



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Masterarbeit

Zur Erlangung des akademischen Grades Master of Arts (M.A.)

Alles fremd, alles neu

Onlineberatung in interkulturellen Kontexten

vorgelegt von

Lisa Birkenhagen

Masterstudiengang Beratung

6. Fachsemester

Modul B16 – Master - Thesis

Erstprüferin: Prof.in Dr.in Christine Krüger

Zweitprüferin: Prof.in Dr.in Júlia Wéber

URN: urn:nbn:de:gbv:519-thesis2022-0353-8

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	3
Einleitung	4
1.1 Die Bedeutung von Sprache in der Beratung.....	13
1.2 Das Fremde – Eine Annäherung an den Kulturbegriff in der Beratung	14
2 Verbindungen aufbauen – Grundlagen der Onlineberatung	17
2.1 Beratungskonzepte	20
2.2 Formen der Onlineberatung	22
2.3 Qualitätssicherung	30
2.4 Voraussetzungen für eine gelingende Onlineberatung	36
2.5 Kritische Betrachtungen	38
3 Interkulturelle Onlineberatung	46
3.2 Aspekte einer gelungenen psychosozialen Onlineberatung im interkulturellen Kontext	52
3.3 Grenzen und Potenziale interkultureller Onlineberatung.....	59
4 Aus der Praxis lernen – Beratungsprojekt HifaS – Hilfe für ausländische Studierende	64
5 Diskussion	71
6 Fazit	76
Literatur	80

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland im Jahr 2020.....	10
Abbildung 2: Internetnutzung von Personen nach Altersgruppen in % im Jahr 2021...	12
Abbildung 3: Internetaktivitäten zu privaten Zwecken in % im Jahr 2021.....	12
Abbildung 4: Prozentualer Anteil ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen nach Bundesländern.....	64
Abbildung 5: Anteil ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen nach Bundesländern	65
Abbildung 6: Kontaktaufnahme mit der HifaS	68
Abbildung 7: Sprachen, in denen die Beratungsgespräche der HifaS durchgeführt wurden	69
Abbildung 8: Problemstellungen der Studierenden (Bedarfsermittlung).....	70

Einleitung

In der heutigen Gesellschaft ist das Internet nicht mehr wegzudenken. Ein Großteil der Bevölkerung besitzt ein Smartphone oder bewegt sich alltäglich im World Wide Web. Soziale Medien und Instant Messenger verbinden Menschen auf der ganzen Welt miteinander und immer mehr Institutionen verlegen ihre Angebote ins Internet. So ist es heutzutage möglich, online zu studieren oder Onlinetherapie in Anspruch zu nehmen. Somit gerät das Internet auch für psychosoziale Berater*innen immer mehr in den Fokus. Seit vielen Jahren etabliert sich das Konzept der Onlineberatung und durch aktuelle Ereignisse wie die Covid-19-Pandemie gewinnen diese Angebote an Relevanz. Durch Globalisierungsprozesse wird gleichzeitig auch die Gesellschaft immer diverser und interkulturelle Beratung findet sich in jeden Feld der psychosozialen Beratung wieder. Interkulturelle Beratung beschreibt im Kontext dieser Arbeit einen Beratungsprozess zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen. Es wird sich abwechselnd auf *interkulturelle Beratung* und *Beratung mit Hilfe interkultureller Kompetenzen* berufen. Das meint, dass Berater*innen für die Beratung von Personen sensibilisiert werden, die in anderen Ländern sozialisiert wurden und andere kulturelle Hintergründe aufweisen. Beide Beratungsfelder, sowohl die Onlineberatung als auch die interkulturelle Beratung, bringen spezifische Eigenschaften und Problemstellungen mit sich.

In dieser Abschlussarbeit stehen das Internet und die Kultur im Fokus. Es soll geklärt werden, wie sich Onlineberatung und interkulturelle Beratung vereinen lassen und worauf geachtet werden muss, damit psychosoziale Onlineberatungsprozesse in interkulturellen Kontexten gelingen können. Daraus ergibt sich folgende Forschungsfrage:

Welche Besonderheiten weist Onlineberatung in interkulturellen Kontexten auf?

Der *Themenschwerpunkt* dieser Arbeit liegt somit auf der Onlineberatung und der Frage, wie dieses Beratungssetting in interkulturellen Kontexten gelingen kann. Dies ermittelt die Autorin, indem Literatur analysiert wird und definiert wird, was Onlineberatung an sich braucht, um zu gelingen, und inwieweit interkulturelle Onlineberatung erfolgreich sein kann, wenn sich Berater*innen dabei auf interkulturelle Kompetenzen berufen. Dabei wird die Autorin sich zunächst auf theoretische Erkenntnisse beziehen und anschließend ihre eigenen praktischen Erfahrungen im Beratungsprojekt *Hilfe für ausländische Studierende* (HifaS) an der Hochschule Neubrandenburg reflektieren und beschreiben. Da *das Fremde* ein nicht bzw. nur schwer fassbarer Begriff ist, wird die *Zielgruppe* der vorliegenden Abschlussarbeit wie folgt definiert:

- Personen mit Migrationshintergrund (mit und ohne Fluchterfahrung)

- in Deutschland studierende ausländische Student*innen (Bildungsinländer*innen und -ausländer*innen)
- Berater*innen und Klient*innen, die nicht im gleichen Land sozialisiert wurden und nicht die gleiche Erstsprache aufweisen

Methodisch wird sich auf eine theoretische Literaturrecherche über das Internet und über die in der Hochschulbibliothek bereitgestellten Literatur bezogen. Aus diesen recherchierten Erkenntnissen, werden eigene Schlussfolgerungen abgeleitet. Diese werden abschließend mit praktisch gesammelten Erfahrungen in der interkulturellen Onlineberatung diskutiert. Es wird geprüft, ob die theoretischen Erkenntnisse auch in der Praxis umsetzbar sind – und falls nicht, woran dies liegt. Dabei wird sich nur auf die Onlineberatung in Deutschland und die Erkenntnisse deutscher Forscher*innen bezogen. Dies hängt damit zusammen, dass das Feld der Beratung in anderen Ländern unterschiedliche Schwerpunkte umfasst und nicht immer klar von anderen Hilfsformen abgegrenzt wird. So wird im englischsprachigen Raum unter dem Begriff *Counseling* sowohl Beratung als auch Therapie verstanden. In dieser Arbeit richtet sich der Fokus ausschließlich auf die psychosoziale Beratung.

Sowohl bei der Onlineberatung als auch bei der interkulturellen Beratung handelt es sich um anspruchsvolle Beratungsfelder mit eigenen Vorteilen, aber auch eigenen Störungsquellen. Das Anliegen der Autorin ist es, ebendiese sichtbar zu machen, zu prüfen, wo sie ihren Ursprung haben, und Lösungswege bzw. Ansatzpunkte aufzuzeigen. Außerdem wird untersucht, unter welchen Bedingungen eine Onlineberatung in interkulturellen Kontexten gelingen kann.

In Kapitel 1 werden themenrelevante Begriffe definiert und die Art, wie diese im Kontext dieser Arbeit verwendet werden, wird eingegrenzt. Außerdem wird das Beratungsfeld der psychosozialen Beratung definiert und kurze Einblicke in die Aufgabenfelder und Faktoren, die einen Wandel in diesem Beratungsfeld hervorrufen und für die vorliegende Abschlussarbeit relevant sind (Digitalisierung und Internationalisierung), gegeben.

Ein thematischer Einstieg in das Feld der Onlineberatung erfolgt im Kapitel 2. In diesem Teil der Arbeit gebe ich einen umfassenden Einblick in die Arbeitsgrundlagen, die Beratungskonzepte, die Art, wie die Qualität gesichert werden kann, und die unterschiedlichen Settings, die in das Feld der Onlineberatung fallen. Außerdem wird auf das Blended Counseling eingegangen – eine Mischform aus Onlineberatung und klassischer Face-to-Face-Beratung, die in diesem Zusammenhang auch Beachtung finden soll. Nachdem all diese Grundlagen beschrieben worden sind, wird mithilfe der gewonnenen Erkenntnisse analysiert, was es braucht, damit Onlineberatung gelingen

kann. Im Anschluss daran wird das Feld der Onlineberatung kritisch betrachtet und ihre Vor- und Nachteile sowie Störungsfaktoren und Lösungswege dafür werden aufgezeigt. Nachdem die Autorin sich ausführlich mit der Onlineberatung auseinandergesetzt hat, wird der interkulturellen Teil dieses Themas betrachtet. Dabei bezieht sie sich in Kapitel 3 insbesondere auf interkulturelle Kompetenzen. Das Ziel ist es, herauszufinden, wie Onlineberatung mithilfe interkultureller Kompetenzen funktionieren kann, da diese Kompetenzen als grundlegend für sämtliche interkulturelle Beratungsprozesse gelten. Daher wird zunächst geprüft, wie sich interkulturelle Kompetenzen definieren, wie sie eingesetzt und gestärkt werden können und welche Komponenten sie beinhalten.

Nachdem der/die Leser*in ein klares Verständnis über dieses Themengebiet erlangt hat, wird der Themenkomplex beleuchtet, der für die Beantwortung der Forschungsfrage relevant ist. Außerdem werden die erarbeiteten Erkenntnisse kritisch überprüft und Problemquellen sowie Lösungsansätze werden aufgezeigt.

In Kapitel 4 wird ein Überblick über eigene praktische Erfahrungen mit interkultureller Onlineberatung gegeben, indem ein von der Autorin durchgeführtes Beratungsprojekt an der Hochschule Neubrandenburg vorgestellt wird. Dabei wird der Aufbau des Projekts sowie die Arbeitsgrundlage beschrieben und die Ergebnisse einer von der Autorin durchgeführten Bedarfsermittlung vorgestellt.

In der darauffolgenden Diskussion werden die theoretisch erarbeiteten Erkenntnisse zu interkultureller Onlineberatung und die eigenen praktischen Erfahrungen gegenübergestellt und es wird untersucht, an welchen Punkten diese übereinstimmen und wo es zu Differenzen zwischen Theorie und Praxis kommt. Im letzten Kapitel, dem Fazit, werden abschließend alle gewonnenen Erkenntnisse kurz zusammengefasst, Ansatzpunkte für Weiterentwicklungen werden aufgezeigt und Impulse für zukünftige Forschungsvorhaben werden gegeben.

Bevor nun in das Thema eingestiegen wird, ist anzumerken, dass die aktuellen Pandemiebedingungen und die damit verbundenen Konsequenzen für die Beratungspraxis in dieser Abschlussarbeit kaum Beachtung finden werden. Das begründet die Autorin damit, dass Onlineberatung auch schon vor der Pandemie durchgeführt wurde und es pandemiebedingt zwar zu einem Anstieg in der Nutzung dieser Angebote kam, aber sich diese sonst nicht bedeutend auf die Praxis ausgewirkt hat.

1 Beratung im Wandel

Die Gesellschaft als soziales Konstrukt unterliegt einem ständigen Wandel. Durch neue Erkenntnisse und immer weiterentwickelte Beratungsansätze existiert ebendieser Wandel auch in der Beratungspraxis. Zunächst wird dargelegt, was eine Gesellschaft ausmacht und wie sie sich definiert. Schefold (2017, S. 407 f.) bestimmt den Gesellschaftsbegriff wie folgt:

„G. ist der Begriff für die wichtigste Ebene der Konstitution sozialer Wirklichkeit, die vielfältige Strukturen wie Interaktionen, Gruppen, Organisationen, Institutionen, soziale Bewegungen umfasst, bestimmt und zugleich von ihnen bestimmt wird; G. ist der Leitbegriff für die Reflexion komplexer Zusammenhänge der unterschiedlichen Bereiche des sozialen Lebens. [...] [Gesellschaft] umfasst Geschichte, Religionen und Weltanschauungen, Herrschaftssysteme, Wirtschaftsordnungen, Institutionen, Alltagskulturen, Milieus, Mentalitäten und Persönlichkeitsformen, die untereinander in vielfältigen Zusammenhängen stehen und sich wechselseitig bestimmen. Mikro- wie mesosoziale Strukturen (z.B. Gruppen, Verbände) werden in ihren Eigenheiten auch von makrosozialen Strukturen, Herrschafts- oder Wirtschaftsformen von Wert- oder Glaubenssystemen wechselseitig bestimmt. Gesellschaftsformationen können heute nicht mehr als eine klar bestimmbare Totalität (die kapitalistische oder westliche G.) verstanden werden, sie sind in sich vielfältig und widersprüchlich. G. als Konzept beinhaltet die Aufforderung, über das „Ganze“ nachzudenken, ohne das „Wesen“ dieses Ganzen in Begriffssystemen allgemein, abschließend und konsensuell fixieren zu können.“

Nach Schefold wird Gesellschaft als kein starres Konstrukt verstanden, sondern unterliegt vielmehr einer ständigen Weiterentwicklung und definiert sich durch eine Konstruktion sozialer Wirklichkeiten. Sie umfasst alle Personen und jeden Lebensbereich. Gesellschaft ist ein Konstrukt, dass vom Menschen selbst geschaffen und durch äußere Einflüsse geformt wird. Schefold verweist auch darauf, dass die Gesellschaft keine homogene Einheit bildet, sondern durch Globalisierungsprozesse einem konstanten Wandel und einer Neukonstruktion unterliegt.

Auch die psychosoziale Beratungspraxis unterliegt einem konstanten Wandel. Durch globale gesellschaftliche Prozesse und die damit einhergehenden Auswirkungen auf die Gesellschaft sowie durch immer neue Erkenntnisse aus den Bereichen der Pädagogik, der Psychologie, der Sozialwissenschaft u. Ä. sowie durch technische und gesetzliche Änderungen und Neuerungen wandelt sich auch der Aufgabenbereich und erweitert sich das Methodenspektrum von Berater*innen (Schrödter, 2013). In dieser Abschlussarbeit wird die psychosoziale Beratung in den Fokus gesetzt. Alle anderen Beratungsbereiche (z. B. Schuldnerberatung, Unternehmensberatung) werden nicht betrachtet. Sie werden nur insofern relevant, als sie erwähnt werden, wenn es um die

Kopplung und Vernetzung unterschiedlicher Beratungsbereiche geht, wie bei der Beratung von Menschen mit komplexeren Problemlagen (z. B. Personen mit Fluchterfahrung). In solchen Fällen ist es sinnvoll, psychosoziale Beratungsangebote mit einer eventuellen Schuldnerberatung, Rechtsberatung oder Sozialberatung zu verknüpfen.

Zunächst wird beschreiben, was *psychosoziale Beratung* ist und was sie leisten kann und soll. Wie der Name schon andeutet, handelt es sich bei dieser Art der Beratung um eine Beratungsform, die Ratsuchende bei der Bewältigung individueller Problemlagen und in Krisensituationen begleitet und unterstützt. Psychosozial meint dabei, dass die Ratsuchenden immer im Kontext der sie umgebenden Gesellschaft und Lebenswelt im Fokus der Beratung stehen.

Doch was soll psychosoziale Beratung konkret leisten? Schrödter fasst hierzu zusammen:

- „Beratung soll informieren, Entwicklung fördern, Kompetenz stärken, neue Sichtweisen ins Spiel bringen, ermutigen, Handlungsalternativen zu erproben, Ressourcen freisetzen, Blockaden und festgefahrene Muster in Beziehungen, im Denken oder im Verhalten lösen.
- Die Inanspruchnahme von Beratung geschieht auf freiwilliger Basis.
- Beratung soll leicht und ohne bürokratische Voraussetzungen oder Anspruchsberechtigungen zugänglich sein.
- Beratung ist ein zeitlich begrenztes Unterstützungsangebot.
- Beratungsgespräche sind vertraulich, Beraterinnen und Berater unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.
- Ratsuchende können die Angebote von Beratungsstellen unabhängig von Alter, Herkunft, Lebensform, Status und Religion in Anspruch nehmen.“ (Schrödter, 2013, S. 112)

Die von Schrödter definierten Anforderungen beschreiben einen Rahmen, der es Berater*innen möglich macht, qualitative Beratungsprozesse zu gestalten. Ergänzend ist anzubringen, dass psychosoziale Beratung sich klar von einer Therapie abgrenzt. Dies geschieht schon allein durch die zeitliche Begrenzung der Beratungsangebote und die unterschiedliche fachliche Qualifikation von Berater*innen und Therapeut*innen. Beratung kann vielmehr ein niedrigschwelliger Einstieg in eine weiterführende therapeutische Behandlung sein. Außerdem kann sie Ratsuchenden dabei helfen, ihren

Lebensalltag zu bestreiten, personeneigene Ressourcen zu erkennen und zu aktivieren und somit Hilfe zur Selbsthilfe leisten. Die psychosoziale Beratung hat hierbei einen klar definierten Auftrag, „nämlich Probleme, Konflikte und Krisen im menschlichen Leben, in Übergangsstadien und in besonderen Lebenslagen zu bearbeiten.“ (Schrödter, 2013, S. 109)

In diesem Abschnitt werden die *Aufgabenfelder* von Beratung beschrieben. Schrödter unterteilt hierbei grob in Sachberatung, therapeutische Problembearbeitung und Krisenintervention. Zwischen diesen Formen gibt es auch viele Mischformen (2013). Bei der therapeutischen Problembearbeitung und Krisenintervention handelt es sich um ein Aufgabenfeld, das sich historisch herausgebildet hat und zunächst multiprofessionell besetzt war. Diese Form der therapeutischen Intervention war zuvor eher in den Bereichen Medizin, Pädagogik, Seelsorge usw. angesiedelt. Inzwischen hat sich die Beratung jedoch als eigenständiger Arbeitsbereich zur Bewältigung spezifischer Probleme in bestimmten Lebenslagen herausgebildet. (Schrödter, 2013)

Bei der therapeutischen Problembearbeitung und Krisenintervention geht es also um Problemstellungen, die bei durchschnittlich jedem Menschen in irgendeiner Form im Laufe des Lebens zu erwarten sind, wie kritische Lebensereignisse (Trennung, Tod usw.), Konflikte im sozialen Umfeld (Familie, Freunde, Arbeit usw.) oder Übergangsstadien (Pubertät, Übergang in die Rente usw.).

Auch durch die *Internationalisierung* wandelt sich die Beratungslandschaft. Durch die Globalisierung unserer Gesellschaft und Krisensituationen wie Kriege etc. wird unsere heutige Bevölkerung zunehmend vielfältiger und multikultureller. Diese Migrationsprozesse schaffen Chancen für neue Beratungsangebote. Zu diesen zählen z.B. die Beratung von Migrant*innen oder auch die Beratung von ausländischen Studierenden an deutschen Hochschulen. Aus dem Wandel in Richtung von mehr Multikulturalität und Diversität leiten sich auch neue Beratungssettings ab. So kommt es vor, dass Beratungen nicht nur zwischen Berater*in und Klient*in stattfinden, sondern auch ein*e Sprachmittler*in oder Dolmetscher*in hinzugezogen wird. Außerdem gewinnen nun Faktoren wie unterschiedliche Sozialisierungen, Kulturen und Sprachen vermehrt an Bedeutung für den Beratungsprozess. Um die zunehmende kulturelle Vielfalt der Bevölkerung Deutschlands zu veranschaulichen, wird auf den Migrationsbericht des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) für das Jahr 2020 verwiesen.

In Abbildung 1 ist der Anteil von Personen mit Migrationshintergrund in Privathaushalten in der Bevölkerung Deutschlands im Jahr 2020 dargestellt. Der Mikrozensus definiert Personen mit Migrationshintergrund hierbei folgendermaßen: „Eine Person hat einen Migrationshintergrund, wenn sie selbst oder mindestens ein Elternteil die deutsche

Staatsangehörigkeit nicht durch Geburt besitzt.“ (Mikrozensus in Migrationsbericht BAMF vgl. Statistisches Bundesamt 2021e: 5f, 2021, S. 194) Demnach betrifft dies folgende Personengruppen:

- „1. zugewanderte und nicht zugewanderte Ausländerinnen und Ausländer,
- 2. zugewanderte und nicht zugewanderte Eingebürgerte,
- 3. Spätaussiedlerinnen und Spätaussiedler,
- 4. Personen, die die deutsche Staatsangehörigkeit durch Adoption durch einen deutschen Elternteil erhalten haben,
- 5. mit deutscher Staatsangehörigkeit geborene Kinder der vier zuvor genannten Gruppen.“ (Migrationsbericht BAMF, 2021, S. 194)

Es ist anzumerken, dass im Mikrozensus nicht die Menschen berücksichtigt werden, die sich in Gemeinschaftsunterkünften aufhalten.

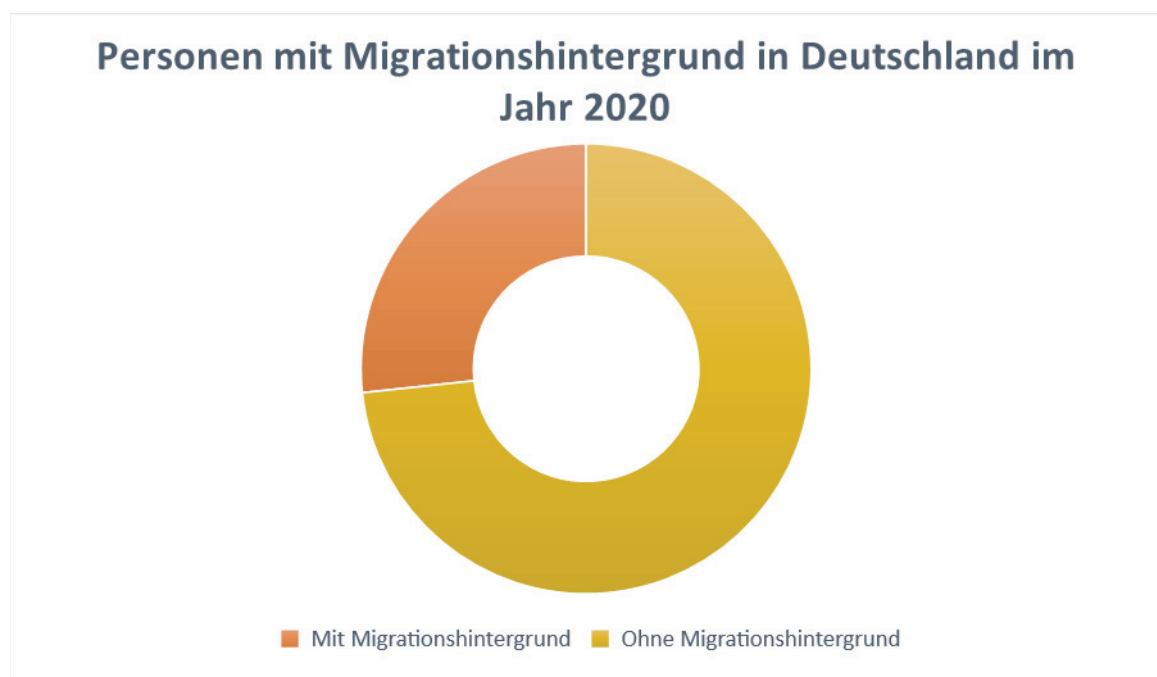


Abbildung 1: Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland im Jahr 2020

Es ist ersichtlich, dass bei einer Gesamtbevölkerung von 81,9 Millionen Menschen im Land Deutschland, 21,9 Millionen Menschen (26,7%) einen Migrationshintergrund aufweisen. Das bedeutet, dass jeder vierte Mensch in deutschen Privathaushalten einen Migrationshintergrund besitzt. Im Gegensatz dazu weisen 60 Millionen Menschen (73,3%) keinen Migrationshintergrund auf. In Betrachtung dieser Ergebnisse wird der Bedarf für interkulturelle Beratung klar ersichtlich. Wenn ein so großer Teil der Bevölkerung einen Migrationshintergrund aufweist, müssen Beratungsangebote diesem

Wandel gerecht werden und sich der kulturellen Vielfalt der heutigen Gesellschaft anpassen, um allen Menschen mit ihren individuellen Problemlagen gerecht zu werden. Der Einschätzung der Autorin nach, kann durch die aktuelle Kriegssituation in der Ukraine und die damit verbundene Fluchtbewegung ein weiterer Anstieg in der Anzahl der Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland erwartet werden.

Auch der technische Fortschritt wirkt sich auf die Beratungspraxis aus. Die *Digitalisierung* unserer Gesellschaft schlägt sich im Alltag und in den Lebenswelten der Bevölkerung und somit auch in der Beratungspraxis nieder. Durch ständig neue Medien und Kommunikationsplattformen und -technologien wurden auch neue Beratungssettings geschaffen. Diese, durch die Digitalisierung geschaffene Art der Beratung über das Internet, wird auch als Onlineberatung bezeichnet. Durch die Möglichkeit ständig erreichbar und online zu sein (z.B. durch Smartphones), haben Ratsuchende immer und überall Zugriff auf eine Vielzahl von (Online-) Beratungsangeboten. Diese ermöglichen es Ratsuchenden, ortsungebunden und flexibel Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen.

Eine Statistik des Statistischen Bundesamts aus dem Jahr 2022 zeigt, dass im Jahr 2021 die Mehrheit der Deutschen das Internet nutzten. Der Anteil der Nutzer*innen liegt bei den 16 bis 44-Jährigen sogar bei 98%. Dies ist wahrscheinlich mit der Tatsache zu begründen, dass Personen dieser Altersgruppe mit dem Internet aufwuchsen und somit teilweise schon vom Kindes- bzw. Jugendalter an, mit dem Internet in Berührung kamen und dieses auch nutzten¹. Selbst bei Personen im Alter von 65-74 Jahren nutzen mehr als 3 von 4 Menschen das Internet. Das zeigt, dass die Digitalisierung bereits in allen Altersgruppen angekommen ist und verdeutlicht die Bedeutung, die das Internet für unseren Alltag hat.

¹ Ich werde auf diesen Sachverhalt noch etwas näher im Kapitel 3.5 Kritische Betrachtungen eingehen.

Internetnutzung von Personen 2021

nach Altersgruppen in %



Quelle: IKT-Erhebung private Haushalte (Mikrozensus-Unter Stichprobe zur Internetnutzung)

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2022

Abbildung 2: Internetnutzung von Personen nach Altersgruppen in % im Jahr 2021

In Abbildung 2 wird deutlich, dass die Mehrheit der Bevölkerung das Internet nutzt. An dieser Stelle wird geschaut, in welcher Form die Menschen der in Abbildung 2 beschriebenen Altersgruppe das Internet und dessen Angebote nutzen.

Internetaktivitäten zu privaten Zwecken 2021

in %



Ergebnisse beziehen sich auf das 1. Quartal. Bezugsgruppe sind Personen im Alter von 16 bis 74 Jahre
Quelle: IKT-Erhebung private Haushalte (Mikrozensus-Unter Stichprobe zur Internetnutzung)

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2022

Abbildung 3: Internetaktivitäten zu privaten Zwecken in % im Jahr 2021

Wie Abbildung 3 deutlich zeigt, nutzen ca. die Hälfte aller Internetnutzer*innen das Internet, um an sozialen Netzwerken für private Kommunikation teilzuhaben oder um Internet- bzw. Onlinebanking durchzuführen. Der Aspekt, der an dieser Stelle von besonderer Bedeutung ist, ist, dass mehr als 60% das Internet für die Suche nach

Informationen über Waren und Dienstleistungen verwenden. Dieser Sachverhalt zeigt auf, dass die Präsentation von Onlineberatungsangeboten im Internet die Reichweite vieler Beratungsstellen erweitern kann, da Ratsuchende scheinbar zu großen Teilen eine erste Recherche über das Internet betreiben.

Abschließend ist zusammenzufassen, dass der ständige Wandel und die Vielfalt in der Beratungslandschaft eine Vielzahl neuer Beratungsangebote schafft. Um diesen Angeboten qualitativ gerecht zu werden, bedarf es eigener „Lern- und Supervisionsverfahren, [eine] neue Organisation der Arbeitsabläufe und -zeit sowie spezielle Wege der Qualitätssicherung.“ (Schrödter, 2013, S. 112)

1.1 Die Bedeutung von Sprache in der Beratung

Der Begriff *Sprache* bezieht sich im Kontext dieser Arbeit auf lautsprachliches Sprechen oder Schreiben. Sprache gilt als „zentrales Medium“ (Lieb, 2021, S.11) für die Beratung und dient als Teil der Kommunikation zwischen Berater*innen und Klient*innen.

Durch die Omnipräsenz von Sprache liegt der Schluss nahe, dass mittels Sprache eine objektive Welt beschrieben wird. Bei dieser Annahme würde davon ausgegangen werden, dass ein realer Gegenstand oder ein reales Gefühl in jeder Kultur ein Wort hat. Dies ist jedoch nicht der Fall. Laut Sprachphilosophie und systemischer Erkenntnistheorie wird durch Sprache eine Welt konstruiert, die nicht losgelöst von kulturellen Einflüssen bestehen kann (von Schlippe et al., 2003; Lieb, 2021).

So kann es beispielsweise geschehen, dass innerhalb des Beratungskontexts Termine nicht eingehalten werden, da es den Begriff des *Termins* in der Kultur und somit in den Lebensrealitäten von Klient*innen nicht gibt (von Schlippe et al., 2003). Um diesen Missverständnissen vorbeugen zu können, ist es essenziell, sich als Berater*in den Deutungsnuancen von Sprache bewusst zu sein und mittels Rücksprache und Nachfragen eine angenehme und erfolgreiche Beratungsatmosphäre zu schaffen.

In der Arbeit wird auf den Aspekt der Bedeutung von Macht innerhalb der Sprache und auf die Reproduktion von hierarchischen Gefügen nicht eingegangen, da dies den Rahmen der Thesis übersteigen würde und zudem diese Thematik nicht den Kern der Fragestellung darstellt. Außerdem ist anzumerken, dass in dieser Arbeit Sprache und Kommunikation klar voneinander getrennt betrachtet werden. Wie bereits beschrieben, handelt es sich bei Sprache um lautsprachliches Sprechen oder Schreiben. Kommunikation beinhaltet jedoch neben der verbalen Kommunikation (das gesprochene Wort) auch die nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik & Körperhaltung).

1.2 Das Fremde – Eine Annäherung an den Kulturbegriff in der Beratung

Im Kontext dieser Abschlussarbeit ist es von besonderer Bedeutung auch einen Blick auf das „Fremde“ und den Kulturbegriff zu werfen. Was genau ist damit gemeint? Und welche Auswirkungen können Fremdheit und Kultur auf den Beratungs- und Kommunikationsprozess haben?

Mit jedem neu begonnenen Beratungsprozess, sehen sich Berater*innen der gleichen Situation ausgesetzt - ihnen gegenüber sitzt jemand Fremdes. Und diese andere Person ist deshalb fremd, weil sie „sich von dem Ich [der Berater*innen] sozial, kulturell und damit auch gesellschaftlich unterscheidet.“ (Grothe, 2008, S. 227) Das heißt konkret, dass sich jede Person aufgrund von zahlreichen Faktoren wie z.B. Religion, Kultur, Geschlecht etc. von jeder anderen Person unterscheidet und somit *fremd* ist.

Doch was ist Fremdheit? Fremdheit beschreibt eine gewisse Form von Differenz. Das Fremde „vereint [...] in sich Signaturen des Anderen (vs. des Eigenen), des Unbekannten (vs. des Bekannten), des Deplatzierten (vs. des Beheimateten), des Unverständlichen (vs. des Verstehbaren), des Faszinierenden und Exotischen (vs. des Banalen und Gewöhnlichen) oder auch des Unheimlichen und Unvertrauten (vs. des Gewohnten und Vertrauten).“ (Schneider, 2018, S. 234) Es ist wichtig, dass Berater*innen sich dieser Fremdheitserfahrungen bewusstwerden und sie als Potenziale statt als Barrieren im Beratungsprozess erkennen. „Das ‚Eigene‘ und das ‚Fremde‘ resultieren aus gesellschaftlichen Deutungs- und Zuschreibungsprozessen [...]“, (Schneider, 2018, S. 238) das heißt, dass das subjektive ‚Eigene‘ des/der Berater*in lediglich ein Konstrukt ist, dass einem ständigen Wandel und einer Weiterentwicklung unterliegt. Um dem ‚Fremden‘ möglichst unvoreingenommen begegnen zu können, ist es sinnvoll, dass ‚Eigene‘ zunächst einmal so zu betrachten, als wäre es etwas Fremdes. Dieser Entfremdungsprozess des ‚Eigenen‘ kann es Berater*innen erlauben, Erfahrungen in Bezug auf Fremdheit gegenüber sich selbst und einer damit einhergehenden Distanzierung zum eigenen ‚Selbst‘ zu erleben. (Schneider, 2018) „So gesehen spricht einiges dafür, dass gerade ein ausbalanciertes Maß an Akzeptanz von Fremdheit bzw. Entfremdung gegenüber sich selbst dazu beitragen kann, von ‚außen‘ kommendes Fremdes – sprich: andere ‚fremde‘ Menschen und Kulturen – besser anzunehmen, eben weil an der eigenen Subjektivität bereits gelernt wurde, mit Fremdheitserfahrungen vielleicht nicht immer in bester Harmonie, aber immerhin doch versöhnlich leben zu können.“ (Schneider, 2018, S. 239) Daraus geht einher, dass Fremdheit als eine Form der Wirklichkeitskonstruktion agiert und Berater*innen helfen kann, Begegnungen mit anderen Menschen (im Kontext dieser Arbeit auch Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen) konstruktiv zu gestalten und Vorurteile

und Stereotype, sowie die daraus entstehenden Empfindungen näher zu untersuchen. Außerdem können Fremdheitserfahrungen zu einem toleranteren Umgang mit dem ‚Eigenen‘ und dem ‚Fremden‘ führen und beim Verstehen von Unterschieden und daraus einhergehenden Konflikten helfen.

Kultur spielt eine große Rolle im Kontext der Fremdheit. Daher wird nun genauer betrachtet, was unter Kultur verstanden wird und wie diese Kommunikations- und Interaktionsprozesse beeinflussen kann.

„Ganz allgemein gesprochen kann Kultur – im Gegensatz zu Natur – verstanden werden als eine bewusst geschaffene, planvoll ausgebildete Wirklichkeit, die es zu bewahren und respektieren gilt.“ (v. Queis, 2008, S.31) Von Queis betont hierbei den vom Menschen geschaffenen Charakter, den Kultur aufweist. Dieser Gedanke der Konstruktion einer Wirklichkeit wird auch von Auernheimer aufgegriffen. Auernheimer prägt hierzu einen dynamischen Kulturbegriff, der Kulturen nicht als homogene Bedeutungssysteme versteht, sondern als geteilte Ansichten und Vorstellungen, die einem konstanten Wandel (z.B. aufgrund eines sozialen oder politischen Wandels) unterliegen. Demnach ist die Zugehörigkeit zu einer Kultur nicht fest vorentschieden (z.B. durch Geburt), sondern muss von den individuellen Personen untereinander konstant kommunikativ ausgehandelt, bekräftigt und rekonstruiert werden. (Koch nach Auernheimer, 2018) Mit diesem dynamischen Kulturbegriff gehen auch Konsequenzen für den Kommunikations- und Interaktionsprozess zwischen Menschen verschiedener Kulturen einher. Diese Begegnungen werden im Verlauf dieser Abschlussarbeit als interkulturell bezeichnet.

Ein von Leenen, Grosch und Groß definiertes dynamisches Modell interkultureller Interaktion fasst noch einmal den Grundgedanken Auernheimers auf und ergänzt, dass Personen stets an nicht nur einer einzigen Kultur teilhaben, sondern vielmehr gleichzeitig Teil mehrerer Kulturen sein können bzw. zwischen ihnen wechseln können. Des Weiteren gibt es keine klar definierten Grenzen zwischen verschiedenen Kulturen, auch wenn diese untereinander deutliche Unterschiede aufweisen. Kultur ist also ein Konstrukt und eine Sammlung von gemeinsam durch kommunikative Prozesse ausgehandelten kollektiven Vorstellungen, welche sich ständig verändert, ein Individuum zwar beeinflusst, aber nicht festlegt und interaktiv immer wieder neu ausgehandelt wird. (Leenen, Groß & Grosch, 2013) Interkulturalität wird also eher aus dem Blickwinkel der agierenden Individuen betrachtet und weniger aus der Sicht der sie verbindenden Eigenschaften (Leenen, Groß & Grosch, 2013)

Dieses Verständnis von Kultur beeinflusst den *interkulturellen Kommunikations- und Interaktionsprozess* insofern, dass sich die beteiligten Personen jeweils auf unterschiedliche Art und in unterschiedlicher Intensität auf unterschiedliche kulturelle

Bedeutungssysteme beziehen, das heißt, dass in jeder interkulturellen Interaktion, die eigene Kultur in unterschiedlicher Art relevant wird. Außerdem ist die Kommunikation durch ein Ausprobieren und Improvisieren beider Parteien gekennzeichnet. Hierbei handeln die teilnehmenden Parteien Bedeutungszusammenhänge miteinander aus und es entstehen Dynamiken, die man in dieser Form nicht vorhersehen kann. So können bestimmte Verhaltensweisen, die stereotypisch mit bestimmten Kulturen verbunden sind, in einer interkulturellen Begegnung entgegen den Erwartungen der Interaktionspartner*innen nicht auftreten. (Leenen, Groß & Grosch, 2013)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Kulturbegriff, auf den sich in dieser Abschlussarbeit bezogen wird, ein dynamischer ist und interkulturelle Interaktionen von gemeinsamem Konstruieren geprägt sind.

2 Verbindungen aufbauen – Grundlagen der Onlineberatung

Heutzutage gehört Onlineberatung zu den geläufigsten Beratungssettings und kommt in fast allen Feldern der psychosozialen Beratung zum Einsatz. In diesem Kapitel wird beschrieben, worum es sich bei Onlineberatung handelt, welche Beratungsformen es gibt, auf welche Konzepte sich diese Beratungsform stützen kann und wie die Qualität der Beratung in diesem besonderen Setting gesichert werden kann. Am Ende dieses Kapitels wird auf mögliche Konfliktpunkte der Onlineberatung eingegangen und das Beratungssetting wird kritisch reflektiert. Wenn in diesem Zusammenhang von *Onlineberatung* gesprochen wird, ist psychosoziale Onlineberatung gemeint. Andere Beratungsfelder, z. B. Online-Kundenberatung oder Onlinetherapie, werden ausgeschlossen.

Zunächst wird das Feld der Onlineberatung definiert und es wird dargelegt, worum es sich bei Onlineberatung handelt. Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (2020, o.S.) definiert den Begriff wie folgt: „Online-Beratung versteht sich als besonders niedrigschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internetgestützte, im Regelfall anonyme und nach dem jeweiligen Stand der Technik abgesicherte, verschlüsselte Online-Beratung“. Onlineberatung ermöglicht es Berater*innen demnach, digital über das Internet in einen interaktiven Austausch mit den Klient*innen zu treten (Reindl, 2018). Sie unterscheidet sich dabei von Selbsthilfegruppen, da die Beratung von qualifizierten Fachkräften durchgeführt wird – statt durch hilfesuchende Personen, die sich untereinander helfen.

Onlineberatungsangebote können unterschiedlich organisiert sein. Engelhardt (2021) unterscheidet zwischen trägerübergreifender, lebenslagenübergreifender und zielgruppenspezifischer Onlineberatung. Trägerübergreifende Onlineberatung wird auf (Online-)Plattformen angeboten, auf denen viele Beratungsstellen unterschiedlicher Träger vertreten sind. Somit lässt sich auf einer Plattform ein vielfältiges Angebot finden (z. B. bke-Onlineberatung). Lebenslagenübergreifende Onlineberatung beschreibt Angebote mehrerer Beratungsstellen eines Trägers (z. B. AWO, Diakonie), die viele Problemlagen abdecken, also eine Plattform eines Trägers, auf dem mehrere Beratungsstellen des Trägers mit ihren vielfältigen Angeboten vertreten sind. Die zielgruppenspezifischen Beratungsangebote sind auf eine Personengruppe mit spezifischen Problemlagen zugeschnitten. Es finden sich also auf einer Plattform gebündelt Angebote unterschiedlicher Träger, die Beratungsangebote zu einem Thema anbieten (z. B. Depressionen oder häusliche Gewalt) (Engelhardt, 2021).

Das Setting der Onlineberatung hat viele Vorteile sowohl für Berater*innen als auch für deren Klient*innen. Sie kann flexibel auf Bedürfnisse und Umstände der Klient*innen

eingehen und analoge Beratungsprozesse ergänzen (siehe Blended Counseling). An dieser Stelle wird besonders auf die beiden formspezifischsten Vorteile eingegangen. Zum einen ist die Ortsungebundenheit zu nennen. Jede Person mit Internetzugriff kann die Angebote der Onlineberatung nutzen. Somit ist dieses Setting auch den Menschen zugänglich, die im Normalfall schwer zu erreichen sind. Dazu gehören z. B. Personen, die keine oder wenige Möglichkeiten haben, das eigene Haus oder die eigene Wohnung zu verlassen (Krankheit, Behinderung u. Ä.), Menschen, die sich aus beruflichen Gründen im Ausland aufhalten, und Personen im ländlichen Raum, wo weniger Beratungsangebote verfügbar sind. Durch den unkomplizierten Zugriff auf eine Vielzahl von Beratungsangeboten über das Internet können Klient*innen deutschlandweit passgenaue Angebote finden, die unabhängig vom Wohnort der Ratsuchenden verfügbar sind. Dieser Faktor ist besonders nützlich für Ratsuchende mit Migrationshintergrund oder für Personen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist und die in ihrer Stadt oder in ihrem Landkreis keine Beratungsangebote in ihrer Erstsprache finden. Durch Onlineberatung können auch diese Klient*innen passende Beratungsangebote nutzen. Eine weitere Situation, in denen sich die Ortsungebundenheit als Vorteil erweist, ist wenn Ratsuchende mit spezifischen Problemstellungen nach passenden Beratungsangeboten suchen, die nicht unbedingt im eigenen Umkreis angeboten werden. (Ploil, 2013)

Ein weiterer positiver Aspekt der Onlineberatung ist die Niedrigschwelligkeit. Es ist für Klient*innen oft einfacher, eigene Probleme und Sorgen niederzuschreiben, als sich im Face-to-Face-Setting dem/der Berater*in gegenüber zu öffnen (Ploil, 2013). Dies erklärt Engelhardt (2021) durch die Schaffung von psychologischer Nähe durch physische Distanz – das meint, dass durch das Wegfallen physischer Nähe die Möglichkeit fehlt, Körpersignale u. Ä. wahrzunehmen und zu interpretieren, und somit psychologische Nähe geschaffen wird. Die Kommunikation auf diese Weise ist meist offener und unmittelbarer und gibt den Klient*innen die Möglichkeit, Probleme schneller anzusprechen. „Die psychosoziale Onlineberatung ist nach wie vor von schriftbasierter Kommunikation geprägt und die sich aus dieser Form der Kommunikation ergebenden Vorteile (Anonymität, Selbstreflexion, Zeit- und Ortsunabhängigkeit etc.) sind durchaus signifikant für diese Form der Beratung.“ (Engelhardt & Gerner, 2021, S. 20)

Blended Counseling

Beim Blended Counseling handelt es sich um eine Mischung aus klassischer Face-to-Face-Beratung und Onlineberatung (hybride Beratung). Dabei werden Onlineberatung und Face-to-Face Beratung systematisch miteinander verbunden und sollen die jeweils

andere Form nicht ersetzen (Weiß & Engelhardt, 2012, S. 1 ff.). Reindl (2015, S. 56) definiert *Blended Counseling* als eine „Verknüpfung von Online- und Offlineberatung innerhalb eines Beratungsprozesses [...], dessen Fachkräfte je nach Bedarf innerhalb des Beratungsprozesses zwischen Präsenzberatung und Onlineberatung switchen.“ In dieser Definition wird ein Vorteil des Blended Counseling hervorgehoben – die Freiheit der Berater*innen, den Beratungsprozess flexibel zu gestalten und Face-to-Face-Beratungen durch Onlineberatung (oder Onlineberatung durch Face-to-Face-Beratung) zu ergänzen, um somit individuell auf die Bedürfnisse der Klient*innen eingehen zu können.

Bedeutsam für das Gelingen von Blended Counseling ist ein Konzept, das die Nachteile der einen Beratungsform durch die Vorteile der anderen ausgleicht. So können in diesem Fall durch die Ortsungebundenheit der Onlineberatung Beratungsprozesse von Klient*innen, die beruflich viel reisen, aufrechterhalten und die Abwesenheitszeiten der Klient*innen oder Berater*innen (Zeiten, in denen keine Face-to-Face-Beratung möglich ist) können überbrückt werden. Dabei ist es von Bedeutung, dass Berater*innen über ein tiefgehendes Wissen bezüglich der Phasen eines Beratungsprozesses verfügen. Nur dann können sie einschätzen, wann ein Wechsel von einer in die andere Form bzw. welche Form der Beratung zu welchem Zeitpunkt förderlich und unterstützend wirken kann (Weiß & Engelhardt, 2012).

Beim Blended Counseling können zwei Formen unterschieden werden. Bei der ersten Form findet die Kontaktaufnahme über eine klassische Face-to-Face-Beratung statt. Die weiterführende Beratung erfolgt über verschiedene Medien als Onlineberatung. Dabei kann ergänzend trotzdem Face-to-Face-Beratung durchgeführt werden. Diese Form eignet sich besonders, wenn Klient*innen einen Ortswechsel (aus beruflichen oder privaten Gründen) vornehmen müssen und eine Weiterführung der Face-to-Face-Beratung dadurch erschwert bzw. unmöglich ist. Es kann auch sein, dass Klient*innen lieber über ihre Probleme und Themen schreiben, statt darüber zu reden, und das Geschriebene kann dann eventuell in ergänzenden Face-to-Face-Meetings reflektiert und besprochen werden. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass ein Wechsel von Face-to-Face- auf Onlineberatung die schrittweise Abnabelung der Klient*innen von ihren Berater*innen gegen Ende des Beratungsprozesses durch das Onlinesetting erleichtert (Engelhardt, 2021).

Bei der zweiten Form des Blended Counseling erfolgt die Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden zu den Beratungsstellen durch verschiedene Onlinemedien (Erstkontakt durch Onlineberatung) und diese Onlineberatung kann dann im weiteren Beratungsprozess durch Face-to-Face-Beratung ergänzt werden. Diese Form des Blended Counseling ist besonders attraktiv für Ratsuchende, die aufgrund ihrer

belastenden Problemlage (z. B. Opfer sexualisierter Gewalt, Aussteiger*innen aus extremistischen Szenen) eine anonyme Kontaktaufnahme wünschen. Die Berater*innen haben dann im Laufe des Beratungsprozesses die Möglichkeit, eine vertraute und sichere Beziehung zu den Klient*innen aufzubauen und diese eventuell zu einer Face-to-Face-Beratung zu ermutigen, sofern diese einen Mehrwert im Beratungsergebnis herstellen könnte. (Engelhardt, 2021)

Abschließend stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten eine Beratung im Blended Counseling für die Klient*innen bietet. Durch eine hybride Beratung wird ihnen mehr Flexibilität und Entscheidungsfreiheit bei der Mitgestaltung ihres Beratungsprozesses gegeben. Die Entscheidung darüber, wann welche Form der Beratung förderlich oder sinnvoll ist, liegt letztendlich zwar bei der/dem Berater*in, jedoch erlaubt diese Form der Beratung eine gewisse Freiheit in der Gestaltung des Prozesses und gibt allen Beteiligten die Möglichkeit, auch auf unvorhersehbare Ereignisse (z. B. Pandemiebedingungen) einzugehen und trotzdem einen fortlaufenden Beratungsprozess zu sichern. Außerdem kann die Durchführung von Blended Counseling den Beratungsprozess entlasten, wenn es z. B. zu einem Problem wird, einen geeigneten Termin für die nächste Beratungssitzung zu finden oder lange Wartezeiten zu einer Belastung für die Klient*innen werden. In diesen Fällen kann sich ein Umsteigen auf Onlinekommunikation positiv auf den Beratungsprozess auswirken (Engelhardt, 2021). Auch kann einem Abbruch des Beratungsprozesses entgegengewirkt werden, falls Klient*innen z. B. keine Face-to-Face-Beratung mehr in Anspruch nehmen können (Krankheitsfall, Umzug o. Ä.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Blended Counseling neue Anforderungen an Einrichtungen und Träger stellt, da diese dazu angehalten sind, ihre Konzepte zu erweitern und anzupassen (Engelhardt, 2021). Außerdem müssen Träger, Organisationen und Berater*innen mehr Transparenz zeigen und den Klient*innen aufzeigen, wer wann berät und mit welcher Qualifikation die Berater*innen arbeiten. Dies setzt auch voraus, dass sich Berater*innen mit verschiedenen Medien vertraut machen und sowohl in klassischer Face-to-Face-Beratung als auch in Onlineberatung geschult werden, sodass optimale Bedingungen für das Gelingen eines Blended-Counseling-Beratungsprozesses geschaffen werden (Engelhardt, 2021; Weiß & Engelhardt, 2012).

2.1 Beratungskonzepte

Da die Beratung mithilfe verschiedener Medien geschieht, können sich die Berater*innen bei der Onlineberatung auf unterschiedliche Konzepte berufen. Die jeweiligen Konzepte unterstützen den Beratungsprozess durch spezifische Eigenheiten. (Engelhardt, 2021).

Im Folgenden werden die drei gängigsten Beratungskonzepte der Onlineberatung und deren Bedeutung für den Beratungsprozess vorgestellt

Zum einen ist die *Beratung durch qualifizierte Berater*innen* zu nennen. Die Berater*innen haben idealerweise eine Zusatzqualifikation zum/zur Onlineberater*in. Jedoch ist dies keine Voraussetzung, weshalb die Beratungsqualität unterschiedlich hoch sein kann. Grundlegend sollten Berater*innen über methodische Kompetenzen verfügen und in der Lage sein, einen Beratungsprozess im Onlinesetting qualitativ zu gestalten. Dazu gehört auch, dass sie sich den Grenzen dieses Beratungssettings bewusst sind.

Außerdem wird von den Berater*innen erwartet, dass sie in der Lage sind, fachkundig an andere Angebote und Ansprechstellen weiterzuvermitteln. Wie auch in der klassischen Face-to-Face-Beratung sind bei diesem Konzept die Würdigung und Anerkennung der Probleme der Klient*innen und eine fachlich kompetente Beratung und Vermittlung von höchster Bedeutung (Engelhardt, 2021).

Ein zweites Beratungskonzept der Onlineberatung ist die *Beratung durch Peer-Berater*innen*. Bei diesem Konzept wird auf die Beratung durch gleich betroffene Personen (Peers) gesetzt. Diese Peer-Berater*innen sind i. d. R. Ehrenamtliche, die für die Beratung geschult werden. Peer-Berater*innen werden parallel zum Beratungsprozess durch qualifizierte (Online-)Berater*innen begleitet, d. h., der Beratungsprozess wird gemeinsam reflektiert und es erfolgt eine fachliche sowie methodische Anleitung und Unterstützung durch die begleitenden Berater*innen. Die Peer-Beratung ist besonders für die Beratung von Jugendlichen geeignet, da sich ein Kontakt zu Gleichaltrigen für viele Jugendliche niedrigschwellig gestaltet und die Kontaktaufnahme erleichtern kann (Engelhardt, 2021).

Das letzte (Online-)Beratungskonzept, das an dieser Stelle genannt werden soll, ist die *Beratung durch Nutzer*innen*. Mit Nutzer*innen sind gleich betroffene Personen ohne fachlichen Hintergrund, sprich andere Forumsnutzer*innen oder Mitleser*innen, gemeint. Diese unterstützen sich in diesem Beratungskonzept gegenseitig, ähnlich wie bei einer Selbsthilfegruppe. Auch diese Nutzer*innen können eine fachliche Anleitung und Begleitung durch Peer-Berater*innen oder qualifizierte (Online-)Berater*innen erfahren. Das Konzept der Beratung durch Nutzer*innen findet häufig in der Forumsberatung oder der Beratung im Gruppenchat Anwendung. Die Fachkräfte (qualifizierte Berater*innen/Peer-Berater*innen) sind hierbei Mitleser*innen und greifen nur im Notfall in den Beratungsprozess ein, z. B. bei Missverständnissen, dem Teilen falscher Informationen oder einem respektlosen Umgang miteinander (Engelhardt, 2021).

2.2 Formen der Onlineberatung

In den letzten 20 Jahren haben sich unterschiedliche Angebote und Formen der Onlineberatung herausgebildet. Im Folgenden wird ein Überblick über die gängigsten Beratungsformen gegeben.

Ploil benannte die folgenden Beratungsformen (2013):

- E-Mail-Beratung
- Videoberatung
- Beratung im Chat
- Forumsberatung
- Beratung in sozialen Netzwerken
- Beratung in Second Life

Dieser Aufzählung kann eine neuere Beratungsform hinzugefügt werden – die Messenger-Beratung. Was die einzelnen Beratungsformen auszeichnet und welche formspezifischen Vor- und Nachteile für die Berater*innen und ihre Klient*innen sie aufweisen, wird in den nachfolgenden Abschnitten dargelegt. Dabei wird die Beratung im Second Life nicht betrachtet.

E-Mail-Beratung

Bei der E-Mail Beratung handelt es sich um eine asynchrone Kommunikationsform, d. h., dass die Kommunikation nicht in Echtzeit stattfindet und Berater*innen und Klient*innen nicht zur selben Zeit online sein müssen. Die Klient*innen können ihre Anliegen in einer E-Mail an den/die Berater*in formulieren und diese (ähnlich wie einen Brief) absenden. Diese E-Mail landet dann im Postfach der Beratungsstelle oder der Berater*innen und wird zeitflexibel bearbeitet. Der E-Mail-Kontakt findet i. d. R. geschützt über spezielle Onlineberatungsplattformen statt und nicht über private Mailserver. Außerdem ist es je nach Organisation unterschiedlich, ob es sich um eine Eins-zu-Eins-Beratung (Berater*in und Klient*in) oder um eine Beratung über eine Verteilerliste handelt, d. h., Klient*in und mehrere Berater*innen, die das Thema abwechselnd oder im multiprofessionellen Team bearbeiten. Bedeutsam zu wissen ist, dass E-Mail-Beratungen anonym stattfinden können (jedoch nicht müssen). Diese Tatsache macht das Angebot niedrigschwellig für Ratsuchende, die ihre Identität (zu Beginn des Beratungsprozesses oder generell) nicht preisgeben möchten. (Ploil, 2013)

Die E-Mail-Beratung bietet viele Vorteile für Berater*innen und Klient*innen. Zum einen können E-Mails an mehrere Empfänger versendet werden. Klient*innen haben also die Möglichkeit, nicht nur eine, sondern gleich mehrere Beratungsstellen zu kontaktieren, und müssen ihr Anliegen oder ihre Problemstellungen nicht mehrfach formulieren. Außerdem können den E-Mails Dateianhänge, z. B. Bilder oder Audio- bzw.

Videodateien hinzugefügt werden. Diese können als unterstützendes Material zu einer erfolgreichen Beratung beitragen. (Engelhardt, 2021)

Ein weiterer Vorteil der E-Mail-Beratung ist die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit. Klient*innen und Berater*innen können E-Mails zu jeder Tages- oder Nachtzeit versenden und sich Zeit bei der Formulierung ihrer E-Mails bzw. Antwortmails lassen und diese ggf. mehrfach überarbeiten. Der gesamte Beratungsverlauf wird somit Wort für Wort dokumentiert, wodurch der/die Verfasser*in das Geschriebene in einer Weise reflektieren kann, die in einem herkömmlichen Gespräch (aus zeitlichen Gründen) in dieser Form nicht möglich wäre. Das Verfassen der E-Mail kann für die Klient*innen außerdem erleichternd wirken und eine Entlastung und ein Gefühl der Klarheit verschaffen, da sie beschriebene Inhalte reflektieren und überdenken können. Klient*innen müssen sich außerdem näher mit ihren Problemstellungen auseinandersetzen und sich beim Schreiben der E-Mail innerlich strukturieren sowie entscheiden, welche Inhalte bedeutsam sind (welche Unterscheidungen sie treffen und welche Formulierungen sie als passend empfinden) (Ploil, 2013)

E-Mail-Beratung sollte aufgrund der längeren Reaktions- bzw. Antwortzeiten weniger in akuten Krisensituationen durchgeführt werden. Eine der Gefahren der anonymen E-Mail-Beratung ist ein möglicher Missbrauch des Beratungsangebots, z. B. durch Scherzanfragen. Als letzter Nachteil der E-Mail-Beratung soll darauf hingewiesen werden, dass diese Beratungsform exkludierend auf Personengruppen wirken kann. Das Schreiben längerer Texte kann sich als hochschwellig herausstellen und bestimmte Personengruppen (solche mit Analphabetismus, Personen ohne Internetverbindung usw.) werden ganz ausgeschlossen. (Engelhardt, 2021)

Videoberatung

Engelhardt und Gerner (2021, S. 20) definieren psychosoziale Videoberatung wie folgt: „Psychosoziale Videoberatung beschreibt eine Form der Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann.“ Die Videoberatung unterscheidet sich demnach augenscheinlich nicht deutlich von der klassischen Face-to-Face-Beratung. Sie kann wie ihr analoges Gegenstück in einem Einzelberatungssetting oder in einem Gruppensetting stattfinden. Jedoch gibt es einige wesentliche Unterschiede. Zum einen bestehen technische Anforderungen an die Klient*innen und die Beratungsstellen. Um Videoberatung anzunehmen oder anbieten zu können, benötigen alle Beteiligten eine Webcam, ein Mikrofon und Lautsprecher.

In Pandemiezeiten wurde häufiger auf Videoberatung zurückgegriffen, da vermutet wurde, dass diese der klassischen Face-to-Face-Beratung am ähnlichsten sei. Allerdings stimmt dies nicht ganz, da bei der Videoberatung oft durch die Kameraeinstellungen kein direkter Blickkontakt stattfindet. Außerdem ist es oft schwierig, Informationskontexte auf den nur limitierten Kameraausschnitten zu erschließen, und der Umstand, dass bei der Videoberatung oft auch Einblicke in das private räumliche Umfeld der Ratsuchenden gegeben werden, kann sich störend auf den Beratungsprozess auswirken. Die Videoberatung ähnelt in diesem Fall eher einem Hausbesuch als einer Beratung in einem geschützten Raum (Reindl & Engelhardt, 2021).

Engelhardt und Gerner (2021, S. 21 ff.) beschreiben folgende Vorteile von Videoberatung gegenüber anderen Onlineberatungsformen:

- „die Übermittlung nonverbaler Signale (Mimik, Gestik)
- die Möglichkeit, Kontextinformationen, die sich im Aufnahmebereich der Kamera und des Mikrofons befinden, zu übertragen
- die Schaffung von sozialer Nähe durch Telepräsenz
- das Wahrnehmen von Pausen in der Kommunikation
- die Möglichkeit, Feedback schneller und unmittelbarer zu geben und ggf. Interpretationsfehler zu reduzieren
- der geringere Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben längerer Textnachrichten“

Als Nachteile der Videoberatung nennen Engelhardt und Gerner (2021, S. 21 ff.) folgende:

- „hohe technische Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung)
- fehlende Möglichkeit des direkten Augenkontakts
- Gefahr zusätzlicher Irritationen dadurch, dass die Kameras meist auf oder unter dem Projektionsmedium stehen, was dazu führt, dass die Gesprächsteilnehmer aneinander vorbeischaun (müssen)
- Kognitive Überforderung durch das ständige Fixieren des Bildschirms, das die Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte erschwert und zur Ermüdung führen kann

- hoher Aufwand für kurzen Nachrichtenaustausch durch organisatorische und vorbereitende Maßnahmen“

Beratung im Chat

Die Chatberatung kann ähnlich wie die klassische Face-to-Face-Beratung sowohl im Einzel- als auch im Gruppensetting durchgeführt werden. Voraussetzung für eine Chatberatung ist, dass alle Beteiligten (Berater*innen und Klient*innen) gleichzeitig online sind, da das Chatgespräch synchron abläuft, quasi wie ein Gespräch in schriftlicher Form. Dafür müssen Berater*innen und Klient*innen vorher einen Termin vereinbaren. Bei der Chatberatung wird das Geschriebene automatisch protokolliert und kann von den Berater*innen im Anschluss gesichert und später erneut gelesen werden. Ein typischer Ablauf für eine Online-Chatberatung könnte folgendermaßen aussehen:

- Begrüßung durch den/die Berater*in
- Befindlichkeitsrunde (Wie geht es allen Beteiligten?)
- freie Gesprächsrunde zu einem festen Thema, bei der der/die Berater*in alle 5 bis 10 Minuten das Geschriebene kurz zusammenfasst
- Steuerungsfragen zur Gesprächslenkung
- strukturierte Zusammenfassung durch den/die Berater*in
- Abschlussrunde

Bei einer Chatberatung unterscheidet sich die Rolle, die der/die Berater*in einnimmt, je nach Setting. Der *Einzelchat* kommt einer klassischen Face-to-Face-Beratung nahe. Hierbei befinden sich nur Berater*in und Klient*in im Beratungs(chat)raum, wodurch der Fokus der beratenden Person voll auf der/dem Klient*in liegt (Engelshardt, 2021).

Im *Gruppenchat* kommt es vor allem auf eine gute Moderation durch den/die Berater*in an, da die vielen Beiträge der teilnehmenden Klient*innen sonst schnell zu einer Überforderung führen können. Außerdem sollten sich alle Beteiligten auf bestimmte Kommunikationsregeln einigen (wer redet wann, wie wird mit Störungen umgegangen usw.) und Geduld mitbringen, da durch die vielen Teilnehmenden mehrere Kommunikationsstränge entstehen können und nicht alle gleichzeitig zu Wort kommen. In der Regel ist das Thema des Gruppenchats vorher festgelegt oder wurde vorher mit den Teilnehmenden vereinbart.

Beim Chatten ist auch zu beachten, genau zu definieren, wem ein Beitrag gilt, da es andernfalls zu Verwechslungen kommen kann und möglicherweise Missverständnisse entstehen. Beim Gruppenchat berät nicht nur der/die Berater*in, sondern die Klient*innen kommunizieren auch miteinander und der/die Berater*in nimmt zusätzlich die Rolle des Moderator*in ein. Berater*innen richten ihre Konzentration demnach nicht nur auf eine einzelne Person, sondern auf mehrere Personen und

Kommunikationsstränge gleichzeitig. Dies stellt hohe Anforderungen an sie. Eine Besonderheit des Gruppenchats ist die Chance des Flüsterns, d. h., dass sowohl Berater*innen als auch Klient*innen die Möglichkeit haben, einzelne Personen über private Nachrichten während des Chattens gezielt zu kontaktieren und eventuelle Themen oder Anmerkungen abseits des Gruppenchats vertraulich zu thematisieren (Engelshardt, 2021).

Abschließend soll auf zwei gesonderte Formen der Chatberatung verwiesen werden, den Expert*innen-Chat und die offene Sprechstunde. Der *Expert*innen-Chat* wird i. d. R. von externen Expert*innen zu einem festgelegten Thema durchgeführt. Oft gibt es nur eine begrenzte Teilnehmer*innen-Zahl und die Berater*innen agieren lediglich als Moderator*innen. Zum Beispiel könnte eine Beratungsstelle für Jugendliche eine*n externe*n Expert*in zum Thema Drogenkonsum einladen und die Berater*innen dieser Beratungsstelle würden dem Chat zwar beiwohnen, jedoch nicht selbst (bzw. nur im Notfall) ins Gespräch eingreifen.

Als andere Chatberatungsform besteht die *offene Sprechstunde*. Diese kann in einem digitalen Sprechzimmer stattfinden, sprich einem Chatraum der Beratungsstelle. Bei der offenen Sprechstunde gibt es zwei Arten, mit den Teilnehmer*innen umzugehen. Da diese zu keiner fest vereinbarten Zeit erscheinen und dem Sprechzimmer jederzeit beitreten können, ist es ratsam, dass der/die Berater*in sich vorher Gedanken macht, ob mehrere Teilnehmer*innen gleichzeitig zugelassen werden oder ob der/die Berater*in die Möglichkeit eines digitalen Wartezimmers nutzt und die ratsuchenden Personen nacheinander eintreten lässt. Diese Entscheidung hängt größtenteils auch von der Brisanz der Anliegen der Ratsuchenden ab (Sprechstunde einer Beratungsstelle für Opfer häuslicher Gewalt vs. offene Sprechstunde in der Jugendberatung). Offene Sprechstunden sind stets themenoffen und dienen häufig als erstes Orientierungsgespräch für ratsuchende Personen (Engelshardt, 2021).

Forenberatung

Die Forenberatung findet in öffentlichen Onlineforen statt, also in Plattformen im Internet, auf denen gleich betroffene Menschen eine Möglichkeit des Austauschs haben. Foren sind in Themenbereiche bzw. Interessengruppen unterteilt. Die Kommunikation in Foren findet asynchron statt und es handelt sich eher um eine Eins-zu-Viele-Kommunikation. Dabei betreuen die Berater*innen das Forum und beantworten Anfragen von Ratsuchenden in öffentlichen Beiträgen. Es ist also möglich, dass Ratsuchende viele Antworten von verschiedenen Berater*innen und anderen Betroffenen erhalten, anders als in einer klassischen Face-to-Face-Beratung (Engelhardt, 2021).

Foren verfügen über eine große Reichweite und die darin geteilten Beiträge – dazu zählen sowohl die Anfragen der Betroffenen als auch die Antworten der Berater*innen und Mitbetroffenen – sind für alle nachlesbar und bilden oft längere Argumentationsketten, sogenannte Threads. Dadurch entsteht eine Mischung aus Erfahrungsberichten anderer Nutzer*innen und der Meinung der Berater*innen. Daher wird die Wirkung des Beratungsprozesses vervielfacht und Ratsuchende mit ähnlichen Problemlagen profitieren von den Beratungen, auch wenn sie nur mitlesen und sich nicht aktiv an der Konversation beteiligen (Zauter et al., 2021). Durch das stille Mitlesen wird den Ratsuchenden die Möglichkeit geboten, sich vorab und ohne Registrierung ein Bild von der Beratungsstelle (und der Beratungsqualität) zu machen und gleichzeitig zu sehen, dass andere Personen ähnliche Probleme haben und diese im Forum bzw. von den Berater*innen ernst genommen werden. Mitlesende können außerdem das Auf und Ab eines Beratungsprozesses miterleben (Engelhardt, 2021).

Beratung in sozialen Netzwerken

Die Beratung in sozialen Netzwerken (z. B. Facebook) ist vor allem bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen beliebt. Bei dieser Onlineberatungsform findet die Kommunikation in unterschiedlichen Gruppen statt. Dabei entsteht quasi eine Mischform aus Chat- und Forumsberatung. Beiträge können sowohl synchron als auch asynchron verfasst werden und Kontakte, die in diesen Gruppen geschlossen werden, können in privaten Chats vertieft werden. Die Beratung in sozialen Netzwerken ist jedoch bedenklich, da kein Datenschutz gewährleistet ist und die Fachlichkeit sowie Professionalität der Berater*innen kaum überprüft und sichergestellt werden kann. (Ploil, 2013)

Messengerberatung

Eine Form, auf die an dieser Stelle intensiver eingegangen wird, ist die Messengerberatung. Die Ausführungen stützen sich auf die Erkenntnisse von Engelhardt und Piekorz (2022).

Bei der Messengerberatung handelt es sich um Onlineberatung über einen Instant Messenger, z. B. WhatsApp. Messenger zählen heutzutage zu den relevantesten digitalen Kommunikationsformen im Alltag und bieten daher ein niedrigschwelliges Angebot, da sie bereits im privaten Alltag der Klient*innen Verwendung finden. Diese Onlineberatungsform eignet sich auch für Personen, für die das Verfassen langer Texte (wie in der E-Mail-Beratung) zu hochschwellig ist, da bei der Kommunikation im Messenger oft nur kurze Nachrichten ausgetauscht werden (Engelhardt & Piekorz, 2022).

Die Beratung im Messenger vereint verschiedene Onlineberatungsformen (Chat, Video, Telefon, E-Mail) in einem multifunktionalen Tool und stellt ergänzende Ausdrucks- sowie Kommunikationsmittel wie Emojis oder Sprachnachrichten zur Verfügung. Die Kommunikation über einen Messenger kann auf verschiedene Arten stattfinden:

- schriftlich textbasiert: Textmitteilungen, Links mit Vorschau
- mündlich auditiv: Telefongespräche, Sprachnachrichten
- visuell bildhaft: Videoanrufe, Dateien wie Videos, Fotos, Emojis oder Anhänge wie Dateien oder Kontakte

Die Kommunikation zwischen Berater*innen und Klient*innen kann somit also synchron oder asynchron stattfinden. Ein Wechsel zwischen diesen Kommunikationsformen kann den Beratungsprozess intensivieren (z. B. Sprachnachrichten oder Chat synchron) oder entschleunigen (z. B. schriftlich asynchron). Der Kommunikationsverlauf zwischen Berater*in und Klient*in wird dabei in einem ausführlichen Verlaufsprotokoll dokumentiert, wodurch beide Parteien jederzeit Zugriff auf den gesamten Verlauf haben. Klient*innen können somit schnell durch einfaches Zurückscrollen im Verlauf bestimmte Themen oder Impulse wiederfinden, statt z. B. lange nach bestimmten E-Mails suchen zu müssen (Engelhardt & Piekorz, 2022).

Die unterschiedlichen Ausdrucks- und Hilfsmittel der Messengerberatung haben auch spezifische Vorteile, die sich positiv auf den Beratungsprozess auswirken können. Im Folgenden werden einige davon dargelegt.

- Fotos und Screenshots: Wenn Medien bei der Beratungssitzung entstehen (z. B. Aufstellungen oder Zeitlinienarbeiten) können Fotos oder Screenshots davon erstellt und den Klient*innen im Messenger nachträglich zur Verfügung gestellt werden. Klient*innen können diese nun nachwirken lassen, reflektieren und im Nachhinein ggf. neue Erkenntnisse hinzufügen oder aber das Erarbeitete mit ihren Mitmenschen teilen, wenn das Bedürfnis besteht.
- Audiodateien: Wenn in der synchronen Beratung auditive Übungen (z. B. Entspannungsübungen) durchgeführt wurden und diese bei dem/der Klient*in als unterstützend erlebt wurden, können diese in Audiodateien umgewandelt und an Klient*innen versendet werden. Letztere können sie dann unabhängig von der Anleitung der Fachkraft durchführen und bedarfsgerecht einsetzen.
- Hausaufgaben: Bei Beratungen werden manchmal Hausaufgaben erteilt. Diese können bei der Messengerberatung über Messenger begleitet werden. Mögliche Schwierigkeiten können früh erkannt und überwunden werden bzw. Teilerfolge können gemeinsam gefeiert werden. Die Erreichbarkeit der Berater*innen kann den Klient*innen ein Gefühl von Sicherheit vermitteln und sie dazu ermutigen, Neues zu probieren.

- Zusätzliche Impulse: Wenn dem/der Berater*in bei der Nachbereitung der Beratung noch Gedanken oder Anmerkungen kommen, können diese zeitnah als Impulse an die Klient*innen, z. B. durch Videos, Sprachnachrichten, Links oder Buchempfehlungen, kommuniziert werden und andersherum ebenso.

Bei der Wahl des Messengers sollte nicht nur auf Niedrigschwelligkeit, die angebotenen Funktionen und eine nutzerfreundliche Bedienung, sondern auch auf den Datenschutz und den Schutz der vertraulichen Gespräche geachtet werden. Berater*innen sind für den Schutz der vertraulichen Daten ihrer Klient*innen verantwortlich. Eine Beratung erfordert stets einen geschützten Raum und Berater*innen haben die Pflicht, die geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Manche Messenger, die einen besseren Datenschutz gewährleisten, sind schwer zu installieren und somit weniger nutzerfreundlich. Die Fachkräfte können an dieser Stelle entgegenwirken, indem sie in Präsenzterminen bei der Installation, Einrichtung und ersten Nutzung des Messengers helfen oder auch Informationen über die verwendete App vermitteln.

Ein weiterer Faktor, der bei der Wahl eines Messengers beachtet werden muss, ist die Kostenfrage. Messengerdienste wie WhatsApp sind kostenlos für jede*n zugänglich, jedoch sind diese datenschutzrechtlich bedenklich. Ein sicherer Umgang mit Daten ist oft auch mit Kosten verbunden und datenschutzrechtlich sichere Apps und Messengerdienste sind oft nicht gratis zugänglich. Um die Nutzung eines sicheren Messengers zu gewährleisten oder zu fördern, können Organisationen und Träger Finanzierungsmöglichkeiten einrichten und z. B. Appgutscheine zur Verfügung stellen. Diese können dann von den Klient*innen zum Download der datenschutzsicheren App genutzt werden. (Engelhardt & Piekorz, 2022)

Es kann auch vorkommen, dass Klient*innen sich weigern, eine weitere App allein für den Beratungsprozess zu installieren. An dieser Stelle empfiehlt sich eine ausführliche Aufklärung seitens der Berater*innen und die Offenheit, auch auf andere Beratungsformen auszuweichen (Engelhardt & Piekorz, 2022).

Nachdem Berater*innen und Klient*innen sich gleichermaßen für eine Messengerberatung entschieden und sich auf einen Messenger geeinigt haben, gibt es noch einige Aspekte zu klären: Um die *professionelle Distanz* sicherzustellen, müssen Berater*innen im Vorfeld prüfen, ob die Nutzung des Messengers über ein Diensthandy bzw. über einen Arbeitscomputer möglich ist. Dies dient der Abgrenzung von Arbeit und Privatleben der Berater*innen. Es müssen außerdem Absprachen mit den Klient*innen getroffen werden. Dabei ist es von Bedeutung, dass die Klient*innen Grenzen gegenüber den Berater*innen ziehen und somit ihr Privatleben vom Beratungsprozess abgrenzen. Berater*innen und Klient*innen müssen sich in diesem Zusammenhang auch über die *Erreichbarkeit* und die *Antwortgeschwindigkeit* abstimmen. Es muss klar sein, zu

welchen Zeiten Berater*innen und Klient*innen jeweils erreichbar sind (z. B. generell Wochentags nach 16 Uhr, nicht am Wochenende). Berater*innen sollten Klient*innen auch über die durchschnittliche Geschwindigkeit und die Häufigkeit ihrer Antworten während eines Beratungsprozesses aufklären.

Bei der Messengerberatung kommt noch eine Besonderheit dazu, da es Klient*innen bei Messengern wie WhatsApp möglich ist, zu sehen, wann ihre Nachricht gelesen wurde. Dies kann den Antwortdruck der Berater*innen erhöhen und es ist relevant, diesem nicht nachzugeben, sondern sich trotzdem an die Antwortzeiten zu halten. Berater*innen können bei Bedarf in diesem Fall z. B. mit einer kurzen Zwischennachricht auf die Klient*innen eingehen (*Ich habe deine Nachricht gelesen. Gern sag ich dir dazu später mehr.*). Sie können diesem Antwortdruck auch durch *Entschleunigungen* entgegenwirken. Das bedeutet: Auch wenn die Berater*innen eventuell ein starkes Bedürfnis haben, eingehende Nachrichten gleich zu lesen und zu beantworten, sollte darauf geachtet werden, diese erst zu lesen, wenn auch ausreichend Zeit zum Antworten vorhanden ist. Berater*innen müssen sich bewusst sein, dass die Einhaltung all dieser Faktoren und auch das Leben von Achtsamkeit eine Vorbildfunktion gegenüber den Klient*innen erfüllen und Letztere dadurch beeinflussen können. Wenn sich beide Parteien an diese Vorgaben halten, kann ein Beratungsprozess über einen Messenger gelingen (Engelhardt & Piekorz, 2022).

Abschließend bleibt zu sagen, dass es bei der Messengerberatung besonders auf die Achtsamkeit der Berater*innen und Klient*innen ankommt. Achtsamkeit ist relevant, um eine gefühlte Dauererreichbarkeit beider Parteien und hohe Erwartungen zur Antwortgeschwindigkeit zu vermeiden. Klare Grenzen sowie die Kommunikation von Wünschen und Erwartungen sind unabdingbar.

2.3 Qualitätssicherung

Nachdem nun die unterschiedlichen Onlineberatungsformen vorgestellt wurden, stellt sich die Frage, wie Nutzer*innen erkennen, ob es sich um ein qualifiziertes Angebot handelt. Die Qualitätskriterien, die im Folgenden vorgestellt werden, wurden von Reindl (2015) formuliert und gelten als Leitfaden fürs dieses Kapitel. Reindl unterteilt diese in

- allgemeine Qualitätsmerkmale,
- organisationsbezogene Qualitätsmerkmale,
- Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Berater*innen sowie
- technikbezogene Qualitätsmerkmale.

Bei den *allgemeinen Qualitätsmerkmalen* von Onlineberatung ist die *Zielgruppenorientierung* zu nennen. Hierbei kommt es auf eine sozial- und bildungsinklusive optische und inhaltliche Gestaltung der Website der Beratungsstelle

an. Beratungsangebote, die sich an Klient*innen mit Migrationshintergrund richten, sollten in diesem Fall z. B. ihre Website mehrsprachig und ggf. in leichter Sprache gestalten, sodass sich alle Ratsuchenden einen Überblick über die Angebote verschaffen können, ohne auf erhebliche sprachliche Barrieren zu treffen. Beratungsstellen, deren Angebote sich an Personen mit Behinderungen richten, können ggf. sogar eine Audioführung in die Website einbauen und es auch blinden Menschen ermöglichen, ihre Angebote zu nutzen.

Dies führt zum nächsten Punkt, der Barrierefreiheit und Niedrigschwelligkeit. Durch die eben beschriebenen Maßnahmen kann es Beratungsstellen gelingen, ihre Websites leichter zugänglich für Ratsuchende zu gestalten. Durch eine nutzerfreundliche Handhabung und einfach erklärte Sachinhalte können große Personengruppen erreicht werden und eine mögliche Exklusion kann erheblich verringert werden. Sollten Angebote nur schwer ersichtlich sein oder sollte es Ratsuchenden nur über viele Links und eine längere Suche möglich sein, bestimmte Beratungsangebote zu finden, kann dies dazu führen, dass sie sich anderweitig umsehen und Erstkontakte gar nicht erst zustande kommen.

Auf die Qualität eines Beratungsangebots kann auch verweisen, inwiefern sich die Beratungsstelle auf einen spezifischen Beratungsansatz festgelegt hat und wie konsequent dieser umgesetzt wird. Das Beratungskonzept der Beratungsstellen sollte veröffentlicht werden und leicht zugänglich auf der Website wiederzufinden sein, damit potenzielle Klient*innen sich bereits vor dem Erstkontakt ein Bild davon machen können, ob das Angebotene zu ihren Vorstellungen passt. Da bereits das Angebot der Beratungsstellen erwähnt wurde, soll darauf hingewiesen werden, dass die *Transparenz des Angebots* ebenfalls eine elementare Rolle spielt. Hierzu zählt, dass die Qualifizierung(en) und Ausbildung der Berater*innen auf der Website der Beratungsstelle klar ersichtlich sein müssen. Außerdem ist es von Bedeutung, dass über mögliche Kosten, die Zahlungsmöglichkeiten, den Grad der Anonymität in der Beratung und die Speicherung bzw. Weitergabe personenbezogener Daten informiert wird. Auch über die Grenzen und Leistungen des Angebots müssen die Ratsuchenden aufgeklärt werden.

Wenn die Website klar strukturiert, übersichtlich und leicht verständlich ist, stellt sich die Frage nach der *Qualitätssicherung*. Um die Qualität der Beratungsangebote zu sichern, müssen die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten klar definiert sein. Das heißt, die Berater*innen müssen ein Verständnis über ihre eigenen Zuständigkeitsbereiche haben und wissen, mit welchem Anliegen sie sich an welche Personen wenden können. Auch für die Klient*innen sollte ersichtlich sein, wer wofür verantwortlich ist (wer ihre E-Mails beantwortet) und wen sie z. B. im Fall einer

Beschwerde kontaktieren können. Außerdem müssen Mindeststandards und Regeln zur Qualitätssicherung aufgestellt werden. Dies kann in gemeinschaftlicher Arbeit im Beratungs(stellen)team oder vonseiten der Träger geschehen. Es ist relevant, dass Berater*innen ein klares Bild von den von der Beratungsstelle geforderten Qualitätsstandards gewinnen und diese in ihrer alltäglichen Beratungspraxis umsetzen. Hierzu zählt auch ein Verständnis darüber, wie mit Problemen umgegangen werden soll. Auch hier ist die klare Formulierung von Verantwortlichkeiten relevant. Berater*innen sollen wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden können und wie mit Problemen in Beratungsprozessen oder teaminternen Schwierigkeiten umgegangen werden soll.

Die Qualität der Beratungsprozesse kann außerdem durch Aus- und Weiterbildungen der Berater*innen gesichert werden. Besonders in der Onlineberatung empfiehlt sich eine Weiterbildung zum/zur Onlineberater*in, um Berater*innen optimal auf das Setting der Onlineberatung mit all seinen Eigenheiten vorzubereiten. Als letzter Faktor der allgemeinen Qualitätsmerkmale soll auf die *ethischen Gesichtspunkte* eingegangen werden. Um Beratung qualitativ zu gestalten, sind Wertschätzung und Empathie gegenüber den Klient*innen als Grundlage für den Beratungsprozess elementar. Dies gilt unabhängig vom Anlass der Beratung. Auch das Formulieren und Kommunizieren eigener Grenzen der Berater*innen sorgt für einen qualitativen Beratungsprozess. Dazu kann z. B. die Benennung der eigenen Erreichbarkeit zählen. Die Berater*innen sollten sich auch darüber bewusst sein, dass sie möglicherweise mit juristisch relevanten und Grenzen überschreitenden Themen konfrontiert werden können. Hierzu zählen u. a. Themen wie häusliche Gewalt oder Drogenkonsum. Dabei ist von Bedeutung, dass Berater*innen für den Umgang mit ebensolchen Themen sensibilisiert und möglicherweise geschult werden bzw. dass ihnen vermittelt wird, an wen sie sich bei solchen sensiblen Themen für Unterstützung wenden können. Darüber hinaus sollten Berater*innen nur Seiten verlinken oder an Stellen verweisen, die den ethischen Standards der Beratungsstelle entsprechen. Dies trifft auch auf die Website der Beratungsstelle zu (Reindl, 2015).

Nachdem nun die allgemeinen Qualitätsmerkmale beschrieben wurden, wird auf die *organisationsbezogenen Qualitätsmerkmale* eingegangen. Es wird geklärt, woran Ratsuchende erkennen, dass es sich um eine seriöse und qualitativ hochwertige Beratungsstelle handelt. Einen ersten Hinweis darauf kann die *Konzeption* der Beratungsstelle geben. Relevant ist die Aufklärung darüber, in welchem Kontext die Onlineberatung im Bezug zur Organisation steht. Hierzu können auf der Website auch Verknüpfungen und Schnittstellen zu realen Institutionen (Anlaufstellen) hergestellt werden. Dies ermöglicht es den Klient*innen, in Notfällen auch lokale Einrichtungen der Beratungsstellen aufzusuchen oder ggf. Blended Counseling in Anspruch zu nehmen.

Außerdem ist es bedeutsam, die Organisationsform der Beratung festzulegen (trägerübergreifend, lebenslagenübergreifend oder zielgruppenspezifisch). Ein bedeutender Punkt in der Konzeption sind klar formulierte Beratungsziele. Diese gelten neben den ethischen Prinzipien als Arbeitsgrundlage für die Berater*innen. Auch die Antwortzeiten, in denen die Berater*innen auf die Anliegen der Klient*innen reagieren, können in der Konzeption festgehalten werden und bieten den Ratsuchenden eine Orientierung für den Beratungsprozess.

Ein anderes organisationsbezogenes Qualitätsmerkmal ist der Umgang mit *Datenschutz und IT-Sicherheit*. Hierzu muss geklärt werden, wer Zugang zu den Servern und Rechnern der Beratungsstelle hat. Es können ein Sicherheits- und ein Datenschutzkonzept entworfen sowie Vorkehrungen zu deren Einhaltung getroffen werden. Es sollte auch geregelt werden, auf welche Weise, an welchem Ort und in welcher Form die Daten der Klient*innen gespeichert werden. Ein offener Umgang mit diesen Aspekten kann ein Indiz für Ratsuchende sein, dass es sich um eine seriöse Beratungsstelle handelt, die sensibel mit personenbezogenen Daten umgeht und Datenschutz in den Fokus stellt.

Der nächste Faktor, auf den an dieser Stelle eingegangen wird, ist *Organisationsstruktur und Organisationsprozesse*. Hierbei ist es bedeutsam, Rechte und Rollensysteme für Berater*innen zu definieren und diese nach außen hin sichtbar zu machen. Außerdem werden Verantwortlichkeiten festgelegt und Prozessabläufe abgestimmt sowie dokumentiert. All diese Maßnahmen erfordern eine Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation und ein Verständnis über die internen Prozesse. Werden diese Vorkehrungen nicht ergriffen, kann es zu Missverständnissen kommen und nach außen hin unstrukturiert wirken. Bei der Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation und dem eigenen Beratungsteam kommt es auch immer auf *personelle und materielle Ressourcen* an. Es muss geklärt werden, wie viele Berater*innen benötigt werden und wie diese finanziert und verwaltet werden. Außerdem muss eine Verständigung über die Arbeitszeiten erfolgen, da Onlineberatung auch flexible Arbeitsmodelle zulässt. Der Punkt Finanzierung schließt auch mögliche Mittel zur Durchführung von Onlineberatung mit ein, z. B. Gutscheine für bestimmte datensichere Messenger oder Mittel für eine datensichere Beratungssoftware.

Es müssen außerdem die Bedarfe der Zielgruppe ermittelt, studiert und in der Ausarbeitung des Beratungskonzepts berücksichtigt werden. Bei der Onlineberatungsstelle oder einer Beratungsstelle, die sowohl Onlineberatung als auch klassische Face-to-Face-Beratung anbietet, kommt es außerdem auf die technische Ausstattung des Arbeitsplatzes an. Je nach Onlineberatungsform werden Webcams, Diensthandys, Mikrophone o. Ä. benötigt und müssen bei der Klärung der Finanzierung

berücksichtigt werden. Allgemein lässt sich sagen, dass es einen guten Eindruck macht, wenn ersichtlich ist, dass Beratungsstellen und -einrichtungen mit anderen Einrichtungen oder Organisationen kooperieren. Ein gutes Netzwerk ist wesentlich für qualitative Beratung, da dieses Netzwerk eingesetzt werden kann, um Klient*innen in ihren Lebenswelten und mit ihren Bedarfen umfassend abzuholen und ggf. ergänzend weiterzuvermitteln. Eine ortsübergreifende Kenntnis über Einrichtungen mit ähnlichen Angeboten und über ergänzende Hilfsangebote oder Ressourcen (online und offline) ist daher unerlässlich. Des Weiteren empfiehlt es sich für Einrichtungen, sich einen Überblick über andere lokale Beratungsangebote zu machen, um ein Überangebot zu bestimmten Problemlagen zu vermeiden. Es ist bedeutsam, sich an den Bedarfen der Ratsuchenden zu orientieren und das eigene Beratungsangebot so auszurichten, dass diese Bedarfe umfassend abgedeckt und ggf. durch andere lokale Angebote ergänzt werden können.

Abschließend ist die Bedeutung der Bereitstellung und Regelung des fachlichen Austauschs von Berater*innen untereinander (auch trägerübergreifend) zu betonen. Durch konstanten Austausch mit anderen Berater*innen können Reflexionsprozesse des professionellen Handelns angeregt und Informationen, neue Methoden sowie fachlich relevante Erkenntnisse ausgetauscht werden. Der letzte Punkt in diesem Zusammenhang ist das *Beschwerdemanagement*. Feedback und Beschwerden können den Einrichtungen und Berater*innen helfen, ihr professionelles Verhalten zu reflektieren und Angebote besser an die Lebenswelten der Klient*innen anzupassen. Gute Beratungswebsites bieten Klient*innen die Möglichkeit, Erfahrungen rückzumelden. Organisationen sollten sich im Vorfeld Gedanken darüber machen, wie Rückmeldungen und Beschwerden gehandhabt und ausgewertet werden. Durch die Auswertung der Beschwerden oder auch des positiven Feedbacks können abschließend Maßnahmen zur Verbesserung des Beratungsangebots entwickelt werden (Reindl, 2015).

Die relevantesten Faktoren von qualitativer Beratung sind die Berater*innen und die von ihnen durchgeführten Beratungen. Dabei stellt sich die Frage, welche *Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Berater*innen* existieren. Zum einen können Ratsuchende die Qualität der Beratungsstelle an der *Qualifizierung der Berater*innen* erkennen. Außerdem können zielgruppenspezifische Qualifikationen (z. B. therapeutische Ausbildung, Weiterbildung zum Suchtberater) ein Indikator für eine seriöse Beratungsstelle sein. Wie schon in den allgemeinen Qualitätsmerkmalen erwähnt, kann es vorkommen, dass Berater*innen mit juristisch relevanten und Grenzen überschreitenden Themen konfrontiert werden. In diesem Fall ist es bedeutsam, dass sie auch Kenntnisse rechtlicher Rahmenbedingungen in Bezug auf Onlineberatung besitzen.

Nun stellt sich die Frage, wie Berater*innen die Qualität des Beratungsprozesses sichern können. Hierzu empfehlen sich *fallbezogene Qualitätssicherungsmaßnahmen*. Durch Supervision und Intervision können Fälle (gemeinsam) reflektiert werden und es kann gemeinschaftlich an Problemlösungen gearbeitet werden. Des Weiteren können durch Fortbildungen die fachlichen Kompetenzen der Berater*innen erweitert werden. Ein letzter Faktor, der auf die Qualität der Beratungen und der Berater*innen hindeutet, ist der Umgang mit Statistiken, Evaluationen u. Ä. Es ist relevant für die Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle und die Berater*innen, sich mit positivem und negativem Feedback auseinanderzusetzen und das eigene Beratungsverständnis bzw. Beratungsverhalten konsequent zu reflektieren und weiterzuentwickeln. Am besten eignen sich dazu Evaluationen vonseiten der Klient*innen. Berater*innen sind bei der Auseinandersetzung mit diesen Bewertungen angehalten, ihr professionelles Verhalten zu überdenken, und können durch positives Feedback auch in ihrer eigenen beraterischen Identität bestärkt werden.

Ein weiterer Indikator für qualitative Beratung kann eine Beratungsstelle sein, die sich auf einen bestimmten *Beratungsansatz* spezialisiert und ein festes *Beratungskonzept* formuliert sowie öffentlich zugänglich macht. Dies dient der Transparenz den Ratsuchenden gegenüber und kann Offenheit sowie Professionalität signalisieren. Ein durchdachtes Beratungskonzept lässt den favorisierten Beratungsansatz der Berater*innen und deren Methoden erkennen. Des Weiteren sollte das Konzept die akzeptierende und wertschätzende Haltung der Berater*innen betonen. So können z. B. Grundsätze formuliert werden, nach denen die Berater*innen arbeiten (z. B. Wertfreiheit, Empathie).

Ein letzter Faktor, der für die Qualität der Beratung spricht, ist die *Dokumentation* der Beratungsprozesse. Dazu zählt, dass die Art der Dokumentation und der Ort der Speicherung intern geklärt und nach außen hin sichtbar gemacht werden. Außerdem ist es wesentlich, dass datenschutzrechtliche Bedingungen eingehalten werden. Abschließend bleibt zu sagen, dass es sich bei Beratung immer um einen Dreiklang aus dem eigenem Beratungsverständnis, der Lebensweltorientierung und der Wahrung von Vertraulichkeit handelt. Wenn all diese Faktoren Beachtung finden und einer konstanten Reflexion unterliegen, kann qualitativ hochwertige Beratung gelingen (Reindl, 2015).

Als Letztes wird auf die *technikbezogenen Qualitätsmerkmale* von Onlineberatung eingegangen. Zum einen kommt es bei diesem Punkt auf die *Beratungssoftware* an, die von der Beratungsstelle verwendet wird. Bei dieser ist darauf zu achten, dass dafür ein gut erreichbarer technischer Support zur Verfügung steht. Dies gilt sowohl für die Berater*innen als auch für die Klient*innen. Es ist auch bedeutsam, eine Software zu wählen, die sich an den Bedarf der jeweiligen Beratung anpassen lässt.

So kann es bei der Chatberatung sinnvoll sein, auch Videoberatung miteinzubinden. Eine Software, die es Berater*innen erlaubt, auch auf andere Formen der Onlineberatung zurückzugreifen, kann sich als Vorteil für den Beratungsprozess erweisen. Allgemein empfiehlt es sich, eine Software zu wählen, die flexibel für Weiterentwicklungen und Erweiterungen ist, sodass die Beratung den ständig wandelnden technischen Fortschritten und Bedarfen der Klient*innen angepasst werden kann.

Ein letzter relevanter Faktor, der bei der Beratungssoftware Beachtung finden sollte, ist die *Serversicherheit und Verschlüsselung* der Daten. Hierbei müssen Zuständigkeiten für die Pflege der Software, die Verwaltung der Datenbank und das Hosting geklärt werden. Außerdem bedarf es eines Sicherheitskonzepts für die Beratungssoftware und ein Verständnis darüber, wie mit Notfällen, z. B. Datenlecks, umgegangen wird.

Abschließend ist die Bedeutung der *Benutzerfreundlichkeit* von Beratungssoftwares und Websites hervorzuheben. Die Website der Beratungsstellen oder die Beratungswebsite im Allgemeinen ist oft der erste Eindruck, den Ratsuchende von der Beratungsstelle gewinnen. Dieser ist entscheidend, wenn es darum geht, ob sich Ratsuchende dafür entscheiden, Beratungsangebote ebendieser Stelle in Anspruch zu nehmen. Faktoren, die auf eine inklusive und weltoffene Beratungsstelle hinweisen, sind die Mehrsprachigkeit der Website und ihre Skalierbarkeit. Da beinahe jede*r heutzutage über ein Smartphone verfügt, ist es von Vorteil, wenn die Websites auch für die mobile Nutzung angepasst werden. Die Mehrsprachigkeit ist besonders für die interkulturelle Beratungspraxis von Bedeutung, jedoch auch im Allgemeinen eine gängige Qualitätsanforderung. Da sich Angebote ändern können und aktuelle Ereignisse sowie technische Fortschritte schnell zu einer veralteten Website führen können, ist es von Bedeutung, dass Träger und Betreiber der Beratungswebsites diese regelmäßig updaten und erneuern. Dies trifft auch auf die Beratungssoftware zu, da nur regelmäßiges Warten und Updaten einen reibungslosen Ablauf des Beratungsprozesses über die unterschiedlichen Medien garantieren können (beeinflusst nicht die Qualität des Inhalts der Beratung, nur die technische Komponente) (Reindl, 2015).

2.4 Voraussetzungen für eine gelingende Onlineberatung

Nachdem die Grundlagen der Onlineberatung und ihre Formen sowie Qualitätskriterien thematisiert wurden, wird an dieser Stelle untersucht, worauf es bei der Onlineberatung ankommt bzw. was Berater*innen beachten sollten, wenn sie Onlineberatung durchführen wollen.

Ein Faktor, der bei der Onlineberatung nicht außer Acht gelassen werden darf, ist die teils unterschiedliche und nicht gesicherte Qualität. Dies ist damit zu begründen, dass nicht nur professionelle Berater*innen und Expert*innen Onlineberatung anbieten, sondern auch Ehrenamtliche und Laien. Aufgrund der unterschiedlichen Qualifizierungen sind Seriosität, Kompetenz und die Art der Beratung verschieden (Huth-Hildebrandt, 2013). Da das Internet für jede*n zugänglich ist, ist es fast unmöglich, unseriöse Berater*innen zu selektieren. Daher ist es an den Trägern und Organisationen leicht zugänglich sichtbar zu machen, was für eine Qualifizierung und Weiterqualifizierung ihre Berater*innen aufweisen, auf Onlineberatung oder Blended Counseling ausgerichtete Konzepte zu entwickeln und diese ebenfalls sichtbar zu machen. Zudem können Zusammenschlüsse von Beratungsstellen und die Bildung von Netzwerken es ermöglichen, dass möglichst viele Angebote auf einen Blick sichtbar sind (Huth-Hildebrandt, 2013).

Dies führt zu einem anderen Punkt, der bei der Onlineberatung von Bedeutung ist – die Medienkompetenz der Berater*innen und Klient*innen. Hierbei stellt sich die Frage, wie alle abgeholt werden können. Voraussetzungen für die Durchführung von psychosozialen Beratungen im Internet sind eine Internetverbindung und ausreichende technische Hilfsmittel (z. B. Computer, Mikrofon, Webcam, Smartphone). Unter der Annahme, dass sowohl Berater*innen als auch Klient*innen technisch gut ausgestattet sind, kommt es immer noch auf die jeweilige Medienkompetenz an. An dieser Stelle bietet es sich an, Kurse oder Angebote zu schaffen, bei denen Klient*innen und Berater*innen an die Arbeit mit technischen Hilfsmitteln herangeführt und in dieser geschult werden. Diese Angebote können auch in den analogen Beratungsprozess integriert werden, z. B. wenn Berater*innen zum Blended Counseling übergehen möchten. In diesem Fall kann das Face-to-Face-Setting dazu genutzt werden, sich gemeinsam mit den Klient*innen mit dem Medium vertraut zu machen, eventuelle Downloads bzw. Registrierungen vorzunehmen und sich auszuprobieren. Dies garantiert zwar nicht das Gelingen des Onlineberatungsprozesses, ist aber ein elementares Element für die erfolgreiche Durchführung.

Wie bereits beschrieben, gibt es Formen der Onlineberatung, die die Möglichkeit für eine anonyme Beratung bieten. Diese kann Anfangs einen niederschweligen Einstieg in den Beratungsprozess darstellen und den Beziehungsaufbau erleichtern, da die Klient*innen lediglich die Informationen nennen, die sie preisgeben möchten (z. B. bei der E-Mail-Beratung). Dies kann es Berater*innen jedoch erschweren, die Klient*innen optimal zu unterstützen, da diese durch die reine Onlineberatung nur wenig Kenntnis über die Person und ihre Lebensumstände gewinnen können (Weiß & Engelhardt, 2012). An dieser Stelle sind professionelle, soziale sowie kommunikative Kompetenzen und

Sensibilität seitens der Berater*innen gefragt, damit sie sich ein umfassendes Bild über die beraterrelevanten Umstände machen können.

Bei der Onlineberatung wie auch bei der klassischen Face-to-Face-Beratung stehen die fachlichen und zwischenmenschlichen Kompetenzen der Berater*innen an erster Stelle. Die Fachkräfte müssen ausreichend qualifiziert sein, um qualitative Beratungsprozesse zu gestalten, und bei der Onlineberatung kommen zusätzlich technische Kompetenzen und Medienkompetenzen hinzu. Berater*innen müssen mit den Eigenheiten der Onlineberatung sowie mit der von ihnen verwendeten Software und Technik vertraut sein. Hierzu eignen sich Weiterbildungen zum/zur Onlineberater*in oder spezielle Lehrgänge, die auch von den Trägern in Auftrag gegeben werden können.

2.5 Kritische Betrachtungen

Onlineberatung bietet viele Vorteile sowohl für Berater*innen als auch für Klient*innen. In diesem Abschnitt wird zuerst auf diese eingegangen und anschließend werden die kritisch zu betrachtenden Faktoren von Onlineberatung und zum Blended Counseling thematisiert. Es wird geklärt, ob Ansatzpunkte zur Verbesserung bestehen.

Zunächst werden mithilfe von Engelhardt (2021) die Vor- und Nachteile von Onlineberatung zusammengefasst. Dabei wird zwischen Vor- und Nachteilen für Klient*innen und solchen für Berater*innen differenziert.

Zuerst werden die Vorteile der Onlineberatung für Berater*innen betrachtet. Onlineberatung eröffnet Berater*innen andere Möglichkeiten, auf ihre Klient*innen zu reagieren. Bei asynchronen Onlineberatungsformen wie der E-Mail-Beratung besteht für die Berater*innen kein bzw. kaum Zeitdruck bei der Beantwortung der E-Mails der Klient*innen. Es muss allerdings beachtet werden, dass die vorher definierten Antwortzeiten (i. d. R. 2 bis 4 Tage, beim Erstkontakt nicht länger als 48 Stunden) eingehalten werden. Jedoch können sich Berater*innen beim Ausformulieren der E-Mail mehr Zeit zum Nachdenken lassen und zwischen dem Verfassen und dem Abschicken der E-Mail einen oder zwei Tage vergehen lassen. Dies hat den Vorteil, dass das Geschriebene reflektiert werden kann und möglicherweise problematische oder missverständliche Formulierungen noch vor dem Abschicken bearbeitet werden können. Diese Möglichkeit bietet sich den Berater*innen in der klassischen Face-to-Face-Beratung nur selten, da im synchronen Austausch immer schnellstmöglich auf die Aussagen der Klient*innen reagiert wird.

Im Gegensatz zur Face-to-Face-Beratung fallen jedoch auch einige relevante Beratungskomponenten weg. In Onlineberatungsformen, die sich allein auf das geschriebene Wort oder auf Sprachnachrichten u. Ä. stützen, fehlen den Berater*innen bedeutsame Einschätzungsvariablen zur Deutung des Gesagten. Diese können z. B.

Mimik und Gestik oder Veränderungen im Ton der Klient*innen sein. Die Onlineberatungsformen sind von diesen Einschränkungen unterschiedlich stark betroffen, jedoch lässt sich sagen, dass diese sich als Nachteil für den Beratungsprozess herausstellen können. Sie auszugleichen erfordert ein hohes Maß an Sensibilität und Reflektiertheit seitens der Berater*innen in Bezug auf sich selbst und auf die Eigenheiten der gewählten Beratungsform. Die höhere Wahrscheinlichkeit für Missverständnisse in der Kommunikation ist ein Nachteil, der sowohl Berater*innen als auch Klient*innen betrifft (Engelhardt, 2021).

Ein weiterer Vorteil der Onlineberatung ist, dass sie flexiblere Arbeitsmodelle für Berater*innen zulässt. Da sich Onlineberatung nicht (immer) an festgelegte Sprechzeiten halten muss, können sich Berater*innen ihre Arbeit individueller einteilen und sie flexibler bearbeiten. So können E-Mails z. B. zu jeder Tageszeit bzw. bei hohem Arbeitsaufkommen auch erst nach einigen Tagen beantwortet werden. Diese Flexibilität kann jedoch auch Nachteile mit sich bringen, da das Arbeitsaufkommen weniger planbar ist. Konkret bedeutet das, dass durch die Onlineberatung ein höheres Klient*innen-Aufkommen als bei der Face-to-Face-Beratung bestehen kann. Die Beratung im Internet erweist sich als niederschwellig und es ist möglich, dass Berater*innen mehr Anfragen über das Internet erhalten, als sie z. B. in der herkömmlichen Face-to-Face-Beratung hätten. Die Flexibilität bei der Beantwortung der E-Mails der Klient*innen zeigt sich auch problematisch, wenn Klient*innen sich in akuten Krisensituationen befinden. Berater*innen haben kaum oder keine Möglichkeit, zeitnah einzugreifen, wodurch das Format der Onlineberatung eher für weniger dringliche Beratungssituationen geeignet ist. Bei akuten Krisen empfiehlt sich für die Klient*innen eine Face-to-Face- oder eine telefonische Beratung (z. B. Nothilfehotlines).

Auch besteht die Gefahr der Überforderung der Berater*innen durch die (scheinbar) ständige Erreichbarkeit. Hier ist es wesentlich (auch vonseiten des Arbeitgebers), Grenzen zu setzen und festzulegen, wie und wann Berater*innen erreichbar sein müssen. Diese Grenzen sollten auch den Klient*innen kommuniziert werden. Dies kann z. B. geschehen, indem der/die Arbeitgeber*in ein Betriebshandy oder einen Arbeitscomputer zur Verfügung stellt, der von den Berater*innen nicht mit nach Hause genommen wird. Dadurch haben die Berater*innen keine Möglichkeit, Anfragen von Klient*innen nach den festgelegten Zeiten zu beantworten, und können dem Gefühl der ständigen Erreichbarkeit entgegenwirken.

Ein weiterer Vorteil ist die umfassende Dokumentation des gesamten Beratungsprozesses. Bei Onlineberatungsformen wie der E-Mail-Beratung oder der Chatberatung werden Gesprächsverläufe automatisch in schriftlicher Form (z. B. Chatprotokoll, E-Mails) dokumentiert und gespeichert. Auch Videoberatungen können

von den Berater*innen (mit Einverständnis der Klient*innen) aufgezeichnet und später (gemeinsam) reflektiert werden. Berater*innen sind weniger dazu angehalten, Notizen anzufertigen, und können Beratungsprozesse bis ins Detail nachverfolgen und nachvollziehen (Engelhardt, 2021).

Für die Klient*innen besteht bei der Onlineberatung die Möglichkeit der Anonymität, die den Einstieg in die Beratung erleichtern und Hemmschwellen verringern kann. Zudem sind Onlineberater*innen rund um die Uhr erreichbar, d. h., E-Mails können jederzeit versendet werden, ohne Zeitdruck und ohne Öffnungszeiten beachten zu müssen. Allerdings trifft das nicht auf alle Formen der Onlineberatung zu. Chatberatung und Videoberatung z. B. erfordern eine Terminvereinbarung und das Online-Sein beider Parteien. Da die Kommunikation bei diesen Formen der Onlineberatung prinzipiell synchron stattfindet und an ein i. d. R. vorher festgelegtes Zeitfenster gebunden ist, sehen die Klient*innen sich ähnlich wie bei der Face-to-Face-Beratung zu schnelleren Antworten gezwungen, statt sich uneingeschränkt Zeit zum Verfassen ihrer Problemstellungen lassen zu können.

Die örtliche und zeitliche Ungebundenheit erweist sich auch als vorteilhaft, da Klient*innen und Ratsuchende jederzeit auf die Onlineberatungsstellen zugreifen können. Daher ergeben sich keine bzw. kaum Wartezeiten. In lokalen Beratungsstellen sind möglicherweise nicht genügend personelle Ressourcen für schnelle Beratungstermine vorhanden. Da die Onlineberatung jedoch zeitlich und örtlich ungebunden ist, verkürzen sich diese Wartezeiten erheblich. Sollten keine lokalen Termine erhältlich sein, kann über das Internet problemlos eine andere Beratungsstelle kontaktiert werden und z. B. E-Mail-Beratung durchgeführt werden, ohne auf einen Face-to-Face-Beratungstermin zu warten. Die räumliche Unabhängigkeit ermöglicht es Klient*innen auch, Beratungen von zu Hause aus in Anspruch zu nehmen. Personen, die sich durch Face-to-Face-Beratung in einer lokalen Einrichtung exkludiert fühlen, haben nun die Möglichkeit, Beratung in Anspruch zu nehmen. Das trifft z. B. auf ältere Menschen im ländlichen Raum zu, die keine oder nur eingeschränkte Möglichkeiten haben, das eigene Haus oder den Wohnort zu verlassen, oder auch auf Personen, die unter starken sozialen Ängsten leiden und durch die Onlineberatung nun eine Möglichkeit auf Hilfe haben.

Die zeitliche Ungebundenheit bei der Beratung im Internet kann allerdings auch problematisch sein, da sie Klient*innen oftmals eine weniger klare Zeitstruktur vorgibt. Dies ist ein Faktor, der von Klient*innen als unterschiedlich problematisch wahrgenommen werden kann. Je nachdem, wie viel Struktur die Klient*innen sich bei ihrer Beratung wünschen, können sich einige Onlineberatungsformen als besser oder weniger geeignet darstellen. Die Videoberatung ähnelt der klassischen Face-to-Face-

Beratung und ist oft an feste Termine gebunden. Dies kann hilfreich sein, wenn Klient*innen familiär oder beruflich stark eingebunden sind und feste Zeitfenster für Beratungssitzungen einplanen möchten. Die E-Mail-Beratung hingegen eignet sich gut für Klient*innen, die sich ihre Zeit frei einteilen möchten und die Beratung zu selbstbestimmten Zeiten und nur bei Bedarf in Anspruch nehmen möchten (Engelhardt, 2021).

Ein weiterer Vorteil der Onlineberatung – insbesondere bei der E-Mail-Beratung – besteht darin, dass bei Klient*innen bereits beim Verfassen der E-Mails eine erste Form der Selbstreflexion einsetzen kann. Ratsuchende und Klient*innen sind dazu angehalten, genau darüber nachzudenken, wie sie ihre Anfrage bzw. Problemschilderung strukturieren und formulieren. Ein weiterer Vorteil, der nur bestimmte Formen der Onlineberatung betrifft, ist die Möglichkeit des Austauschs mit Gleichbetroffenen. Besonders in der Forenberatung oder der Beratung im Gruppenchat bietet sich den Klient*innen und Ratsuchenden die Gelegenheit, in den Austausch mit anderen betroffenen Personen zu treten. Dieser Austausch kann dazu anregen, sich ebenfalls an eine Beratungsstelle zu wenden oder den eigenen Leidensdruck zu verringern. Außerdem kann er helfen, die eigene Problemlage einzuordnen und den Ratsuchenden aufzeigen, dass sie nicht allein mit ihrem Problem sind (Engelhardt, 2021).

Es bestehen aber auch Nachteile für Klient*innen bei der Onlineberatung. Zum einen ist für die Ratsuchenden nicht immer ersichtlich, wer ihre Anfragen und Problemstellungen lesen bzw. bearbeiten wird. Idealerweise stellen Onlineberatungsportale ihre Berater*innen und deren Qualifikationen vor, sodass Klient*innen ein erstes Gefühl dafür bekommen, wer mit ihnen interagiert. Problematisch wird es, wenn mehrere Berater*innen die Anfragen der Ratsuchenden beantworten und ein ständiger Wechsel der Ansprechpartner*innen stattfindet. Dies ist vor allem in der Forenberatung der Fall, da dort oft mehrere Berater*innen die Anfragen der Ratsuchenden beantworten und keine Eins-zu-Eins-Beratungen stattfinden. Für Klient*innen empfiehlt es sich daher, genau zu überlegen, ob sie eine Eins-zu-Eins-Beratung wünschen oder ob es für sie in Ordnung ist, wenn viele Menschen von ihrer Problemlage erfahren und mehrere Menschen ihren Beratungsprozess verfolgen (z. B. Forenberatung). Sollten sie sich für Ersteres entscheiden, empfiehlt sich, dass sie sich genau mit der Beratungsstelle bzw. dem Onlineberatungsportal auseinandersetzen und in Erfahrung bringen, wer dort für die Bearbeitung der Anliegen zuständig ist, ob jeder/jedem Klient*in feste Berater*innen zugeordnet werden und – wenn dies nicht der Fall ist – wie die Bearbeitung der Anliegen gehandhabt wird (finden Berater*innen-Wechsel statt?).

Obwohl im letzten Abschnitt die Niedrigschwelligkeit der Onlineberatung hervorgehoben wurde, muss beachtet werden, dass auch die Onlineberatung keine vollständig inklusive Beratungsform ist. Das Verfassen von E-Mails kann für Ratsuchende zu einem scheinbar unüberwindbaren Hindernis werden, wenn diese nicht über ausreichend Kenntnisse der deutschen Sprache (oder der jeweiligen Amtssprache des Landes, in dem die Beratung in Anspruch genommen wird) verfügen bzw. deren Erstsprache nicht der Sprache entspricht, in der die Beratung angeboten wird. Auch Personen, die keinen Internetzugriff haben oder die weder lesen noch schreiben können, können nicht auf Onlineberatung zugreifen (Engelhardt, 2021.)

Abschließend ist darauf zu verweisen, dass die Dokumentation des Beratungsprozesses ein entscheidender Vorteil für die Klient*innen – wie auch für die Berater*innen – ist. Da auch Klient*innen auf die schriftliche Dokumentation ihres Beratungsprozesses zugreifen können (z. B. E-Mails), können sie genau wie die Berater*innen jederzeit bereits besprochene Inhalte einsehen. Außerdem können bereits durchgeführte Übungen nacherlebt werden und eventuell durch die Berater*innen erteilte Hausaufgaben können jederzeit aufgerufen werden. Sollten Klient*innen sich entschließen, einen Berater*innen-Wechsel vorzunehmen, können Protokolle und schriftliche Dokumentationen des vorangegangenen Beratungsprozesses mitgenommen und in den neuen Beratungsprozess eingearbeitet sowie von neuen Berater*innen nachvollzogen werden (Engelhardt, 2021).

Nachdem nun ausführlich Vor- und Nachteile der Onlineberatung beschrieben wurden, wird diese Beratungsform kritisch betrachtet und mögliche Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung dieses Beratungssettings werden aufgezeigt. Kritisch zu betrachten ist, dass es nicht problemlos möglich ist, qualitative Onlineberatung zu erkennen. Dies erfordert spezifische Suchaufträge der Klient*innen und aufgrund des Überangebots im Internet wird eine erste Kontaktaufnahme seitens der Ratsuchenden dadurch oft erschwert (Huth-Hildebrandt, 2013).

Ein weiterer kritisch zu betrachtender Faktor sind die Mitarbeiter*innen-Wechsel, die mit dem Blended Counseling einhergehen können. Dies kann der Fall sein, wenn z. B. E-Mails und die Beratung im Face-to-Face-Setting von unterschiedlichen Mitarbeiter*innen bearbeitet werden. So kann es vorkommen, dass die erste Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle von einem/einer anderen Mitarbeiter*in bearbeitet wird als die tatsächlichen Face-to-Face-Beratungstermine. Dies kann sich störend auf den Beratungsprozess und den Beziehungsaufbau zwischen Berater*innen und Klient*innen auswirken. Hier stellt sich die Frage, wie diesem Störfaktor entgegengewirkt werden kann. Hier ist Aufklärung essenziell. Ratsuchende sollten die Möglichkeit haben, sich auf der Website, schon bevor sie Beratung in Anspruch nehmen, ein Bild vom Ablauf eines

Beratungsprozesses, von den Leitlinien und von der Arbeitsweise der Berater*innen zu machen. Auch beim Erstkontakt können Berater*innen darauf hinweisen, dass Face-to-Face-Beratungen ggf. von anderen Personen in der Beratungsstelle durchgeführt werden. Dies trifft nur zu, wenn Blended Counseling in Anspruch genommen wird. Gibt es Mitarbeiter*innen-Wechsel bei der Bearbeitung von E-Mails oder bei der Durchführung der Chatberatungen, ist es ratsam, dies ebenfalls mit den Klient*innen zu kommunizieren und ihnen die Möglichkeit zu lassen, sich ggf. nach einem anderen Angebot umzusehen. Diese Maßnahmen lösen das Problem nicht, jedoch können sie es entschärfen und durch Offenheit Missverständnissen und Störungen im Beratungsprozess, die dadurch entstehen können, entgegenwirken (Engelhardt, 2021). Des Weiteren stellt sich die Frage, wie Onlineberatung gestaltet werden kann, sodass sie für alle Generationen zugänglich ist. Die junge Generation (ca. ab 1980) wuchs bereits mit dem Internet und all seinen Möglichkeiten auf, doch dies trifft nicht auf die gesamte Bevölkerung zu. Noch immer gibt es viele Menschen, die nicht mit der Nutzung des Internets und mit Medien, die sich dessen bedienen (z. B. Smartphones), auskennen. Dies führt zu der Frage, wie Personen mit eingeschränkten Computerkenntnissen an eine E-Mail-Beratung herangeführt werden können. Diese Problematik findet sich auch im Rahmen der Beratungsstellen wieder. Nicht jede*r Mitarbeiter*in ist mit der Nutzung von Online-Beratungssoftware oder der Messengerberatung vertraut. Um eine bessere Arbeitsgrundlage und ein inklusiveres Angebot für Menschen, die keine Digital Natives² sind, zu schaffen, können Beratungsstellen und Träger Lehrgänge zum Umgang mit Onlineberatungssoftwares, Computerlehrgänge oder auch Lehrgänge zur Smartphone-Nutzung anbieten. Außerdem können Berater*innen durch gezielte Qualifizierungsangebote gefördert werden, sodass mit Medien wie Messengern qualitative Beratung ermöglicht werden kann. Wenn es darum geht, inklusiv mit Menschen aller Generationen zu arbeiten, kommt es auf Geduld, Aufklärung und ein wertfreies Umfeld an (Engelhardt, 2021). Nun wird die Niedrigschwelligkeit der Beratung aufgrund der hohen Erreichbarkeit kritisch betrachtet. Da Onlineberatung teils zeitunabhängig verlaufen kann, stellt sich bei einigen Berater*innen schnell das Gefühl der ständigen Erreichbarkeit ein. Träger und

² “[...] a digital native has been defined as someone who comes from a media-rich household, who uses the Internet as a first port of call for information, multi-tasks using ICTs and uses the Internet to carry out a range of activities particularly those with a focus on learning.” (Helsper & Eynon ,2010, S. 515). *Digitale Eingeborene* sind nach Helsper und Eynon also Menschen, die einen Großteil ihres Lebens mit digitalen Medien verbracht haben (sei es aufgrund des Alters, des Berufs oder aus persönlichem Interesse) und diese als primäre Informations- und Lernquelle nutzen. Dazu zählen auch Personen der jungen Generation (ab ca. 1980), die bereits mit Computern und dem Internet groß geworden sind und im Umgang mit sozialen Medien, dem Internet, Smartphones u. Ä. geübt sind.

Arbeitgeber können diesem Phänomen durch Diensthandys sowie feste Beratungszeiten entgegenwirken, jedoch kann dies das Problem nicht vollends beseitigen. Professionelle Beratung zeichnet sich durch einen festen Rahmen aus. Es ist an den Berater*innen selbst, auf die eigene Psychohygiene zu achten und sich Pausen und Freizeiten einzuräumen. Arbeitgeber können dies unterstützen, jedoch nicht kontrollieren. Auch bei Klient*innen kann der Eindruck entstehen, dass sie nun ihre Berater*innen rund um die Uhr kontaktieren können und nicht bis zum nächsten Beratungstermin warten müssen. Dies kann mit einer hohen Erwartungshaltung an die Antwortzeit einhergehen und Druck auf beiden Seiten verursachen (Engelhardt, 2021). Ein Faktor, der bei der Onlineberatung besonders von Bedeutung ist, ist die Tatsache, dass Berater*innen beim Erstkontakt und beim Klient*innen-Kontakt allgemein nur Teilinformationen zur Lebenswelt und Person des/der Ratsuchenden erhalten. So können fehlende Informationen bei der E-Mail-Beratung z. B. langsamer erfragt werden als bei einem synchronen Beratungsgespräch. Das Arbeiten mit diesen Teilinformationen kann bei Berater*innen dazu führen, dass ihr Gehirn unbewusst Informationslücken füllt und es dadurch zu Vorurteilen oder zu vorschnellen Hypothesen kommt. Um diesem Effekt entgegenzuwirken, ist die ausgeprägte Reflexionsfähigkeit der Berater*innen wesentlich. Außerdem können Fallbesprechungen im Team einen neuen Blick auf Sachverhalte und Klient*innen bieten und der Input der Kolleg*innen kann blinde Flecken oder vorschnelle Hypothesen aufzeigen (Engelhardt, 2021).

Ein weiterer bedeutender Aspekt von psychosozialer Beratung ist der Datenschutz. Es ist zu klären, wie bei der Onlineberatung Datenschutz und Datensicherheit mit einem benutzerfreundlichen Interface vereint werden können (Engelhardt, 2021). An dieser Stelle wird weniger auf technische Details eingegangen, sondern vielmehr wird betrachtet, mithilfe welcher Vorkehrungen der Datenschutz und die Anonymität gewährleistet werden können, ohne auf spezielle Software zurückgreifen zu müssen. Die Voraussetzung ist, dass die Träger der Beratungsstellen für eine Verschlüsselung der Daten und deren sichere Speicherung sorgen. Beratungsplattformen wie die Telefonseelsorge ermöglichen es Ratsuchenden, sich über die Website kostenlos und anonym zu registrieren. Hierbei wird schon bei der Registrierung darauf verwiesen, dass Ratsuchende möglichst eine E-Mail-Adresse verwenden sollen, die keine Rückschlüsse auf ihre Identität zulässt (keine Namen, Initialen, Geburtsdaten usw.) Außerdem vergeben die Ratsuchenden einen eigenen Nutzernamen, der ebenfalls möglichst allgemein gehalten werden sollte und keine Details zur Personen freigeben soll (z. B. sollen Nutzernamen wie *Mickymaus* oder *Frosch* gewählt werden). Der Grad der Anonymität hängt hierbei von den Entscheidungen der Ratsuchenden ab. Wünschen diese vollkommene Anonymität, sollten sie sich möglichst an die Vorgaben der

Telefonseelsorge halten. Nach der Registrierung können Nutzer*innen wählen, welche Form der Beratung sie in Anspruch nehmen möchten. Nutzen sie z. B. die E-Mail-Beratung, können sie über die Beratungsplattform verschlüsselte E-Mails an die Berater*innen verfassen und dabei selbst entscheiden, wie viel sie von ihrer Identität preisgeben. Der E-Mail-Verkehr läuft in diesem Fall ausschließlich über die Beratungsplattform ab und nicht über private Mailserver. Außerdem werden diese E-Mails nicht auf den Privatrechnern der Berater*innen (bei denen es sich sowohl um professionelle Berater*innen als auch um Laien handelt), sondern auf den Servern der Telefonseelsorge gespeichert und verbleiben dort bis zu 6 Monate. Die E-Mails werden einer Beraterin oder einem Berater zugewiesen und stets von der-/demselben Ansprechpartner*in bearbeitet. Die Ratsuchenden können selbst entscheiden, wie lange sie die Beratungsleistung in Anspruch nehmen und ihr Benutzerkonto jederzeit ohne Angabe von Gründen löschen (Telefonseelsorge, 2022). All diese Maßnahmen sollen nur einen kleinen Einblick in die Möglichkeiten des Datenschutzes geben. Hinzu kommen auch verschiedene technische Möglichkeiten, die den Rahmen dieser Abschlussarbeit jedoch überschreiten würden.

Abschließend lässt sich festhalten, dass alltägliche interpersonelle Beziehungen das primäre Beziehungsnetz bilden, jedoch entsteht durch vermehrte Digitalisierung und alltägliche Nutzung neuer Medien auch ein zweites (digitales) kommunikatives Netz, bei dem ort- und zeitunabhängig kommuniziert wird und sich Begegnungen sowie Beziehungen stärker über Interessen und Inhalte gestalten. Onlineberatung muss aufgrund des gesellschaftlichen Kommunikationswandels daher auch in der psychosozialen Beratungspraxis einen höheren Stellenwert einnehmen, sodass ein sozialer Ausschluss Ratsuchender vermieden wird (Reindl & Engelhardt, 2021).

3 Interkulturelle Onlineberatung

Nachdem nun Onlineberatung und ihre Eigenheiten ausführlich behandelt wurden, wird die interkulturelle Beratung betrachtet. Hierzu wird zunächst auf interkulturelle Kompetenzen eingegangen, da diese die Grundlage für diese Form der Beratung schaffen. Im Anschluss wird geprüft, wie Onlineberatung in interkulturellen Kontexten mithilfe interkultureller Kompetenzen funktionieren kann, welche Besonderheiten sie aufweist und welche Chancen sie bietet. Außerdem wird thematisiert, welche Hindernisse dabei auftreten können. Abschließend wird ein Ausblick darauf gegeben, wie Onlineberatung in interkulturellen Kontexten optimiert werden kann.

3.1 Interkulturelle Kompetenzen in der psychosozialen Beratung

Interkulturelle Kompetenzen sind unerlässlich in der psychosozialen Beratung von Menschen aus anderen Kulturen. Sie ermöglichen einen reflektierten und sensiblen Umgang mit Klient*innen anderer Kulturen. Interkulturalität kann einen Beratungsprozess auf zwei Arten beeinflussen. Zum einen kann sie einen expliziten Einfluss haben, das heißt, das Thema oder der Anlass der Beratung weist einen interkulturellen Bezug auf. Zum anderen kann sie den Beratungsprozess implizit beeinflussen. Das geschieht z.B., wenn Berater*in und Klient*in unterschiedliche kulturelle Hintergründe aufweisen oder unterschiedlich sozialisiert wurden. (Schmid, 2021) Ohne eine gewisse interkulturelle Professionalität besteht bei Beratungsprozessen zwischen Menschen anderer Kulturen „die Gefahr von Wahrnehmungsverzerrungen, von Fehlzuschreibungen, Fehldiagnosen und unsachgemäßen Interventionen sowie die einer Mißachtung der Identität des Gegenübers im Interaktionsprozeß.“ (Leenen, Groß & Grosch, 2013, S. 105) Außerdem ist erwiesen, dass interkulturelle Kompetenz als ein spezielles und eigenständiges Kompetenzfeld in der Beratung von Migrant*innen oder allgemein in der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund notwendig ist. Nur interkulturell geschulte Fachkräfte können mögliche Risiken und Gefahren in der Interaktion erkennen und verringern. (Koch, 2018)

In diesem Abschnitt wird dargelegt, was unter den Begriff der interkulturellen Kompetenzen fällt und inwieweit diese Kompetenzen erlernt werden können. Zunächst werden dazu zwei Definitionen vorgestellt. Thomas definiert *interkulturelle Kompetenz* als

„die Fähigkeit, kulturelle Bedingungen und Einflussfaktoren im Wahrnehmen, Urteilen, Empfinden und Handeln bei sich selbst und bei anderen Personen zu erfassen, zu respektieren, zu würdigen und produktiv zu nutzen im Sinne einer wechselseitigen

Anpassung ... und einer Entwicklung hin zu synergieträchtigen Formen der Zusammenarbeit ...“ (v. Queis nach Thomas, 2009, S. 32)

Demnach zählen zu interkulturellen Kompetenzen die Fähigkeit zur Selbstreflexion, ein Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen und kulturelle Unterschiede, die Fähigkeit zur Perspektivübernahme, unbedingte Wertschätzung den Klient*innen gegenüber, das Bewusstsein über die eigene kulturelle Identität und eine gefestigte Handlungskompetenz. Von Queis (2009, S. 33) verweist hierzu auf Folgendes:

„Interkulturelle Kompetenz besteht nicht darin, aus jeder Konfliktsituation ein harmonisches Miteinander zu machen. Entscheidend ist die Erkenntnisfähigkeit und Sensibilität dafür, in welchen Begegnungen mit anderen Kulturen eine kreative Beziehung möglich ist, in welchen Fällen ein indifferentes Miteinander angezeigt ist und in welchen Situationen jeder auf seine Eigenständigkeit bestehen und vom anderen Toleranz in der Wahrung seiner Besonderheit verlangen muss.“ (v. Queis, 2009, S.33)

Aus der Ergänzung zur Definition ist abzuleiten, dass interkulturelle Kompetenz für eine gelungene Zusammenarbeit bzw. Kommunikation bei der Arbeit mit interkulturellem Klientel bedeutend ist. Sie hilft Berater*innen kultursensibel auf Klient*innen und einfühlsam auf Konflikte einzugehen. Dabei ist es in Ordnung, wenn es zu Störungen und Konflikten in der Interaktion kommt, da diese als Ansatzpunkte für eine gemeinsame Reflexion und Neuaushandlung individueller Realitätswahrnehmungen gesehen werden können. Toleranz und Respekt sind hierbei von besonderer Bedeutung. Sie bilden die Grundlage für unbedingte Wertschätzung.

Eine zweite Definition stammt von Fischer (2006, S. 35). Dieser beschreibt, dass es sich bei interkultureller Kompetenz um Folgendes handelt:

„eine soziale Kompetenz oder Beziehungskompetenz, die sich in der Interaktion und Kommunikation zwischen dem hauptberuflichen Personal einer Einrichtung und Klienten mit Migrationshintergrund sowie im multikulturellen Team und in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen realisiert. Sie umfasst eine Reihe von Teilkompetenzen, die sich auf einer Ich-, Wir, Sach- und Organisationsebene weiter aufschlüsseln lassen. Sie weist kognitive, emotionale und handlungsbezogene Aspekte auf. Sie bezieht sich darüber hinaus auf einen Referenzrahmen in der jeweiligen Organisation in einer gegebenen historisch-gesellschaftlichen Situation, die zugleich von globalen Prozessen bestimmt wird. Sie basiert auf einem Werteverständnis, in dem sich die Ziele für das Miteinander in der Gesellschaft widerspiegeln.“ (Fischer, 2006, zitiert nach Ilgün-Birhimeoğlu in Körner, Irdem & Bauer, 2013, S. 101)

Interkulturelle Kompetenzen sind daher weniger spezielle Fähigkeiten, die theoretisch erlernt werden können, als vielmehr personenspezifische Kompetenzen, die durch

konstante Selbstreflexion des persönlichen und beruflichen Handelns bewusst gemacht und gefestigt werden. Nur durch die Auseinandersetzung mit eigenen Vorurteilen gegenüber Menschen anderer Kulturen und durch die Analyse gescheiterter Interventionen können ein Fortschritt und eine Verbesserung des kultursensiblen professionellen Handelns erreicht werden. Fischer geht auch auf den institutionellen Teil interkultureller Kompetenz ein. Inwieweit Organisationen und Träger eine Rolle spielen, wird im nächsten Kapitel näher erläutert.

Außerdem beschreibt Fischer, dass es sich bei interkultureller Kompetenz um eine soziale Kompetenz handelt. Pfingsten und Hinsch definieren soziale Kompetenzen folgendermaßen: „Unter sozialer Kompetenz verstehen wir die Verfügbarkeit und Anwendung von kognitiven, emotionalen und motorischen Verhaltensweisen, die in bestimmten sozialen Situationen zu einem langfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Konsequenzen für den Handelnden führen.“ (2002, S.5) Somit sind soziale Kompetenzen grundlegend für jede zwischenmenschliche Interaktion und somit auch für den Beratungsprozess. Pfingsten und Hinsch beschreiben eine Kompetenz, über die jeder Mensch in unterschiedlich gut oder schlecht ausgeprägter Form verfügt und welche bei Bedarf weiter ausgebaut werden kann. Natürlich gibt es Krankheitsbilder und Faktoren, die das Ausbilden dieser Kompetenz hemmen oder gar verhindern können, doch diese Faktoren finden in dieser Betrachtung keine Beachtung. Ähnlich wie die soziale Kompetenz ist auch die interkulturelle Kompetenz als eine Sammlung von Fähigkeiten, über die jeder Mensch verfügt bzw. die sich jeder Mensch in unterschiedlich ausgeprägtem Maße aneignen kann zu betrachten. Außerdem ist festzuhalten, dass es sich bei der interkulturellen Kompetenz nicht nur um eine Kompetenz handelt, die sich von Berater*innen oder anderen professionellen Personen für das Arbeitsleben angeeignet werden sollte, sondern dass es vielmehr eine Kompetenz ist, die allgemeingültig schon im Kindesalter vermittelt werden sollte, um einer globalisierten Gesellschaft gerecht zu werden, da Kultursensibilität und kultursensibles Verhalten an den konkreten Lebenswelten der Menschen ansetzt. (Koch, 2018) Zusammenfassend ist zu behaupten, dass das Ausbilden von interkultureller Kompetenz nicht ohne das Vorhandensein von sozialer Kompetenz möglich ist, jedoch soziale Kompetenzen unabhängig von interkulturellen Kompetenzen gelebt werden können. Bei den interkulturellen Kompetenzen handelt es sich somit um eine themenspezifische Ergänzung und Erweiterung sozialer Kompetenzen.

Bei interkultureller Kompetenz in der Beratung handelt es sich um kultursensibles und migrationssensibles Verhalten im Beratungsprozess. Sie erfordert ein besonderes Maß an Reflexion der eigenen Werthaltungen, Selbst- und Fremdbeobachtung. (Friese, 2019) Die Auseinandersetzung mit der eigenen kulturellen Identität ist somit essenziell

für die Beratungspraxis, auch ungeachtet des Klientel. Dies ist nicht immer leicht und kann auch eigene Vorurteile oder Stereotype anderen Menschen oder Personengruppen gegenüber zum Vorschein bringen. Wichtig ist, sich diese bewusst zu machen und zu überprüfen. Bei interkultureller Kompetenz handelt es sich um einen lebenslangen Lern- und Entwicklungsprozess, der immer wieder überprüft und reflektiert werden muss, um aufrechterhalten zu werden.

Interkulturelle Kompetenzen können sich aus verschiedenen Komponenten zusammensetzen. Frieze (2019) benennt folgende Bestandteile interkultureller Kompetenzen:

- Selbstbewusstheit
- Authentizität
- Kommunikative Kompetenzen, Offenheit und Neugier
- Wertschätzung, Respekt, Anerkennung der Gleichwertigkeit der Klient*innen im Beratungsprozess
- Detailgenaue Beobachtung der Besonderheiten des Beratungssettings
- Wissen und kognitive Kompetenzen
- Emotionale Kompetenzen
- Fähigkeit der Rollenübernahme
- Ambiguitätstoleranz
- Geduld (Frieze, 2019)

Es wird nicht auf alle gesondert eingegangen, sondern nur auf die drei Komponenten, da sie die Eigenheiten interkultureller Beratung klar beschreiben.

Bei der Selbstbewusstheit geht es darum, dass Berater*innen sich ihrer eigenen kulturellen Identität bewusstwerden und die daraus entstandene Grundhaltung reflektiert und klar erkennen, benennen sowie aktiv vertreten. Außerdem sollte bei den Berater*innen ein Bewusstsein für die Eigenheiten und die Relativität der eigenen kulturellen Grundhaltung vorhanden sein, da dies die Voraussetzung für das Erkennen und Akzeptieren kulturell anders geprägter Haltungen und Sichtweisen ist und dadurch die Erfahrung von Selbstwirksamkeit vermittelt (Frieze, 2019).

Die detailgenaue Beobachtung der Besonderheiten des Beratungssettings ist ebenfalls von Bedeutung. Die Ratsuchenden sollen im Beratungsprozess grundlegend als Individuen wahrgenommen werden – ungeachtet ihrer Herkunft, ihrer Kultur, ihrer Religion, ihres Migrationsstatus, ihrer Geschlechtsidentität oder anderer Zuordnungskriterien. Dies kann durch die Gestaltung des Beratungssettings ergänzt werden, z. B. durch eine längere Dauer der Beratungsgespräche aufgrund der eventuell erschwerten oder langsameren Kommunikation durch Sprachbarrieren. Dies gilt auch, wenn Sprachmittler*innen involviert sind, da Übersetzungsleistungen ebenfalls Zeit in

Anspruch nehmen. Außerdem kann sich eine Anpassung des räumlichen Settings an die Bedürfnisse der Klient*innen, z. B. durch Onlineberatung oder aufsuchende Beratung, als gewinnbringend erweisen, sofern dafür notwendige Ressourcen in der jeweiligen Beratungsstelle vorhanden sind. Um zu ermitteln, welche Bedarfe die Klientel auszeichnen, sind Kenntnisse über Aufenthaltsrechtliche Sachverhalte und Fragestellungen sowie über Besonderheiten und Bedürfnisse der Klientel und über soziale Strukturen im Lebensbereich der Klient*innen, z. B. Familienstrukturen, essenziell. Hierzu zählt auch das Wissen über den Einfluss der Familie und des sozialen Umfelds der Ratsuchenden auf den Kommunikationsverlauf bzw. auch das Wissen darüber, welchen Einfluss Übersetzungsleistungen auf den Kommunikationsverlauf haben können, sollten diese in Anspruch genommen werden (Frieze, 2019).

Eine letzte Komponente, die beschrieben werden soll, bilden das Wissen und die kognitiven Kompetenzen der Berater*innen. Eine konstante Erweiterung der Beratungskompetenzen der Berater*innen durch den Erwerb eines umfangreichen Wissens über die Eigenheiten und Zusammenhänge in Bezug auf Politik, Soziales, Weltanschauung, Kultur und Geschichte der jeweiligen Herkunftsländer der Klientel ist wesentlich in der interkulturellen Beratungspraxis. Dieses fundierte Wissen bildet den Rahmen für den Beratungsverlauf und muss stets überprüft, reflektiert und erweitert werden. Berater*innen müssen auch die Relevanz dieser Hintergründe für den jeweiligen individuellen Fall überprüfen, da sonst die Gefahr der Stereotypisierung besteht. Was die kognitiven Kompetenzen der Berater*innen angeht, kommt es also auf ein hohes Maß an Selbstreflexivität, die Fähigkeit, schnell und flexibel zu analysieren sowie zu synthetisieren, und die Fähigkeit, eigene Vorurteile und Stereotype zu hinterfragen bzw. sich mit dem Fremden auseinanderzusetzen, an. (Frieze, 2019)

All diese Komponenten sind auch auf andere Modelle der Definition von interkulturellen Kompetenzen anwendbar. Krewer und Scheitza definierten 1996 vier Bereiche interkultureller Kompetenzen. (Leenen, Groß & Grosch, 2013)

Diese 4 Bereiche benennen sie folgendermaßen:

- *„Interkulturell relevante allg. Persönlichkeitseigenschaften z.B. Belastbarkeit, Unsicherheits- Und Ambiguitätstoleranz, Kognitive Flexibilität, Emotionale Elastizität, Personale Autonomie*
- *Interkulturell relevante soziale Kompetenzen z.B.*
 - *Selbstbezogen: Differenzierte Selbstwahrnehmung, Realistische Selbsteinschätzung, Fähigkeit zum Identitätsmanagement*
 - *Partnerbezogen: Fähigkeit zur Rollen- & Perspektivübernahme*

- *Interaktionsbezogen: Fähigkeit, wechselseitig befriedigende Beziehungen aufzunehmen und zu erhalten*
- *Spezifische Kulturkompetenzen z.B. Sprachkompetenz, Interkulturelle Vorerfahrungen, Spezielles Deutungswissen*
- *kulturallegemeine Kompetenzen z.B. Wissen bzw. Bewußtsein von der generellen Kulturabhängigkeit des Denkens, Deutens und Handelns, Vertrautheit mit Mechanismen der interkulturellen Kommunikation, Vertrautheit mit Akkulturationsvorgängen, Wissen über allgemeine Kulturdifferenzen und ihre Bedeutung,, (Leenen, Groß & Grosch nach Krewer & Scheitza, 2013, S.115 ff.)*

Es ist zu beobachten, dass sich viele der Sachverhalte, die auch schon Friese als Komponenten der interkulturellen Kompetenz definiert hat, in der Einordnung von Krewer und Scheitza wiederfinden. Dazu zählt z.B. die Ambiguitätstoleranz, Offenheit als Persönlichkeitsmerkmal der Berater*innen und die Fähigkeit zur Rollenübernahme. Diese Übereinstimmungen deuten darauf hin, dass ein gemeinsames Grundverständnis darüber herrscht, was interkulturelle Kompetenzen beinhalten. Besonders die ersten beiden Bereiche nach Krewer und Scheitza zeichnet aus, dass es sich bei ihnen um Kompetenzen handelt, die ohnehin als Grundkompetenzen in der Beratung betrachtet werden und sie machen die Zusammengehörigkeit von sozialen und interkulturellen Kompetenzen deutlich. Es gilt jedoch, dass alle beschriebenen Komponenten interkultureller Kompetenz so lange Abstrakt bleiben, bis sie in den Kontext beruflichen Handels gesetzt werden. Das heißt alle beschriebenen Komponenten und „Bereiche interkultureller Kompetenzen müssen also auf typische Interaktionen in einem bestimmten beruflichen Handlungsbereich und auf das dort benötigte Anforderungsprofil abgebildet und dadurch konkretisiert werden.“ (Leenen, Groß & Grosch, 2013, S. 117)

Auch der institutionelle Aspekt spielt bei interkultureller Kompetenz eine große Rolle. Es ist nicht nur Aufgabe der Berater*innen, sich stetig mit diesem Themenkomplex auseinanderzusetzen, sondern auch Aufgabe des Trägers. Organisationen und Träger müssen durch Organisationsentwicklung einen Rahmen schaffen, in dem interkulturelle Arbeit und Beratungstätigkeit möglich gemacht werden und gelebt werden können. Hierzu müssen Zugangsbarrieren verringert oder abgebaut werden. Dies kann mithilfe von inklusiven und auf die Zielgruppe abgestimmten Leitbildern, Konzepten oder Angeboten geschehen. Diese sollten ungeachtet religiöser, kultureller und sozialer Hintergründe sowie möglicher Migrationshintergründe wertfrei formuliert, öffentlich zugänglich gemacht und sowohl auf der Team- als auch auf der Leitungsebene gelebt werden. Hierzu gehört auch eine strukturelle, personelle und inhaltliche Anpassung an

die Klientel (Frieze, 2019). Damit ist eine Anpassung der Beratungsangebote an die spezifischen Bedürfnisse der Klientel gemeint. Dies schließt auch eine Analyse des Umfelds und der Lebenswelt der Klient*innen sowie des örtlichen Umfelds der Beratungsstelle mit ein. Es sollte geklärt werden, welche Angebote anderer Beratungsstellen bereits existieren und welche ergänzend geschaffen werden können, um ein umfassendes und ineinandergreifendes Angebot und, damit einhergehend, ein unterstützendes Netzwerk zu schaffen.

Auch bei der Wahl der Berater*innen können die Träger interkulturelles Arbeiten fördern. Mehrsprachige Berater*innen oder solche mit Migrationshintergrund können eine wertvolle Ergänzung für das Team sein. Diese Faktoren sind keine Voraussetzung für die interkulturelle Arbeit, aber sie können zu einem reflektierten Erfahrungsaustausch zwischen den Teammitgliedern anregen und neue Perspektiven eröffnen. Somit würden die Träger einen Rahmen für individuelle und teaminterne Reflexion geben sowie eine konstante Auseinandersetzung mit dem eigenen interkulturellen und fachlichen Handeln ermöglichen. Es ist auch Aufgabe der Träger, den Berater*innen der Beratungsstellen Möglichkeiten zur Fort- und Weiterbildung zu geben. Diese können Sprachkurse, Workshops oder andere relevante Bereiche umfassen und den Berater*innen helfen, ihre interkulturellen und fachlichen Kenntnisse weiter auszubauen und zu stärken sowie ihr neu erworbenes Wissen ins Team einzubringen. Somit profitieren nicht nur die Berater*innen selbst, sondern das gesamte Beratungsteam von solchen Fort- und Weiterbildungen (Frieze, 2019).

Abschließend stellt sich die Frage, welche Vorteile interkulturelle Kompetenzen im Beratungsprozess aufweisen. Eine erhöhte kulturelle Sensibilisierung kommt allen Ratsuchenden und Berater*innen zugute, ungeachtet der Herkunft, Kultur, Religion oder anderen Unterscheidungsfaktoren. Außerdem kann die Kommunikation und gemeinsame Fallbesprechung von Fällen mit interkulturellem Klientel oder der Austausch im interkulturellen Team einen bereichernden Effekt auf die Atmosphäre im Team haben und Reflexionsprozesse durch unterschiedliche Perspektiven und Deutungsweisen fördern. (Frieze, 2019)

3.2 Aspekte einer gelungenen psychosozialen Onlineberatung im interkulturellen Kontext

In diesem Abschnitt werden die Erkenntnisse, die in Bezug auf Onlineberatung herausgearbeitet wurden, mit den interkulturellen Kompetenzen verknüpft und es werden Wege aufgezeigt, wie eine kultursensible interkulturelle Onlineberatung gelingen kann. Dabei wird nicht auf die Eigenheiten der Migrationsberatung eingegangen, sondern es werden allgemein die interkulturellen Kompetenzen betrachtet. Außerdem

ist anzumerken, dass es mehrere Konstellationsmöglichkeiten von Berater*innen und Klient*innen gibt, besonders auf der sprachlichen Ebene. So können folgende Konstellationen in einer Beratung auftreten:

- Berater*in (Erstsprache Deutsch) und Klient*in (Erstsprache abweichend)
Dies kann auch umgekehrt vorkommen.
- Berater*in (Erstsprache abweichend) und Klient*in (Erstsprache abweichend)
Aber: Beide Parteien verfügen über eine identische Erstsprache.
- Berater*in (Erstsprache abweichend) und Klient*in (Erstsprache abweichend)
Beide Parteien verfügen nicht über Deutsch als ihre Erstsprache, ihre Erstsprachen sind auch voneinander abweichend, wodurch für beide Parteien die Kommunikation über ihre jeweilige Zweitsprache (Deutsch) stattfindet.

Diese Konstellationen von Berater*innen und Klient*innen können unterschiedliche Problemstellungen mit sich bringen, auf die an dieser Stelle nicht eingegangen wird. Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird die Konstellation Berater*in (Erstsprache Deutsch) und Klient*in (Erstsprache abweichend) vorausgesetzt.

Auch bei der interkulturellen Onlineberatung spielt der Träger bzw. die Organisation der Beratungsstelle eine Rolle. Interkulturelle Kompetenzen sollen idealerweise auch auf Leitungsebene umgesetzt und gelebt werden. Träger von Beratungsstellen müssen Strukturen entwickeln, die kultur- und migrationssensible Beratungsarbeit fördern, z. B. durch: „Gestaltung des Erstgesprächs, kultursensibles diagnostisches Vorgehen, kultur- und migrationssensibles Fallverstehen und die Besonderheiten des interkulturellen Teams“ (Friese, 2019, S. 111). Außerdem ist es Aufgabe der Träger, die nötige Technik und erforderliche Weiterbildungsmaßnahmen für die Berater*innen zur Durchführung von Onlineberatung zur Verfügung zu stellen.

Nun stellt sich die Frage, welche konkreten Maßnahmen vom Träger ergriffen werden können. Es können weltoffene und inklusive Werte im Leitbild verankert und öffentlich sichtbar gemacht werden. Dies umfasst eine klare Positionierung gegenüber Themen wie Rassismus und Diskriminierung. In Bezug auf die Onlineberatung und auch allgemein empfiehlt es sich, diese ausformulierten Werte und das Leitbild der Beratungsstelle auf der öffentlich zugänglichen Website allen Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen. Die Website einer Beratungsstelle ist oft der erste Kontaktpunkt, den Ratsuchende mit der jeweiligen Beratungsstelle haben, ehe sie Onlineberatung in Anspruch nehmen, weshalb eine öffentliche Stellungnahme zu den Werten und Arbeitsgrundlagen der Berater*innen für einen ersten positiven Auftritt und einen

niedrigschwelligen Einstieg in die Onlineberatung relevant ist. Dabei ist es hilfreich, diese Werte und das Leitbild in mehr als einer Sprache zugänglich zu machen, um Inklusivität nicht nur schriftlich, sondern auch praktisch zu leben. In wie viele Sprachen das Leitbild übersetzt wird, kann sich nach der Klientel der Beratungsstelle richten. Dabei sollte bedacht werden, wie sich die Klientel zusammensetzt, mit welchen Sprachen Berater*innen in der Vergangenheit konfrontiert wurden und ob es aktuelle politische Entwicklungen (Krieg etc.) gibt, die viele immigrierende Menschen bedingen und durch die eine bestimmte Sprache temporär besonders gefordert ist. Durch den aktuellen Krieg in der Ukraine kommt es beispielsweise zu einer erhöhten Zuwanderung ukrainischer Bürger*innen. Besonders Beratungsstellen, deren Angebote sich an Menschen mit Migrationshintergrund oder an Personen mit Fluchterfahrung richten, sollten in diesem Fall auf aktuelle Ereignisse reagieren und sie zum Anlass nehmen, ihre Angebote auch in russischer bzw. ukrainischer Sprache zugänglich zu machen, um Ratsuchenden in dieser Ausnahmesituation einen möglichst niedrigschwelligen Einstieg in den Beratungsprozess zu ermöglichen (Friese, 2019).

Die Trägerseite kann weiterhin den Berater*innen mehr Zeit für die Arbeit mit Sprachmittler*innen sowie für die Vor- und Nachbereitung der Fälle einräumen. Die Arbeit mit Sprachmittler*innen ist allerdings eher bei synchronen Onlineberatungsformen notwendig (z. B. Videoberatung) und weniger bei den asynchronen (z. B. E-Mail-Beratung). Bei asynchronen Beratungsformen ist auch die Arbeit mit einem Übersetzungsprogramm möglich, denn die Berater*innen haben oft mehr Zeit, das Geschriebene zu lesen und zu übersetzen, sollte die Beratung zweisprachig stattfinden. Somit benötigen Berater*innen bei der Bearbeitung sowie für die Vor- und Nachbereitung der Fälle mehr Zeit (Friese, 2019). Auch bei der Akquise neuer Berater*innen kann der Träger mit einem interkulturell orientierten Blick die interkulturelle Kompetenz innerhalb des Teams stärken. Es erweist sich als gewinnbringend, Berater*innen mit besonderen Sprachkenntnissen, eventuellem Migrationshintergrund oder besonderen Fortbildungen (z. B. Fortbildungen zum Thema interkulturelle Kompetenzen oder Weiterbildungen zum/zur Onlineberater*in) gezielt auszusuchen und einzustellen. Diese können ihre speziellen Fähigkeiten in das Team einbringen und neue Möglichkeiten für einen Austausch sowie für den Ausbau interkultureller Handlungskompetenzen schaffen. Hierbei ist anzumerken, dass sich der interkulturelle Blick auch als hinderlich erweisen kann. Träger und Arbeitgeber*innen können Gefahr laufen, Berater*innen allein aufgrund ihres Migrationshintergrunds einzustellen, um nach außen hin mehr Vielfalt zu präsentieren. Es ist jedoch bedeutsam, bei der Wahl neuer Teammitglieder darauf zu achten, dass die Qualifikationen der Berater*innen zu den Bedürfnissen der Klientel und zu der thematischen sowie fachlichen Ausrichtung der Beratungsstelle passen. So ist

bei der Auswahl neuer Mitarbeiter*innen auf Fachlichkeit, auf zwischenmenschliche und interkulturelle Kompetenzen sowie auf Qualifikationen (Fortbildungen etc.) gleichermaßen zu achten. (Friese, 2019) Gerade bei der Onlineberatung in interkulturellen Kontexten sind ein hohes Bewusstsein und Sensibilität für Störungen in der Kommunikation aufgrund abweichender Sozialisation von Berater*in und Klient*in, sprachlichen Hindernissen oder des unbekannten Settings wesentlich. Onlineberatung bringt bereits eine Anfälligkeit für Störungen in der Kommunikation und im Beratungsprozess mit sich. Diese kann durch eine zusätzliche Sprachbarriere oder kulturelle Unterschiede verstärkt werden. Es ist zu empfehlen, dass Berater*innen sich diese Störungsquellen bewusst machen und ihnen entgegenzuwirken versuchen. (Friese, 2019) Mögliche Maßnahmen sind:

- Längere Beratungsgespräche, die den Klient*innen und Berater*innen Raum und Zeit geben, aufkommende Missverständnisse zu thematisieren; vermehrtes Nachfragen, das diese Missverständnisse vielleicht schon von vornherein verringert
- Klare Kommunikation seitens der Berater*innen zu den Eigenheiten des gewählten Settings. Den Klient*innen kann somit schon vor Beginn der Beratung ein Bild von den Grenzen des Beratungssettings vermittelt werden und diese haben die Möglichkeit, zu überprüfen, ob sie ebendieses Setting als geeignet empfinden. Sollte es um sachliche Themen und reine Informationsvermittlung gehen, wäre z. B. eine E-Mail-Beratung ausreichend, wobei bei komplexeren und emotionaleren Problemlagen eine Videoberatung zu empfehlen wäre, da diese neben der schriftlichen Kommunikation (im Chat) auch verbale und nonverbale Kommunikation zulässt. Somit können Berater*innen leichter erkennen, falls den Klient*innen etwas unklar ist (z. B. durch Stirnrunzeln oder direktes und unmittelbares Nachfragen der Klient*innen im Gespräch). Außerdem können Berater*innen schon vor Beginn der eigentlichen Beratung auf die technischen Anforderungen, die mit dem jeweiligen Setting einhergehen, verweisen. Sollten die technischen Gegebenheiten nicht vorhanden sein, können Berater*innen und Klient*innen gemeinsam nach einer geeigneten Alternative suchen.
- Es kann hilfreich sein, den Klient*innen gegenüber wiederholt ihr Gesagtes zu spiegeln, um Missverständnisse möglichst früh zu erkennen (oder zu vermeiden) oder um zu überprüfen, inwiefern es sich um eine gelungene Kommunikation handelt. Ein offener Umgang mit entstandenen Missverständnissen und Misskommunikation ist hierbei von Bedeutung. Auch ein geschützter Rahmen für Nachfragen beider Seiten kann sich gewinnbringend auf den Beratungsprozess auswirken und Nähe sowie Vertrauen zwischen Berater*in und Klient*in schaffen.

- In Onlineberatungssettings kann die nonverbale Kommunikation häufig erschwert werden (z. B. Videoberatung) oder sogar wegfallen (z. B. E-Mail-Beratung, Forenberatung). Durch fehlende nonverbale Kommunikation ist eine kultursensible Deutung des Gesagten der Klient*innen nur schwer möglich. Pausen im Redefluss, Kopfnicken usw. können selbst bei der Videoberatung nicht immer komplett wahrgenommen werden. Bei einer unzureichenden Internetverbindung kann es zu Verzögerungen in der Übertragung von Bild und Ton kommen und solche kleinen Gesten können falsch interpretiert oder gar nicht oder zeitverzögert wahrgenommen werden. Diese Störungen zu vermeiden, ist nicht möglich, jedoch können Maßnahmen ergriffen werden, sie zu verringern. Eine solche Maßnahme kann es sein, die Klient*innen im Vorfeld ausreichend über die Anforderungen an die Internetverbindung und die bei der Videoberatung verwendete Technik zu informieren. Wie schon im vorhergehenden Punkt beschrieben, ist es auch relevant, einen Rahmen zu schaffen, in dem Unverständlichkeiten und Unklarheiten klar kommuniziert werden können. Außerdem kann der Chatverlauf ergänzend zur Klärung schwer beschreibbarer Sachverhalte genutzt werden. Bemerkt der/die Berater*in, dass es der/dem Klient*in schwerfällt, Gedanken in Worte zu fassen, kann er/sie dazu ermutigen, sie aufzuschreiben (ggf. in der Erstsprache der/des Ratsuchenden mit anschließender Übersetzung durch ein Übersetzungsprogramm), und der Sachverhalt kann im Anschluss thematisiert werden. Hierbei ist bedeutend, dass Offenheit, Wertfreiheit und ein starkes Bewusstsein über die eigene kulturelle Identität sowie über mögliche Stereotype und Fremdheitserfahrungen sowie unterschiedliche Bedeutungskontexte das professionelle Handeln der Berater*innen bestimmen.
- Die Berater*innen sollten darauf achten, dass während des Beratungsgesprächs über Video äußere Störfaktoren (z. B. Straßenlärm, Kolleg*innen, die das Zimmer betreten, oder Telefonklingeln) minimiert oder beseitigt werden, um eine Reizüberflutung zu verhindern. Sie sollten auch die Klient*innen darauf hinweisen, dass es von Vorteil wäre, wenn diese die Beratung in einem möglichst privaten oder geschützten Umfeld in Anspruch nehmen. Normalerweise können Berater*innen durch das Gestalten des Beratungszimmers oder -büros selbst Einfluss auf solche Faktoren nehmen. Bei der Onlineberatung, insbesondere der Videoberatung, ist dies nicht möglich und somit kommt es auf eine gute und klare Kommunikation seitens der Berater*innen an.

Der Erstkontakt ist bei der Onlineberatung in interkulturellen Kontexten ausschlaggebend. Schon hierbei sollten Berater*innen ausloten, inwiefern

kulturspezifische Unterschiede zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person relevant sind. Dazu gehören z. B. Stigmata beim Thema Depressionen oder bei psychischer Gesundheit im Allgemeinen. Es sollte auch ein Blick auf das derzeitige soziale Umfeld und die Lebensumstände der Ratsuchenden geworfen werden, insofern dies möglich ist. Es ist jedoch Vorsicht geboten – Berater*innen müssen sich ihrer eigenen Stereotype bewusst sein (durch z. B. Workshops oder Fortbildungen zu interkultureller Kompetenz/Kommunikation, Reflexion im Team o. Ä.) und sollten Generalisierungen vermeiden (Frieze, 2019). Dies gilt für alle Themengebiete und Problemlagen. Ein kultursensibles Verhalten zeichnet sich auch dadurch aus, dass Berater*innen ein Bewusstsein dafür haben, dass z. B. beim Thema Bindung durch unterschiedliche Sozialisationen andere Strukturen bestehen können. Es lohnt sich ein Blick auf die Erziehung in den jeweiligen Ländern oder Kulturkreisen. Was in Deutschland als Bindungsstörung interpretiert werden könnte, muss aufgrund einer anderen Sozialisation nicht zwingend eine sein (Frieze, 2019)

„Eine Mitarbeiterin des Jugendamts beobachtet bei einem Kleinkind einer afrikanischen Flüchtlingsfamilie keinerlei „Fremdeln“ ihr und der Dolmetscherin gegenüber, auch als die Mutter kurz den Raum verlässt. Sie schließt daraus auf eine problematische Bindungsqualität zwischen Mutter und Kind. Dabei missachtet sie die kollektive Gebundenheit der Familie in der Heimatkultur (im Übrigen oft auch in der Gemeinschaftsunterkunft) und kommt dadurch zu einer falschen Situationsbeurteilung.“ (Frieze, 2019, S. 132)

Dieses Beispiel zeigt, wie relevant es ist, dass sich Fachkräfte und dementsprechend auch Berater*innen kultursensibel mit den Gewohnheiten und Praktiken der Kulturen ihrer Klient*innen auseinandersetzen. Es ist nicht immer möglich, ein umfangreiches Wissen über alle kulturellen Besonderheiten zu haben, jedoch ist eine Bereitschaft zur offenen Kommunikation und zur Auseinandersetzung mit dem *Fremden* und *Anderen* unerlässlich. Die Mitarbeiterin des Jugendamts hätte in diesem Beispiel auch die Mutter auf das Beobachtete ansprechen können und somit vielleicht eine Perspektivübernahme vornehmen können, die es ihr ermöglicht hätte, zu erkennen, dass es sich nicht um eine Bindungsstörung zwischen Mutter und Kind handelt. Eine offene Kommunikation und eine umfangreiche Information können Missverständnissen und Fehldeutungen entgegenwirken.

Außerdem ist es relevant, die Ratsuchenden über die Beratungsstelle aufzuklären. Auch wenn das Leitbild auf der Website klar formuliert ist, kann nicht vorausgesetzt werden, dass Ratsuchende dieses verstanden (z. B. aufgrund sprachlicher Barrieren) oder überhaupt gelesen haben. Berater*innen haben die Aufgabe, die Beratung als solche klar von einer Therapie abzugrenzen. Klient*innen sollten vor Beginn der

Beratung darüber aufgeklärt werden, welche Leistungen sie erwarten können und welche (auch zeitlichen) Grenzen eine Beratung hat. Erwartungshaltungen beider Seiten sollten hierbei klar kommuniziert werden, um mögliche Missverständnisse zu vermeiden und einen guten Einstieg in den Beratungsverlauf zu ermöglichen. Es sollte auch vermittelt werden, dass die Beratung auf freiwilliger Basis stattfindet und kein Zwang besteht bzw. der Beratungsprozess abgebrochen werden kann, sollte der/die Klient*in dies wünschen. Das nimmt den Druck aus der Beratungssituation.

Es kann auch ausgelotet werden, inwieweit eine Sprachmittlung vonnöten ist. Dies kann bei einem Erstkontakt über E-Mail anfangs schwer zu ermitteln sein, da moderne Übersetzungsprogramme wenig erkennen lassen, wie gut das jeweilige Gegenüber die in der Beratung gesprochene Sprache beherrscht. Diese Programme können sich jedoch auch als förderlich für den Beratungsverlauf erweisen. Wenn z. B. eine Videoberatung zwischen einem/einer deutschen Berater*in und eine*r italienischen Klient*in in deutscher Sprache stattfindet, kann der/die Klient*in ein Übersetzungsprogramm zu Hilfe nehmen, sollte er/sie nicht die passende Formulierung in deutscher Sprache finden. Somit kann auf den Gebrauch von Sprachmittler*innen verzichtet werden und diese kleinen Momente der gemeinsamen Suche nach einer Übersetzung können Nähe zwischen Berater*in und Klient*in schaffen (Frieze, 2019). Ob in interkulturellen Kontexten oder in Onlineberatungssettings, allgemein sollte in allen Beratungen eine Aufklärung über die Arbeitsweise der Berater*innen stattfinden. Es ist bedeutsam, dem Gegenüber zu vermitteln, warum bestimmte Sachverhalte schriftlich festgehalten werden, was mit den Akten geschieht, wer Zugriff darauf hat und wie diese Daten gespeichert werden. Diese Aufklärung sollte ungeachtet dessen geschehen, ob nach dem Erstkontakt ein Folgekontakt zustande kommt (Frieze, 2019).

Des Weiteren sollten die Angebote der Beratungsstelle an die Bedarfe der Ratsuchenden angepasst werden. Dies kann z. B. durch eine Erhebung der Bedarfe und ständiges Anpassen an äußere Umstände wie Umzug oder Pandemiebedingungen geschehen. Wenn eine Beratungsstelle sowohl Onlineberatung als auch Face-to-Face-Beratung anbietet, kann ein Wechsel von einem in das andere Setting bzw. die Durchführung von Blended Counseling sinnvoll sein. Es ist ratsam, dass Beratungsstellen über ein großes Netzwerk, das auf die Bedürfnisse der interkulturellen Klientel zugeschnitten ist, verfügt und auf (möglichst mehrsprachige) Öffentlichkeitsarbeit setzt, die auch die Zielgruppe erreicht (Frieze, 2019).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei der psychosozialen Onlineberatung in interkulturellen Kontexten Kommunikation unerlässlich ist. Die Sprache ist ein grundlegendes Kommunikationsmittel der Berater*innen und bildet die Grundlage für jeden Beratungsprozess. Besonders in interkulturellen Kontexten oder in

Onlinesettings kann jedoch ebendiese verbale Kommunikation gestört werden und es müssen Wege gefunden werden, Barrieren und Störungsfaktoren zu verringern oder ganz abzubauen. Berater*innen müssen stetig ihr fachliches und professionelles Verhalten reflektieren, sich über neue politische Ereignisse und technische Fortschritte informieren und konstant ihre interkulturellen Kompetenzen persönlich und im Team reflektieren sowie erweitern. Dies klingt zunächst kaum zu bewältigen, doch der Träger kann einen Rahmen schaffen, in dem dies gelingt, und den Mitarbeiter*innen Möglichkeiten zum Wachstum und auch zum Leben von Achtsamkeit geben.

3.3 Grenzen und Potenziale interkultureller Onlineberatung

Besonders bei Onlineberatungen in interkulturellen Kontexten lohnt es sich, Vor- und Nachteile auch kritisch zu betrachten. Meiner Meinung nach ist das Setting der Onlineberatung nicht das geeignetste für die Durchführung von Beratung in interkulturellen Kontexten, es hat jedoch auch viele Potenziale, die es von der klassischen Face-to-Face-Beratung abhebt.

Ein Punkt, der sich als Nachteil bei der Onlineberatung in interkulturellen Kontexten erweist, besteht darin, dass die Beratungsgespräche oft nicht in der Erstsprache der beteiligten Personen stattfindet. Dabei ist es möglich, dass entweder eine*r der beiden Gesprächspartner*innen eine andere Erstsprache besitzt oder aber sowohl Berater*in als auch Klient*in über unterschiedliche Erstsprachen verfügen, die sich nicht mit der in der Beratung gesprochenen Sprache decken. Dieser Sachverhalt kann viele Störungen in der Kommunikation während des Beratungsprozesses verursachen. So kann es vorkommen, dass Klient*innen zwar über deutsche Sprachkenntnisse verfügen, sich jedoch aus verschiedenen Gründen (z. B. aus Angst davor, Fehler zu machen oder Worte nicht richtig auszusprechen) nicht dazu in der Lage fühlen, in ebendieser Sprache während des Beratungsprozesses zu kommunizieren. Es ist daher meiner Meinung nach erstrebenswert, dass Berater*innen aller Beratungsstellen, ungeachtet des fachlichen oder thematischen Schwerpunkts, für die Arbeit mit interkultureller Klientel geschult werden und nach Möglichkeit über diverse Sprachkenntnisse verfügen.

Es fällt auf, dass alle Sachverhalte, die in der Onlineberatung ohnehin als kritisch zu betrachten sind und potenzielle Problemquellen darstellen, auch durch das Zufügen des Faktors der interkulturellen Beratung gleichbleibend schwierig zu bewerten sind. Die in der Onlineberatung teils erschwerte Kommunikation wird durch eventuelle Sprach- und Deutungsbarrieren in der Arbeit mit interkultureller Klientel nicht entschärft, sondern kann weiter erschwert werden. Daher ist es meiner Meinung nach wesentlich,

Onlineberatung nicht nur als eine unkomplizierte Beratungsform anzusehen, auf die jederzeit ausgewichen werden kann. Vielmehr birgt diese Beratungsform eigene formspezifische Problemlagen, die von Berater*innen in Schulungen erlernt und identifizierbar gemacht werden müssen. Berater*innen müssen sich über Störungsfaktoren, Lösungswege und technische Anforderungen im Klaren sein und in der Arbeit mit interkultureller Klientel zusätzlich idealerweise in interkultureller Kommunikation und in interkulturellen Kompetenzen fort- und weitergebildet werden, damit sie qualitativ hochwertige Beratungsleistungen erbringen können.

Nachdem die Nachteile kritisch betrachtet wurden, lohnt es sich, auch die Vorteile und Potenziale interkultureller Onlineberatung näher zu betrachten. Zum einen besteht hier erhöhte Anonymität. Diese kann besonders in Fällen häuslicher Gewalt oder von sexuellem Missbrauch ein Vorteil sein. Bei der Onlineberatung können Ratsuchende eine Beratung nicht anonym, teils anonym (Bekanntgabe der Identität zu einem selbst bestimmten Zeitpunkt seitens der Klient*innen) oder vollkommen anonym in Anspruch zu nehmen. Dies ist bei einer Beratung in einer Beratungsstelle nur bedingt möglich, da Ratsuchende zwar einen falschen Namen angeben können, jedoch persönlich zum Gespräch erscheinen müssen.

Dieser beschriebene Vorteil kann mit einem fiktiven Beispiel belegt werden, um die Vorzüge hervorzuheben. Lena ist ein 17-jähriges muslimisches Mädchen und lebt schon seit vielen Jahren in Deutschland. Seit einigen Jahren erlebt sie zu Hause häusliche Gewalt und traut sich nicht, sich an ihre Lehrer*innen zu wenden. Außerdem traut sie sich nicht, eine lokale Beratungsstelle aufzusuchen, aus Angst, auf dem Weg dahin oder beim Betreten oder Verlassen der Beratungsstelle gesehen zu werden. Sie möchte nicht, dass ihre Familie mitbekommt, dass sie sich Hilfe sucht, da sie dann Strafen in Form von mehr körperlicher Gewalt befürchtet. Auch Beratungsstellen außerhalb ihres lokalen Umfelds aufzusuchen, ist ihr nicht möglich, da ihre Eltern stets wissen wollen, wo sich das Mädchen aufhält. Lena scheut sich davor, die Polizei oder das Jugendamt zu kontaktieren, und sehnt sich eher danach, sich einer fremden Person anzuvertrauen. Sie findet im Internet die Website einer Onlineberatungsstelle und entscheidet sich, eine E-Mail-Beratung in Anspruch zu nehmen, da sie diese von ihrer Familie unbemerkt und im geschützten Raum des eigenen Zimmers oder über ihr Smartphone in Anspruch nehmen kann. Außerdem stöbert sie in verschiedenen Foren und begegnet schnell anderen Betroffenen, mit denen sie sich bei Bedarf austauschen kann. Die Anonymität beider Onlineberatungsformen bietet Sicherheit und Lena kann selbst bestimmen, wann und wem sie ihre Identität offenbart. Der Austausch mit Gleichbetroffenen kann entlastend sein und Lena das Gefühl vermitteln, nicht allein mit ihren Problemen zu sein. Egal ist dabei, ob sie sich aktiv im Forum beteiligt oder nur passiv die Nachrichten mitliest.

Außerdem können ihr professionelle Onlineberater*innen in der E-Mail-Beratung das Gefühl geben, gesehen und gehört zu werden, und mit ihr gemeinsam (wenn sie das möchte) Lösungswege erarbeiten und sie möglicherweise dazu ermutigen, den Missbrauch Dritten gegenüber zu offenbaren sowie weitere Schritte einzuleiten, um sie aus dieser Situation zu entfernen. Dabei ist es bedeutsam, dass Berater*innen sich den kulturellen Rahmenbedingungen von Lenas Situation bewusst sind und versuchen, Lena kultursensibel zu unterstützen. Nicht in allen Kulturkreisen sind körperliche Bestrafungen mit häuslicher Gewalt gleichgesetzt und es ist Aufgabe der Berater*innen, zu ermitteln, welche Erfahrungen Lena gemacht hat, wie diese gesetzlich einzuordnen sind und wie Lena diese einordnet. Dabei ist es in dem beschriebenen Fallbeispiel essenziell, dass beschriebene Verhalten (häusliche Gewalt) nicht zu entkriminalisieren, nur weil körperliche Bestrafungen in anderen Kulturkreisen akzeptabel sind. In Deutschland sind körperliche Disziplinarmaßnahmen, egal aus welchem Kulturkreis eine Person stammt oder wo sie sozialisiert wurde, weiterhin verboten. Daher ist es bedeutsam, Lena über die in Deutschland herrschenden Bedingungen aufzuklären und sie unterstützend zu vernetzen und ihr (ggf. auch ihrer Familie) zur Seite zu stehen.

Ein weiteres Potenzial, das die interkulturelle Onlineberatung birgt, sehe ich in der Möglichkeit der Nutzung von Übersetzungssoftware im Beratungsprozess und der Entschleunigung des Beratungsverlaufs durch bestimmte Onlineberatungsformen. Durch die Nutzung von frei zugänglichen Übersetzungsprogrammen (z. B. Google Übersetzer oder DeepL Translate) kann die E-Mail-Beratung auch zwischen Berater*innen und Klient*innen mit unterschiedlichen Erstsprachen oder unterschiedlich guten deutschen Sprachkenntnissen ohne den Einsatz von Sprachmittler*innen oder Dolmetscher*innen durchgeführt werden. Die flexible Antwortzeit, die mit der E-Mail-Beratung einhergeht, entschleunigt den Beratungsprozess und erlaubt es sowohl Berater*innen als auch Klient*innen, das Geschriebene mehrmals zu lesen, ggf. zu übersetzen und bei missverständlichen Formulierungen nachzufragen. Beim Verfassen der E-Mails können sich die Beteiligten ebenfalls Zeit nehmen und Texte können zunächst in der Erstsprache der jeweiligen Person verfasst werden und anschließend in die in der Beratung verwendete Sprache übersetzt werden.

Ein weiteres Potenzial, dass ich in der Onlineberatung in interkulturelle Kontexten sehe, ist die erhöhte Diversität der Berater*innen durch das Onlineformat. Da die Berater*innen nicht an ein Beratungsbüro oder einen festen Standort gebunden sind, bieten sich für Arbeitgeber*innen neue Möglichkeiten, Mitarbeiter*innen für ihr Beratungsteam zu gewinnen. Besonders im ländlichen Raum kann es schwierig sein, Berater*innen mit speziellen Qualifikationen, interkulturellen Hintergründen oder Weiterbildungen zu finden. Das Internet ermöglicht es den Arbeitgeber*innen nun,

Berater*innen auch außerhalb des örtlichen Umfelds zu akquirieren und gezielt nach Menschen zu suchen, die den besonderen Anforderungen der Beratungsstelle gerecht werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Berater*innen in einer anderen Stadt oder einem andern Bundesland leben. Die Arbeit im Homeoffice oder allgemein die ortsungebundene Arbeit lässt sich mit vielen Onlineberatungsformen vereinen.

Ebenso wie die Schwierigkeiten der interkulturellen Onlineberatung bleiben auch die Vorteile, die die Onlineberatung für Klient*innen, Berater*innen und Träger bietet, bestehen. Das Zusammenführen der interkulturellen Beratung und der Onlineberatung wirkt sich nicht negativ auf die Qualität der Beratungsprozesse aus, sondern bietet auch eigene Potenziale, die in dieser Form nicht in der klassischen Face-to-Face-Beratung zu finden sind. Dazu zählt die bereits beschriebene Möglichkeit, deutschlandweit Berater*innen zu akquirieren und somit für mehr Diversität im Beratungsteam zu sorgen. Die vergleichsweise große Auswahl an qualifizierten Bewerber*innen macht es Trägern möglich, gezielter nach Berater*innen mit bestimmten Qualifikationen zu suchen, die zur Bewältigung der besonderen Anforderungen der Klientel der Beratungsstelle notwendig sind, und nicht nur aus vergleichsweise wenigen lokalen Bewerber*innen auszuwählen und möglicherweise mehr Zeit und Geld in deren Weiterbildung investieren zu müssen, um für eine optimale Qualifikation zu sorgen.

Schlussendlich finde ich, dass die interkulturelle Onlineberatung in der breitgefächerten Beratungslandschaft als grundständige Beratungsform nicht mehr wegzudenken ist und in der globalisierten und zunehmend digitalisierten Gesellschaft ihre Daseinsberechtigung hat, auch als gewinnbringende Ergänzung zu klassischen Face-to-Face-Beratungen (Blended Counseling). Jedoch ist sie nicht gleichermaßen gut für alle Ratsuchenden geeignet, da die individuellen Bedarfe der Klient*innen unterschiedliche Anforderungen an Berater*innen und Beratungsprozesse stellen. Die Angebotsvielfalt und die grundsätzliche Freiwilligkeit, Beratung in Anspruch zu nehmen, ermöglichen es Ratsuchenden auch, sich auszuprobieren und eine für sich passende Beratungsform zu wählen. Wie bei jeder anderen Beratungsform gibt es auch bei der Onlineberatung in interkulturellen Kontexten Vor- und Nachteile und es ist an den Ratsuchenden, sich zu entscheiden, welche Beratungsform sie für ihre individuellen Problemlagen als geeignet empfinden.

Meiner Meinung nach ist Onlineberatung nicht das geeignetste Setting für die Beratung in interkulturellen Kontexten. Dies begründe ich damit, dass für die psychosoziale Beratung Kommunikation essenziell ist, und diese wird durch die Beratung in Onlineformaten zusätzlich erschwert. Es bestehen Lösungsansätze, die diese Störungsquellen verringern, jedoch bin ich der Meinung, dass sie die verbale und besonders die nonverbale Kommunikation, die klassische Face-to-Face-Beratung

ausmacht, nicht ersetzen können. Kleinste zwischenmenschliche Hinweise und Gesten können in der Videoberatung nur bedingt und in Formaten wie der E-Mail- oder der Chatberatung gar nicht wahrgenommen werden. Bei der interkulturellen Onlineberatung ist eine erhöhte Bereitschaft zur klaren und offenen Kommunikation zwischen Berater*innen und Klient*innen notwendig und es erfordert für beide Parteien eine erhöhte Konzentrationsleistung, dem Beratungsprozess dauerhaft zu folgen (z. B. da es nicht möglich ist, alle äußeren Störquellen zu beseitigen). Auch das Fokussieren auf den Bildschirm über eine längere Zeit kann bei Berater*innen und Klient*innen zu Konzentrationsnachteilen führen und die Anfälligkeit für Missverständnisse und Fehldeutungen im Beratungsprozess erhöhen. Letztendlich ist es immer ratsam, jede Form der Beratung kritisch zu hinterfragen, und es erfordert eine ständige fachliche Weiterentwicklung sowie Anpassung an sich stets verändernde äußere Umstände, um qualitativ hochwertige psychosoziale Beratung in Deutschland zu sichern.

4 Aus der Praxis lernen – Beratungsprojekt HifaS – Hilfe für ausländische Studierende

Nachdem nun die Grundlagen der Onlineberatung und die Besonderheiten der Beratung mithilfe interkultureller Kompetenzen thematisiert wurden, werden in diesem Abschnitt meine eigenen praktischen Erfahrungen mit Onlineberatung in interkulturellen Kontexten beschrieben. Aus diesem Grund werde ich nun auf ein Beratungsprojekt des International Office der Hochschule Neubrandenburg eingehen.

Zu diesem Zweck wird zunächst aufgezeigt, wo das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern im bundesweiten Vergleich in Bezug auf die Anzahl ausländischer Studierender eingeordnet wird. Die folgende Statistik zeigt die Anzahl deutscher und ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen im Wintersemester 2020/2021. Hierbei wird deutlich, dass Mecklenburg-Vorpommern den drittletzten Platz in Bezug auf die Anzahl der Studierenden deutschlandweit belegt. In Bezug auf ausländische Studierende ist Mecklenburg-Vorpommern sogar nur auf dem vorletzten Platz (siehe Abbildung 4 und Abbildung 5). In Abbildung 4 ist der prozentuale Anteil ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen nach Bundesländern dargestellt, in Abbildung 5 werden diese Zahlen von der Autorin verdeutlichend in grafischer Form dargestellt.

Bundesländer	Insgesamt	ausländische Studierende	Prozentualer Anteil
Baden-Württemberg	360630	44970	12,47 %
Bayern	404705	61037	15,08 %
Berlin	199421	42414	21,27 %
Brandenburg	50615	8729	17,25 %
Bremen	37646	6579	17,48 %
Hamburg	116393	14634	12,57 %
Hessen	266903	39169	14,68 %
Mecklenburg-Vorpommern	39131	4043	10,33 %
Niedersachsen	208395	25111	12,05 %
Nordrhein-Westfalen	779199	102341	13,13 %
Rheinland-Pfalz	123644	16543	13,38 %
Saarland	31461	4849	15,41 %
Sachsen	107576	17920	16,66 %
Sachsen-Anhalt	55017	8743	15,89 %
Schleswig-Holstein	66805	5301	7,94 %
Thüringen	96604	14054	14,55 %

Abbildung 4: Prozentualer Anteil ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen nach Bundesländern³

³ © Statistisches Bundesamt (Destatis), 2022 | Stand: 03.02.2022 / 16:38:09

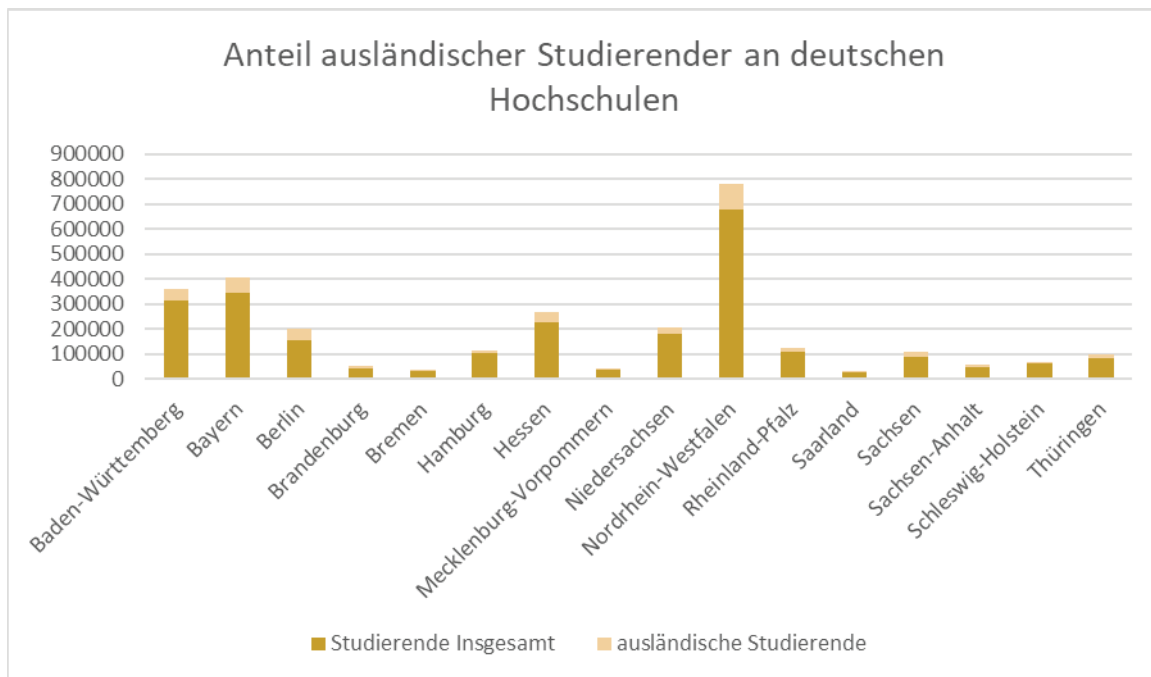


Abbildung 5: Anteil ausländischer Studierender an deutschen Hochschulen nach Bundesländern

Ausgangssituation und Aufbau

Das Projekt HifaS wird vom Deutschen Akademischen Austauschdienst (DAAD) gefördert und ist zeitlich begrenzt. Die Mittel zur Finanzierung kommen aus dem Welcome-Programm des DAAD, das sich auf die Unterstützung Studierender mit Fluchterfahrungen spezialisiert.

Durchgeführt wird das Projekt von studentischen Mitarbeiter*innen als studentische bzw. wissenschaftliche Hilfskraft. Die Vergütung stammt aus den Finanzierungsmitteln des DAAD. Die fachliche Anleitung und Unterstützung erfolgt durch die Incoming Koordinatorin des International Office der Hochschule Neubrandenburg. Supervisorisch begleitet wird der/die studentische Mitarbeitende von Prof. Dr.in Júlia Wéber. Die HifaS agiert unterstützend zu den bereits bestehenden Angeboten des International Office der Hochschule.

Zuerst gestartet ist das HifaS im September 2020. Zunächst war es nur dafür ausgelegt, ausländische Studierende des Fachbereichs Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung (SBE) zu betreuen. *Zielstellung* war es damals, den Studierenden die Eingewöhnung in den Hochschulalltag zu erleichtern und eine zentrale Anlaufstelle für spezifische Fragen zu den Eigenheiten eines Studiums an einer deutschen Hochschule zu schaffen. Das Projekt sollte somit den ausländischen Studierenden bei der Integration an der Hochschule helfen und zugleich ein niederschwelliges Angebot in Bezug auf das studentische Leben in und um die Hochschule Neubrandenburg sein. Dabei war es das Ziel, die Studierenden auf eine selbstständige Bewältigung des Studienalltags

vorzubereiten und ihnen Hilfestellung beim Kennenlernen und Verinnerlichen der Organisationsstrukturen der Hochschule Neubrandenburg zu geben. Hierzu wurden folgende Maßnahmen angeboten:

- Beratung und Hilfestellung bei der Erstellung des Kursplans für das jeweilige Semester
- Beratung zu Prüfungsleistungen und zu deren Umsetzung
- Begleitung zu Gesprächen mit Dozent*innen
- Nachhilfe als Vorbereitung auf die Rechtsprüfung für den Fachbereich SBE

Die *Zielgruppe* für dieses Angebot bilden ausländische Student*innen des Fachbereichs SBE mit und ohne Fluchterfahrung. Allerdings öffnete sich das Angebot nach einigen Monaten auch für ausländische Personen bzw. für Menschen, die sich im Ausland befanden und an einem Studium an der Hochschule Neubrandenburg interessiert sind.

Im März 2021 fand ein Wechsel der/des studentischen Mitarbeiter*in statt. Dieser bedingte eine Veränderung in der Arbeitsweise und im Konzept des Projekts. Die HifaS war von diesem Zeitpunkt an hochschulweit geöffnet und das Beratungsangebot war nun für ausländische Studierende aller vier Fachbereiche zugänglich. Zusätzlich wurde eine enge Zusammenarbeit mit anderen (psychosozialen) Beratungsangeboten der Hochschule Neubrandenburg angestrebt und ein enges Netzwerk wurde aufgebaut. Hierzu zählen auch Kooperationen mit den studentisch organisierten Fachschaftsräten der Fachbereiche

- Agrarwirtschaft und Lebensmittelwissenschaften,
- Gesundheit, Pflege Management,
- Landschaftswissenschaften und Geomatik sowie
- SBE.

Des Weiteren kooperierte die HifaS mit den Koordinatoren aller angebotenen Studiengänge, den Auslandsbeauftragten und den Prüfungsämtern der Fachbereiche sowie mit weiteren hochschulinternen und -externen Kooperationspartner*innen.

Nach dem Wechsel der/des studentischen Mitarbeiter*in erfolgte zunächst eine Ermittlung der Bedarfe und Problemstellungen der ausländischen Studierenden. Hierzu wurden Beratungsgespräche und die darin besprochenen Problemstellungen der Studierenden über einen Zeitraum von ca. 2 Monaten anonymisiert dokumentiert. Die Ergebnisse der Bedarfsaufnahme werden im Absatz *Beratung ausländischer Studierender* beschrieben.

Arbeitsgrundlage und Methoden

Die Beratung der ausländischen Studierenden durch das Projekt HifaS findet durch den/die studentische Projektmitarbeiter*in statt. Durch diese Form der Beratung von Student*in zu-Student*in wird eine niedrigere Hemmschwelle bei der Nutzung der Angebote angestrebt.

Die *Beratungen* finden sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache statt und sind somit auch für die Studierenden der englischsprachigen Masterstudiengänge zugänglich. Im Schnitt dauert ein Beratungsgespräch zwischen 30 und 60 Minuten. Einige Student*innen nehmen eine dauerhafte Beratung (eine Beratung über einen längeren Zeitraum mit mehreren Terminen) in Anspruch. Andere benötigen dagegen eine einmalige Beratung zur Klärung offener Fragen. Methodisch unterscheidet sich der theoretische Beratungsansatz je nach Projektmitarbeiter*in und danach, ob es sich um eine reine Sachberatung oder eine Beratung zu persönlichen Problemstellungen und Sorgen handelt. Bei der Durchführung von psychosozialen Beratungen stütze ich mich auf einen klientenzentrierten und lösungsorientierten Ansatz.

Zunächst fanden Beratungen im persönlichen Gespräch im Beratungsbüro der HifaS oder per E-Mail über die Funktions-E-Mail des Projekts statt. Den Studierenden stand es frei, das Büro während der Öffnungszeiten aufzusuchen oder telefonisch einen Beratungstermin zu vereinbaren. Aufgrund der deutschlandweiten Pandemiebedingungen mussten Beratungen fortan telefonisch bzw. online durchgeführt werden.

Die *Themen* der Beratungsgespräche sind breit gefächert und decken alle Bereiche des studentischen Lebens und der Studienorganisation ab. So kommen z. B. folgende Themen zur Sprache:

- Prüfungsorganisation,
- persönliche Probleme und Sorgen,
- organisatorische Angelegenheiten wie die Beantragung von Bafög, die Beantragung einer Gasthörerschaft oder die Bewerbung für ein Zimmer im Wohnheim der Hochschule,
- die Bewerbung für ein Studium an der Hochschule Neubrandenburg, Studiengangsberatung,
- Finanzierungsmöglichkeiten oder
- Fragen zum Visum.

Beratung ausländischer Studierender

Nach dem Wechsel der studentischen Hilfskraft wurde eine Bedarfsermittlung durchgeführt. Diese sollte die Problemlagen der Klient*innen erfassen und es den

Projektmitarbeitenden ermöglichen, Angebote und Maßnahmen auf die Bedürfnisse der Student*innen zuzuschneiden. Dafür wurden alle Beratungen im Rahmen der HifaS über einen Zeitraum von ca. 1,5 Monaten (08.03.2021 bis 17.05.2021) anonymisiert dokumentiert. Der Fokus wurde auf die Problemlagen der Studierenden gerichtet. Außerdem wurde ermittelt, auf welche Art die Kontaktaufnahme erfolgte (E-Mail oder Besuch der offenen Online-Sprechstunde), Studierende welcher Studiengänge die Beratung in Anspruch nahmen und in welcher Sprache sie durchgeführt wurde. Insgesamt wurden in dem genannten Zeitraum Beratungen mit 25 Studierenden durchgeführt. Einige dieser Studierenden nahmen eine über mehrere Sitzungen andauernde Beratung in Anspruch, dies wird in der Darstellung der Ergebnisse jedoch nicht beachtet. Die Ergebnisse der Bedarfsermittlung werden in den folgenden Grafiken (Abbildung 6-8) dargestellt.

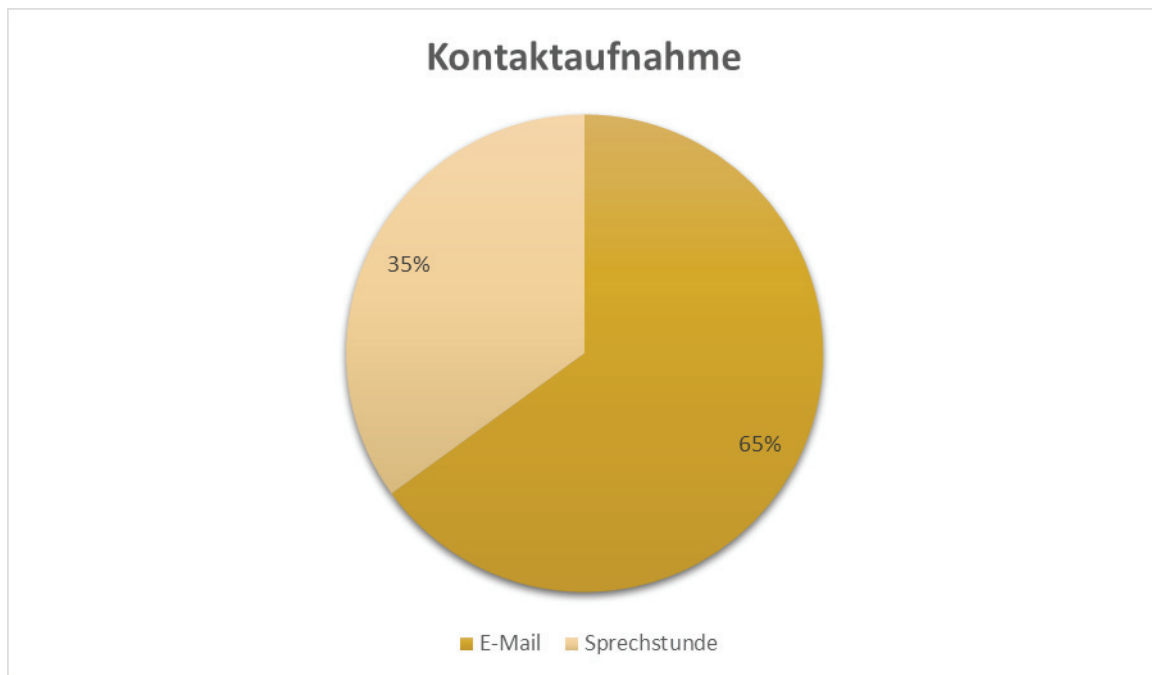


Abbildung 6: Kontaktaufnahme mit der HifaS

Zunächst wird dargestellt, wie die *Kontaktaufnahme* der Studierenden zur HifaS erfolgte. Von den 25 beratenen Studierenden nahmen 7 Student*innen Kontakt während der offenen Online-Sprechstunde auf und 18 Student*innen nutzten die Funktionsmail der HifaS und nahmen per E-Mail Kontakt auf. Mögliche Gründe für diese Verteilung könnte die Niedrigschwelligkeit der E-Mail-Beratung sein. E-Mails können zu jeder Tages- oder Nachtzeit versendet werden und die Student*innen müssen sich nicht nach vorgegebenen Sprechzeiten richten. Bei akuten Themen, wie Fragen zum Visum, wurde jedoch eher die Sprechstunde in Anspruch genommen.

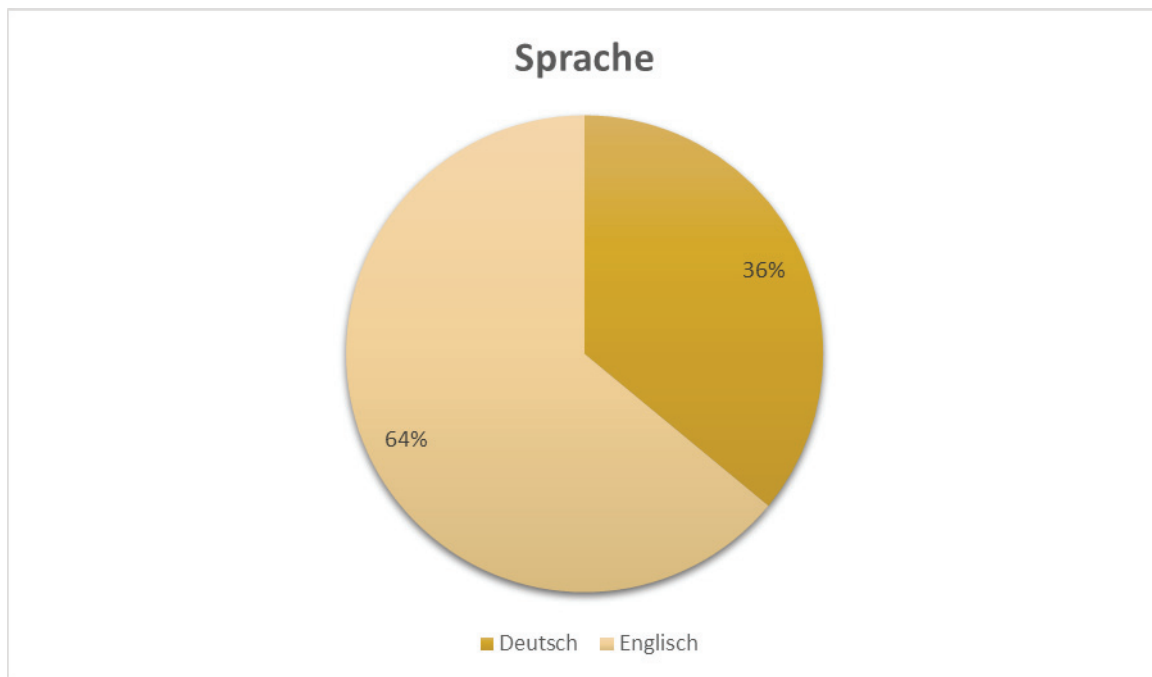


Abbildung 7: Sprachen, in denen die Beratungsgespräche der HifaS durchgeführt wurden

Von 25 Student*innen nahmen 9 Studierende eine Beratung auf Deutsch und 16 Studierende eine Beratung auf Englisch in Anspruch. Dies lässt sich durch die hochschulweite Öffnung der HifaS für Studierende aller Studiengänge erklären. Da im Fachbereich SBE derzeit nur deutschsprachige Studiengänge angeboten werden und die Anforderungen für ein deutschsprachiges Studium an der Hochschule ein B2-Sprachniveau ist, fanden vor der Öffnung nur Beratungen in deutscher Sprache statt. In den anderen Fachbereichen der Hochschule, besonders im Fachbereich Landschaftswissenschaften und Geomatik, werden englischsprachige Masterstudiengänge angeboten, die keine Deutschkenntnisse voraussetzen. Die Studierenden dieser Studiengänge verfügen oftmals über geringe oder keine deutschen Sprachkenntnisse. Demnach waren die englischsprachigen Studierenden häufiger mit organisatorischen Problemen oder mit Schwierigkeiten bei der Bewältigung des alltäglichen Lebens konfrontiert. Dies umfasst z. B. die Begleitung bei Behördengängen oder Übersetzungsleistungen und Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, die nur in deutscher Sprache verfügbar waren.

Meiner Meinung nach erklärt sich dadurch, wieso ein Großteil der Beratungen auf Englisch durchgeführt wurde. Student*innen, die Deutsch sprechen, trafen weniger oft auf Sprachbarrieren und waren somit weniger häufig auf Übersetzungsleistungen und allgemein auf Beratungen angewiesen. Bei den deutschsprachigen Studierenden beliefen sich die Problemstellungen eher auf das Korrekturlesen von Hausarbeiten oder auf organisatorische Fragen zu Antragstellungen oder zum Visum.

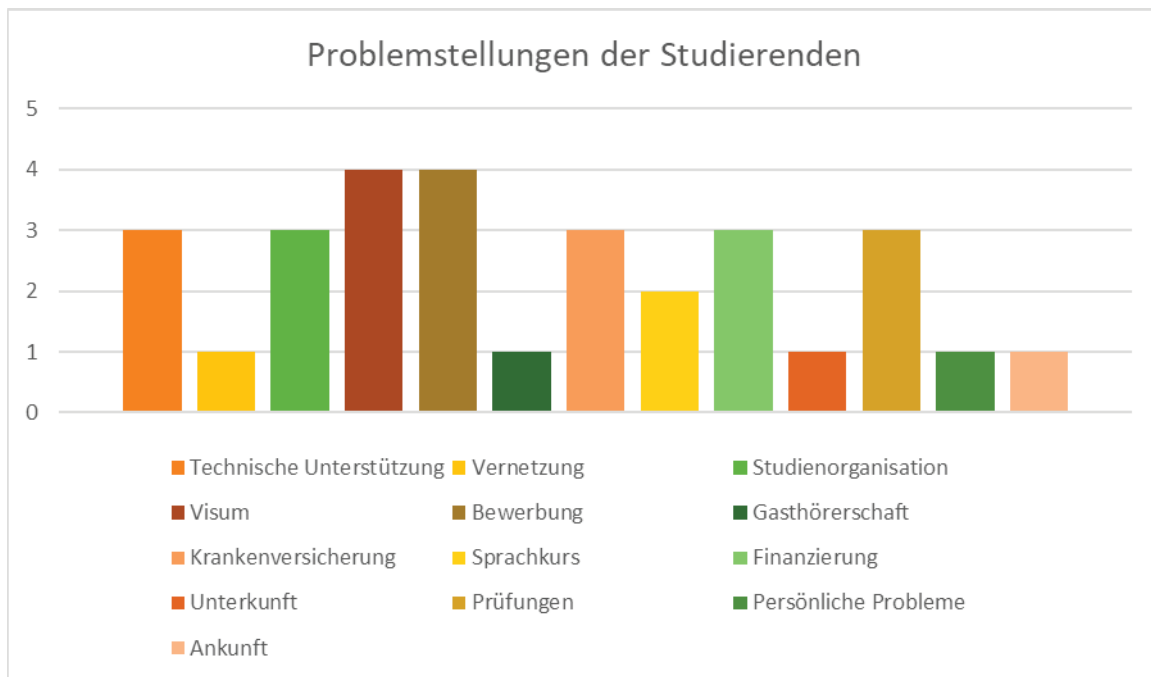


Abbildung 8: Problemstellungen der Studierenden (Bedarfsermittlung)

Um die *Problemstellungen* der ausländischen Studierenden so allgemein wie möglich zusammenzufassen, wurden die Themen der Beratungsgespräche stichpunktartig festgehalten und anschließend in die in der Grafik dargestellten Kategorien eingeteilt. Die Kategorien wurden induktiv erstellt, d. h., nach Ablauf der Bedarfsermittlungsphase wurden aus dem Datenmaterial heraus Kategorien und Themengebiete ausgearbeitet. Dabei ist anzumerken, dass einige Student*innen mit multiplen Problemlagen in die Beratung kamen bzw. einige Studierende mehrere Beratungsgespräche in Anspruch nahmen und dadurch auch mehr als nur ein Thema bearbeitet wurde. Die Grafik macht deutlich, dass die Themen *Visum* und *Bewerbung* häufiger aufkamen als die anderen Themen. Hinter der Kategorie *Visum* verbergen sich hauptsächlich

- Fragen zur Beantragung eines Visums,
- Fragen zur Bereitstellung von Dokumenten,
- Anfragen zur Verlängerung des Studentervisums oder
- die Frage nach einer Begleitung zu einem Termin bei der zuständigen Ausländerbehörde.

Die Kategorie *Bewerbung* umfasst hauptsächlich die Hilfestellung bei der Bewerbung für ein Studium an der Hochschule Neubrandenburg. Student*innen, die mit diesen Problemlagen anfragten, waren zu dem Zeitpunkt an keiner deutschen Hochschule immatrikuliert. Die Kontaktvermittlung zur HifaS erfolgte durch das International Office der Hochschule Neubrandenburg.

5 Diskussion

In diesem Abschnitt der Abschlussarbeit werden einige der ausgearbeiteten theoretischen Erkenntnisse mit den praktisch gesammelten Erfahrungen abgeglichen und es wird betrachtet, inwiefern sich Theorie und Praxis decken und wo es eventuell Abweichungen gibt. Außerdem wird aufgezeigt, wo es Ansatzpunkte zur Verbesserung des Beratungsprojekts HifaS gibt und wie diese theoretisch zu begründen sind.

Zu Beginn ist hervorzuheben, dass bei der Onlineberatung auch E-Mails mit reinen Informationsanfragen ein vorsichtiger Einstieg seitens der Ratsuchenden in einen längerfristigen Beratungsprozess sein können. (Weiß & Engelhardt, 2012) Dieser Sachverhalt konnte auch in den Beratungen des Projekts HifaS beobachtet werden. Eine erste rein informelle Anfrage könnte Ansatzpunkt für weitere Fragen und in einigen Fällen auch für das Berichten persönlicher Probleme sein. So kam es vor, dass eine an der Hochschule studierende Person über die Funktionsemail des HifaS nach Hilfe bei der Organisation von Prüfungsleistungen fragte. Nach gezieltem Nachfragen seitens der Beraterin stellte sich zusätzlich heraus, dass es sich um Diskriminierungserfahrungen der studierenden Person durch Lehrpersonal handelte. Nicht immer sind die Motive der Ratsuchenden offensichtlich erkennbar und manchmal handelt es sich in der Tat um reine Informationsanfragen. Um diese feine Unterscheidung vornehmen zu können, bedarf es einer ausreichenden Schulung der Berater*innen, um bei ihnen ein Bewusstsein für die Eigenheiten des Settings der E-Mail Beratung (auch Onlineberatung) zu schaffen. Es ist zu beachten, dass die Wahrnehmung minimaler Hinweise auf möglicherweise tiefergehende Problemlagen bereits beim Lesen der E-Mail Anfrage die Formulierung der Antwort durch die Berater*innen beeinflusst.

In dem im letzten Absatz beschriebenen Fallbeispiel wird auch ein anderer Aspekt interkultureller Onlineberatung deutlich – das Vertrauen. Es ist wichtig, dass Vertrauen zwischen Ratsuchenden und Berater*innen schon frühestmöglich aufgebaut wird. Dies ist besonders in der interkulturellen Interaktion bedeutend. Es kann hilfreich sein, wenn Berater*innen den Ratsuchenden bereits mit Beginn der Kontaktaufnahme Vertrauen bzw. Wertschätzung entgegenbringen und den Ratsuchenden ein Gefühl von Sicherheit vermitteln. Diese Sicherheit ermöglicht es Barrieren und Ängste abzubauen und sich den Berater*innen zu öffnen und eine Beziehung aufzubauen, die das Vertrauen stärken kann. (Grothe, 2008)

In der Beratungspraxis des HifaS äußerte sich dies besonders in der Videoberatung. Klient*innen, die sich sicher fühlten, berichteten eher von persönlichen Problemen. Um Vertrauen zu den Ratsuchenden aufzubauen, hat die Beraterin gleich zu Beginn des Beratungsprozesses auf die Möglichkeit der Zweisprachigkeit der Beratung verwiesen

(Studierende, die nicht sicher beim Sprechen der deutschen Sprache waren, hatten somit die Möglichkeit bei Bedarf auch auf Englisch auszuweichen) und über die Rahmenbedingungen aufgeklärt (Datenschutz und Schweigepflicht). Des Weiteren erwies sich ein freundliches Auftreten und ein neutrales Setting, das heißt keine anderen Personen im Beratungsbüro, keine offenen Fenster, um Lärm von außen zu vermeiden etc., als gewinnbringend für den Vertrauensaufbau und den Beratungsprozess. Es ist auch bedeutend, dass Berater*innen sich in diesem Kontext darüber bewusst sind, dass sie für einige Ratsuchende der erste Kontakt mit deutschen Beratungsinstitutionen sein können. Demnach ist es wichtig, Ratsuchenden eine positive Erfahrung zu ermöglichen und sie damit auch zukünftig zu ermutigen, bei Bedarf weitere Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen. (Grothe, 2008)

Bei Beratungssituationen wie dem HifaS ist außerdem zu beachten, dass der/die Berater*in auch als Vertreter*in der Hochschule nach außen fungiert. Es gab Situationen, in denen das HifaS die erste Anlaufstelle für ausländische Studieninteressent*innen darstellte. Ein gepflegtes Auftreten, eine positive Ausstrahlung und fachliche Kompetenz sind in solchen Situationen maßgebend. Es gilt, dass zufriedene Klient*innen als Multiplikator*innen dienen. (Zauter & Lehmann, 2021) Das heißt, dass Klient*innen, die eine positive Beratungserfahrung machen konnten und die Beratung als gewinnbringend empfunden haben, ihre positiven Erfahrungen an andere Personen berichten und somit indirekt für die Beratungsstelle werben können. Dies ist ein Potenzial, dass es auszuschöpfen gilt.

Ein weiterer zu betrachtender Punkt ist die Tatsache, dass es in der Onlineberatung in interkulturellen Kontexten zu Beratungssituationen kommen kann, in denen Berater*innen und Klient*innen auf Sprachbarrieren stoßen. Zunächst werden die eigenen praktischen Erfahrungen diesbezüglich bei der Beratung internationaler Studierender betrachtet.

Bei der Mehrheit der von mir beratenen Studierenden war weder Deutsch noch Englisch die jeweilige Erstsprache. Beratungen, die ich (Deutsch als Erstsprache) mit Student*innen (deren Erstsprache nicht Deutsch ist) in deutscher Sprache durchgeführt habe, waren oft von Unsicherheit gekennzeichnet. Außerdem fiel mir auf, dass es bei Beratungsgesprächen zu persönlichen Themen (Ängste und Sorgen) häufig zu einem Wechsel in die englische Sprache kam. Dies kam besonders bei Studierenden vor, die zwar Deutsch sprachen, sich aber ihrem eigenen Empfinden nach besser auf Englisch ausdrücken konnten. Ich konnte außerdem beobachten, dass Studierende oft auf andere Sprachen auswichen, wenn ihnen keine schnelle deutsche Übersetzung für ein gesuchtes Wort einfiel. Dieses Phänomen wird als Code-Switching bezeichnet. Es bezeichnet den Gebrauch zweier Sprachen und den satz- oder gesprächsinternen

Wechsel zwischen diesen zwei Sprachen. (Heine, 2019) Dieser Wechsel wird oft eingesetzt, um gewisse Effekte den Stil oder Ausdruck betreffend zu erzielen. Dabei nutzt die Person, die Code-Switching einsetzt, Worte oder Redewendungen einer anderen Sprache, um das Gesagte in einen bestimmten Kontext einzuordnen. (Gogolin & Neumann, 2009) Code-Switching wird von zwei- oder mehrsprachigen Menschen eingesetzt und ist Ausdruck für einen kompetenten Umgang mit zwei oder mehr Sprachen. (Gogolin & Neumann, 2009) Aus dieser theoretischen Einordnung ist abzuleiten, dass der Einsatz des Code-Switching seitens der Studierenden im Rahmen des Beratungsprojektes, auf eine hohe sprachliche Kompetenz hinweist und der Wechsel der Sprachen innerhalb der Beratung als Mittel zur Überbrückung sprachlicher Barrieren eingesetzt werden kann und dadurch der beratenden Person hilft, Kontexte auch in abweichender Erstsprache genau zu erfassen.

Nun macht es Sinn sich vom konkreten Beratungsprozess wegzubewegen und den organisatorischen Aspekt näher zu betrachten. Eine Studie zeigt auf, dass ausländische Studierende sich eine ausreichende Information (vor und nach Studienbeginn), Hilfe bei persönlichen Problemen wie Heimweh, Diskriminierung oder behördlichen Hürden und Hilfe bei der Integration an deutschen Hochschulen wünschen. (Klein, Auferkorte-Michaelis & Metz-Göckel, 2005)

An der Hochschule Neubrandenburg werden all diese Bereiche durch die Mitarbeiter*innen des International Office und die dort angestellten studentischen Mitarbeiter*innen abgedeckt:

- die Incoming Koordination kümmert sich um die Fragen der Studierenden vor Studienbeginn (Visum, Bewerbung, Krankenversicherung etc.),
- ehrenamtlich arbeitende Student*innen (Buddys) kümmern sich darum, die internationalen Studierenden bei Behördengängen zu unterstützen und in den Hochschulalltag zu integrieren,
- der/die studentische Projektmitarbeiter*in des HifaS hilft und berät bei persönlichen Sorgen, Alltagsfragen und Fragen zum Studienalltag,
- die studentischen Mitarbeiter*innen des International Office organisieren Veranstaltungen für internationale Studierende, die einen Austausch untereinander ermöglichen und den Studierenden deutsche Kultur und Feiertage etc. näherbringen und
- der/die studentische Projektmitarbeiter*in der Flüchtlingskoordination kümmert sich um Belange von Studienbewerber*innen mit Fluchterfahrung und um die Organisation und Durchführung von qualifizierenden Sprachkursen in deutscher Sprache.

Es lässt sich also sagen, dass die Hochschule Neubrandenburg an dieser Stelle bereits alle aus der Studie aufgegriffenen Themen abgedeckt hat, um eine umfassende und vielfältige Betreuung internationaler Studierender zu gewährleisten und ihren Bedarfen gerecht zu werden.

Um die Qualität von (interkultureller) Onlineberatung zu sichern, bedarf es einem klar formulierten und inklusivem Leitbild und Supervision. (Reindl, 2015; Engelhardt, 2021) Das Leitbild einer Beratungseinrichtung sollte klar formuliert sein, öffentlich für Ratsuchende und Berater*innen zugänglich sein und sich eindeutig zu Themen wie Rassismus und Diskriminierung positionieren.

In Bezug auf das Beratungsprojekt HifaS lässt sich feststellen, dass ein solches Leitbild nicht vorliegt. Das International Office der Hochschule Neubrandenburg hat als verantwortliche Stelle lediglich ein Konzept für das Projekt verfasst und dieses den studentischen Projektmitarbeiter*innen zugänglich gemacht. In diesem Konzept sind weder methodische oder fachliche Richtlinien für die Beratungspraxis noch gesonderte Richtlinien für die Durchführung von Onlineberatung formuliert. An dieser Stelle besteht ein eindeutiger Änderungsbedarf durch die Hochschule Neubrandenburg, um qualitative Beratungsarbeit internationaler Studierender zu sichern. Auch eine Supervision durch qualifizierte Supervisor*innen ist bedeutend für die Qualitätssicherung von interkulturellen Onlineberatungen. Wird die Supervision im Onlineformat durchgeführt, können Berater*innen persönlich nachempfinden, wie es sich anfühlt, online beraten zu werden und können somit eine andere Perspektive einnehmen. Dabei ist für eine ausreichende Qualifizierung der Supervisor*innen zu sorgen. (Engelhardt, 2021) Bei der Anwendung dieser Erkenntnisse auf die Beratungspraxis des HifaS ist festzuhalten, dass bereits eine qualifizierte Supervision durch eine interkulturell erfahrene und fachlich versierte Person stattfindet. Allerdings findet bei den Supervisionen zu diesem Zeitpunkt keine gesonderte Reflexion zu den Eigenheiten der Beratungen im Onlinesetting statt. Außerdem ähneln die Supervisionen teilweise einer Intervision, bei der im Rahmen des Teams (Supervisorin und Incoming Koordinatorin des International Office) ausgewählte Fälle näher besprochen und Lösungsansätze erarbeitet werden.

Allgemein ist anzumerken, dass im Rahmen des HifaS nur unzureichende Falldokumentationen durchgeführt werden und diese auch nicht durch die Leitungsinstanz (Incoming Koordination) überprüft wird. Vielmehr werden Fälle nur mündlich besprochen und Informationen zu den Klient*innen nur in Form von E-Mails bei der E-Mail Beratung festgehalten. Was die Supervision und die Falldokumentation angeht, sind gute Ansätze zu erkennen, jedoch ist es an der Leitung des International Office die Mängel zu beseitigen und Bereiche wie Supervision und Falldokumentation

qualitativ auszubauen und Potenziale auszuschöpfen. Zusätzlich anzumerken ist, dass es sinnvoll für die internationalen Studierenden wäre, eine Möglichkeit des Feedbacks einzurichten. (Engelhardt, 2021) Feedback kann als Hilfe zur Evaluation erbrachter Beratungsleistungen dienen und Potenziale und Probleme in den Beratungsprozessen aufzeigen. Berater*innen sind dazu angehalten, ihr professionelles Verhalten und in diesem Kontext auch ihre interkulturellen Kompetenzen in einem ständigen Reflexionsprozess zu überdenken und zu erweitern.

Ein weiterer Aspekt, der in den organisatorischen Bereich fällt, sind Werbemaßnahmen zur Bekanntmachung des Beratungsangebots. Generell ist erwiesen, dass der Bedarf an Onlineberatung vorhanden ist, jedoch muss diese durch gezielte und vielfältige Werbemaßnahmen sichtbar gemacht werden. (Zauter & Lehmann, 2021)

Dieser Aspekt wurde im Rahmen des Projekts HifaS bereits gut umgesetzt. Es erfolgten in den ersten Monaten nach der Übernahme des Projekts durch eine neue studentische Projektmitarbeiterin vielfältige Werbemaßnahmen, um die Beraterin bei den internationalen Studierenden bekanntzumachen. Unter diese Maßnahmen fielen konkret:

- die Vorstellung des Projekts auf der Website der Hochschule Neubrandenburg und der des International Office der Hochschule,
- wöchentliche Rundmails an die internationalen Studierenden über die Funktionsemail des HifaS, in denen an die Sprechzeiten erinnert wird,
- die Teilnahme der studentischen Projektmitarbeiterin an Veranstaltungen für internationale Studierende und an Konferenzen der Fachbereiche, um auch die Bekanntheit unter den Mitarbeitenden der Hochschule zu fördern und
- Werbung mit Fotos über verschiedene Social Media Kanäle (Instagram, Facebook) durch den offiziellen Hochschulaccount, der vom Medienzentrum der Hochschule betreut wird.

Abschließend wird festgestellt, dass sich die Methode der Literaturrecherche zur Erarbeitung der Besonderheiten von Onlineberatung in interkulturellen Kontexten als gewinnbringend und geeignet erwiesen hat. Der Abgleich der gewonnenen Erkenntnisse mit den praktisch gesammelten Erfahrungen bot gute Impulse für die zukünftige Arbeit des Beratungsprojekts HifaS.

6 Fazit

Ziel dieser Arbeit war es, zu ermitteln, welche Besonderheiten Onlineberatung in interkulturellen Kontexten aufweist. Hierzu wurden zunächst allgemeine Rahmenbedingungen zur sich konstant wandelnden Beratungslandschaft und -praxis formuliert. Es ist festzuhalten, dass sich durch den politischen, sozialen und technischen Wandel stets neue Bedarfe für Ratsuchende ergeben und die Beratungslandschaft somit erweitert werden muss. Dieser Wandel erfordert eine konstante Reflexion und Überprüfung durch Berater*innen. Auch Fremdheits- und Entfremdungserfahrungen bieten Potenziale. Sie ermöglichen den Berater*innen Chancen für einen Perspektivwechsel und eine persönliche Weiterentwicklung, die ihnen auf fachlicher Handlungsebene bei der Arbeit mit Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen behilflich sein kann.

Das Beratungssetting der Onlineberatung ist vielfältig einsetzbar. Zum einen lässt sich festhalten, dass es sinnvoll wäre, das Blended Counseling als Form der (Online-)Beratung in der Ausbildung von Berater*innen fest zu verorten. Dies trifft ebenso auf die Onlineberatung als eigenständige Beratungsform zu. Für die professionelle und qualitative Arbeit als Onlineberater*in wäre jedoch auch eine separate Weiterbildung angebracht, da in der Ausbildung zum/zur Berater*in eher die Grundlagen der psychosozialen Beratungsarbeit vermittelt werden. Hierbei ist es wichtig, dass ergänzend eine Information zu den unterschiedlichen Beratungsformen stattfindet und auch in kleinem Umfang praktische Übungen zur Anwendung der verschiedenen Beratungsformen durchgeführt werden. Ungeachtet dessen, ob die Berater*innen später selbst im jeweiligen Beratungsfeld tätig werden.

Die Qualität der Beratungsprozesse in der Onlineberatung hängt sowohl von der Qualifizierung der Berater*innen, als auch von der Organisation bzw. dem Träger, von allgemeinen Aspekten wie der Transparenz des Angebots, der Barrierefreiheit oder der Niedrigschwelligkeit und auch von technischen Aspekten ab. In diesem Zusammenhang spielen gut ausgebildete Medienkompetenzen, fachliche Kompetenzen und soziale Kompetenzen eine wichtige Rolle.

Onlineberatung bietet zudem vielfältige Vor- und Nachteile. Diese werden zusammenfassend und stichpunktartig formuliert. Zu den Vorteilen der Onlineberatung zählen:

- Entschleunigung des Beratungsprozesses bei asynchronen Beratungen durch weniger Zeitdruck bei der Beantwortung
- erhöhte Selbstreflexion bei den Klient*innen

- flexiblere Arbeitsmodelle für Berater*innen aufgrund der Orts- und Zeitungebundenheit
- vereinfachte Dokumentation der Beratungsprozesse (E-Mail Verläufe etc.), die auch für Klient*innen nachvollziehbar sind
- Anonymität
- sehr gute Erreichbarkeit der Angebote (zeitlich und örtlich ungebunden)
- Austausch mit anderen Betroffenen parallel zur Beratung (in Foren oder im Gruppenchat)

Den Vorteilen gegenübergestellt wurden folgende Nachteile der Onlineberatung ermittelt:

- Einschränkungen bei der Wahrnehmung von nonverbalen Signalen (fällt in einigen Formaten gänzlich weg)
- erhöhte Anfälligkeit für Missverständnisse oder Störungen in der Kommunikation
- weniger planbares Arbeitsaufkommen
- weniger geeignet für akute Problemlagen
- Gefahr der Überforderung der Berater*innen durch ständige Erreichbarkeit
- Unklarheit, wer die Anfragen bearbeitet
- Exklusion von Menschen, die weder lesen noch schreiben können

Bei der Betrachtung der Onlineberatung ist es sinnvoll Aspekte wie Mitarbeiter*innenwechsel, die Beratungsqualität, die Niedrigschwelligkeit durch hohe Erreichbarkeit, den Datenschutz und die Arbeit mit Teilinformationen kritisch zu betrachten.

Bei der Betrachtung interkultureller Kompetenzen wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

- Interkulturalität kann den Beratungsprozess implizit oder explizit beeinflussen.
- Interkulturelle Kompetenzen sind notwendig für die kultursensible Arbeit und Interaktion mit Menschen anderer Kulturen. Sie stehen in Verbindung zu sozialen Kompetenzen und erweitern diese um die Interaktion mit interkulturellem Klientel.
- Interkulturelle Kompetenzen können durch Reflexionsprozesse erweitert werden. Sie beinhalten verschiedene Komponenten, die erst Relevant werden, wenn sie in den Kontext des beruflichen Handelns gesetzt werden.
- Interkulturelle Kompetenzen sollten sowohl auf Berater*innenebene als auch auf Leitungsebene gelebt und im Leitbild der Beratungsstelle als Arbeitsgrundlage verankert werden.

Aus all den gesammelten Erkenntnissen ließen sich konkrete Aussagen zur Beantwortung der Forschungsfrage, die die Grundlage dieser Abschlussarbeit bildet, formulieren. All die Besonderheiten, die in den Erkenntnissen zur Onlineberatung und

zur Beratung unter Einsatz interkultureller Kompetenzen aufgeführt wurden, zeichnen auch Onlineberatung in interkulturellen Kontexten aus. Dabei ergeben sich aus diesen Besonderheiten in Zusammenhang mit der Verknüpfung beider Aspekte (Onlineberatung und interkulturelle Kompetenzen) spezielle Richtlinien, die für diese beratungsform relevant sind.

Es ist bedeutend, dass Träger und Organisationen inklusive Werte formulieren und umsetzen. Diese Werte, z.B. eine klare Positionierung zu Diskriminierung und Rassismus und eine eindeutige und leicht verständliche Definition der Arbeitsweise und theoretischer Arbeitsgrundlagen der Berater*innen sollten Ratsuchenden und Klient*innen öffentlich zugänglich gemacht werden. Außerdem ist eine nutzerfreundliche und inklusive Gestaltung der Beratungswebsite entscheidend. Träger können gelungene Beratungsprozesse fördern, indem sie Berater*innen mehr Zeit bei der Vor- bzw. Nachbereitung der Fälle einräumen und die Arbeit mit Übersetzungsprogrammen bzw. mit Sprachmittler*innen unterstützen.

Bei der Wahl der Berater*innen ist es sinnvoll die für die Beratungsstelle spezifisch benötigte Qualifizierung an erste Stelle zu setzen. Hierbei gilt, dass durch die Ortsungebundenheit der Onlineberatungsstellen mehr Diversität im Team geschaffen werden kann.

In der Arbeit der Berater*innen ist eine Sensibilisierung für Sprachbarrieren und kulturelle Bedeutungssysteme essenziell. Transparenz sollte in der Arbeit mit interkulturellem Klientel in Onlinesettings immer an oberster Stelle stehen, da dadurch bereits zu Beginn eines Beratungsprozesses erste Missverständnisse vermieden werden können und eine klare Auftragsklärung erfolgen kann. Berater*innen müssen auch für die besondere Anfälligkeit für äußere Störungsfaktoren bei der Onlineberatung sensibilisiert werden. Außerdem muss die besondere Bedeutung des Erstkontakts vermittelt werden. Hierbei findet ein erstes Ausloten kultureller Unterschiede, der Vertrauensaufbau, eine Auftragsklärung und eine Ermittlung von eventuellem Mehrbedarf wie z.B. einer Sprachmittlung oder der Notwendigkeit von Übersetzungsprogrammen statt. Dieser Erstkontakt und auch der weitere Beratungsprozess erfordert eine erhöhte Offenheit, Geduld und Toleranz der Berater*innen und Klient*innen.

Allgemein gilt, dass eine genaue Bedarfsermittlung und Analyse der Lebenswelten und Problemlagen der Klient*innen grundlegend für die Erarbeitung passgenauer Beratungsangebote ist. Bei der Onlineberatung von interkulturellem Klientel zeichnen sich Anonymität und die Zeit- und Ortsungebundenheit als die klaren Vorteile gegenüber klassischer Face-to-face-Beratung aus. Wie in allen Beratungsprozessen gilt auch hier, dass Kommunikation und Information als Grundlage für gelungene Beratungen fungieren.

Bei der abschließenden Diskussion der Ergebnisse dieser Abschlussarbeit mit den gesammelten Erfahrungen in der Beratungspraxis ist zu beobachten, dass sich die Beobachtungen oft mit den theoretischen Erkenntnissen deckten. Dies war z.B. bei Phänomenen wie dem Code-Switching oder dem durch Studien belegten Interesse der Studierenden an Informationsangeboten und der Hilfe bei der Integration an deutschen Hochschulen zu beobachten. Jedoch wurde festgestellt, dass in einigen Fällen die erarbeitete Theorie auch Anreize zur Verbesserung der Praxis boten, z.B. zur Verbesserung der Qualität der Supervision oder der Formulierung eines Leitfadens für die interkulturelle Beratung bzw. Onlineberatung für das Beratungsprojekt HifaS (auch auf der Website) der Hochschule Neubrandenburg.

Beim Verfassen dieser Abschlussarbeit wurde eines klar: Bei der interkulturellen Onlineberatung handelt es sich weder um etwas *Fremdes* noch um etwas *Neues*. Auch wenn Onlineberatungsformen oder Beratungsangebote an sich nicht speziell auf eine multikulturelle Klientel ausgelegt sind, ist eine Begegnung mit dem Fremden, sprich mit Menschen anderer Kulturen und anderer Sozialisation, heutzutage unausweichlich. Demnach sind auch interkulturelle Kompetenzen meiner Einschätzung nach als fester Bestandteil in der Ausbildung von (Online-)Beratungsfachkräften zu verorten. Besonders die aktuelle Pandemiesituation hat die Notwendigkeit und den erhöhten Bedarf von Onlineberatungsangeboten aufgezeigt.

Zukünftig wäre es sinnvoll zu erforschen, welche Störungsquellen in der Onlineberatung auftreten können und wie diese den Beratungsprozess mit multikulturellem Klientel beeinflussen. Außerdem wäre es in diesem Zusammenhang notwendig auch einen Blick darauf zu werfen, wie diese verringert werden können und ob es eventuell technische Hilfsmittel oder Programme gibt, die diesen Effekten entgegenwirken können. Es fällt auch auf, dass bereits viel zum Einsatz von Sprachmittler*innen in der Beratung geforscht wird. Gerade in Bezug auf die alltägliche Anwendung von Übersetzungssoftware in unserer Gesellschaft wäre es auch sinnvoll zu untersuchen, welche Auswirkungen der Einsatz solcher Software auf Beratungsprozesse haben kann und inwieweit Programme dahingehend optimiert werden können. Auch der Datenschutz und die Möglichkeit zur Verbesserung dessen bieten sich thematisch für zukünftige Forschungsunterhaben an.

Literatur

Bundesministerium des Innern und für Heimat & Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2021). *Migrationsbericht der Bundesregierung. Migrationsbericht 2020*. Verfügbar unter: <https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Migrationsberichte/migrationsbericht-2020.html;jsessionid=7585F1F764E27B5B8D4EF41D2FE02600.intranet672?view=renderPdfViewer&nn=1018856>

DGOB e. V. (2020). *Vereinssatzung*. <https://dg-onlineberatung.de/https-dg-onlineberatung-de-vereinszweck/satzung/>

Engelhardt, E. M. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung*. Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.

Engelhardt, E. M. & Gerner, V. (2017). *Einführung in die Onlineberatung per Video*. *e-beratungsjournal.net*, 13(1), S. 18–29. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf

Engelhardt, E. M. & Piekorz, K. (2022). *Einführung in die Onlineberatung per Messenger*. *e-beratungsjournal.net*, 18(1), S. 18–33. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf

Friese, P. (2019). *Kultur- und migrationssensible Beratung*. Weinheim: Beltz Juventa.

Gogolin, I. & Neumann, U. (Hrsg.) (2009). *Streitfall Zweisprachigkeit - The Bilingualism Controversy*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91596-8>

Grothe, J. (2008). *Psychosoziale Beratung und kulturelle Differenz. Eine qualitative Studie zur Kommunikation zwischen einheimischen Beratern und Migranten aus der ehemaligen Sowjetunion*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.

Heine, F. C. (2019). *Morphologische Aspekte bei wortinternem Codeswitching. Eine kontrastive Studie*. Stuttgart: J.B. Metzler. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-476-05110-3>

Helsper, E. J. & Eynon, J. (2010). *Digital natives: where is the evidence?* *British Educational Research Journal*, 36(3), S. 503–520. <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1080/01411920902989227>

Huth-Hildebrandt, C. (2013). Mobile Beratung – Counselling aus dem Netz. In: Gahleitner, S. B., Maurer, I., Ploil, E. O. & Straumann, U. (Hrsg.). *Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und praktische Weiterentwicklungen*, S. 132-140. Beltz Juventa.

Klein, A., Auferkorte-Michaelis, N. & Metz-Göckel, S. (2005). *Der Studienstandort Universität Dortmund wird international attraktiver*. In: *Journal Hochschuldidaktik*, 16 (1), S. 10-12. Verfügbar unter: <https://eldorado.tu-dortmund.de/bitstream/2003/26867/1/Studienstandort.pdf>

Koch, U. (2018). Vielfalt, Differenz und ‚interkulturelle Kompetenz‘ im Diskurs. In: Blank, B., Gögercin, S., Sauer, K. E. & Schramkowski, B. (Hrsg.) *Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Grundlagen – Konzepte – Handlungsfelder*; S. 199-208. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-658-19540-3>

Kreft, D. & Mielenz, I. (Hrsg.) (2017). *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. 8. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Leenen, W. R., Groß, A. & Grosch, H. (2013). Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Auernheimer, G. (Hrsg.). *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität (4. Aufl.)*, S. 101-124. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Lieb, H. (2021). *Werkzeug Sprache in Therapie, Beratung und Supervision: Das Arbeitsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Pfingsten, U. & Hinsch, R. (2002). *Gruppentraining sozialer Kompetenzen GSK. Grundlagen, Durchführung, Anwendungsbeispiele (4. Aufl.)*. Verlagsgruppe Beltz, Psychologie Verlags Union.

Schneider, C. (2018). Die Fremden, Fremdheit und Entfremdung. In: Blank, B., Gögercin, S., Sauer, K. E. & Schramkowski, B. (Hrsg.) *Soziale Arbeit in der*

Migrationsgesellschaft. Grundlagen – Konzepte – Handlungsfelder; S. 233-242. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-658-19540-3>

Schrödter, W. (2013) Qualitätssicherung in der Beratung. In: Körner, W., Irdem, G. & Bauer, U. (Hrsg.). *Psycho-soziale Beratung von Migranten*, S. 108-122. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Ploil, E.O. (2013). Personenzentriert beraten im weltweiten Netz und Qualität. In: Gahleitner, S. B., Maurer, I., Ploil, E. O. & Straumann, U. (Hrsg.). *Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und praktische Weiterentwicklungen*, S. 141-154. Beltz Juventa.

Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net*, 11(1), S. 55–68. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf

Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *e-beratungsjournal.net*, 14(1), S. 16–26. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf>

Reindl, R. & Engelhardt, E. M. (2021). Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: Freier, C., König, J., Manzeschke, A., Städtler-Mach, B. *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, S. 117-128. Wiesbaden: Springer VS. Verfügbar unter: https://doi.org/10.1007/978-3-658-32556-5_8

Schmid, S. (2021). *Beratungskompetenz für eine globalisierte Gesellschaft. Kultur, Globalisierung, Migration*. Vandenhoeck & Ruprecht.

Silfverberg, M. (2021). *Videogestützte Onlineberatung bei ask! - Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020*. *e-beratungsjournal.net*, 17(2), S. 13–24. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf>

Statistisches Bundesamt (Destatis) (2022, 01. Juli). *Einkommen, Konsum und Lebensbedingungen. IT Nutzung. Verfügbar unter:*

https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/_inhalt.html#sprg475680

Telefonseelsorge (2022, 30. Juni). *Datenschutzerklärung*. Verfügbar unter: <https://www.telefonseelsorge.de/datenschutzerklaerung/>

Von Schlippe, A., El Hachimi, M. & Jürgens, G. (2003). *Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision*. Carl-Auer-Systeme Verlag.

Von Queis, D. (2009). *Interkulturelle Kompetenz. Praxis-Ratgeber zum Umgang mit internationalen Studierenden*. Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). *Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!)*. *e-beratungsjournal.net*, 8(1), S. 1–9. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf

Zauter, S. & Lehmann, R. (2021). Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung. In: Freier, C., König, J., Manzeschke, A., Städtler-Mach, B. (eds) *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*. Wiesbaden: Springer VS. Verfügbar unter: https://doi.org/10.1007/978-3-658-32556-5_8

Zauter, S., Poltermann, A., Lehmann, R., Jäger, P. & Haberkern, C. (2021). Die Coronakrise in Beratungsforen – Ein Blick mit neuen Stichwörtern. *e-beratungsjournal.net*, 17(2), S. 1–11. https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/zauter_et_al.pdf