



JONAS JESCHKE



# VIDEOBERATUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT

WELCHE TECHNISCHEN UND DATENSCHUTZRECHTLICHEN VORGABEN  
SIND ZU BEACHTEN?

**Jonas Jeschke**

**Videoberatung in der  
Sozialen Arbeit**

**Welche technischen und  
datenschutzrechtlichen Vorgaben  
sind zu beachten?**

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

**Impressum:**

Copyright © Science Factory 2021

Ein Imprint der GRIN Publishing GmbH, München

Druck und Bindung: Books on Demand GmbH, Norderstedt, Germany

Covergestaltung: GRIN Publishing GmbH

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Beratung in der Sozialen Arbeit – ein Überblick</b> .....	<b>2</b>
2.1 Gesellschaftliche Rahmenbedingungen von Beratung.....	2
2.2 Zum Begriff Beratung .....	3
2.3 Soziale Beratung / Rechtsberatung.....	5
2.4 Psychosoziale Beratung.....	7
2.5 Zusammenfassung .....	7
<b>3 Videoberatung in der Sozialen Arbeit</b> .....	<b>8</b>
3.1 Einführung .....	8
3.2 Besonderheiten von Videoberatung.....	12
3.3 Zusammenfassung und Ausblick .....	15
<b>4 Gesetzliche Vorgaben für die Soziale Arbeit im Überblick</b> .....	<b>17</b>
4.1 Einschränkung der Bearbeitung .....	17
4.2 Internationale Ebene .....	18
4.3 Europäische Ebene .....	19
4.4 Nationale Ebene .....	50
<b>5 Praktische Umsetzung</b> .....	<b>66</b>
5.1 Datensicherheits- und Datenschutzkonzepte .....	66
5.2 Technische und organisatorische Umsetzung der rechtlichen Vorgaben .....	67
5.3 Zusammenfassung .....	71
<b>6 Fazit</b> .....	<b>72</b>
<b>7 Ausblick</b> .....	<b>74</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>76</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>82</b>

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AEMR	Allgemeine Erklärung der Menschenrechte
AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
aF	alte Fassung
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
ALG	Gesetz über die Alterssicherung der Landwirte
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BSG	Bundessozialgericht
BSI	Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BVerfGE	Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts
DSGVO	Europäische Datenschutz-Grundverordnung
DSRL	Europäische Datenschutzrichtlinie
EG	Europäische Gemeinschaft
EGMR	Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte
EK	Europäische Kommission
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
ErwGr.	Erwägungsgrund
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EUV	Vertrag über die Europäische Union
f.	folgende
ff.	fortfolgende
gem.	gemäß
GG	Grundgesetz

GRCh	Grundrechtecharta der Europäischen Union
Hs.	Halbsatz
i.S.d.	im Sinne des
i.V.m.	in Verbindung mit
ICCPR	Internationaler Pakt über bürgerliche und politische Rechte
ICESCR	Internationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte
IEC	Internatonal Electrotechnical Commission
ISO	Information Security Officer
LIBE	Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres
MBO-Ä	Musterberufsordnung für die in Deutschland tätigen Ärztinnen und Ärzte
MBO-PP/KJP	Musterberufsordnung für die Psychologischen Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten
MDStV	Mediendienststaatsvertrag
nF	neue Fassung
RBerG	Rechtsberatungsgesetz
RDG	Rechtdienstleistungsgesetz
RDGEG	Einführungsgesetz zum Rechtdienstleistungsgesetz
RL	Richtlinie
S.	Satz
SächsDSG	Sächsisches Datenschutzgesetz
SGB	Sozialgesetzbuch
StGB	Strafgesetzbuch
TDDSG	Teledienstschutzgesetz
TDG	Teledienstgesetz
TKG	Telekommunikationsgesetz
TMG	Telemediengesetz

UN	Vereinte Nationen
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
vgl.	vergleiche

## 1 Einleitung

Die Digitalisierung der modernen Gesellschaft bewirkt revolutionär anmutende Veränderungen im Zusammenleben, Lernen, Arbeiten und Erleben eines jeden Menschen.<sup>1</sup> Sie sollte daher nicht als fachspezifisches Phänomen, sondern als fundamentaler Prozess verstanden werden, der in alle persönlichen, sachlichen und gesellschaftlichen Lebensbereiche hineinwirkt.<sup>2</sup> Bildschirme – vom Fernseher bis zum Smartphone – entwickeln sich perpetuierlich zum „*uniformen Medium nahezu aller Weltbeziehungen*“.<sup>3</sup> Das macht eine systematische und wertungsfreie theoretische Auseinandersetzung mit den digitalen Medien sowie den dahinter stehenden gesellschaftlichen Prozessen unausweichlich. Das gilt auch für die Soziale Arbeit und die Frage, wie sie am Puls der Zeit bleiben kann.

Angesichts der Vielzahl technischer und medialer Innovationen und ihrer Integration in den Lebensalltag ist die informationelle Selbstbestimmung der Menschen und der Schutz ihrer personenbezogenen Daten ein Kernthema der ethischen und juristischen Auseinandersetzung mit dem Prozess der Digitalisierung. Die vorliegende Arbeit stellt den Status der juristischen Regelsetzung zur Verarbeitung personenbezogener Daten vor und wendet diesen praktisch auf ein neues Medium der sozialen Beratungslandschaft, die Videoberatung im Internet, an.

Einleitend wird das für diese Arbeit relevante Verständnis von Beratung in der Sozialen Arbeit erläutert sowie ein Überblick über die bestehende Onlineberatungslandschaft und den Teilbereich der Videoberatung gegeben. Den Schwerpunkt dieser Arbeit stellt anschließend die Auseinandersetzung mit den Fragen dar, ob Videoberatung im Einklang mit der internationalen, europäischen und nationalen Gesetzgebung installiert werden kann und welche datenschutzrechtlichen Vorgaben zum Schutz von personenbezogenen Daten ratsuchender Personen relevant sind. Daraufhin wird ein Bezug zur technischen und organisatorischen sowie konzeptuellen Umsetzung dieser Vorgaben in die Praxis hergestellt. Den Abschluss der vorliegenden Arbeit bilden ein Fazit, in dem die wesentlichen Erkenntnisse zusammengefasst werden sowie ein Ausblick auf Herausforderungen, Chancen und Perspektiven, die sich aus den Ergebnissen für Videoberatung in der Sozialen Arbeit ergeben.

---

<sup>1</sup> Humer 2014.

<sup>2</sup> ebd.

<sup>3</sup> Rosa S. 156.

## 2 Beratung in der Sozialen Arbeit – ein Überblick

### 2.1 Gesellschaftliche Rahmenbedingungen von Beratung

Beratung kann anhand ihrer stetigen Abhängigkeit vom Beratungsbedarf als gesellschaftliches Phänomen verstanden werden. Die westliche Gesellschaft des 21. Jahrhunderts ist geprägt von Beschleunigung, Wohlstand, Pluralismus, Entsolidarisierung, Wahlfreiheit und Digitalisierung.<sup>4</sup> Die Unterstützungsleistung hinsichtlich Sozialisation, Beratung und Identitätsstiftung, welche die „klassischen“ Großfamilien erbringen, fällt aufgrund niedriger Geburtenraten, hoher Mobilitäts- und Flexibilitätsanforderungen und Tendenz zur Individualisierung zunehmend geringer aus.<sup>5</sup> Der omnipräsente Wissensschatz, den das Internet seinen Nutzer\*innen<sup>6</sup> binnen Sekunden zur Verfügung stellen kann, stellt eine nie dagewesene Quelle von Informationen dar. Die im Internet befindlichen zahllosen und leicht zu erreichenden Austausch-, Informations- und Beratungsangebote, unter anderem in Form von Videos, Artikel, Foren, Chats und Online-Enzyklopädien sind äußerst vielfältig. Doch die Vorteile wie Niederschwelligkeit, Verfügbarkeit und Reichhaltigkeit gehen auch mit Risiken der Fehlinformation und der Prekariisierung von Problemlagen durch unprofessionelle Beratungen und nicht wissenschaftlich belegten Informationen einher. Folglich setzt diese Fülle an Informationen für die Nutzer\*innen hohe Orientierungs-, Deutungs- und Wissenskompetenzen voraus.<sup>7</sup> Diese Risiken und erforderlichen persönlichen Ressourcen sind nicht Teil professioneller Beratung, bei der sich die Ratsuchenden grundsätzlich einer fachlich qualifizierten und verlässlichen Hilfe sicher sein können.

Der beschriebene soziokulturelle Wandel beeinflusst das individuelle Erleben von Sinn, Selbstbestimmung und Identitätskonstruktion, also die psychische Lebensbewältigung. In der Folge kann dies in der persönlichen Lebensgestaltung zu Un-

---

<sup>4</sup> Rosa S. 13 ff., S. 38 ff.

<sup>5</sup> Hitzler/Niederbacher S. 13 ff.

<sup>6</sup> Durch die Verwendung des Gender-Sternchens soll die Darstellung aller Geschlechtsidentitäten bewirkt werden. Da in der deutschen und europäischen Rechtssetzung genderneutrale Sprache weitestgehend noch keine Verwendung findet, wird in der rechtlichen Bearbeitung der vorliegenden Arbeit, soweit gesetzlich keine genderneutralen Formulierungen eingeführt sind, das generische Maskulin verwendet.

<sup>7</sup> Hitzler/niederbacher S. 26.

sicherheitserleben führen und psychische Krankheiten begünstigen.<sup>8</sup> Professionelle Beratung kann daher einerseits eine wertvolle fachliche Ressource zur Orientierung und informellen Lebenslagenbewältigung sein. Andererseits wendet sich Beratung auch dem psychischen Lebensvollzug ihrer Klient\*innen zu, ist Bewältigungsressource für persönliches Leid, professionelle Ansprechpartnerin für höchst sensible individuelle Problemlagen und Bildungsinstanz zur Erlangung lebenspraktischer Kompetenzen.

Der heutige Beratungsbedarf kann anhand statistischer Erhebungen als hoch, beziehungsweise anwachsend eingeschätzt werden.<sup>9</sup> Auch die steigende Bedeutung von Onlineberatung zeichnet sich ab, erkennbar etwa durch ihre zunehmende Institutionalisierung. Es gibt an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg ein Institut für E-Beratung und an der Göttinger Georg-August-Universität das seit 2002 laufende Theratalk-Projekt, welches unter anderem Wirksamkeitsstudien zu Onlineberatung veröffentlicht. Zusätzlich setzt sich die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung seit 2004 für die fachliche Standardisierung und wissenschaftliche Fundierung von Onlineberatung ein.

Professionalisierte Beratung durch ausgewiesene Fachstellen ist und bleibt ein unverzichtbarer Bestandteil der Gesellschaft. Jedoch ist sie auch in besonderem Maße gefordert, sich dieser modernen Spannungsfelder anzunehmen, sich an der gesellschaftlichen und persönlichen Situation ratsuchender Personen zu orientieren und folglich auch Bereitschaft zur fachlichen und medialen Weiterentwicklung zu zeigen.

## 2.2 Zum Begriff Beratung

Der Begriff der Beratung lässt sich im professionellen Kontext nur schwer allgemeingültig fassen und definieren. Ein Grund dafür ist, dass Beratung einen gemeinsamen Arbeitsbereich unterschiedlichster Berufsfelder bildet, welcher zudem einem kontinuierlichen Zuwachs unterliegt.<sup>10</sup> Es gibt etwa soziale, psychologische, medizinische, rechtliche und pädagogische Beratungsfelder, die entsprechend ihrer Fachrichtung unterschiedliche Auffassungen zu Beratung vertreten.

---

<sup>8</sup> Kühne/Hintenberger S. 14 f.

<sup>9</sup> siehe exemplarisch: Cleppien/Lerche/**Gehrmann** S. 105 | donum vitae Fulda Jahresbericht 2015 | bke Erziehungs- und Familienberatung im Internet - Bericht 2015.

<sup>10</sup> Nestmann/Engel/Sieckendiek S. 34.

Exemplarisch unterscheiden sich die formelle und inhaltliche Ausrichtung einer sozialen Beratung und einer Psychotherapie zuweilen grundlegend, wobei nach allgemeinem Sprachverständnis beide eine Form der Beratung darstellen können. So ist letztere grundsätzlich auf Dauer angelegt, arbeitet auch mit unbewussten Elementen des Erlebens und legt einen Schwerpunkt auf die Beziehung zwischen Therapeut\*in und Klient\*in. Soziale Beratung hingegen erstreckt sich in der Regel nur auf kurze Zeit, arbeitet mit den offensichtlichen und formulierten Herausforderungen ihrer Klient\*innen und nimmt dabei eine fachlich-distanzierte Beziehung ein. Die Funktionalität der Beratung in einer Psychotherapie liegt somit in der Selbstklärung und Beziehungsklärung, die einer sozialen Beratung eher in der Problemklärung.<sup>11</sup>

Des Weiteren lässt sich Beratung formell und informell beschreiben.<sup>12</sup> Formelle Beratung wird bis heute in vielen Fachbereichen zur eigenständigen Unterstützungsform institutionalisiert und folgt klaren strukturellen, methodischen und inhaltlichen Vorgaben. Dazu gehören etwa Sucht- und Wohnungslosenberatung, Beratungsstellen der Kranken- und Rentenversicherung und die Psychotherapie. Informell ist die Beratung als Alltagsmethode in fast alle Berufsfelder und deren beruflichen Interventionen integriert und bildet dabei eher ein Teilstück der alltäglichen Praxis.<sup>13</sup> Dies passiert beispielsweise im Rahmen der Einzelfallhilfe, Bildungsarbeit und sozialräumlichen Arbeit.

Auch inhaltlich-funktional lassen sich Beratungsformen unterscheiden. Sander etwa unterteilt die Beratungsformen in drei „Lösungsangebote“: Information und Orientierung, Deutung und Klärung sowie Handlung und Bewältigung. Diese stellt er tabellarisch in Bezug zu drei wesentlichen Probleminhalten, beziehungsweise „Erfahrungsfeldern“ der Klient\*innen: Lebenswelterfahrung, Beziehungserfahrung und Selbsterfahrung.<sup>14</sup> Die methodische und inhaltliche Bedeutungsbreite professioneller und professionalisierter Beratung, welche diese Aufstellung exemplarisch abbildet, lässt einen allgemeingültigen Definitionsversuch von vornherein hölzern erscheinen. Allerdings ist diese begriffliche Offenheit auch vorteilhaft, denn sie ermöglicht eine Einbeziehung des Beratungsbegriffs in un-

---

<sup>11</sup> Sander S. 23.

<sup>12</sup> Nestmann/Engel/Sickendiek S.34.

<sup>13</sup> ebd.

<sup>14</sup> Sander S. 36; siehe Anhang A).