare Prozessabläufe für Krisensituationen etabliert sein (vgl. Engelhardt 24.10.2023).

Zentral für das Gelingen von Beratungsprozessen ist außerdem die technische und räumliche Infrastruktur (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 52). Denn nicht nur wenn Berater\*innen, Ratsuchende im Büro empfangen, sondern auch wenn sie im digitalen Setting arbeiten, sind sie auf eine störungsarme Umgebung angewiesen. Außerdem benötigen Fachkräfte eine stabile Internetverbindung und geeignete datenschutzsichere Beratungssoftware (ebd.).

Sie sollten von ihren Arbeitgeber\*innen mit funktionierenden internetfähigen Geräten ausgestattet werden (vgl. Engelhardt 24.10.2023). Schließlich dürfen, um eine vertrauliche Kommunikation gewährleisten zu können, keine privaten Geräte verwendet werden (vgl. ebd.).

Unabdingbar für die professionelle Arbeit mit Medien sind außerdem klare datenschutzrechtliche Vorgaben (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 52). Sowohl die Daten der Klient\*innen als auch die Inhalte der Beratungsgespräche müssen geschützt und den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) nach verarbeitet werden (vgl. Engelhardt 2023, 32f.). Denn, wie eine Fachkraft es treffend formuliert:

„Jeder soll sich sicher fühlen, dass man jetzt nicht Daten weitergibt oder jetzt mit dem Anliegen irgendwo hausieren geht.“

Einrichtungen wie Träger müssen also sicherstellen, dass alle Berater\*innen wissen, welche Tools sie nutzen dürfen, welche Sicherheitseinstellungen sie vornehmen müssen, was es bei der eigenen Arbeitsumgebung (auch im Homeoffice) zu beachten gilt und welche Datenschutzhinweise sie an die Ratsuchenden kommunizieren sollen (vgl. Ranitzsch & Böhmig 2023, 52).

Vor Beginn der Beratung sollten Klient\*innen für das Thema Datenschutz und -sicherheit sensibilisiert werden (vgl. Engelhardt 2023, 33). Dies betrifft jedoch nicht nur das Thema Datenschutz: Denn obwohl junge Menschen heute mit digitalen Medien aufwachsen, kann nicht davon ausgegangen werden, dass sie über die nötigen Kompetenzen verfügen, um diese kritisch zu bedienen. „Hier ist es eine wichtige Aufgabe der Sozialen Arbeit im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe, in den unterschiedlichen Arbeitskontexten auch medienpädagogische Angebote zu machen und die Adressat\*innen ‚mitzunehmen‘.“ (Engelhardt 2023, 42.). „Nur so kann sichergestellt werden“, wie Emily Engelhardt in ihrer Expertise festhält, „dass sich Soziale Arbeit weiterhin an der Lebenswelt ihrer Adressat\*innen orientiert und auch auf allgemeine gesellschaftliche Veränderungen reagiert“ (Engelhardt 2023, 42).

Einrichtungen und Träger sind also gefragt, gesellschaftliche Entwicklungen zu analysieren, den Fachdiskurs voranzutreiben und konzeptionelle Grundlagen zu schaffen.

Zu den konzeptionellen Grundlagen gehört etwa, dass sich Einrichtungen und Träger mit den Anforderungen der unterschiedlichen Kommunikationskanäle auseinandersetzen. Das bedeutet unter anderem, dass Einrichtungen bei der Einführung digitaler Beratungsangebote immer die Zielgruppe mit ihren Voraussetzungen und Kommunikationsgewohnheiten berücksichtigen müssen. Hierzu können aktuelle Nutzungsstudien, wie etwa die repräsentativen KIM- oder die JIM-Studien, herangezogen werden und Zielgruppenbefragungen durchgeführt werden (vgl. Engelhardt 2023, 37).

Allerdings nutzen junge Menschen gegenwärtig häufig Apps, die sich nicht eignen, um vertrauliche Beratungen durchzuführen. Wie andere Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe treffen auch die interviewten Berater\*innen oft auf ein Dilemma: Datenschutz und Vertraulichkeit vs. Niedrigschwelligkeit (vgl. Engelhardt & Piekorz 2022, 25). Und so formuliert ein Berater:

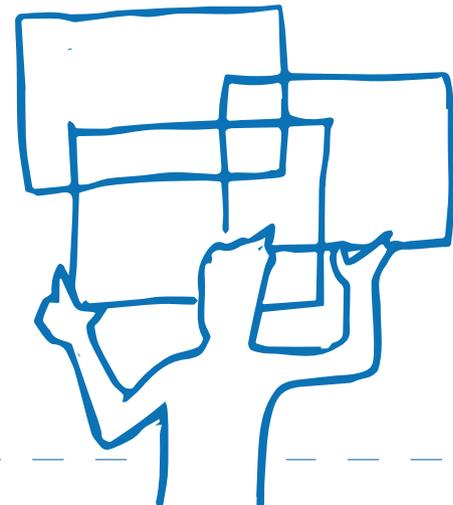
„Manchmal bin ich sogar geneigt, meine private Telefonnummer mitzuteilen [...] Aber das ist natürlich kein Weg. [...] Es kommt auch immer wieder vor, dass der Ratsuchende, der meldet sich mit vollem Namen und alles mit Adresse und Telefonnummer. Also er möchte, dass man ihn anruft.“

Umso wichtiger ist es, dass – wie sich die interviewten Fachkräfte wünschen – an der Weiterentwicklung von datenschutzsicheren Beratungsplattformen und konzeptionellen Ansätzen gearbeitet wird, die es tatsächlich ermöglichen, dass Ratsuchende niedrigschwellig in Kontakt treten können und Berater\*innen eventuell niedrigschwellig Nachsorge betreiben können. Denn ideal wäre es, betont eine interviewte Fachkraft:

„Wenn die Niedrigschwelligkeit nicht nur am Anfang ist – da reden ja alle drüber – da stimme ich vollkommen zu. Aber es wird zu wenig geredet über die Nachsorge, über Nachhaltigkeit.“

Weiter betonten die interviewten Berater\*innen, dass bei der Auswahl neben den Voraussetzungen der Zielgruppen entscheidend sei, welche Art von Beratung mit welchen Zielsetzungen angeboten wird. Für eine konzeptionelle Weiterentwicklung äußert eine Fachkraft den Wunsch, dass in der Beratung tätige Personen selbst mehr in Entscheidungen einbezogen werden, die Themen wie die Erreichbarkeit des Angebots oder die Wahl der Medien betreffen.

Zugleich darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Einrichtungen und Träger auch in Strukturen eingebettet sind, auf die sie möglicherweise wenig Einfluss haben. So sind sie oft nach wie vor mit der Frage konfrontiert, wie Online-Beratungskontakte und -angebote abzurechnen sind (vgl. Engelhardt 2023, 32). In diesem Zusammenhang bestehe auf politischer Ebene ein „dringender Klärungsbedarf“ (ebd.). Gängige regional organisierte Förderlogiken stehen dem grenzenlosen Raum des Internets entgegen: „Ein weiteres Problem zeigt sich in der grundsätzlichen Finanzierungsstruktur Sozialer Arbeit und der Kopplung an Gebietskörperschaften. Gerade bei Angeboten, die eine anonyme Online-Beratung ermöglichen, taucht schnell die Frage der Zuständigkeit auf, da sich das Internet eben nicht an solche Grenzen hält“ (Engelhardt 2023, 32).

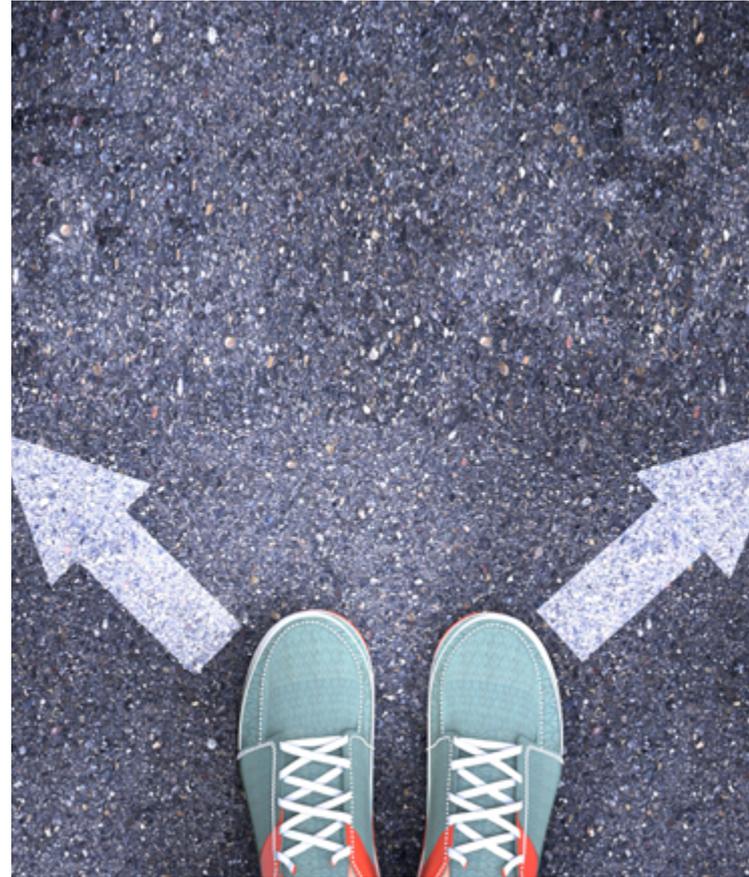


# Die Kombination von Beratung offline und online: Blended Counseling

Die Frage, wie Ratsuchende bestmöglich im Zusammenspiel von face-to-face Beratung und Online- bzw. Telefonberatung unterstützt werden können, treibt die Fachdebatte schon seit geraumer Zeit um (vgl. Engelhardt 2022, 6). Angesichts der Entwicklungen, die nicht zuletzt durch die Covid-19-Pandemie vorangetrieben wurden, gewinnt sie zunehmend an Bedeutung. Wichtig ist zu beachten, dass Blended Counseling nicht lediglich die situative oder zufällige Kombination von Online- und Offline-Kommunikation meint (vgl. Hörmann 2022, 6). „Ein E-Mail-Kontakt, der eher zufällig zwischen Präsenzsitzungen stattfindet, beschreibt keinen Blended Counseling-Prozess“, notieren Hörmann und Engelhardt (2022, 72). Blended Counseling basiert auf konzeptionellen Vorüberlegungen und bedeutet, sich „systematisch der Vielfalt unterschiedlicher Kommunikationskanäle zu bedienen“ (Engelhardt & Reindl 2016, 136).



Die beratende Fachkraft kann Kontakte online und offline „im Sinne der Prozesshaftigkeit steuern und in Abstimmung mit der ratsuchenden Person“ (Engelhardt 2023, 26) gestalten. Entsprechend können Ratsuchende unterschiedliche Wege wählen, um sich Beratung zu suchen. Während die individuellen Blended Counseling-Prozesse sehr unterschiedlich verlaufen können (z.B. Beginn in der Beratung vor Ort und Weiterführung in der Chatberatung), so zeichnen sie sich alle durch ein hohes Maß an Flexibilität aus. Die Entwicklungen im Bereich des Blended Counseling stellen damit auch eine Reaktion auf die veränderten Erwartungen dar, die Adressat\*innen an Beratung stellen und bilden die veränderte Praxis in der Alltagskommunikation ab (vgl. Engelhardt & Reindl 2016, 134). Zusammengefasst lässt sich also festhalten: Blended Counseling ermöglicht „einen flexiblen, lebensweltnahen und auf die Bedürfnisse der Klient\*innen zugeschnittenen Beratungsprozess“ (Camenzind et al. 2023, 15).



## Literatur- und Webtipps:

- Für eine weiterführende Auseinandersetzung mit dem Thema Blended Counseling empfehlen wir das Kapitel zu dem Thema in dem Buch „**Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit**“ von Martina Hörmann, Dominik Tschopp und Joachim Wenzel.

# Impulsfragen für die Umsetzung von Blended Counseling

Auf Basis der Literatur (insbesondere Camenzind et. al 2023; Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln 2023; Deutscher Caritasverband e.V. 2020; Engelhardt 2022 & 2018; Hörmann et al. 2023; Hörmann 2022; Landes-Caritasverband Bayern o.J.) und der Interviews mit Fachkräften konnten wir Impulsfragen zusammenstellen. Wir haben uns bewusst dagegen entschieden, Tipps oder Handlungsempfehlungen zu formulieren, da die spezifische Situation sich von Einrichtung zu Einrichtung unterscheidet. Die Fragen sollen als Anregungen dienen, sich (gemeinsam im Team) der Frage zu nähern, wie Blended Counseling in der eigenen Einrichtung aussehen könnte.

## Beratungskonzept und fachliche Weiterarbeit

- Ist bereits ein Beratungskonzept etabliert? Falls ja, was zeichnet dieses aus? Welchen Nutzen könnte ein Blended Counseling-Konzept bringen?
- Zu welchen Themen müssen Fortbildungen in Anspruch genommen werden?
- Wie soll Supervision und Intervision organisiert sein?
- Welche Qualitätsstandards sind festzuhalten bzw. an welchen wird sich orientiert?
- Zu welchen Themen braucht es Notfallpläne, die ein standardisiertes Vorgehen festschreiben?
- Gibt es immer wiederkehrende Fragen, zu denen Infomaterialien erstellt werden können?



## Adressat\*innen der Beratung

- Was sind die Voraussetzungen und Anforderungen der Adressat\*innen?
- Über welche technischen Geräte verfügen die Adressat\*innen?
- Wie kommunizieren diese?
- Welche Medienkompetenzen besitzen sie?
- Für welche Themen (Datenschutz etc.) müssen sie sensibilisiert werden, sobald das Konzept etabliert ist?

## Organisationskultur und Haltung

- Welche ‚Kultur‘ macht die Organisation und die Dienstgemeinschaft aus?
- Welche Haltung zu Digitalisierungsthematiken lässt sich identifizieren?
- Gibt es Mitglieder im Team, die besonders motiviert sind, das Blended Counseling-Angebot mitzugestalten?
- Wie kann das Vorhaben als Gemeinschaftsaufgabe des Teams etabliert werden?

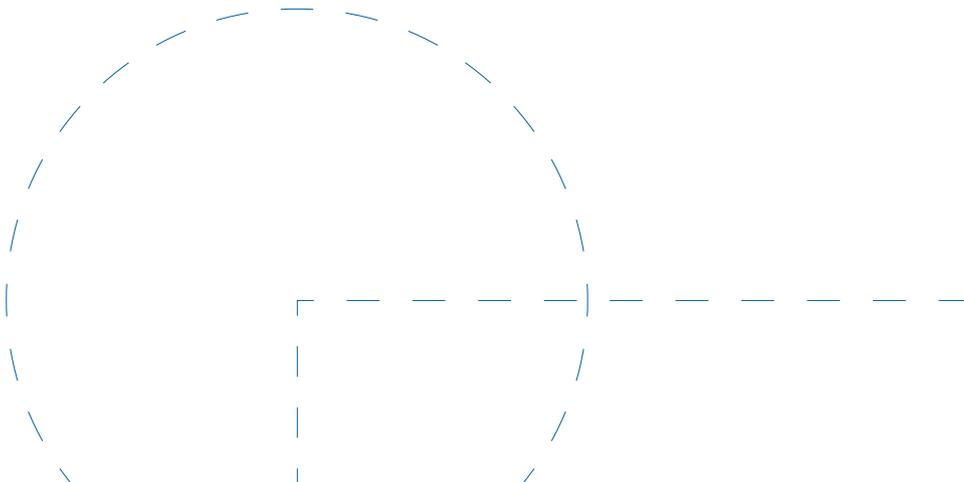


## Infrastruktur

- Welche datensicheren, niedrighschwelligten Angebote begegnen den beschriebenen Voraussetzungen?
- Wie muss die Infrastruktur angepasst werden?
- Wer muss in die Umgestaltung der Infrastruktur einbezogen werden? (z.B. Datenschutzbeauftragte\*r, IT, Berater\*innen, Kooperationspartner\*innen)
- Mit welchen Institutionen lassen sich Kooperationen suchen, um Synergien zu bilden (Hochschulen, andere Beratungseinrichtungen, u.ä.)?

## Praktische Umsetzung

- Zu welchen Zeiten sollen Berater\*innen erreichbar sein und welcher Antwortrhythmus muss Ratsuchenden kommuniziert werden?
- Sollen Verläufe bei schriftbasierter Kommunikation gespeichert werden? Falls ja, erhalten Ratsuchende die Möglichkeit, ihre Beiträge zu löschen?



# To be continued.

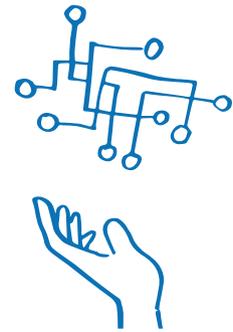
## Debatten um den Einsatz von künstlicher Intelligenz in der Online-Beratung

Als Ende 2022 ChatGPT auf den Markt kam, schienen viele das Auftauchen von generativer KI als ‚plötzlich‘ zu empfinden (vgl. Engelhardt 2023b, 406). Für Wochen dominierte die Auseinandersetzung mit Risiken und Potenzialen von KI-Sprachmodellen die mediale Debatte. KI-Modelle wie ChatGPT generieren Texte auf Basis von großen Datenmengen, die den Eindruck entstehen lassen, sie seien von Menschen geschrieben (vgl. ebd. 407). Sie können verschiedene Stile und Tonalitäten berücksichtigen, ihre Antworten können empathisch und einfühlsam wirken (vgl. ebd. 406). Mit der Verfügbarkeit von ChatGPT und ähnlichen Anwendungen muss sich die gesamte Profession der Sozialen Arbeit zum Umgang mit KI positionieren und sich in Bezug auf deren Anwendung kritisch mit dem eigenen Selbstverständnis und Methodiken auseinandersetzen (vgl. ebd. 408).

Denn Fachkräfte benötigen spezifische Kompetenzen, um mit KI-Systemen verantwortungsvoll umgehen zu können, und müssen sensibilisiert werden, was deren freie Verfügbarkeit auf dem Markt bedeutet.

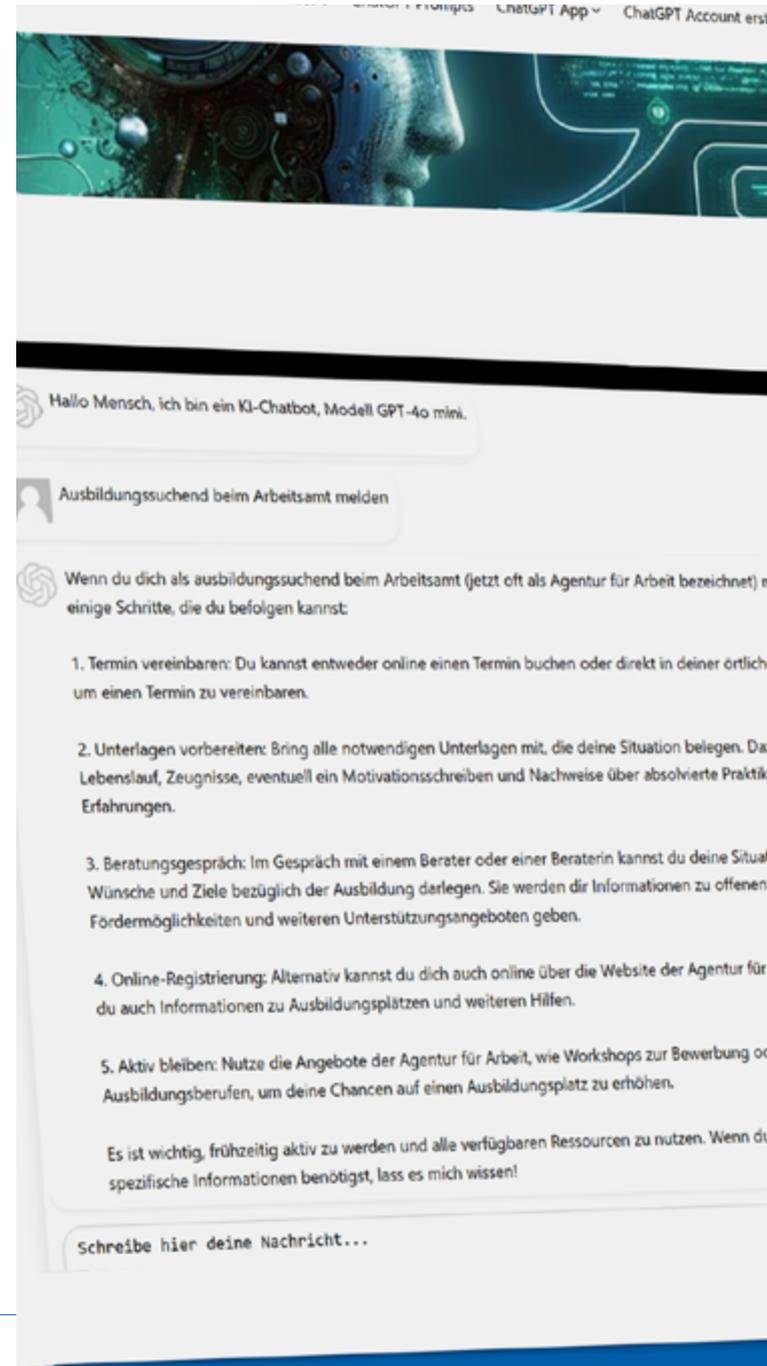
Beispielsweise mögen die Antworten von ChatGPT in der Regel überzeugend erscheinen, jedoch kann, wie Sebastian Meineck es formuliert, „jedes Detail falsch sein und muss einzeln überprüft werden“ (04.07.2023).

Trainiert werden Chatbots mit Daten aus dem Netz, wie beispielsweise Wikipedia-Artikeln, Nachrichtenbeiträgen oder Diskussionen in Online-Foren (vgl. Meineck 04.07.2024). OpenAI, der Anbieter von ChatGPT, nutzt außerdem die Unterhaltungen, die Nutzer\*innen mit dem Chatbot führen, als Trainingsdaten (vgl. ebd). Dieses Vorgehen wirft selbstredend datenschutzrechtliche Fragen auf. Dass OpenAI bei seinem im Frühjahr 2023 veröffentlichten Sprachmodell GPT-4 nicht die Herkunft der Trainingsdaten herausgibt, ist nicht zuletzt insofern problematisch, dass nicht überprüfbar ist, inwiefern Verzerrungen und Bias entgegengewirkt wird oder nicht (vgl. ebd). Zudem können ChatGPT und ähnliche Sprachmodelle dazu eingesetzt werden, Desinformationen zu verbreiten oder Online-Betrug zu betreiben (vgl. ebd.)



Es ist davon auszugehen, dass generative KI-Modelle zukünftig immer mehr Verwendung finden und sich im Hinblick auf die Qualität der Textergebnisse noch einmal deutlich weiterentwickeln werden (vgl. Engelhardt 2023b, 17). Wie KI-Modelle die Beratungspraxis verändern können und welche ethischen sowie datenschutzrechtlichen Fragen deren Einsatz in der Beratung aufwirft, wird in der Fachdebatte vermehrt diskutiert (vgl. Engelhardt 2023b). In diesem Zusammenhang geht es allerdings, wie Emily Engelhardt schreibt, "für die Beratung (noch) nicht um die Debatte 'entweder Mensch oder KI', sondern vielmehr um die Frage, wie KI die Arbeit sinnvoll unterstützen und damit auch wertvolle Ressourcen schonen kann." (Engelhardt 2023b, 408) Bereits heute, so stellt sie die Vermutung auf, nutzen einzelne Berater\*innen Textgeneratoren, etwa um sich erste Anregungen für das Verfassen ihrer Antwort einzuholen (vgl. ebd.).

Um aktuellen Anforderungen im Bereich der digitalen Kommunikation zu begegnen, erprobt Emily Engelhardt derzeit den Einsatz von ChatGPT in der Lehre mit Studierenden. Im Fokus steht hierbei die Frage, wie das generative KI-Modell eingesetzt werden kann, um Methoden der Online-Beratung zu üben (vgl. Engelhardt 2023c, 27).



Doch in der Fachdebatte ist nicht nur die Interaktion von Fachkräften mit KI-Modellen zu berücksichtigen. Welche Fragen Ratsuchende in Bezug auf KI in der Beratung umtreibt, so betont Engelhardt, sind nicht zu vernachlässigen (vgl. 2023b, 408). Angesichts des wachsenden Einsatzes von Chatbots können junge Menschen in einer Krise sich beispielsweise fragen, ob eine rund um die Uhr verfügbare Software nicht ebenfalls empathisch auf ihre Anliegen reagieren kann. Oder es ist anzunehmen, dass einige Ratsuchende anzweifeln, dass sie es im schriftlichen Kontakt mit einem Menschen zu tun haben (vgl. ebd.). Die Jugendsozialarbeit ist hier gefragt, junge Menschen zu unterstützen, die Potenziale und Grenzen von KI-Modellen zu bewerten sowie deren gesellschaftlichen Implikationen zu erfassen.



## Literatur- und Webtipps:

- Neben dem zitierten Fachbeitrag von Emily Engelhardt **„Berät bald der Bot?!“**, möchten wir Sie dazu anregen, ihre Website <https://www.der-dreh.net/publikationen/> zu besuchen, auf der sie mehrere Beiträge zu dem Thema ankündigt.
- Außerdem wollen wir Sie auf die im Juni 2024 erschiene Ausgabe **„Medienpädagogik und KI“** der „merz Zeitschrift für Medienpädagogik“ aufmerksam machen. Das Editorial von Angelika Beranek, Emily Engelhardt und Eike Rösch gibt eine Übersicht über die Fachbeiträge.
- Zudem empfehlen wir den Beitrag **„Das Hype-Theater um moderne Chatbots“** von Sebastian Meineck auf [netzpolitik.org](https://www.netzpolitik.org). Es handelt sich hierbei um die verschriftlichte Fassung eines Vortrags, den er in einer Ringvorlesung für die Universität Erfurt gehalten hat. In diesem benennt er zehn Gefahren aktuell gehypter KI-Systeme.

# Quellenverzeichnis

Beranek, Angelika; Engelhardt, Emily & Rösch, Eike (2024). Editorial. Medienpädagogische Perspektiven auf Künstliche Intelligenz. In: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 68 (3), 7-9.

Camenzind, Gina; Hörmann, Martina & Silfverberg, Minnie (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell. Dgvt-Verlag: Tübingen.

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln (2023). Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas. URL: [https://www.caritasnet.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C\\_BlendedCounseling\\_L3.pdf](https://www.caritasnet.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C_BlendedCounseling_L3.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Deutscher Caritasverband e.V. (2020). Eckpunkte Blended Counseling. URL: [https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte\\_blended\\_counseling\\_201014\\_v2.pdf%3Fd%3Daf%3Dpdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte_blended_counseling_201014_v2.pdf%3Fd%3Daf%3Dpdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Deutscher Caritasverband e. V. (o.J). Die Geschichte von [U25]. URL: <https://www.u25-deutschland.de/uber-uns/unsere-geschichte/> (Letzter Zugriff: 17.07.2024).

Engelhardt, Emily (24. Oktober 2023). Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. URL der Videoaufzeichnung: <https://www.digitalejugendhilfe.de/jadigital/jadigital-veranstaltungen/vortrag-engelhardt.html> (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Engelhardt, Emily (2023c): KI in der Lehre – Beraten lernen mit ChatGPT. In: fnma Magazin 03, 27-28. URL: [https://www.der-dreh.net/wp-content/uploads/2023/10/KI-Lehre\\_fnma-02-2023.pdf](https://www.der-dreh.net/wp-content/uploads/2023/10/KI-Lehre_fnma-02-2023.pdf) (Letzter Zugriff: 17.07.2024).

Engelhardt, Emily (2023b): Berät bald der Bot!? Zur Bedeutung von KI-Textgeneratoren in der (Online-)Beratung. In: Zeitschrift Jugendhilfe (61) 5, 404-409. URL: <https://www.der-dreh.net/wp-content/uploads/2023/11/Engelhardt-Beraet-bald-der-Bot-1.pdf> (Letzter Zugriff: 17.07.2024).

Engelhardt, Emily (2023). ‚Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe‘. (=Fachexpertise im Auftrag des Instituts für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism) im Rahmen des BMFSFJ-geförderten Projekts „JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten“). URL: [https://www.digitalejugendhilfe.de/fileadmin/uploads/user\\_upload/Webseite\\_Digitale\\_Kommunikation\\_Beratung\\_Beziehungsgestaltung\\_Engelhardt.pdf](https://www.digitalejugendhilfe.de/fileadmin/uploads/user_upload/Webseite_Digitale_Kommunikation_Beratung_Beziehungsgestaltung_Engelhardt.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Engelhardt, Emily (2022). Wie geht es weiter mit der Beratung – Blended Counseling als Perspektive für die Zukunft!? In: pro familia magazin 50 (3), 6-9, URL: [https://www.der-dreh.net/wp-content/uploads/2023/01/pro\\_familia\\_magazin-3-2022\\_engelhardt.pdf](https://www.der-dreh.net/wp-content/uploads/2023/01/pro_familia_magazin-3-2022_engelhardt.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Engelhardt, Emily (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen.

Engelhardt, Emily (2011): Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden. Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung. In: E-Beratungsjournal, 7 (1), 1-11. URL: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0111/engelhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/engelhardt.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Engelhardt, Emily & Piekorz, Katharina (2022). Einführung in die Onlineberatung per Messenger. In: E-Beratungsjournal 18 (1), 18-33. URL: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt\\_piekorz.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Engelhardt, Emily & Reindl, Richard (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144. URL: [https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR\\_12-2016.pdf](https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR_12-2016.pdf) (Letzter Zugriff: 17.07.2024).

Erdmann, Julian & Brüggem, Niels (2023). Digital Streetwork. Bericht der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojektes in Bayern im Jahr 2022. Herausgegeben vom JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis. München.

Erdmann, Julian (2023). Digital Streetwork: Grenzenlose Jugend(-sozial)arbeit im grenzenlosen Raum des Internet? In: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 67 (2), 30-38.

Hancken, Sabrina (24.06.2021). Nähe trotz Distanz – Gestaltung einer lebensweltorientierten digitalen Beziehungsgestaltung in Zeiten der Corona-Pandemie. Auf: socialnet. URL: <https://www.socialnet.de/materialien/29279.php> (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Hörmann, Martina; Tschopp, Dominik & Wenzel, Joachim (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit (= Soziale Arbeit - kompakt & direkt). Kohlhammer Verlag: Stuttgart.

Hörmann, Martina 2022. Blended Counseling Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer\*innen (MBE) (hrsg. Der Paritätische Gesamtverband) URL: [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022_web.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Hörmann, Martina & Engelhardt, Emily (2022): Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 40 (2), 72-78.

Kühne, Stefan (15.03.2024) "Angebote der digitalen Beratung sind nicht die Zukunft, sondern bereits Gegenwart" (=Interview auf der Plattform überaus). URL: <https://www.ueberaus.de/wws/interview-stefan-kuehne.php> (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Landes-Caritasverband Bayern (o.J). „Let´s help online. Arbeitshilfen für die Erweiterung digitaler Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. URL: <https://www.caritas-bayern.de/unsere-themen/europa/lets-help-online/lets-help-online> (Letzter Zugriff: 05.01.2024).

Lechtenberg, Judith (o.J.). Peer to Peer – Unterstützung auf Augenhöhe. Die zwei Ansätze Peer Counseling und Peer Learning in der Praxis. Auf: überaus. URL: <https://www.ueberaus.de/wws/peer-counseling.php> (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Meineck, Sebastian (04.07.2023). Das Hype-Theater um moderne Chatbots. Auf: netzpolitik.org.  
URL: <https://netzpolitik.org/2023/olimpias-auge-das-hype-theater-um-moderne-chatbots/> (Letzter Zugriff: 17.07.2024).

Risau, Petra (2023). Messenger – Das Beratungsformat der Zukunft? Besonderheiten und Herausforderungen. In: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 67 (2), 14-19.

Stieler, Mara (2022). Aufsuchende digitale Beratungsmethoden. Handlungsleitfaden der wissenschaftlichen Begleitforschung des Projektes JMD DIGITAL – Virtuelle Beratungsstrukturen für ländliche Räume. (Institut für E-Beratung. Technische Hochschule Nürnberg). URL: [https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/jmd-digital/Leitf%C3%A4den/IEB\\_Leitfaden\\_Aufsuchende\\_digitale\\_Beratungsmethoden.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/jmd-digital/Leitf%C3%A4den/IEB_Leitfaden_Aufsuchende_digitale_Beratungsmethoden.pdf) (Letzter Zugriff: 18.06.2024).

Stix, Daniela Cornelia & Eggert, Susanne (2023). Editorial: Wo guter Rat nicht teuer ist. In: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 67 (2), 6-13.

Stix, Daniela Cornelia (2022). Praxishandbuch Beraten mit Social Media. Digitale Soziale Arbeit mit Jugendlichen. Beltz Juventa: Weinheim/Basel.

Ranitzsch, Jessica & Böhmig, Inse (2023): Von der Kunst, digitale\*r Berater\*in zu sein. In: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 67 (2), 48-55.

# Bildnachweise

## Fotos:

Titelseite: @ling\_gigi/unsplash  
Seite 5: Surprising\_SnapShots/pixabay  
Seite 6: fauxels/pexels  
Seite 9: Anna Shvets/pexels  
Seite 10: Anna Shvets/pexels  
Seite 13: Darrel Und/pexels  
Seite 14: Fangirl/pixabay  
Seite 15: Alex Green/pexels  
Seite 16: Markus Spiske/unsplash  
Seite 17: Daniel Torobekov/pexels  
Seite 18: Screenshot Webseite U25/Mazzoni  
Seite 20: Erik\_Lucatero/pixabay  
Seite 23: Nadine Marfurt/unsplash  
Seite 24: Igor Omilaev/unsplash  
Seite 26: Karolina Grabowska/pexels  
Seite 27: energpic-com/pexels  
Seite 29: Denis Cherkashin/unsplash  
Seite 32: Goumbik/pexels  
Seite 34: Daria Nepriakhina/unsplash  
Seite 36: fauxels/pexels  
Seite 37: marcino/pixabay  
Seite 39: fauxels/pexels  
Seite 42: fauxels/pexels  
Seite 47: Brooke Cagle/unsplash  
Seite 48: Good\_Ideas/pixabay  
Seite 49: TeroVesalainen/pixabay  
Seite 50: kindelmedia/pexels  
Seite 51: solomia2016shopping/pixabay  
Seite 53: Screenshot Chat GPT/Mazzoni  
Seite 54: canvastudio/pexels  
Rückseite: @ling\_gigi/unsplash

Illustrationen: Marcus Mazzoni/dezign.it

