Online-Beratung ist in vielen Beratungsstellen angekommen

Soziale Arbeit unter Bedingungen der Corona-Pandemie

- Prof. Dr. Alfons Hollederer
- Abdulqadir Hamza Frempong
- Clarissa Swenja Becker
- Henrik Beer
- Verena Ehrgang
- Maite Fleßner
- Tabea Grigat
- Sabrina Jost
- Vera Lang
- Andini Putri Hasanah
- Arani Satgunanathan
- Inge Schulz

Im Rahmen einer Forschungswerkstatt in den Studiengängen Diversität – Forschung – Soziale Arbeit (M. A.) und Sozialpädagogik in Aus-, Fort- und Weiterbildung (M. A.) der Universität Kassel wurde eine Online-Befragung bei den Beratungsstellen der Sozialen Arbeit in der Region Kassel durchgeführt. Insbesondere wurde nach der Umstellung auf digitale Beratungsformate während der Corona-Pandemie gefragt. Ziel der Untersuchung ist es, den aktuellen Stand und Einsatz von digitalen Beratungsmethoden in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Region Kassel zu analysieren. Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass mehr als die Hälfte der Beratungsstellen die Präsenzberatung in der Corona-Pandemie zeitweise eingestellt hatte und rund zwei Drittel der Beratungsstellen auf digitale Beratungsformate umgestiegen sind.

Die Soziale Arbeit ist in der Ausübung ihrer Aufgaben stark von der Corona-Pandemie getroffen. Für die Beratung im Kontext sozialer Arbeit bedeutete dies: Beratungsinstitutionen mussten aufgrund der Lockdowns schließen und Beratungen waren kaum, gar nicht oder nur als Online-Beratungsangebote möglich. Insgesamt stiegen die Anforderungen an die Soziale Arbeit, wobei die Anerkennung unverändert gering blieb (Meyer & Buschle 2020). Im Grunde ist Beratung eine Interaktion zwischen zwei, manchmal auch mehreren Beteiligten, die hierbei komplementäre Rollen einnehmen (Engel 2019; Sauerbrey & Vollmar 2019). In der Sozialen Arbeit handelt es sich bei der sozialpädagogischen Beratung zudem um eine partnerschaftliche Kommunikationsform (Galuske 2013). Außerdem geht Beratung in der Sozialen Arbeit über eine kommunikative Problemlösung hinaus und integriert Interventionen zur Lösung eines vorab festgelegten Problems (Sauerbrey & Vollmar 2019). Beratung kann verschiedene Formen annehmen.

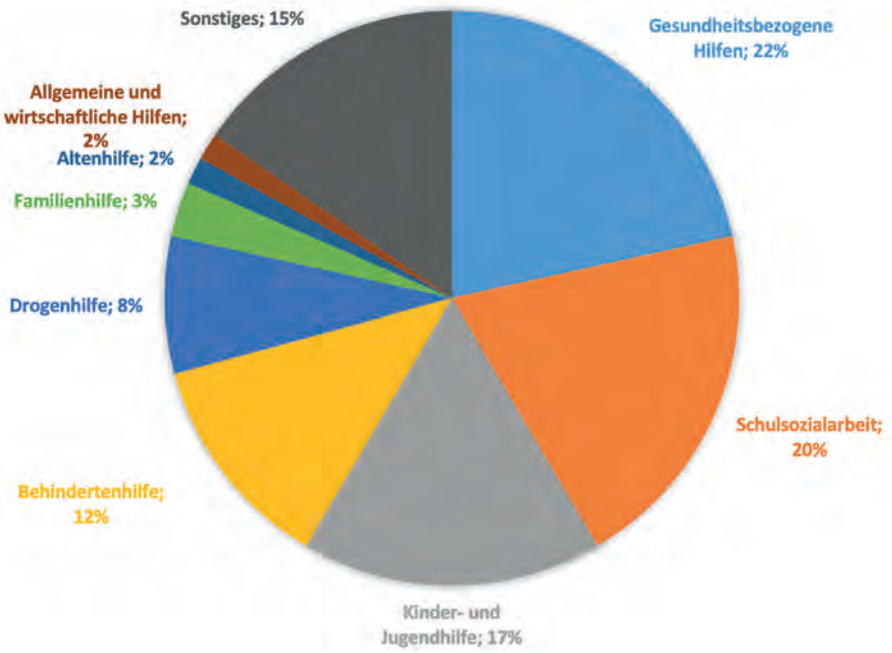
Digitale Beratung lässt sich dagegen als „eine computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung, die über das Internet stattfindet" (Gehrmann 2014) definieren. Unter „blended counseling" wird eine Verknüpfung bzw. Mischform von Onlineberatung mit Präsenzberatung („face-to-face") verstanden (Sauerbrey & Vollmar 2019). Zu diesen digitalen Beratungsformaten zählen insbesondere die Mailberatung, Chatberatung, Videoberatung, Telefonberatung, die Beratung in Foren und die Beratung über Messenger. Innerhalb der Onlineberatung sind auch Mischformen und das Wechseln von Formaten möglich. Die flexible Gestaltung des digitalen Beratungssettings kann ein Vorteil für Sozialarbeitende sein (Godehardt-Bestmann & Schwerdtle 2021).

Die Corona-Pandemie wirkte als Katalysator für die Verbreitung digitaler Beratungsformate. Die Studie „Digital-Index" zeigt, dass die gesellschaftliche Akzeptanz, sich beispielsweise per Video beraten zu lassen, in der Pandemie deutlich gestiegen ist (Müller, Jahn & Dathe 2022). Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass nach dieser

Studie neun Prozent der deutschen Bevölkerung nicht im Internet vertreten ist, darunter besonders häufig Menschen mit niedriger formaler Bildung oder höherem Alter (Müller et al. 2022).

Bislang herrschte in der Sozialen Arbeit eine große Skepsis und Ablehnung gegenüber digitalen Medien in der Beratung vor. Onlineberatung war bis zur Corona-Pandemie lediglich ein Nischenthema in der Praxis. Dementsprechend stellte die Corona-Pandemie die Beratungseinrichtungen vor große Herausforderungen. Auch wenn die Onlineberatung nun in vielen Beratungsstellen angekommen ist, bleibt bislang unklar, in welchem Ausmaß und inwiefern der Digitalisierungsschub in der Praxis tatsächlich für eine gelungene regelhafte Beratung sorgt. Ist die technische Ausstattung in den Beratungsstellen vorhanden und reichen die digitalen Kompetenzen der Beratenden und Ratsuchenden aus, um einen Wechsel in den virtuellen Raum erfolgreich zu bewerkstelligen?

Abbildung 1: Teilnehmende Beratungsstellen der Sozialen Arbeit nach hauptsächlichem Tätigkeitsbereich in der Region Kassel (N=63)



Flächendeckende regionale Online-Erhebung bei Einrichtungen der Sozialen Arbeit

Im Februar 2022 wurde eine Online-Erhebung (Limesurvey) flächendeckend bei Einrichtungen der Sozialen Arbeit in der Region Kassel durchgeführt, die Beratungsleistungen als Aufgabe und Kernkompetenz vorhielten. Die Akquise der Beratungsstellen erfolgte über die berufspraktischen Studien des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit der Universität Kassel. Im Zweifelsfall wurde dies durch ein Screening der Homepages der jeweiligen Beratungsstelle überprüft. Aus diesen Homepages wurde dann jeweils die angegebene E-Mail-Adresse je Einrichtung herausgefiltert.

Die Items zu der digitalen Beratung lehnten sich zu einem großen Teil an der Umfrage von Wohlfart und Schober (2021) an. Insbesondere wurde danach gefragt, ob bei Beratungsstellen die Präsenzberatungen (teilweise) eingestellt worden sind und ob eine Umstellung auf digitale Beratungsformate stattgefunden hat (Wohlfart & Schober 2021). Weiterhin wurde eruiert, welche digitalen Beratungsformate konkret verwendet wurden und wie die Ratsuchenden diese Beratungsformate annahmen (Wohlfart & Schober 2021). Wichtige Änderungen sind im hier eingesetzten Fragebogen die Verwendung von jeweils vierstufigen Likert-Skalen von „sehr zufrieden" bis „nicht zufrieden". Darüber hinaus wurden Items zur Messung der Arbeitszufriedenheit mit einer 4-Punkt-Likert-Skala aus der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2018 (Lück et al. 2019) eingesetzt. Nach der Fertigstellung des Fragebogens wurde ein kognitiver Pretest bei sieben Personen durchgeführt. Die Rückmeldungen des Pretests sind gewinnbringend in den Fragebogen eingeflossen. Für die Datenanalyse wurde deskriptive Statistik eingesetzt und das Softwareprogramm IBM SPSS Statistics 28 genutzt.

Umstellung auf Onlineberatung und die Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit

An der Befragung nahmen 66 der 290 angeschriebenen Beratungsstellen teil. Das entspricht einer Rücklaufquote von 23 Prozent. 78 Prozent der erfolgreich interviewten Beratenden sind Frauen. Über die Hälfte der Befragten (59 %) ist über 45 Jahre alt.

Wie Abbildung 1 zeigt, verortet sich der größte Teil der teilnehmenden Beratenden in den gesundheitsbezogenen Hilfen (22 %). Auffällig ist auch die verhältnismäßig hohe Zuordnung zu dem Arbeitsfeld der Schulsozialarbeit (20 %). Nennenswert sind außerdem die Beratungsstellen aus den Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe (17 %) sowie der Behindertenhilfe (12 %).

Etwas mehr als die Hälfte (58 %) der Beratungsstellen hat die Präsenzberatung in der Corona-Pandemie zeitweise eingestellt. Einen deutlichen Rückgang bei Präsenzberatungen vermerken dabei knapp zwei Drittel (64 %) aller Beratungsstellen. Jedoch sind rund zwei Drittel (69 %) der Beratungsstellen auf digitale Beratungsformate umgestiegen. Wie Abbildung 2 informiert, nutzen beinahe alle Beratungsstellen, die auf digitale Beratungsformate umgestiegen sind, die Telefonberatung (91 %). Knapp zwei Drittel sind auf Videoberatung umgestiegen, während Mailberatung von fast der Hälfte benutzt wird.

Abbildung 2: Andere bzw. digitale Beratungsformen in der Region Kassel (N = 43)

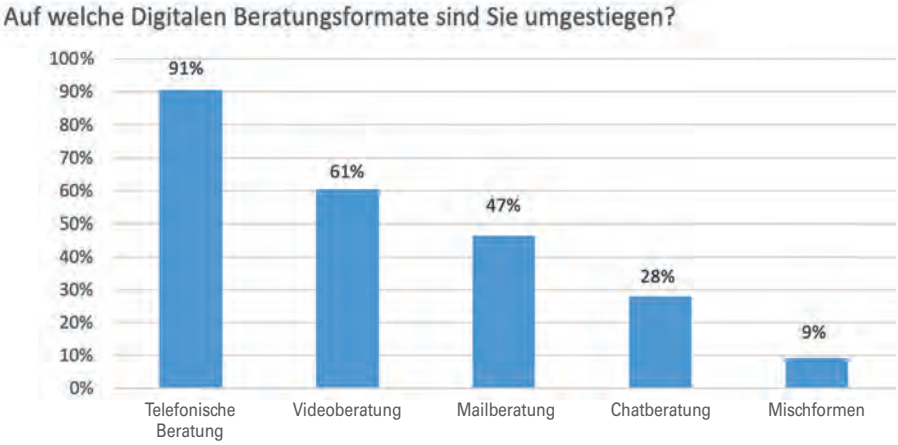
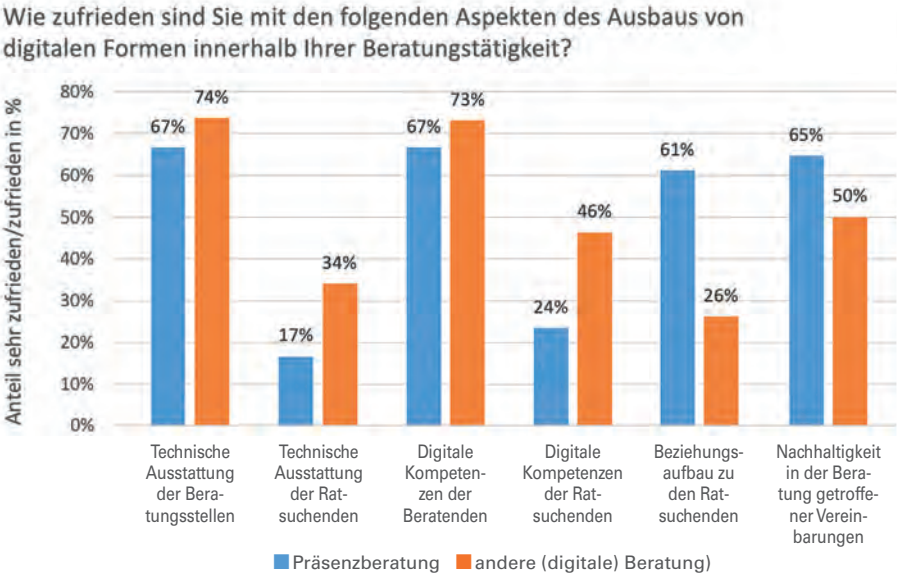


Abbildung 3: Zufriedenheit mit digitalen Formen in der Beratungstätigkeit in der Region Kassel (N = 60)



Mit dem Begriff der Arbeitszufriedenheit ist ein positiver emotionaler Zustand gemeint, der aus der Bewertung der gesamten Arbeitsbedingungen, beispielsweise dem Arbeitsplatz, Erfahrung in der Arbeit oder Selbstwirksamkeit, resultiert (Pfiffner 2017). Somit ist die Arbeitszufriedenheit ein subjektiver Indikator und wird maßgeblich von äußeren Arbeitsbedingungen bestimmt (Greif 2021). In der vorliegenden Erhebung bildet sich ab, dass nahezu alle Beratenden mit ihrer Arbeit insgesamt „sehr zufrieden" (34%) oder „zufrieden" (61%) sind.

Allerdings bestehen Unterschiede in der Arbeitszufriedenheit zwischen Beratungsstellen mit Präsenzberatung und Beratungsstellen mit anderen (digitaler) Beratungsformen. Bei fast allen abgefragten Bereichen der Arbeitszufriedenheit zeigt sich, dass der Prozentsatz der „sehr zufriedenen" Befragten in Beratungsstellen, die auf digitale Beratungsformen umgestiegen sind, etwas höher als in den Beratungsstellen mit Präsenzberatung liegt. Ihre Arbeitszufriedenheit ist besonders hoch im Allgemeinen sowie bei Arbeitszeit und Betriebsklima im Speziellen.

In der Abbildung 3 werden die Zufriedenheitsgrade zu verschiedenen Aspekten digitaler Beratungsformen visualisiert. Mit 52 Prozent berichtet über die Hälfte der Befragten in Beratungsstellen, die auf andere Beratungsformen umgestiegen sind, dass die digitalen Beratungsformate von den Ratsuchenden weniger gut oder nicht gut angenommen werden. Es lässt sich ein Zusammenhang zwischen der Nutzung von digitalen Formaten und dem Beziehungsaufbau zu Ratsuchenden erkennen. Beratungsstellen, die auf digitale Beratungsformate umgestiegen sind, bewerten den Beziehungsaufbau zu Ratsuchenden mehrheitlich negativ. Lediglich ein Viertel (26%) ist mit dem Beziehungsaufbau zu den Ratsuchenden sehr zufrieden oder zufrieden. Dagegen zeigt sich, dass die Beratenden, die weiterhin in Präsenz arbeiteten, mehrheitlich (61%) mit dem Beziehungsaufbau sehr zufrieden oder zufrieden sind. Der Unterschied zwischen den beiden Gruppen ist statistisch signifikant (phi = 0,332; $p < 0,5$).

Auch die Zufriedenheit mit der Nachhaltigkeit der getroffenen Vereinbarungen ist in den Beratungsstellen mit Präsenzberatung leicht höher als in den Beratungsstellen mit anderen digitalen Beratungsformaten. Der größte Teil der Beratenden, die vollständig in Präsenzberatung verblieben sind, ist unzufrieden mit der technischen Ausstattung der Ratsuchenden und den digitalen Kompetenzen der Ratsuchenden. Möglicherweise sind die technische Ausstattung und die digitalen Kompetenzen der Adressat*innen so gering, dass deshalb eine digitale Beratung nicht möglich erschien (beispielsweise in der Obdachlosenhilfe). Bei Beratenden, die auf digitale Beratung umgestiegen sind, wird dagegen eine höhere Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung und den digitalen Kompetenzen sowohl bei den Ratsuchenden als auch bei den Beratungsstellen bzw. Beratenden selbst angegeben.

Zentrale Ergebnisse:
Geringe Zufriedenheit mit dem Beziehungsaufbau in der Onlineberatung sowie mangelnde digitale Kompetenzen und Ausstattung

Die Befragung in der Region Kassel zeigt, dass die untersuchten Beratungsstellen mehrheitlich auf digitale Beratungsformate in der Corona-Pandemie umgestiegen sind. Dabei sind

die am meisten verwendeten alternativen Beratungsformate die Telefon- und Videoberatung dicht gefolgt von der Mailberatung. Die Videoberatung wird als ein digitales Beratungsformat, das vor der Pandemie undenkbar in der Sozialen Arbeit war (Sauerbrey 2020), nun häufig in der Praxis genutzt.

Rezeption der digitalen Beratungsformate: Ob Ratsuchende die digitalen Beratungsformate grundlegend eher positiv oder negativ bewerten, ist eine wichtige Frage, weil ihre Beantwortung Rückschlüsse auf die Wirkung zulässt. Während einige Studien und Praxisberichte (Biemelt 2021; Gehrmann & Klenke 2008; Klein 2012; Silfverberg 2021; Stieler 2022; Wohlfart & Schober 2021) eher von einer positiven Rezeption seitens der Ratsuchenden berichteten, ergibt die vorliegende Befragung eher das Gegenteil aus Sicht der Beratenden. Damit stellt sich die bislang selten diskutierte Frage, was genau der Grund ist, dass Ratsuchende digitale Beratungsformate eher positiv oder negativ annehmen. Dies könnte auf Unterschiede in den Beratungszielen zurückzuführen sein. So könnte möglicherweise eine digitale Beratung zur Informationsvermittlung im Vergleich zu einer digitalen Beratung zur Überwindung von akuten Krisen besser von Ratsuchenden angenommen werden (Silfverberg 2021). Hier besteht weiterer Forschungsbedarf.

Beziehungsaufbau in der Onlineberatung: Ein sehr wichtiges Ergebnis ist die signifikant geringere Zufriedenheit mit dem Beziehungsaufbau zu Ratsuchenden von Beratungsstellen, die andere digitale Beratungsformate einsetzen. Das stimmt mit der Studienlage überein (Buschle & Meyer 2020; Silfverberg 2021; Wohlfart & Schober 2021). Dieses Ergebnis überrascht nicht angesichts der Tatsache, dass Soziale Arbeit auch von interaktiven analogen Tätigkeiten profitiert, in denen eine Beratung lebensnah, niedrigschwellig und flexibel erbracht wird (Bötjer 2021; Mairhofer et al. 2020; Völz & Evans 2022).

Digitale Kompetenzen und technische Ausstattung in der Onlineberatung: Die Auswertungen belegen, dass die Beratungsstellen oftmals mit den digitalen Kompetenzen und der technischen Ausstattung von Ratsuchenden eher unzufrieden sind. Dies korrespondiert mit der Studie zum „Digital-Index" in Deutschland, die soziale Ungleichheiten auch im Bezug auf die Digitalisierung feststellte (Müller et al. 2022). Es zeigt sich, dass ein Teil der Bevölkerung und vor allem marginalisierte Gruppen weniger im Internet vertreten sind (Müller et al. 2022). Außerdem liegt die Akzeptanz, sich per Video zu beraten zu lassen, bei formal niedrig gebildeten Personen und älteren Menschen deutlich unter dem gesellschaftlichen Akzeptanzniveau (Müller et al. 2022). Dies hat eine Reihe von praktischen Konsequenzen für die Soziale Arbeit. Dies bedeutet, dass es wichtig ist, weiterhin Präsenzberatung anzubieten, um diese Gruppe zu erreichen. Für diese Zielgruppen stellt eine Onlineberatung eine höhere Zugangsschwelle dar (Wohlfart & Schober 2021).

Arbeitszufriedenheit und digitale Beratung: In der vorliegenden Studie konnte gezeigt werden, dass Beratende, die auf digitale Beratungsformate umgestiegen sind, häufiger zufrieden am Arbeitsplatz sind als Beratende, die in Präsenz verblieben sind. Möglicherweise ist dies durch einen erhöhten Komfort für Beratende zu erklären, da Arbeitsort und Arbeitszeit flexibel sind (Gehrmann 2014). Damit lässt sich auch besser Familie und Beruf vereinbaren. Andererseits zeigt die vorliegende Studie, dass Beratende, die in Präsenzberatung geblieben sind, tendenziell eher unzufrieden mit der technischen Ausstattung der Ratsuchenden sind. Daher könnte es auch sein, dass die Lebenslagen der Ratsuchenden die Beratenden dazu zwingen, eine Präsenzberatung weiterhin anzubieten.

Stärken und Limitationen: Da empirische Erhebungen zu digitalen Beratungen bisher meist bei den Ratsuchenden ansetzen, misst diese Untersuchung digitale Beratung und die Zufriedenheit aus der Perspektive der Beratenden. Eine hohe Repräsentativität ist für den Einzugsbereich der Region Kassel gegeben. Die Fallzahlen schränken jedoch die Analysemöglichkeiten stark ein. Die Studie kann nur erste Hinweise geben, weil sie als Querschnittserhebung methodisch keine Veränderungen zwischen den Zeiträumen vor und in der Corona-Pandemie valide feststellen kann.

Weitergehende Studien zur Wirksamkeit der digitalen Beratungsformate notwendig

Durch die vorliegende Studie konnte belegt werden, dass inzwischen die Mehrheit der Beratungsstellen in der Sozialen Arbeit in der Region Kassel entweder gänzlich auf digitale Formate umgestiegen sind oder das Angebot um andere digitale Formate erweitert haben. Dabei stellen die Telefon- und Videoberatung die am meisten verwendeten Kommunikationsmodi dar. Die Befragungsergebnisse sind jedoch ambivalent. So ist einerseits bei den Beratungsstellen, die in der Corona-Pandemie digitale Beratungsformate nutzen, eine relativ hohe Arbeitszufriedenheit festzustellen. Andrerseits zeigt sich als gravierendes Problem bei digitalen Beratungsformaten, dass sich der in der Sozialen Arbeit so wichtige Beziehungsaufbau zu den Ratsuchenden wenig zufriedenstellend gestaltet. Es fehlen Evaluationsstudien, inwieweit sich die Wirksamkeit der Beratung in der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung verändert.

Korrespondenzadresse:
Prof. Dr. Alfons Hollederer,
Universität Kassel, Fachbereich 01 Humanwissenschaften, Fachgebiet Theorie und Empirie des Gesundheitswesens,
alfons.hollederer@uni-kassel.de

Literatur

Die Literaturliste ist verfügbar unter:
www.dvsg.org (Veröffentlichungen – Fachzeitschriften – Ausgaben FORUM)