

Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft

Mara Stieler, Sarah Lipot & Robert Lehmann

Zusammenfassung

Der folgende Artikel bietet einen praxisnahen Überblick zu Veränderungs- und Umstrukturierungsprozessen der Onlineberatungslandschaft, bedingt durch die Corona-Krise (Covid-19). Neben einer gestiegenen Nachfrage kam es bei einigen Trägern zu einer Erweiterung des bisherigen digitalen Beratungsangebotes. So wurden beispielsweise Angebote für neue Zielgruppen geschaffen oder bestehende Tools der Plattformen erweitert. Besonders (quasi)-synchrone Angebote wie die Chatberatung weisen eine gestiegene Nachfrage auf.

Methode: Mithilfe von Suchstrings wurde im Juni 2021 eine Literaturrecherche über Google, Google Scholar, FIS Education, SSOAR, PsyJournals und ERIC durchgeführt. Darüber hinaus wurden die Jahresberichte verschiedener Online-Beratungsplattformen aus den Jahren 2020 und 2021 gesichtet.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Covid-19, Corona-Krise, Veränderungen, Literaturrecherche, digitale Angebote

Abstract

The following article offers an overview of the processes of change and restructuring in the online counseling landscape through Corona (COVID-19). In addition to risen demand, some providers expanded their existing counseling services by adding new target groups or online counseling tools. An increase in demand can be seen particularly for (quasi)-synchronous offerings such as chat counseling.

Method: In June 2021, a literature search was conducted using search strings on Google, Google Scholar, FIS Education, SSOAR, PsyJournals, and ERIC. In addition, the annual reports of various online counseling platforms from 2020 and 2021 were reviewed.

Keywords

Online counseling, COVID-19, corona crisis, changes, literature research, digital offers

Autor*innen

Mara Stieler

- Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- M.A. Therapeutische Soziale Arbeit
- Zertifizierte Onlineberaterin (TH Nürnberg)
- **Kontakt:** mara.stieler@th-nuernberg.de

Sarah Lipot

- Studentische Mitarbeiterin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- 7. Sem. B.A. Soziale Arbeit an Technischer Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- B.A. Soziologie an der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main
- **Kontakt:** lipotsa76422@th-nuernberg.de

Prof. Dr. Robert Lehmann

- Professor für Soziale Arbeit an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- Akademische Leitung des Instituts für E-Beratung
- **Kontakt:** robert.lehmann@th-nuernberg.de

1. Einleitung

„Die Digitalisierung hat unser Zusammenleben bereits vor der Pandemie verändert. Aber gerade in Corona-Zeiten hat sich gezeigt, dass die Digitalisierung den Menschen Möglichkeiten der Teilhabe bieten kann – auch im sozialen Bereich“ (Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes, 2020)

Diese Erklärung des Caritas-Präsidenten Peter Neher anlässlich des ersten bundesweiten Digitaltags im Jahre 2020 beschreibt eine Entwicklung, die die Soziale Arbeit im Allgemeinen wie auch die psychosoziale Beratungslandschaft im Besonderen nun seit bereits zwei Jahren kennzeichnet. In einer Situation, in der die Beratung innerhalb einer Beratungsstelle zum Schutz der Gesundheit nicht mehr oder nur noch eingeschränkt möglich ist, ist der Handlungsdruck, neue digitale Kommunikationswege zu erschließen, groß. Die Komm-Struktur der Beratungsanbieter im Face-to-Face-Setting konnte nicht mehr in ihrer bisherigen Form gewährleistet werden – neue Formen der psychosozialen Onlineberatung etablieren sich und bringen einen tiefgreifenden Wandel der Beratungslandschaft mit sich. Diese Veränderungen betreffen zum einen die Face-to-Face-Beratung, machen aber gleichzeitig auch vor bereits elaborierten Onlineberatungsplattformen nicht Halt.

So birgt die Corona-Krise für die psychosoziale Beratung Herausforderungen, eröffnet gleichzeitig aber auch Chancen. Die erzwungene Verlagerung von Beratungskontakten ins Digitale seit dem Beginn der Pandemie im Jahr 2019/2020 brachte neue Entwicklungen und Strukturen mit sich, die es nun zu prüfen und gegebenenfalls weiter auszubauen und zu festigen gilt. Die Vermutung, dass Onlineberatung in Zeiten der Krise vermehrt genutzt wurde, liegt nahe. Dieser "Digitalisierungsschub" während der Krise ist teils schon empirisch nachgewiesen (u.a. Buschle & Meyer 2020; ISM 2020; Lehmann, Bradl & Zauter, 2021).

Doch wie werden diese Veränderungen in der Praxis der Onlineberatung quantitativ wie qualitativ spürbar? Welche Angebotsformen weisen eine besonders gestiegene Nachfrage auf? Um diesen Fragen nachzugehen, wurde mithilfe von folgenden Suchstrings im Juni 2021 eine Literaturrecherche über Google, Google Scholar, FIS-Bildung, SSOAR, PsyJournals und ERIC durchgeführt:

- „Beratung Corona OR Covid-19
- „Veränderung Beratung Corona OR Covid-19“
- „psychosoziale Onlineberatung Corona OR Covid-19“
- „psychosoziale Beratung Corona OR Covid-19“,
- „Jahresbericht Onlineberatung 2020/2021“
- „Statistik Onlineberatung 2020/2021“.

Zudem wurden die Jahresberichte verschiedener Onlineberatungsplattformen aus dem Jahre 2020 und 2021 gesichtet. Es wurden insgesamt sowohl wissenschaftliche Veröffentlichungen, als auch Jahresberichte, interne Statistiken und Pressemitteilungen der Trägerlandschaft untersucht, die auf Veränderungen innerhalb der Praxis der Onlineberatung hinweisen. Beim Verfassen des Artikels wurden zudem vereinzelt neue Veröffentlichungen nachträglich hinzugefügt, die ebenfalls thematisch passend erschienen. Die zentralen Ergebnisse der Recherche werden nachfolgend dargestellt.

2. Veränderungen in der Beratungslandschaft

Um zu vergleichen, wie sich die Beratungslandschaft seit der Corona-Krise verändert hat, lohnt es sich, einen Blick darauf zu werfen, wie die psychosoziale Onlineberatung vor Beginn der Pandemie aufgestellt war.

Onlineberatungsangebote bestehen bereits seit dem Jahre 1995 und waren bis dato meist textbasiert. Die TelefonSeelsorge ist dabei das erste deutschsprachige Onlineberatungsangebot und nutzte zunächst Mail- und Chatberatung. Anfang der 2000er Jahre entstanden weitere, mittlerweile breit etablierte Onlineberatungsstellen, beispielsweise die Beratung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke-Onlineberatung), die neben den klassischen Themenforen auch Mailberatung sowie Einzelchats, Gruppen- und Themenchats anbietet. Auch die großen Wohlfahrtsverbände wie die Caritas, Diakonie und AWO bieten Onlineberatung für unterschiedliche Zielgruppen an. Dazu kommen viele weitere kleinere wie größere Onlineberatungsanbieter (Knatz & Dodier, 2021). Betrachtet man die Themen der digitalen Beratungsangebote, so erstreckt sich die Bandbreite von Beratung spezieller Zielgruppen wie trauernde Jugendliche, Betroffene von sexualisierter Gewalt über bundesweite Angebote der Erziehungsberatung bis hin zu lebenslagenorientierten Beratungsportalen (Reindl, 2018). Trotz der Vielschichtigkeit und Differenziertheit der digitalen Beratungslandschaft haben Anbieter laut Reindl (2018) mit verschiedenen Hürden wie den sozialräumlichen Grenzen der eigenen Institution im Zusammenhang mit der Förderfähigkeit, der Unsicherheit bezüglich der Passung zwischen den Bedürfnissen der Klient*innen und dem Beratungsangebot, sowie dem Umgang mit schwankenden Nutzer*innenzahlen zu kämpfen.

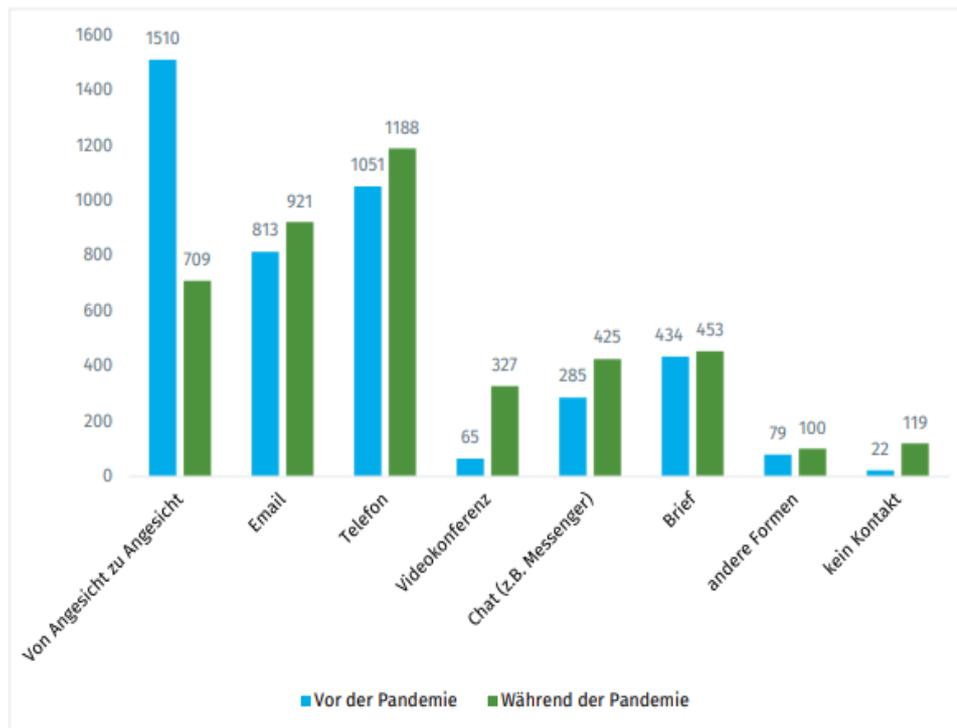
Ungeachtet all dieser Herausforderungen entstand aufgrund der notwendigen Vermeidung von Präsenzberatung in der Corona-Pandemie eine noch nie dagewesene Dringlichkeit, sich mit dem Auf- und Ausbau digitaler Angebotsstrukturen auseinanderzusetzen. Inwiefern die Corona-Krise somit als Motor fungiert, um die Entstehung neuer digitale Angebote voranzutreiben, möchten wir im Folgenden näher betrachten.

Veränderungen in der Präsenzberatung

Da die Präsenzberatung durch die Einschränkungen infolge der Corona-Krise nicht mehr möglich war, mussten Beratungsstellen neue Wege finden, um den Kontakt zu ihren Ratsuchenden aufrecht zu halten. Das erklärt, warum sich seit Beginn der Pandemie viele Beratungsstellen an bereits bestehende tragereigene Onlineberatungsplattformen angeschlossen haben - wie beispielsweise im Fall von über 500 Beratungsstellen der Caritas (Stand 23.06.2021) (Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes, 2021a).

Auch die ifb-Befragung „kontakt.los!“, die sich an Beratungsstellen, Einrichtungen der Familienbildung sowie die Frühen Hilfen in Bayern richtete, ergab, dass unterschiedliche digitale Formate vermehrt genutzt wurden (Lüken-Klaßen, Neumann & Elsas, 2020). Während vor der Pandemie lediglich 5% der Institutionen auf die Beratung via Video zurückgriffen, nutzten nun mehr als die Hälfte der befragten Einrichtungen dieses Format.

Eine bundesweite Umfrage von circa 1900 Beschäftigten der Sozialen Arbeit über die Auswirkungen der Einschränkungen der Corona-Krise auf die Beschäftigungssituation gibt weitere Hinweise zu dieser Thematik (Buschle & Meyer, 2020). Auch hier fand die Kontaktaufnahme seitens der Fachkräfte über neue Tools statt. Insbesondere synchrone Formen der Kommunikation durch Video, Chat oder Telefon nahmen deutlich zu, wie folgende Abbildung zeigt:



Kontaktaufnahme mit den Adressat*innen

Abbildung 1: Buschle & Meyer, 2020

Besonders auffällig erscheint hier, dass Videoberatung vor der Pandemie kaum Teil des Angebotsrepertoires der befragten Fachkräfte war, es jedoch während der Pandemie zu einer Verfünffachung der Nutzung kam.

Veränderung in der elaborierten Onlineberatung

Der gestiegenen Nachfrage durch Ratsuchende musste auch in bereits elaborierten Onlineberatungsangeboten Rechnung getragen werden. Zum einen geschah dies auf der Ebene der Fachkräfte: Für die Caritas Onlineberatung und die Mbeon Onlineberatung sind so beispielsweise im Vergleich zum Vorjahr fast doppelt so viele Beratende tätig (Pressestelle der Caritas, 2021a; Hitzel-Abdelhamid, 2020). Auch die bke-Onlineberatung war aufgrund der gestiegenen Nachfrage gezwungen, die Stundenkapazität ihrer Beratenden stark zu erweitern (bke-Onlineberatung, 2020).

Weiterhin lassen sich veränderte Strukturen auch auf der Angebotsebene nachweisen. Die Caritas registrierte während der Corona-Zeit durchschnittlich 60 Prozent mehr Neuregistrierungen von Ratsuchenden pro Tag (Pressestelle der Caritas, 2020). Insgesamt wurden besonders quasi-synchrone Angebote wie Einzel- oder Gruppenchats stärker nachgefragt. So etablierte beispielsweise Jugendnotmail (2021) im November 2020 den Einzelchat und baute die Kapazitäten hierfür schrittweise weiter aus. Auch bei der bke-Onlineberatung stieg insbesondere die Nachfrage im Chatbereich um 30% im Vergleich zum Vorjahr (bke-Onlineberatung, 2020). Bei der TelefonSeelsorge Deutschland ließ sich hier sogar mehr als 70% Steigerung verzeichnen (Pressestelle der TelefonSeelsorge, o.J.). Dass vor allem die Nachfrage nach (quasi-)synchronen Onlineberatungsangeboten gestiegen ist, könnte auch an deren Niedrigschwelligkeit liegen. Chatangebote sind zwar medial schriftlich konzipiert, zeigen konzeptionell jedoch Parallelen zum mündlichen Dialog. Der dialogische Charakter eines Chats kommt einer Face-to-face-Beratung näher als asynchrone Formen der Beratung. Die dadurch bestehende Möglichkeit, Anliegen rascher zu klären, erscheint Ratsuchenden so vermutlich besonders vorteilhaft.

Die Forenberatung als asynchrones Onlineberatungsangebot verzeichnete über verschiedene Beratungsplattformen hinweg aktuell leicht steigende Zahlen an Nutzenden, jedoch eine seit 2014 sinkende Zahl an Beiträgen (Zauter, Poltermann, Lehmann, Jäger & Haberkern, 2021). Zauter et. al (2021) konstatieren hier, dass die Forenberatung dennoch ein wichtiger Baustein im Onlineberatungsangebot bleiben wird.

Während der Pandemie wurden zudem gänzlich neue Angebote der Onlineberatung gestaltet: Das DRK hat hier beispielsweise eine App für Ratsuchende entwickelt, die es ermöglicht, sich an verschiedene Beratungsstellen und Einrichtungen zu wenden. Gleichzeitig können Beratende sich intern fachlich austauschen und Informationen miteinander teilen (DRK, 2020). Durch die TelefonSeelsorge wurde die App „KrisenKompass“ gelauncht, die sich an Menschen mit depressiven Gefühlen sowie deren Angehörige richtet. Sie bietet Informationen und Hilfe rund um suizidale Gedanken und Krisenbewältigung und ergänzt so das Angebot der Telefon- und Onlineberatung (TelefonSeelsorge Münster, o.J.).

Mit „krisenchat“ als Start-up durch drei Berliner Jugendliche wurde ein weiteres Novum der synchronen Onlineberatung geschaffen: Die erste psychosoziale messengerbasierte Beratung für Kinder und Jugendliche in Deutschland, die rund um die Uhr verfügbar ist. Hier können Heranwachsende sich per SMS oder WhatsApp an Berater*innen wenden (Krisenchat, o.J.). Das Angebot verzeichnet ebenfalls eine sehr hohe Nachfrage: So wurden seit dem Launch im Mai 2020 schon über 40.000 Beratungen durch über 350 ehrenamtliche Berater*innen durchgeführt (ebd.). Die Beratung per Messenger, eine relativ neue Form der Kommunikation im Beratungskontext, wurde seit der Corona-Krise vermutlich vor allem genutzt, um einen niedrigschwiligen Kontakt zu Ratsuchenden aufrecht zu erhalten. Hier stellt sich die Frage, ob die Kommunikation via Messenger aktiv von Beratenden initiiert wurde oder sich aus den Bedarfen der Ratsuchenden heraus entwickelt hat (Engelhardt & Piekorz, 2022). Aktuell gibt es zum Einsatz von Messengern in der Beratung jedoch noch keine systematisch aufbereiteten Ergebnisse.

Die kürzlich etablierten Angebote richten sich zum Teil auch an neue Zielgruppen, die durch Onlineberatung bislang schwer erreicht werden konnten: So entwickelte die Caritas ein Onlineberatungsangebot für Jungen und Männer in Krisensituationen (Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes, 2021). Diese Zielgruppe gilt in Onlineberatungsangeboten bislang als stark unterrepräsentiert (Dowling, 2015).

Nicht alle dieser neuen Beratungsangebote sind jedoch durch oder aus der Krise entstanden. So äußerte sich Dr. Stefan Schumacher, Leiter der TelefonSeelsorge Hagen-Mark beispielsweise: „Es war natürlich ein Zufall, dass wir den KrisenKompass fast zeitgleich mit dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020 fertiggestellt haben. Im Nachhinein stellen wir fest: er hätte gar nicht passender kommen können“ (TelefonSeelsorge Münster, o.J.).

3. Beratungsthemen während der Corona-Krise

Weiterhin stellt sich die Frage, ob sich durch die Corona-Krise auch inhaltliche Veränderungen innerhalb der Beratung ergeben haben. Betrachtet man im Kontext einzelner Anbieter die Häufigkeit bestimmter Themen während der Corona-Krise, fällt auf, dass Einsamkeit laut der Jahresstatistik 2020 der TelefonSeelsorge häufigster Beratungsgegenstand im Rahmen der Telefonberatung war. Im Vergleich zum Vorjahr kann dabei eine Steigerung von 27% festgestellt werden. Bei der Mail- und Chatberatung standen vor allem depressive Stimmungen und Ängste im Mittelpunkt der Beratung (Pressestelle der TelefonSeelsorge, o.J. a).

Über alle Beratungsformen der TelefonSeelsorge hinweg hat auch das Thema Suizidalität eine größere Rolle gespielt als bislang: Hier kam es zu einer Zunahme der Beratungsgespräche um 17%. Besonders die Beratungsthemen in der Mail- und Chatberatung weisen auf die erhöhte psychische Belastung während der Pandemie hin. Da diese Beratungsformen der TelefonSeelsorge zufolge insbesondere von den jüngeren Zielgruppen der 15-40-Jährigen genutzt werden, kann vermutet werden, dass diese Generation besonders unter den Einschränkungen der Corona-Krise leidet (Pressestelle der TelefonSeelsorge, o.J b). Auch die User*innen von Jugendnotmail geben in einer Nutzer*innenbefragung im Jahr 2021 Angst und Depressionen als die beiden häufigsten Beratungsthemen an (Stieler, 2022).

Dies deckt sich auch mit den Ergebnissen der COPSY-Studie zur seelischen Gesundheit und psychischen Belastung von Kindern und Jugendlichen während der Corona-Krise. Die repräsentative Befragung deutet darauf hin, dass sich der Anteil von Kindern und Jugendlichen mit psychischen Auffälligkeiten in etwa verdoppelt und sich ihr Gesundheitsverhalten insgesamt verschlechtert hat (Ravens-Sieberer et. al., 2021). Im nachfolgenden Kapitel wird dies näher ausgeführt.

Ein weiteres Themenfeld, das stark an Zuwachs gewonnen hat, ist laut der Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes die Schuldnerberatung. Seit Juni 2020 weist dieses Beratungsfeld auf der Online-Plattform der Caritas zum Stand 04.06.2021 die meisten Neuregistrierungen auf (Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes, 2021b).

Da im Ausnahmezustand der Corona-Krise Großveranstaltungen abgesagt und Geschäfte, Restaurants, Bars genauso wie öffentliche Einrichtungen und sogar die Grenze zu den Nachbarländern der Europäischen Union geschlossen wurden, haben viele Personen ihre Arbeitsstelle verloren bzw. konnten ihren Lebensunterhalt nicht mehr bestreiten. Die Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2021) zeigt einen deutlichen Anstieg der Arbeitslosigkeit im Jahr 2020 ab Beginn der Pandemie. Dass in Folge dieser Situation für mehr Menschen finanzielle Probleme entstehen und der Bedarf nach Schuldnerberatung - aufgrund der Kontaktbeschränkungen vor allem Onlineschuldnerberatung - steigt, ist nicht verwunderlich.

4. Zielgruppen der Onlineberatung

Ein weiterer wesentlicher Baustein bei der Beschäftigung zu veränderten Beratungszugängen durch die Corona-Krise ist die Frage, welche Zielgruppen mit dem digitalen Angebot vermehrt erreicht werden können.

Hier lässt sich nach Durchsicht mehrerer Jahresberichte die Annahme treffen, dass vor allem Kinder und Jugendliche vermehrt Onlineberatung in Anspruch nahmen: So registrierte die Plattform Jugendnotmail im Jahr 2020 im Austausch zwischen Ratsuchenden und Berater*innen 15.000 Mails, was einer Steigerung um 30 % im Vergleich zum Vorjahr entsprach (Jugendnotmail, 2021). Auch Ludger Storch, Leiter der TelefonSeelsorge Bochum berichtet: „Diese Steigerungen bei den Online-Angeboten sind auch deshalb interessant, weil wir hier überwiegend die Jüngeren erreichen“ (Pressestelle der TelefonSeelsorge, o.J. b).

Die Möglichkeit der verstärkten Inanspruchnahme ist auch einem politisch geförderten Ausbau von Onlineberatungsangeboten für Kinder- und Jugendliche in Krisen geschuldet. So wurden beispielsweise Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ und „Jugendnotmail“ personell verstärkt und weiter ausgebaut. Hier äußerte sich die damalige *Bundesjugendministerin Franziska Giffey*: „Viele Jugendliche sind im Netz unterwegs, deswegen eignen sich Online-Angebote zur Beratung in Krisensituationen besonders gut. Hier konnten wir eine Reihe von Projekten ausbauen“ (BMFSFJ, 2020).

Gründe für die gestiegene Inanspruchnahme können vielfältig sein. Nahe liegt, dass die Auswirkungen der Corona-Krise in Form von Schulschließungen, einer veränderten Alltagsstruktur, dem fehlenden persönlichen Kontakt zu Freunden und die permanente räumliche Nähe zur Familie mitsamt den dadurch entstehenden Konflikten nicht spurlos an den Kindern und Jugendlichen vorübergegangen ist. Besonders für jüngere Zielgruppen erweist es sich hier als schwierig oder schier unmöglich, Beratungsstellen vor Ort aufzusuchen. Gerade während der Corona-Krise zeigt sich Chat- und Messengerberatung als besonders niedrigschwellig, da Hilfe einfach und anonym mit nur einem Mausklick aus dem eigenen Zimmer heraus in Anspruch genommen werden kann. Der vermehrte Bedarf nach Onlineberatung lässt sich weiterhin dadurch erklären, dass die pandemiebedingten Umstände und Restriktionen von Kindern und Jugendlichen als sehr belastend wahrgenommen werden, was sich durch das steigende Risiko für psychische Auffälligkeiten während der Corona-Krise ausdrückt (Ravens-Sieberer et. al., 2021).

Auch die NAKO-Studie belegt insbesondere bei jüngeren Menschen ein zunehmendes Risiko für psychische Belastungen wie Angst- und Depressionssymptome, vermehrten Stress und verstärkte Einsamkeit durch die Corona-Krise (Berger, Riedel-Heller, Pabst, Rietschel & Richter et al., 2021). Sozial benachteiligte Kinder treffen die Belastungen durch die Pandemie dabei laut der COPSY-Studie besonders (Ravens-Sieberer et al., 2021). Dies gibt Anlass zur Vermutung, dass aktuell gerade vulnerable Zielgruppen Onlineberatung vermehrt in Anspruch nehmen.

Diese Vermutung steht im Einklang damit, dass sich auch die Onlineberatungsanfragen des Weißen Rings verdoppelt haben (Weißer Ring, 2021). Ebenso konnte die FEM Onlineberatung, die sich an Mädchen und junge Frauen richtet, die Gewalt erlebt haben oder sich bedroht fühlen, verstärkt Anfragen verzeichnen (Mädchenhaus Frankfurt, 2020). Aus dem Jahresbericht von FEM gingen diesbezüglich positive Resonanzen der Userinnen hervor: So meldeten Klientinnen, die sich während des Lockdowns in krisenhaften familiären Verhältnissen oder isoliert in beengten Wohnverhältnissen befanden, zurück, „dass für sie die Online-Beratung in dieser Zeit der einzige verlässliche Kontakt nach Außen war“ (ebd.).

Inwiefern bestimmte Zielgruppen durch veränderte Zugangswege vermehrt erreicht werden können, wird auch im Modellprojekt HeLB – Helfen.Lotsen.Beraten. des donum vitae Bundesverbands untersucht und wissenschaftlich durch das Institut für E-Beratung begleitet. Die Zielsetzung des Projektes liegt in der Erprobung neuer, multipler Beratungszugänge zu schwer erreichbaren und besonders vulnerablen Zielgruppen der Schwangerschaftsberatung, unter anderem Frauen und ihre Familien in ländlichen Regionen sowie Frauen mit psychischen oder körperlichen Beeinträchtigungen. Dabei wurden multiple, aufsuchende und digitale Beratungsformate erprobt. Tendenziell konnten während der Corona-Krise vor allem Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen vermehrt erreicht werden (Lehmann & Bradl, 2021).

Die Telefonberatung und insbesondere die Videoberatung nahmen als Beratungssetting während der Corona-Krise am meisten an Bedeutung zu. Insgesamt wurde der „Dreiklang“ aus Präsenzberatung, aufsuchender Arbeit und digitalen Formaten von den HeLB-Berater*innen als bereichernde und zukunftsfähige Kombination erlebt. Die Eignung des Settings hängt dabei insbesondere auch von individuellen Gegebenheiten wie etwa der Verfügbarkeit eines Internetanschlusses, dem Besitz von oder Zugang zu internetfähigen Endgeräten, der eigenen Gewohnheit im Umgang mit digitalen Formaten und der Frage von Mobilität - sowohl räumlich-verkehrlich, als auch körperlich - ab. (ebd.)

5. Erfahrungen und Haltungen der Berater*innen

Festzuhalten ist also zunächst, dass während der Corona-Krise digitale Angebotsstrukturen tendenziell ausgebaut wurden, eine steigende Nachfrage verzeichnet werden konnte und vor allem bestimmte Themengebiete im Fokus der Beratung standen. Um zu erschließen, wie nachhaltig die beschriebenen

Veränderungen wirken können, lohnt es sich, abschließend die Perspektive der Berater*innen in den Blick zu nehmen. Wie hat sich deren Haltung bezüglich digitaler Angebote während oder durch die Corona-Krise verändert?

Dazu geben verschiedene Studien aus Österreich, der Schweiz und Deutschland Hinweise (Buschle & Meyer, 2020; Kaps, Reiter, Bertold, Oschmiansky & Popp, 2021; Lüken-Klaßen et al., 2020; Sommerfeld, Hess & Bühler, 2021; Zehetner, Reiner, Janschitz & Fernandez, 2021).

In einer qualitativen Befragung beschrieben österreichische Schulsozialarbeiter*innen, dass sie während der Corona-Zeit niedrigschwellige digitale Angebote vor allem über Soziale Medien entwickelt haben, um Schüler*innen proaktiv zu erreichen. Das stellte die Basis für spätere Beratungsgespräche dar. Die Erweiterung des Angebotsrepertoire durch Soziale Medien und Formen des digitalen Austauschs wurde dabei vermehrt als Bereicherung wahrgenommen. Die durch Corona beschleunigte Digitalisierung wird von ihnen als längerfristige Veränderung mit Chancen für die Professionalisierung verstanden. Gleichzeitig offenbarten sich im Rahmen der Befragung der Schulsozialarbeiter*innen aber auch ungelöste Probleme wie Fragen des Datenschutzes, fehlende technische Ausstattung und die teils mangelhafte Medienkompetenz der Kinder (Zehetner et al., 2021). Dass die Medienkompetenz von Fachkräften stellenweise ebenfalls ausbaufähig ist, dürfte anzunehmen sein. Zehetner et al. betonen hier allerdings, dass sich Mitarbeiter*innen während der Pandemie im Bereich Digitalisierung fortbildeten und sich den Umgang mit neuen Kommunikationsmitteln selbstständig aneigneten. Das und die zwangsläufige Verwendung von digitalen Kommunikationsmitteln führte zu einem Einstellungswandel gegenüber der Möglichkeit des pädagogischen Einsatzes der digitalen Tools (Zehetner et al., 2021).

Auch in der ifb-Befragung (vgl. Kapitel 2) werden von den Berater*innen ähnliche Barrieren wahrgenommen. Hier werden in offenen Antworten beispielsweise Zugangsschwierigkeiten aufgrund technischer oder kognitiver Voraussetzungen der Klient*innen benannt (Lüken-Klaßen et al., 2020). Zudem fehlt den Beratungsstellen zum Zeitpunkt der Befragung teils selbst die notwendige Hard- und Software. Gleichzeitig berichteten die Befragten aber auch von zahlreichen positiven Erfahrungen mit neu etablierten Angeboten wie beispielsweise einer digitalen Kontaktbörse für Ratsuchende oder Paarberatung per Video. Für 70 % der Befragten haben sich neue Angebote so bewährt, dass sie diese auch nach der Krise weiterhin in ihr Repertoire aufnehmen würden.

Auch eine Studie des Zentrums für Evaluation und Politikberatung beschäftigt sich mit der Frage, wie soziale Dienstleister und ihre Nutzenden von der Corona-Krise betroffen sind (Kaps et al., 2021). Hierfür wurden unter anderem Expert*inneninterviews und Workshops mit Vertreter*innen von Fachverbänden aus Feldern wie Schuldnerberatung und Suchthilfe durchgeführt, gleichzeitig wurden aber auch Nutzende innerhalb problemzentrierter Interviews befragt. Insgesamt zeigte sich, dass das beraterische Vorgehen sehr heterogen war. Es reicht von Dienstleistern, die weiterhin vorrangig Präsenzberatung anboten bis hin zu solchen, die ausschließlich telefonisch berieten. Abhängig war dies laut den Befragten auch von den individuellen Bedarfen der Ratsuchenden. Hier wurde

deutlich, dass diese Formen von Beratung andere fachliche Konzepte und Weiterbildungen benötigt, um mit der Gestaltung des digitalen Beratungssettings, datenschutzrechtlichen Fragen und der nonverbalen Kommunikation angemessen umgehen zu können. Als weitere Herausforderung wird die "Entgrenzung der Beratung" erlebt, da die eigene Arbeit im Gegensatz zur Präsenzberatung als weniger abgeschlossen wahrgenommen wird. Zudem wird von den Beratenden angenommen, dass es zu einer vermehrten Anzahl an Beratungsabbrüchen komme.

Auch hier wird die Notwendigkeit zur Professionalisierung deutlich. Gleichzeitig verweisen Studien bezüglich der Arbeitssituation der Sozialen Arbeit während der Corona-Krise sowohl in der Schweiz als auch in Deutschland auf den erhöhten Druck und auf die Gefahr der Deprofessionalisierung (Sommerfeld et. al., 2021). Die Verschärfung der Lebensbedingungen mitsamt der erhöhten Problemlast der Adressat*innen führte zu einer stärkeren Nachfrage der Sozialen Arbeit. Dazu kamen der Mehraufwand durch veränderte Arbeitsabläufe und Arbeitsbedingungen (ebd.).

Auch aus der Umfrage unter Beratenden des donum vitae Gesamtverbands ging hervor, dass sich die Berater*innen angesichts des abrupten Umstiegs auf digitale Beratungsformen Unterstützung bei der Nutzung der verschiedenen Tools in Form von Fortbildungen, Peer-Learning-Methoden sowie internen Handreichungen wünschen. Ein großer Teil der befragten Beratenden (33,1%) hatte sich Wissen rund um das Thema Onlineberatung direkt in der Praxis im Arbeitsalltag oder im Austausch mit Kolleg*innen (28,3%) angeeignet, lediglich 17,5% der Befragten hatten zu diesem Zeitpunkt bereits an einer Fortbildung oder Schulung teilgenommen (Lehmann, Bradl & Zauter, 2021).

Diese Erkenntnisse decken sich auch mit der Befragung von Buschle und Meyer (2020, vgl. Kapitel 2): 76 % der befragten Fachkräfte aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeiten beurteilen die veränderte Kontaktaufnahme als problematisch, vor allem, wenn es um die persönlichen Einwirkungsmöglichkeiten im Rahmen von Kinderschutz und Krisensituationen geht. Kritisch betrachten sie zudem, dass professionelle Standards verletzt wurden, um arbeitsfähig zu bleiben - beispielsweise im Bereich des Datenschutzes, wenn im Rahmen der Onlineberatung auf herkömmliche Messengerdienste zurückgegriffen wurde.

Zusammenfassend lässt sich hier ein durchaus heterogenes Bild zeichnen, dass sicher auch unterschiedlichen Handlungsfeldern und technischen wie organisatorischen Möglichkeiten geschuldet ist. Betont werden soll an dieser Stelle zudem, dass ein Großteil der hier angeführten Befragungen bereits zu Beginn der Krise durchgeführt wurde. Hier würden weitere Follow-Up-Studien möglicherweise auch neue Erkenntnisse oder Veränderungen der Haltungen zu Tage bringen.

6. Fazit

Angesichts der Entwicklungen rund um die Corona-Krise gerät die Notwendigkeit, professionelle Beratung und Begleitung über digitale Wege anzubieten und auszubauen, verstärkt in den Blick. Der kontinuierliche Wandel der Onlineberatungslandschaft durch Prozesse der Digitalisierung und Mediatisierung scheint sich während der Krise nochmals zu verstärken und neue Angebote hervorzubringen. Bisher ähnelten die Entwicklungen innerhalb der Onlineberatung laut Reindl (2018) „eher einem Flickenteppich als einer systematischen Entwicklung“ (2018, S.20). Zeigen sich aktuell klarere Tendenzen hinsichtlich des Angebots und der Nutzung von Onlineberatungsformaten – auch für die Zeit nach der Pandemie?

Die steigende Nutzung von Onlineberatung ließ sich seit Beginn der Corona-Krise über alle Angebotsformen (also Mail, Chat, Forum, Video und Messenger) hinweg verzeichnen. Dennoch zeichnen sich leichte Trends ab, welche Formen der Beratung von Ratsuchenden besonders häufig genutzt werden:

In der Forenberatung wurden in den letzten zehn Jahren immer weniger Beiträge von Ratsuchenden verfasst, es kam jedoch seit Beginn der Corona-Krise zu einem leichten Aufwärtstrend an Nutzenden (Zauter et al., 2021). Mail-, und vor allem Chatberatung als langjährig etablierte Angebotsformen verzeichnen vergleichsweise stärkere Anstiege der Inanspruchnahme (Jugendnotmail, 2021; Pressestelle der TelefonSeelsorge, o.J. a). Videoberatung spielt in der Beratungslandschaft vor der Krise keine bedeutende Rolle, stellt jedoch seit Beginn der Pandemie über verschiedene Handlungsfelder hinweg eine immer häufig genutzte Form der Kommunikation dar (Buschle & Meyer, 2020). Auch die Messengerberatung nimmt seit der Corona-Krise an Bedeutung zu und führte zu neu gelaunchten Angeboten wie krisenchat. Beratung per Messenger stellt dabei die bislang einzige Angebotsform dar, durch die diverse Kommunikationsmöglichkeiten per Mail-, Chat-, Video- und Telefon in einem Tool zusammengeführt werden können. Hier werfen Engelhardt & Piekorz (2022) zu Recht die Frage auf, ob diese Form der Beratung etablierte Formen der Onlineberatung verdrängen oder in einem gemeinsamen Angebot vereinen wird. Um dieser und weiteren Fragestellung nachzugehen, erscheinen Studien im Längsschnittdesign über verschiedene Einsatzfelder der Beratung hinweg sinnvoll. Auch eine Meta-Analyse aller veröffentlichten Studien während der Corona-Krise könnte diesbezüglich einen systematischen Überblick liefern und die Trends, die im Rahmen dieses Artikels lediglich skizziert werden konnten, empirisch untermauern.

Um zielgruppengerechte Angebote zu gestalten und weiterzuentwickeln, erscheint es zudem von hoher Bedeutung, Bedarfe der Ratsuchenden nach präferierten Angebotsformaten zu erfassen. Die Perspektive von Ratsuchenden stand in den im Rahmen dieses Artikels dargestellten Studien insgesamt wenig im Fokus. Die erhöhte Nutzung spezifischer Angebotsformen bzw. die Zunahme von spezifischen Beratungsthemen spricht zwar teilweise für sich, insgesamt sind aber weiterführende Evaluationen anzustreben, die unterschiedliche Zielgruppen und deren individuelle Bedürfnisse gezielt in den Blick nehmen.

Um weiterhin anschlussfähig bleiben zu können, muss die psychosoziale Beratungslandschaft sich auch zukünftig für neue Wege und Kanäle öffnen. Langfristig wären viele der in diesem Artikel skizzierten Veränderungs- und Umstrukturierungsprozesse wie etwa die Zunahme von Videoberatung vermutlich auch ohne COVID-19 passiert. Die Pandemie dürfte diesen Wandel allerdings deutlich beschleunigt haben. Die Corona-Krise legte als Brennglas Versorgungslücken und bisher ungedeckte Bedarfe in der Beratungslandschaft offen. Nach der mittlerweile 25-jährigen Bestehensgeschichte der Onlineberatung erscheinen diese Entwicklungen durchaus begrüßenswert. Es ist anzunehmen (und zu hoffen), dass Onlineberatung nun vermehrt als gleichwertiges Beratungssetting bzw. als „dritte Kraft“ (Reindl, 2018, S. 23) neben Face-to-Face-Beratung und Telefonberatung betrachtet wird. Weiterhin erscheint auch ein Umdenken Richtung blended counseling erforderlich, um Synergien zwischen Präsenz- und Onlineberatung herzustellen. Hier gilt es, systematische Kriterien zu entwickeln, wie Beratende unterschiedliche Settings sinnvoll und empirisch fundiert kombinieren können (Hintenberger, 2021). Immanent ist diesen Fragestellungen der Diskurs rund um Wirkfaktoren unterschiedlicher Settingvarianten, der in Forschung und Praxis vorangetrieben werden sollte.

Vor der Pandemie fand die Betrachtung internetgestützter Beratungsangebote häufig noch aus einer defizitären Perspektive statt. Die Corona-Krise dürfte bei manchen Berater*innen zu einer Veränderung dieser Haltung geführt haben. Die Relevanz von Wissen und Kompetenzen im Bereich der Onlineberatung wurde möglicherweise auch Fachkräften deutlich, die dem Thema gegenüber vor der Krise noch skeptisch waren. Dennoch lassen sich, wie in verschiedenen Studien deutlich wird, weiterhin durchaus berechtigte Bedenken anführen. Unsicherheiten oder Ambivalenzen der Berater*innen sollten adäquat aufgefangen werden. Hier stellt sich zudem die Frage, ob Qualitätskriterien der Onlineberatung wie ein Mindestmaß an Fort- und Weiterbildung sowie datenschutzrechtliche Vorgaben durch den raschen Wechsel von Angeboten der Präsenzberatung in das Onlinesetting umgesetzt werden konnten. Verschiedene Richtlinien der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB), unter anderem ethisch-fachliche Richtlinien (2020) und technisch-fachliche Standards (2018) können hier Orientierung bieten.

Insgesamt zeichnen sich durch die Corona-Krise also zwei Tendenzen ab: Die in diesem Artikel skizzierten Veränderungsprozesse in der bereits elaborierten Onlineberatungslandschaft sowie die Annäherung von Präsenzberatungsstellen an das Thema Onlineberatung. Zwischen diesen beiden Entwicklungen lassen sich methodische Unterschiede feststellen: So nutzen etablierte Onlineberatungsplattformen meist weiterhin schriftbasierte Onlineberatungsangebote, wo hingegen Präsenzberatungsstellen vor allem auch auf Videoberatung als „neue“ Form der Onlineberatung zurückgreifen. Dies dürfte vermutlich auf organisatorische Gegebenheiten und die Annahme, Videoberatung käme dem Setting der Präsenzberatung näher, zurückzuführen sein. Es fehlen bislang empirische Nachweise, ob es auch nun, da Präsenzberatung wieder möglich ist, zu einer Verstärkung der verstärkten Nachfrage dieser Beratungsform gekommen ist. Hier gilt es, den Innovationsschub für neue Angebote und das Erreichen neuer Zielgruppen zu evaluieren und festzuhalten. Dabei sind vor allem zwei Aspekte von Bedeutung: Zum einen erscheint die Weiterbildung von Fachkräften im Bereich

Onlineberatung relevant. Besonderer Fokus sollte hier auf Blended Counseling-Konzepte gelegt werden, die eine sinnvolle Verschränkung von Online- und Offlineberatung ermöglichen und für Ratsuchende ein flexibles und lebensweltorientiertes Beratungsangebot gewährleisten. Engelhardt und Reindl beschreiben bezüglich der Umsetzung von Blended Counseling (2016) zwei „als Beratungscommunity noch zu erledigende Hausaufgaben“ (S.1): Zum einen die Erweiterung von Konzepten und organisatorischen Aspekten, zum anderen die Qualifizierung von Beratenden. Ersteres dürfte durch die Corona-Krise schon vielfach umgesetzt worden sein, zweiteres scheint laut den hier angeführten Befragungen aktuell noch an einigen Stellen zu kurz kommen und sollte vermehrt in den Blick genommen werden.

Zum anderen sollten verstärkt politische Rahmenbedingungen für eine gesicherte Finanzierung geschaffen werden (Burghardt & Lehmann, 2022). Der zunehmende Aus- und Aufbau von Onlineberatungsangeboten in den vergangenen zwei Jahren lässt hoffen, dass digitale Formen der Beratung nun auch seitens der Politik stärker in den Blick genommen und gezielt gefördert werden. So kann der Innovationsschub nachhaltige Wirkung zeigen und einen Professionalisierungsschub nach sich ziehen.

Literatur

- Berger, K., Riedel-Heller, S. Pabst, A., Rietschel, M. & Richter, D. (2021). *Einsamkeit während der ersten Welle der SARS-CoV-2-Pandemie – Ergebnisse der NAKO-Gesundheitsstudie. Bundesgesundheitsblatt – 2021* – <https://doi.org/10.1007/s00103-021-03393-y>
- Bke-Onlineberatung (2020). *Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2020*. Verfügbar unter <https://www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html?SID=157-583-275-945>
- BMFSFJ (2020). *Schutz von Kindern und Jugendlichen vor häuslicher Gewalt. Ministerin Giffey stimmt sich mit Ländern über Maßnahmen in der Corona-Krise ab. Pressemitteilung vom 31.3.2020*. Verfügbar unter <https://t1p.de/wy0a>
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (Hrsg.). (2017). *Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung*. Verfügbar unter <https://t1p.de/pa30>
- Bundesagentur für Arbeit, Statistik/Arbeitsmarktberichterstattung (Hrsg.). (2021). *Berichte: Arbeitsmarkt kompakt - Auswirkungen der Corona-Krise, Nürnberg, Oktober 2021*. Verfügbar unter <https://t1p.de/m2vw3>
- Burghardt, J. & Lehmann, R. (2022). Onlineberatung im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. *ZFSH/SGB - Zeitschrift für die sozialrechtliche Praxis*, 2022(1).

- Buschle, C. & Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen*, 12(1), 155–170.
- DGOB (2018). *Technisch-fachliche Standards der DGOB*. Verfügbar unter <https://dg-onlineberatung.de/standards/>
- DGOB (2020). *Ethisch-fachliche Standards der DGOB*. Verfügbar unter <https://dg-onlineberatung.de/ethisch-fachliche-standards-der-dgob>
- Dowling, M. J. (2015). *The processes and effectiveness of online counselling and therapy for young people*. Verfügbar unter <https://t1p.de/mftgx>
- DRK (2020). *DRK Jahrbuch 2020*. Verfügbar unter <https://www.drk.de/presse/mediathek/publikationen-und-literatur/jahrbuch-und-bilanzen/>
- Engelhardt, E & Piekorz, K. (2022). Einführung in die Onlineberatung per Messenger. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 18(1), 18-33. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>
- HDI (2021). *HDI Berufe Studie. Aufbruchstimmung im Job nach Corona*. Verfügbar unter <https://www.berufe-studie.de/kernergebnisse.html>
- Hintenberger, G. (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und –beratung. *Psychotherapie Forum*, 25(3-4), 161–168. <https://doi.org/10.1007/s00729-021-00192-3>
- Hitzel-Abdelhamid, N. (2020). *Der Boost der Online-Beratung: Wie COVID-19 Vorbehalte überwindet*. Verfügbar unter <https://t1p.de/xaxjr>
- Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ISM) (2020). *Statusbericht (mobile) Jugendarbeit und (aufsuchende) Jugendsozialarbeit in Rheinland-Pfalz in Zeiten von Corona 2020. Ergebnisse der Auswertung*.
- Jugendnotmail (2021). *Pressemitteilung. Rekord bei Jugendnotmail: Mehr als 15.000 geschriebene Nachrichten in der Einzelberatung*. Verfügbar unter <https://t1p.de/w6qke>
- Knatz, B. & Dodier, B. (2021). *Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis*. Klett-Cotta.

- Kaps, P., Reiter, R., Bertold, J., Oschmiansky, S., Popp, S. (2021). *Wie sind soziale Dienstleister von der COVID-19-Pandemie betroffen und wie nutzen sie die staatlichen Unterstützungsleistungen? Zwischenbericht vom 10.03.2021 zum Forschungsprojekt "Wie sind soziale Dienstleister, Mitarbeitende und ihre Nutzenden von der Corona-Pandemie betroffen und wie wirken die sozialpolitischen Unterstützungsleistungen?"*. Verfügbar unter https://zep-partner.de/ZEP_FIS_Cor_Zwischenbericht_20210315.pdf
- Krisenchat (o.J.). *Über uns*. Verfügbar unter <https://krisenchat.de/ueber-uns>
- Lehmann, R., Bradl, M. & Zauter, S. (2021). *Schwangerschaftsberatung unter besonderer Berücksichtigung der Coronakrise – Eine Online-Befragung der donum vitae Beraterinnen und Berater*. doi.org/10.34646/thn/ohmdok-809
- Lehmann, R. & Bradl, M. (2021). *Projekt HeLB. Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung*. Präsentation zur Online-Fachtagung von donum vitae am 25.02.2021. Verfügbar unter <https://t1p.de/ufsf3>
- Lüken-Klaßen, D., Neumann, R., & Elsas, S. (2020). *kontakt.los! Bildung und Beratung für Familien während der Corona-Pandemie* (ifb-Materialien, 2). Bamberg: Staatsinstitut für Familienforschung an der Universität Bamberg (ifb). <https://doi.org/10.20378/irb-48811>
- Mädchenhaus Frankfurt (2020). *Jahresbericht 2020*. Verfügbar unter <http://www.fem-maedchenhaus.de/files/pdf/downloads/fem-jahresbericht-2020.pdf>
- Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (2020). *Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die BBB-Beratung. Ergebnisse und erste Schlussfolgerungen einer Mitgliederbefragung des nfb*. Verfügbar unter <https://t1p.de/n2q0y>
- Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes (2020). *Pressemitteilung. Digitaltag: Caritas Online-Beratung in Corona-Zeiten stark nachgefragt*. Verfügbar unter <https://t1p.de/vf9j>
- Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes (2021a). *Pressemitteilung. Beratungsangebot für Jungen und Männer – jetzt auch online*. Verfügbar unter <https://t1p.de/2sccm>
- Pressestelle des Deutschen Caritasverbandes (2021b). *Pressemitteilung. Bedarf nach Schuldnerberatung ist gestiegen*. Verfügbar unter <https://t1p.de/d4bul>
- Pressestelle der TelefonSeelsorge (o.J.) a. *Unsere Statistiken. Statistik 2020*. Verfügbar unter <https://www.telefonseelsorge.de/unsere-statistiken>
- Pressestelle der TelefonSeelsorge (o.J.) b. *Statistische Auswertung 2020 abgeschlossen*. Verfügbar unter: <https://www.telefonseelsorge.de/statistische-auswertung-2020-abgeschlossen>

- Ravens-Sieberer, U., Kaman A., Otte, C., Adedeji, A., Napp, A-K. & Becker, M. et al. (2021). Seelische Gesundheit und psychische Belastungen von Kindern und Jugendlichen in der ersten Welle der COVID-19-Pandemie. Ergebnisse der COPSY-Studie. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*. 2021.
Verfügbar unter <https://doi.org/10.1007/s00103-021-03291-3>
- Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), 16-26. Verfügbar unter <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf>
- Sommerfeld, P., Hess, N. & Bühler, S. (2021). Soziale Arbeit in der COVID-19 Pandemie. *Eine empirische Studie zur Arbeitssituation, Belastung und Gesundheit von Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der Schweiz, Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit Institut für Soziale Arbeit und Gesundheit*. Verfügbar unter <https://www.fhnw.ch/plattformen/sozialearbeitcovid19pandemie/ergebnisse/>
- Stieler, M. (2022). Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen – eine empirische Erhebung unter User*innen der Plattform Jugendnotmail. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 18 (1), 1-17. Verfügbar unter <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/stieler.pdf>
- TelefonSeelsorge Münster (o.J.). *KrisenKompass- App etabliert sich*. Verfügbar unter <https://www.telefonseelsorge-muenster.de/aktuelles.html>
- Weißer Ring (2021). *Jahresbericht 2021*. Verfügbar unter <https://t1p.de/nh1m>
- Zauter, S., Poltermann, A., Lehmann, R., Jäger, P. & Haberkern, C. (2021). Die Coronakrise in Beratungsforen – Ein Blick mit neuen Stichwörtern. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 17(1), 1-11. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/zauter_et_al.pdf
- Zehetner, E. & Reiner, M., Janschitz, G. & Fernandez, K. (2021). Herausforderung - Brennglas - Innovationsmotor. Handlungsstrategien von Mitarbeiter:innen psychosozialer Unterstützungssysteme an Schulen im Kontext von COVID-19. *soziales_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*, 25. Verfügbar unter <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/713/1321>