

I. Einleitung

1. Ausgangssituation, Fragestellung

Onlineberatungsangebote gibt es in vielen Feldern der Sozialen Arbeit seit Mitte der 1990er Jahre. In der Beratungslandschaft für die Zielgruppe der Menschen mit Migrationsgeschichte ist Onlineberatung indes noch ein neues Feld.

Der Jugendmigrationsdienst startete 2013 als erste Beratungseinrichtung seine webbasierte Mailberatung jmd4you für junge Menschen mit Migrationsgeschichte. Seit 2015 bietet das Projekt MB 4.0 EU-Arbeitnehmer*innen aufsuchende Beratung online in den Foren migrantischer Communities in den sozialen Medien an. Im Jahr 2017 ging mbeon mit seiner messengerbasierten Chatberatung per App für erwachsene Zugewanderte in drei Bundesländern online. In Folge der „digitalen Agenda 2014–2017“ der Bundesregierung (vgl. BPA 2019, S. 4) und einer in jüngster Zeit an Fahrt aufnehmenden gesellschaftlichen Digitalisierungsdebatte sind die Ministerien mit verschiedenen digitalpolitischen Maßnahmen aktiv, was sich seit 2019 auch auf die Förderlandschaft auswirkt. So wurde 2019 die Digitalisierung in der Beratungslandschaft zu einem Schwerpunktthema auf den Fachkonferenzen des Nationalen Aktionsplans Integration (NAP-I) unter gemeinsamer Federführung des Bundesministeriums des Innern und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend erklärt. Im selben Jahr verdoppelte das Innenministerium seine Fördersumme für mbeon, so dass die Migrationsberatung für Erwachsene seither bundesweit mit über 160 Beratenden in 15 verschiedenen Sprachen Onlineberatung (Stand: Dezember 2019) anbietet.

Seit Mitte 2018 bietet außerdem u.a. adis e.V. Antidiskriminierungsberatung online in Baden-Württemberg an und seit Mitte 2019 die Mobile Beratung für Opfer rechter Gewalt in Sachsen-Anhalt. So befinden sich inzwischen auch Beratungsangebote für Menschen mit Migrationsgeschichte auf dem Weg der digitalen Transformation und reagieren damit auf die Bedarfe der sich stetig weiter digitalisierenden Gesellschaft im Allgemeinen und auf spezifische neue Bedarfe ihrer Zielgruppe im Besonderen.

Allgemein verbringen unter Dreißigjährige täglich knapp sechs Stunden im Internet, Fünfzig bis Neunundsechzigjährige sind gut zwei Stunden und über Siebzigjährige circa eine Stunde pro

Tag online (vgl. Frees, Wolfgang 2019, S. 404). Stark zugenommen hat dabei die Unterwegsnutzung des Internets über Smartphones (vgl. Frees, Wolfgang 2019, S. 406). Folglich *„suchen Menschen auch Informationen und Beratung im virtuellen Raum und emanzipieren sich damit von den strukturellen Vorgaben von Beratungsstellen, wie zum Beispiel den Vorgaben der Öffnungszeiten“* (Kühne, Hintenberger 2009, S. 13).

In der Zielgruppe der Menschen mit Migrationsgeschichte im Besonderen fällt zudem seit der Zuwanderungsbewegung 2015 eine neue Entwicklung auf: Zugewanderte suchen online *„mehrerheitlich die für sie wichtigen Informationen über ihre sozialen Netzwerke und in den sozialen Medien ihrer eigenen Communities (...), statt die bestehenden Beratungs- und Informationsangebote zu nutzen. Häufig bleibt diese Art der Informationsgewinnung aber auf oberflächliche, teilweise irreführende Informationen beschränkt, selbst in Fällen von gravierenden Problemen während des Integrationsprozesses“* (Informationsverbund Asyl & Migration und Minor 2018, S. 25). Viele nutzen Facebook und andere soziale Medien, in denen sie in Foren Hilfe suchen: *„Die Bandbreite von Beratungsfragen (...) ist sehr groß. Oft handelt es sich dabei um konkrete Fragen, die mithilfe von allgemeinen Informationen und durch Verweise an Beratungsstellen beantwortet werden können. Insbesondere Fälle von Falschinformationen oder sogar Missbrauch bzw. Täuschung, die ebenfalls in den sozialen Medien stattfinden, z.B. in den Bereichen Wohnungs- oder Arbeitssuche, unterstreichen die Bedeutung, welche verlässlichen Informationsangeboten (...) zukommen“* (Stapf 2018, S. 15).

Beantwortet werden Fragen in den sozialen Medien von anderen Ratsuchenden auf der Grundlage persönlicher Erfahrungen. *„Während die Ratsuchenden sich dadurch bestätigt fühlen können, dass sie nicht die Einzigen sind, die diese schwierigen Erfahrungen machen, kann sich dies auch negativ auf die Verlässlichkeit der Information auswirken, insbesondere, wenn sich verschiedene Erfahrungsberichte gegenseitig widersprechen. Auch wenn die antwortenden Personen vermutlich nicht absichtlich Falschinformationen vermitteln wollten, sondern lediglich über ihre eigenen Erfahrungen berichteten, können sich für die ratsuchende Person aus diesen widersprüchlichen Angaben Falschinformation und Desorientierung über die richtige Vorgehensweise ergeben. Dies wiederum kann je nach Problemstellung zu schwerwiegenden Konsequenzen führen. Darüber hinaus werden auch immer wieder Fälle von bewusstem Missbrauch berichtet, bei denen Kontakt über die Foren der sozialen Medien hergestellt wird“* (Stapf 2018, S. 14).

Vor diesem Hintergrund stehen Beratungsstellen heute vor der Frage, wie sie zuverlässige Informationen und qualifizierte Beratung dort anbieten können, wo Menschen mit Migrationsgeschichte inzwischen meist zuerst Hilfe suchen: Im Internet.

Die Antwort will die Arbeit in Form eines Leitfadens geben, der Beratungsstellen zur Einführung einer Onlineberatung für Menschen mit Migrationsgeschichte ermutigt, indem er ihnen Informationen zu den relevanten Aspekten aufbereitet, die sie benötigen, um ein eigenes Onlineangebot zu konzipieren.

Der Leitfaden beschreibt die historische Entwicklung der Onlineberatung in Deutschland, untersucht die Besonderheiten der Onlinekommunikation, Beratungsmethoden und die organisatorischen, beratungsfachlichen sowie rechtlichen Voraussetzungen, die Organisationen entwickeln müssen, um eine qualitativ hochwertige professionelle Onlineberatung aufzubauen.

Vom Aufbau einer solchen profitieren die Beratungsstellen und die Ratsuchenden, denn:

1. Die Einführung einer Onlineberatung stellt die bisherige Arbeit einer Beratungsstelle auf den Prüfstand und führt zu einer Qualitätssteigerung ihrer Beratungsleistung insgesamt;
2. Onlineberatung trägt zur Emanzipation der Ratsuchenden gegenüber den Beratungsstellen bei und damit zu deren Empowerment.

Adressiert werden mit dem Leitfaden Organisationen, die für die Zielgruppe der Menschen mit Migrationsgeschichte als Anlaufstellen in Frage kommen, wenn diese in zwei typischen Problemfeldern ihrer Lebenssituation Hilfe suchen: 1.) Bei Fragen rund um ihre Migrationssituation, wie z.B. Aufenthaltsfragen, sozialrechtliche Fragestellungen, Fragen zur Arbeitsmarktintegration, Kinderbetreuung, Wohnen, Schule, Ausbildung, Gesundheit uvm. und 2.) wenn sie von rechter, rassistischer, antisemitischer Gewalt oder Diskriminierung betroffen sind.

2. Eingrenzung des Themas

Der Begriff „Menschen mit Migrationsgeschichte“ fasst in dieser Arbeit die Zielgruppe zusammen: Diese besteht aus Personen mit Migrationshintergrund, „die die deutsche Staatsangehörigkeit nicht durch Geburt besitzen oder die mindestens ein Elternteil haben, auf das dies zutrifft“ (Statistisches Bundesamt, 2019) sowie allen in die Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten und Geflüchteten. Der Begriff bezeichnet damit Personen, die selbst eine Migrationsgeschichte besitzen oder von denen ein Elternteil eine solche aufweist.

Die Organisationen, die hier adressiert werden, sind Träger zuwendungsgeförderter Beratungsstellen und bieten der Zielgruppe eine unentgeltliche Beratung an. Onlineangebote für Selbstzahler*innen oder solche, die durch Krankenkassen finanziert werden, finden aus Gründen des begrenzten Rahmens der Masterarbeit keine Betrachtung.

Ebenfalls aus Gründen des begrenzten Rahmens fokussiert die Arbeit auf die Bundesrepublik Deutschland, womit sie die Forschungsfrage unbeantwortet lassen wird, was hiesige Onlineberatungen von anderen Ländern lernen können.

In dieser Arbeit ist mit Onlineberatung die psychosoziale Onlineberatung gemeint. Formen der Kund*innenbetreuung in Wirtschaftsbetrieben oder andere Formen der Onlineberatung werden nicht beleuchtet. Sie ist auch von psychologischer Online-Therapie und eHealth-Angeboten im Medizin- und Gesundheitsbereich abzugrenzen, die sich fachlich und hinsichtlich ihrer Finanzierung unterscheiden.