

# Zukünftige Potenziale & Herausforderungen der Onlineberatung

Fachtagung „Bildung und Beratung...übermorgen“  
Wegweiser Bildung

Sylvia Engels  
29. Juni 2022



## **Institut für E-Beratung**

- Gründung 2012  
schon seit 2008 Ausbildung von Studierenden zu zertifizierten Onlineberater\*innen
- Anbieter des „Hochschulzertifikats Onlineberatung“ (mehrmonatige Weiterbildung) und diverser Online- und Blended-Learning-Kurse
- Veranstalterin des Fachforums Onlineberatung (19. September 2022 – [fachforum-onlineberatung.de](https://fachforum-onlineberatung.de)) (größte Tagung im deutschsprachigen Raum zum Thema Onlineberatung)
- bündelt Projekte, Expertenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich

## **Sylvia Engels**

Wiss. Mitarbeiterin & Fachliche Leitung Weiterbildung

Germanistik, Sozial- und Erziehungswissenschaften (Staatsexamen)

Zertifizierte Onlineberaterin

nebenberuflich Referentin für Medienbildung und Onlinekommunikation

## Mediatisierung des Alltags – Beratungsrelevanz

**Zitat:** „Künftig werden wir Beratung nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können, dies weniger, weil es quantitativ zunehmend mehr Onlineberatungen geben wird, sondern – viel grundsätzlicher – aus einem im Alltag erfahrbaren Wirklichkeitsverständnis, das darauf basiert, dass Reales und Virtuelles gegeneinander durchlässig und miteinander verwoben ist.“ (Engel 2004, 499)



Onlineberatung wird insbesondere in der psychosozialen Arbeit eingesetzt und hat sich hier bewährt.

## Eine stark verkürzte Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in D.

**2000**

sprunghafter  
Anstieg Anbieter

**2008**

- 1. Ausbildung Studierende
- 1. FFOB

**2014**

Zunehmende Professionalisierung  
(u.a. Blended Counseling im Fokus)

**1995**

1. Angebot  
Telefon-  
seelsorge

**2005**

- 1. Fachzeitschrift  
e-beratungsjournal.net
- Gründung DGOB

**2012**

- Gem. Curriculum
- Gründung  
Institut für  
E-Beratung

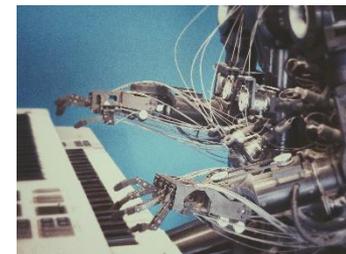
**2020**

Corona / Lockdown:  
sprunghafter  
Anstieg,  
v.a. Video

# Zukünftige Potenziale & Herausforderungen

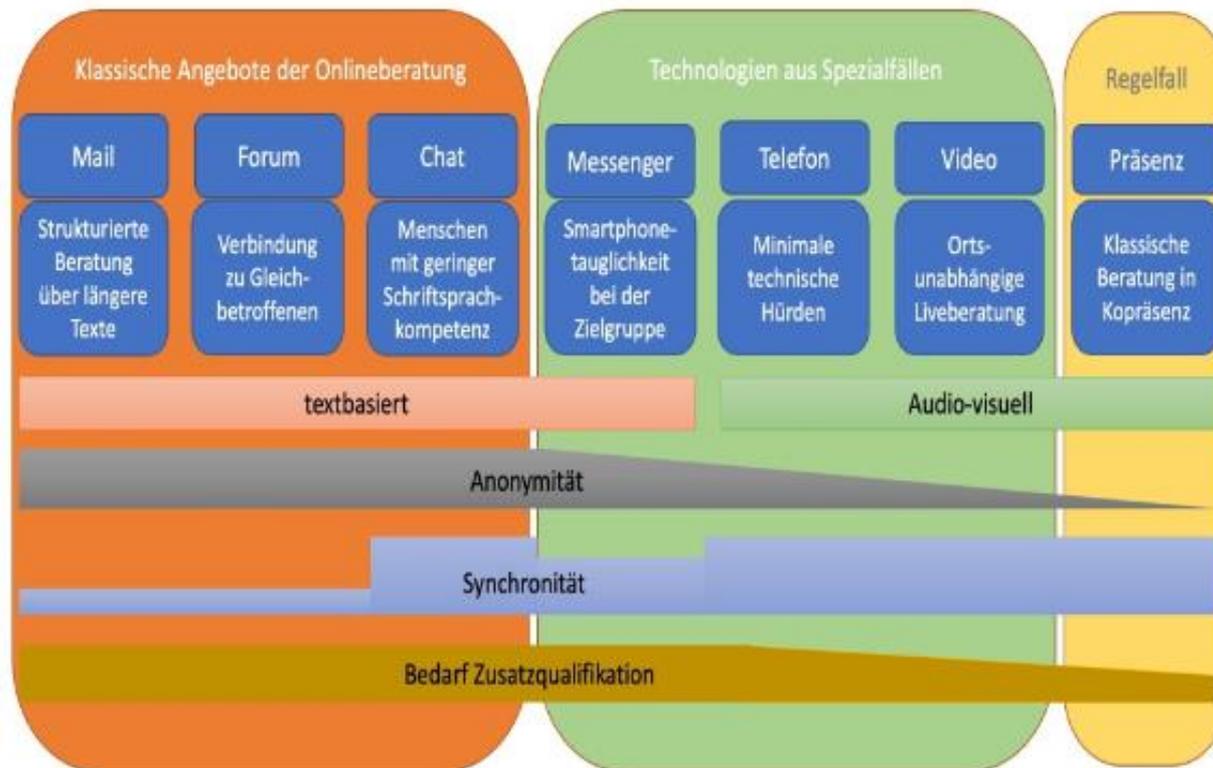


?



# Überblick: Aufteilung der Beratungsangebote

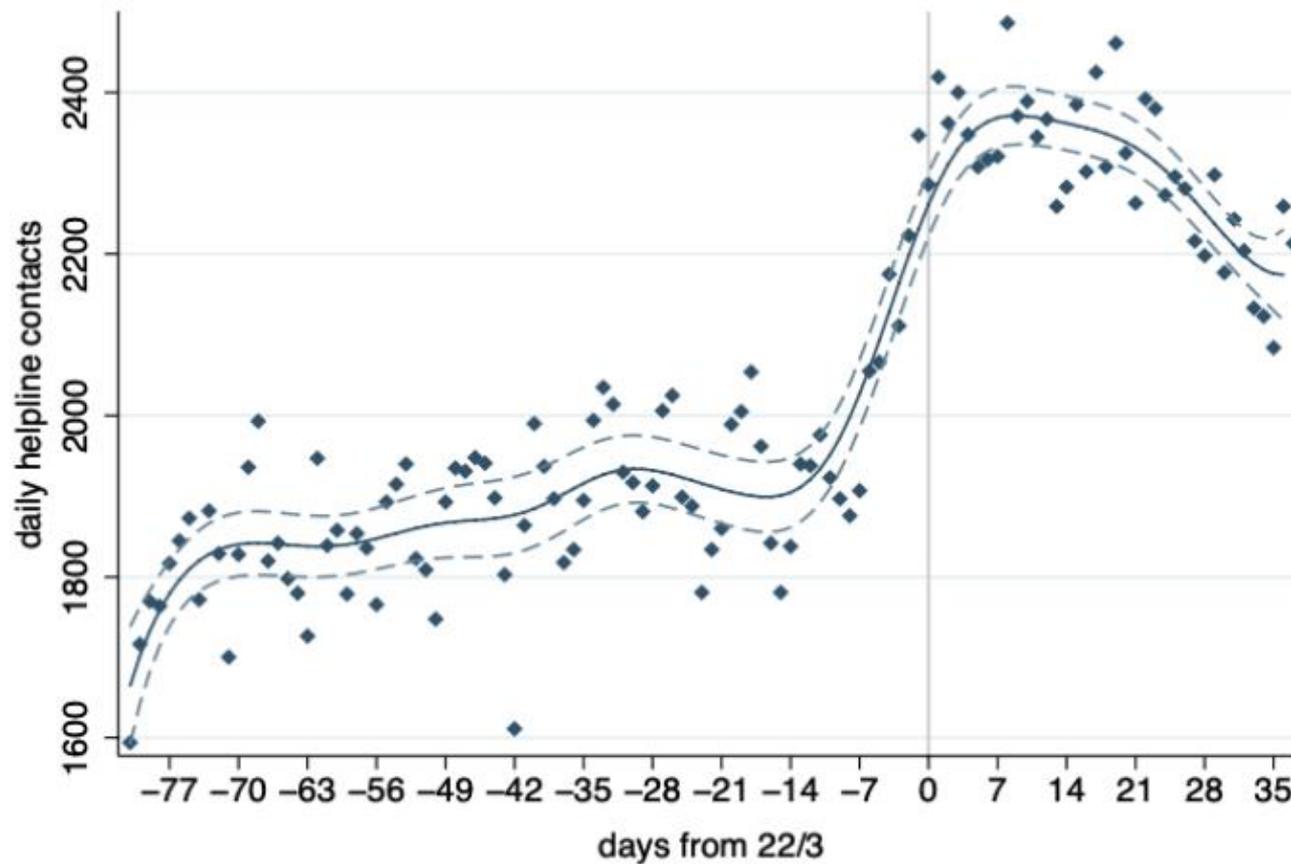
Onlineberatung in Deutschland vor der Covid-19 Pandemie



## Allgemeine Entwicklungen

- Kein persönlicher Kontakt in strengen Lockdownphasen
- Mangelhafte digitale Infrastruktur in der Präsenzberatung
- Dringlichkeit der Anliegen bleibt
- Rasche Lösungen wurden von allen Ebenen gefordert
- Erfahrungen mit digitalen Formaten überraschend positiv

## Daten der Telefonseelsorge



(a) Daily contacts in Germany, 2020

entnommen aus: Armbruster & Klotzbücher 2020

## Onlineberatung der bke

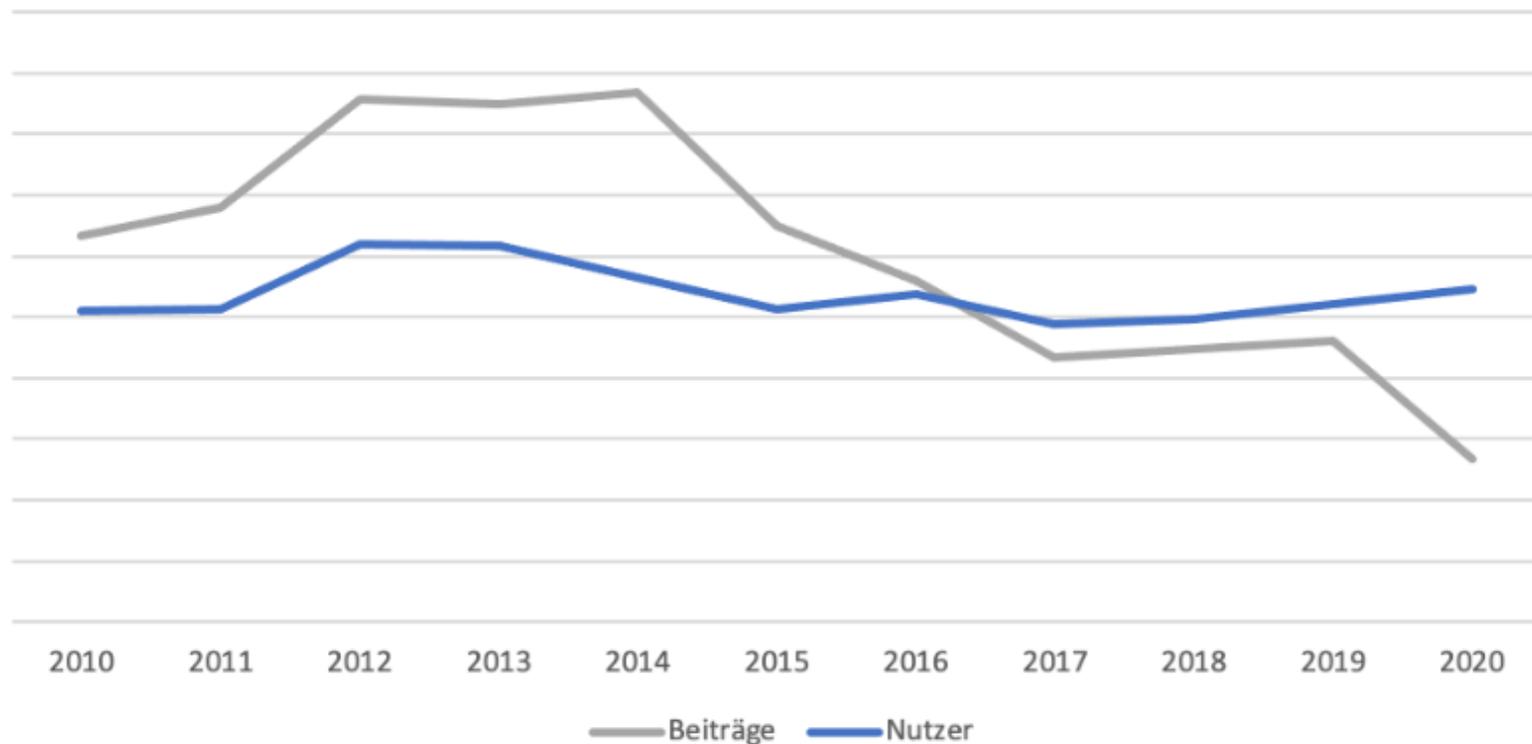
- Anstieg bei Neuregistrierungen um 60%
- Genutzter Beratungskanal unterscheidet sich stark zwischen Eltern und Jugendlichen
- Anstieg von pandemiebezogenen Fragen (Homeschooling, Gaming)
- Intensivierung der Arbeit in Social Media Kanälen

# Überblickstudie Forenberatung

- Das Institut für E-Beratung beobachtet öffentliche professionelle Forenberatung
- Textmining-Verfahren stehen für vielfältige Analysen zur Verfügung
- Sonderauswertung zur Coronapandemie 2020
- Untersuchte Foren:
  - [eltern.bke-beratung.de](http://eltern.bke-beratung.de)
  - [jugend.bke-beratung.de](http://jugend.bke-beratung.de)
  - [suchtundselbsthilfe.de](http://suchtundselbsthilfe.de)
  - [hilfe-fuer-maedchen.de](http://hilfe-fuer-maedchen.de)
  - [beratung4kids.de](http://beratung4kids.de)
  - [Trinetz.de](http://Trinetz.de)
  - [Jugend.dgb.de](http://Jugend.dgb.de) / [dr-azubi.de](http://dr-azubi.de)
  - [fem-onlineberatung.de](http://fem-onlineberatung.de)
  - [youngswings.de](http://youngswings.de)
  - [Knastforum.de](http://Knastforum.de)

# Überblickstudie Forenberatung

Trendlinien der Forenberatung im zeitlichen Verlauf



entnommen aus: Zauter et al. 2021

## Überblickstudie Forenberatung

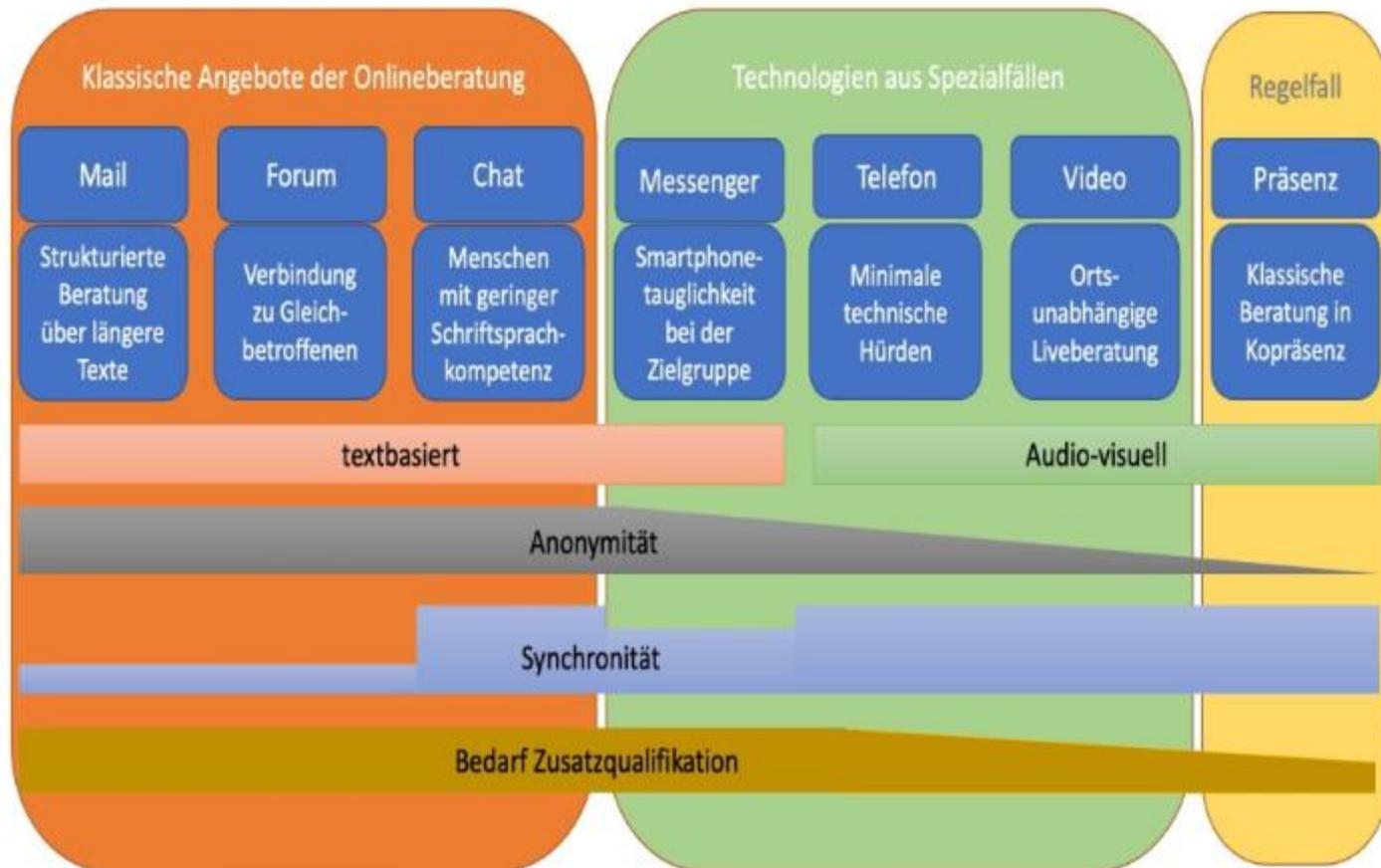
- Foren haben v.a. Nutzer:innen aber keine Beiträge gewonnen
- Vermutlich großer „Lurker“-Anteil
- Thema „Covid-19“ deutlich abbildbar
- Abnahme der allgemeinen Bedeutung von Beratungsforen, aber:
- Aktiver Kern in den Foren
- „Trotz“ Corona deutlicher Rückgang der Beiträge
- Abwanderung in kommerzielle Angebote (facebook, whatsapp/Telegram-Gruppen...) erschwert Zugang

## Veränderung Angebotsstruktur: Erste Erkenntnisse

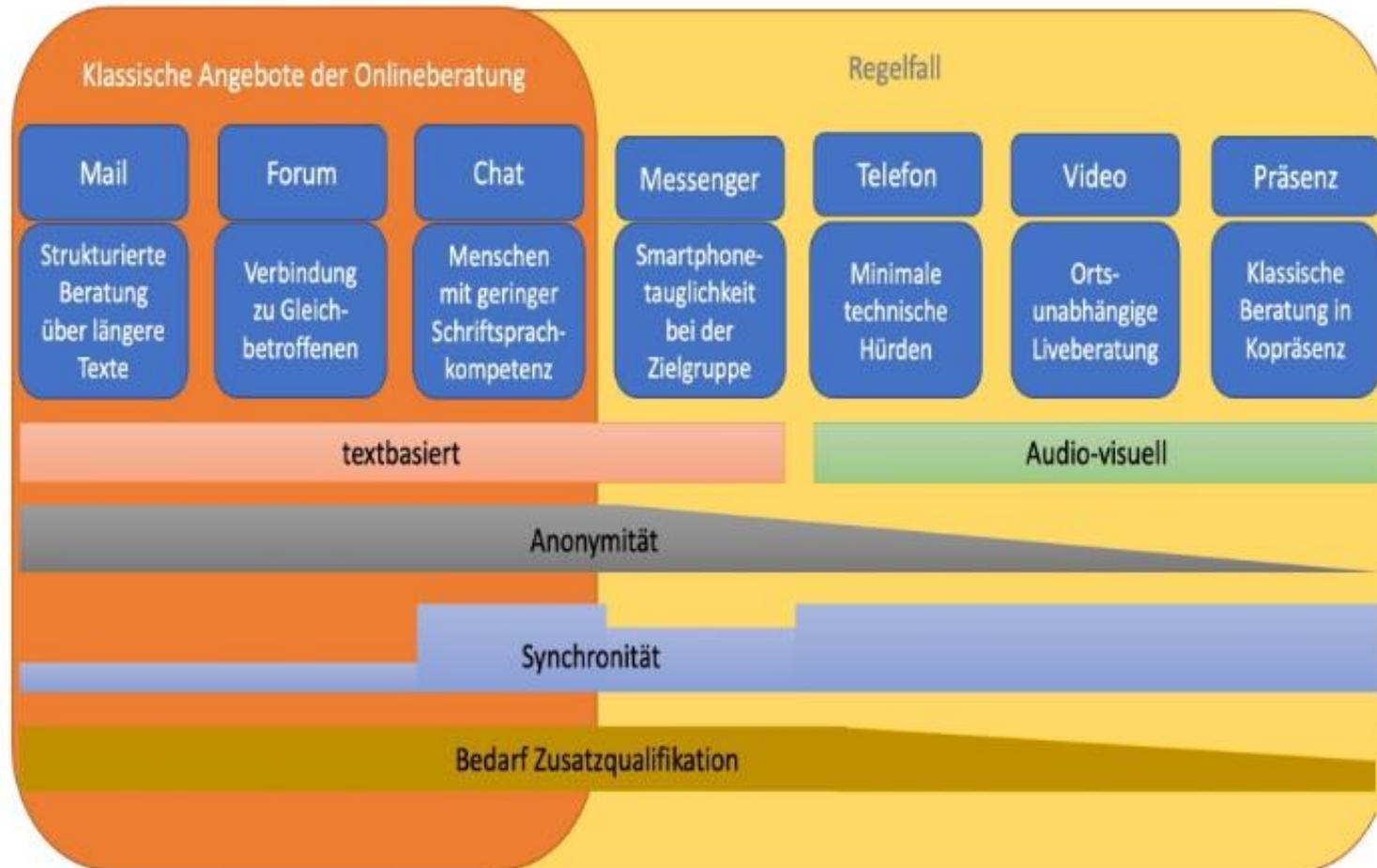
- Zunahme bei allen Onlineformaten, gerade in Lockdownphasen
- Tendenz der Präsenzberatung, synchrone Formate zu nutzen
- Einführung der (synchronen) Formate oft ohne konzeptionelle Einbindung

# Verschiebung der Angebotsstruktur in der Pandemie

## Onlineberatung in Deutschland vor der Covid-19 Pandemie



## Onlineberatung in Deutschland während der Covid-19 Pandemie





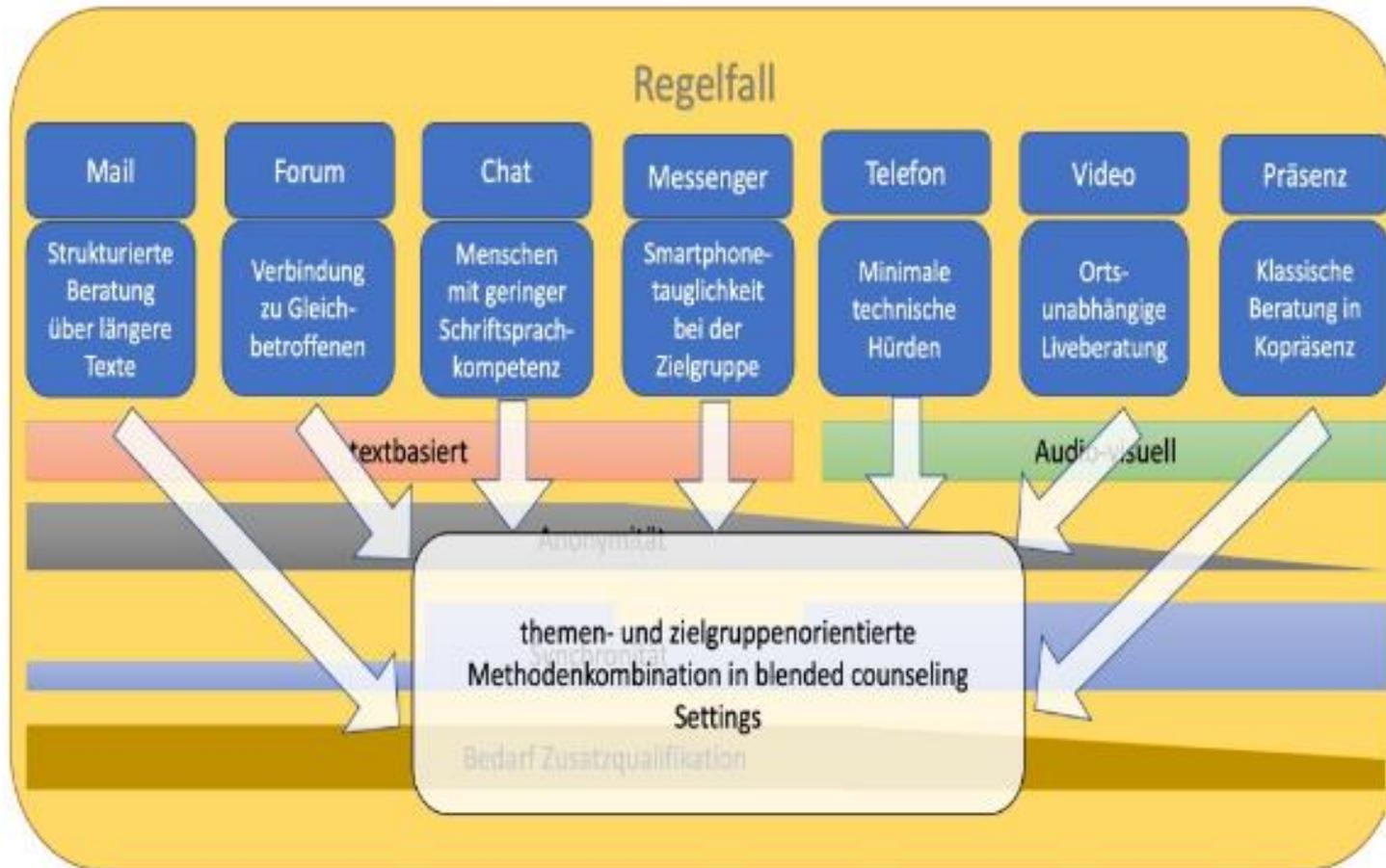
# Zukünftige Erwartungen

## Erwartungen aller Zielgruppen

- Serviceerwartungen werden steigen
- „Das ging doch während Corona, dass...“
- Suche nach Expert\*innen im Internet
- Erfahrungen mit alternativen Angeboten werden prägen
- Keine vollständige Orientierung zu Onlineangeboten
- Abstimmung des Angebotes auf spezifische Fragestellungen
- Wenig Homogenität in Anforderungsstruktur

=> Ausdifferenzierung der Beratungswege nach Anlass, Zielgruppe, Art der Kontaktaufnahme, ...

## Onlineberatung in Deutschland während der Covid-19 Pandemie



## Konzeptionelle Einbindung:

- Retrospektive auf Corona-Erfahrungen:
  - „Notnagel“
  - „Jetzt wissen wir ja, wie’s geht“
  - „Corona war nur der Anfang – jetzt starten wir richtig durch“
  - „Viel zu lernen wir noch haben“
  - ...

=> Wie viel Wert legen Einrichtungen auf eine weitere Professionalisierung?

- Ausdifferenzierung der Beratung:  
durch Onlineberatung ggf. Erreichen neuer/anderer Zielgruppen

=> Wen erreiche ich wie?

## Kommunal gewachsene Beratungsstrukturen und globale Digitalität

- Präsenzberatung kommunal/auf Länderebenen strukturiert
- Beratungsthemen teilweise von kommunal- oder landesrechtlichen Regelungen beeinflusst
- Finanzierung meist auf kommunaler oder Landesebene angesiedelt
- Kennenlernen der Angebote teils über Präsenzangebote

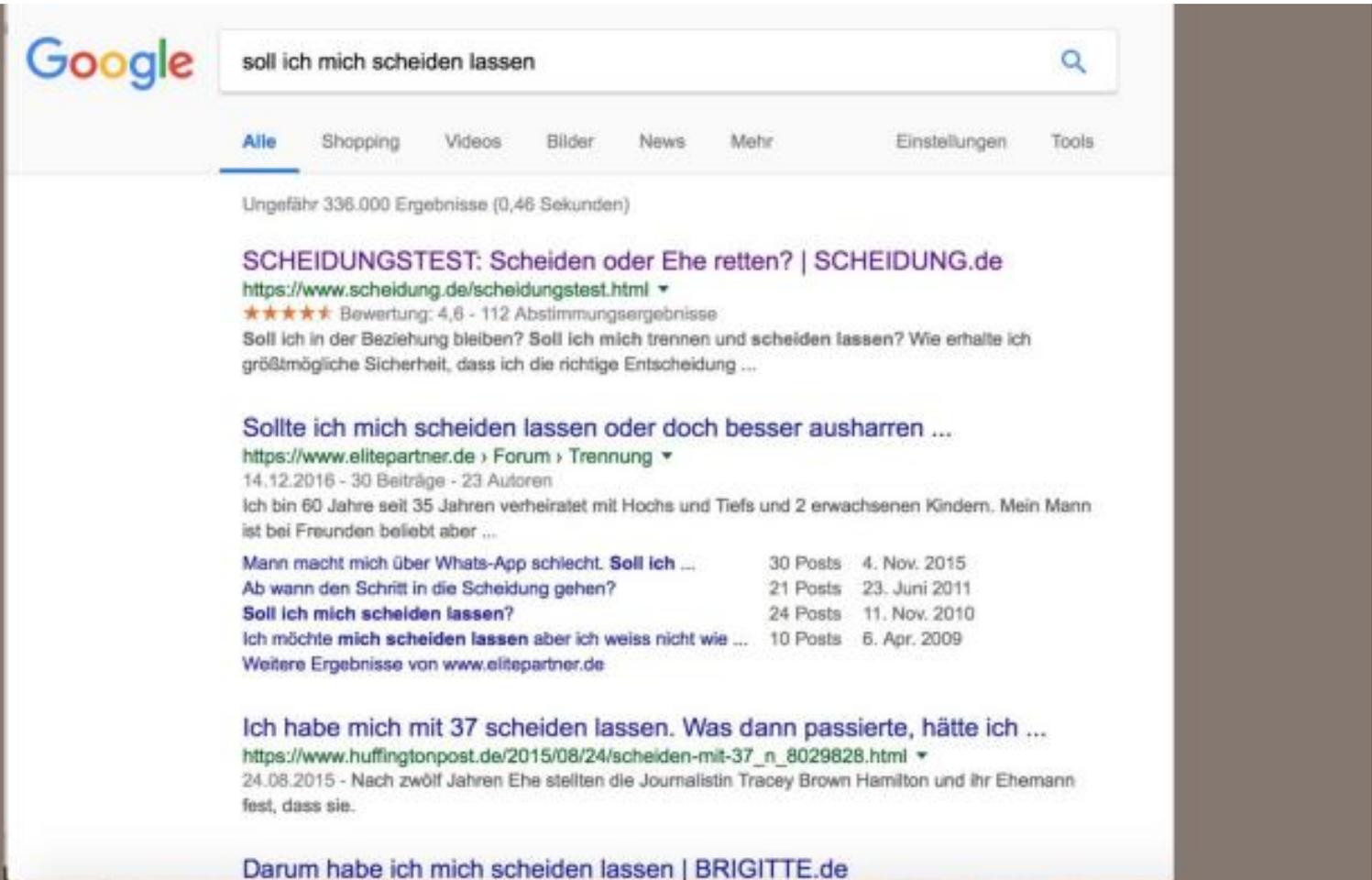


- Internet ist grenzenlos
- Anonymitätswunsch digital besser umsetzbar
- Bereitschaft/Notwendigkeit zu persönlichem Kontakt verändert sich im Prozess
- Wunsch nach digitalen Methoden ergänzend zu Präsenzangeboten

## Konkurrenz – Internet bietet Raum für Konkurrenz

- Digitale Beratungsangebote unterschiedlichster Qualität können vorgehalten werden
- Kommerzielle Anbieter sind im Gesundheitsbereich bereits sehr aktiv, soziale Beratung könnte das nächste Feld werden
- Ideologisch zweifelhafte Akteure können auf diesem Weg schnell agieren
- Entwicklung von Plattformökonomie aus verschiedenen Perspektiven eine Herausforderung

# Monetarisierung



Google

Alle Shopping Videos Bilder News Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 338.000 Ergebnisse (0,48 Sekunden)

**SCHEIDUNGSTEST: Scheiden oder Ehe retten? | SCHEIDUNG.de**  
<https://www.scheidung.de/scheidungstest.html> ▾  
★★★★★ Bewertung: 4,6 - 112 Abstimmungsergebnisse  
Soll ich in der Beziehung bleiben? Soll ich mich trennen und scheiden lassen? Wie erhalte ich größtmögliche Sicherheit, dass ich die richtige Entscheidung ...

**Sollte ich mich scheiden lassen oder doch besser ausharren ...**  
<https://www.elitepartner.de> > Forum > Trennung ▾  
14.12.2016 - 30 Beiträge - 23 Autoren  
Ich bin 60 Jahre seit 35 Jahren verheiratet mit Hochs und Tiefs und 2 erwachsenen Kindern. Mein Mann ist bei Freunden beliebt aber ...

Mann macht mich über Whats-App schlecht. Soll ich ...	30 Posts	4. Nov. 2015
Ab wann den Schritt in die Scheidung gehen?	21 Posts	23. Juni 2011
<b>Soll ich mich scheiden lassen?</b>	24 Posts	11. Nov. 2010
Ich möchte mich scheiden lassen aber ich weiss nicht wie ...	10 Posts	6. Apr. 2009

Weitere Ergebnisse von [www.elitepartner.de](http://www.elitepartner.de)

**Ich habe mich mit 37 scheiden lassen. Was dann passierte, hätte ich ...**  
[https://www.huffingtonpost.de/2015/08/24/scheiden-mit-37\\_n\\_8029828.html](https://www.huffingtonpost.de/2015/08/24/scheiden-mit-37_n_8029828.html) ▾  
24.08.2015 - Nach zwölf Jahren Ehe stellten die Journalistin Tracey Brown Hamilton und ihr Ehemann fest, dass sie.

**Darum habe ich mich scheiden lassen | BRIGITTE.de**



Deutschlands  
Scheidungs-service Nr.1!

 0800 - 34 86 72 3  
Mo - So > 0:00 bis 24:00 Uhr **Garantiert kostenlos!**

 [Übersicht](#) | [Infopaket](#) | [Ratgeber](#) | [Scheidung Online](#) | [Experten suchen](#)

[Scheidung einreichen!](#)

## Ratgeber

[Zur Ratgeber Übersicht](#)

### BERATUNG & HILFE

[Trennungsberatung und  
Scheidungsberatung](#)

[30 Tipps, Fragen und  
Antworten](#)

[17 Tipps, wie Sie Ihre  
Scheidung verzögern und  
vielleicht verhindern  
können](#)

[Scheidung-Glossar](#)

[Horoskop](#)

[Checklisten](#)

[Formulare zum Thema  
Scheidung & Trennung](#)

Sie sind hier: [Scheidung.de](#) > [Ratgeber](#) > [Beratung & Hilfe](#) > [Scheidungstest](#)



## Scheidungstest online: Soll ich mich trennen und scheiden lassen oder noch einmal um die Ehe kämpfen?

In einer Ehe gibt es Höhen und Tiefen. Natürlich wissen Sie das, und Sie haben vielleicht auch schon einige Krisen mitgemacht. Es gibt so viele Gründe, die dazu führen können, dass die

## Über Added Life Value®

**Added Life Value®** ist Deutschlands erste Curated Legal Shopping Company. Das Legal Technologie Unternehmen verändert rasant den tradierten Rechtsmarkt mit webbasierten Rechtsprodukten innovativ und konsequent **zum Wohle der Kunden**.

Im Rechtsmarkt ist **ALV-Scheidung®** die neueste Generation der Scheidung und bietet persönlichen Online- und Vor-Ort-Scheidungsservice **mit komplett digitalen Prozessen**. **ALV-Unterhalt®** ist der „Unterhaltsservice-to-Go“, **ALV-Lebenspartnerschaft®** bietet die bequeme und günstige Aufhebung einer Lebenspartnerschaft. **Weitere Rechtsdienstleistungen** erhalten dauernd die Marktreife und gehen online!

Added Life Value® setzt auf eine Kombination **einzigartiger Servicedienstleistungen**: 24/7 weltweiter Rund-um-die-Uhr-Service direkt per Telefon, per Videokonferenz und über die ALV-Akte® ganz ohne Anwaltsbesuche. Alle Rechtsdienstleistungen werden zu den **gesetzlichen Mindestgebühren** angeboten. Die **Legal Business Unternehmer** Christopher Prüfer, Jens Becker und Magnus Roos führen das Düsseldorfer Internetunternehmen.

## Plattformökonomie

- Plattformen zum Handeln mit Waren und Dienstleistungen prägen das Internet
- Amazon.com als Paradebeispiel
- Grundidee: Nicht der eigentliche Güter/ Dienstleistungsaustausch steht im Zentrum, sondern die Vermittlung zwischen Anbieter und Kunde
- Im psychosozialen Bereich bereits einige Ansätze (betreut.de, mentavio.com)
- Große US-Konzerne entdecken den Gesundheits- und Sozialmarkt (z.B. amazon 1492)
- Große Träger der Sozialen Arbeit versuchen sich als Plattformbetreiber zu etablieren (z.B. caritas.de)

Bauer et al. (2017): weltweite Investitionen im Bereich der automatischen *Erfassung und Analyse von Emotionen* bis zum Jahr 2020 schätzungsweise Marktwert von 22,65 Milliarden US-Dollar (MarketsandMarkets 2016)

Ziel solcher Investitionen:

- Erfassung
- und Manipulation emotionaler Zustände

z. B. um Werbung noch erfolgreicher zu gestalten und zu platzieren, indem die Emotionen der Betrachter\*innen direkt und individualisiert angesprochen und Kaufimpulse ausgelöst werden

Wissen um die Verfassung von Menschen und ihren Gefühlszuständen => Marktvorteil  
=> Wissen generieren = Eigener Markt

Ansprache zu emotionalen Themen – auch von Menschen, die ggf. psychosozialen Unterstützungsbedarf haben = potenzielles Geschäftsmodell

---



<https://www.youtube.com/watch?v=ODXLZZpAsLM>

## Künstliche Intelligenz

- Menschliche Emotionen und psychische Zustände sind vermehrt Gegenstand der Informatikforschung
  - Facebook hat bereits Patente zur Emotionserkennung über Charakteristika der Tastaturnutzung oder Analyse von Fotos der Nutzer\*innen eingereicht (US Patentnr: US20170147202 und US20150242679A1)
  - Psychologische Forschung hat Zusammenhänge zwischen Wortwahl und psychischen Erkrankungen gefunden (Al-Mosaiwi & Johnstone 2018)
  - Auch in der seriösen Robotik- und KI-Forschung ist maschinelle Emotionserkennung ein relevantes Thema (z.B. Müller et al. 2018)
    - Algorithmus: Sprachqualitätsmerkmale als Indikator für das Vorliegen einer Depression bzw. einer posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) (Scherer et al. 2013; Matheson 2018)
    - 2014 kurzzeitig verfügbare App „Samaritans Radar“, die ursprünglich zur frühzeitigen Entdeckung depressiver Erkrankungen entwickelt und in sozialen Medien eingesetzt worden war
    - Depressionserkennung über Instagram-Posts (Fotos) (Reece & Danforth 2017)
-

## Neue Technologien als Chance und Herausforderung

- Technische Entwicklung ist schneller als psychosoziale Beratung
- Maschinelle Lernverfahren ermöglichen schnelle und hochwertige Analyse von riesigen Datenmengen
- Eigentümer der relevanten Daten sind US-Konzerne
- Chatbottechnologie ermöglicht Umsetzung des „Gelernten“ in Gesprächsgestaltung
  - Chance: Hochwertige Beratung auch von wenig ausgebildeten Personen durch KI-Unterstützung
  - Chance: Chatbots als fachlich durchdachte Ergänzung in Beratungssettings (z.B. peinliche/schambesetzte Themen)
  - Risiko: totale Überwachung durch US-Konzerne
  - Risiko: Verschränkung der Informationen aus Beratungsinhalten mit anderen (Veränderung Versicherungsprämie...)
  - Risiko: Verdrängungswettbewerb zwischen „billigen“ Bots und personenbasierter Beratung

## Tipp: Kostenfreier Kurs „KI und Soziale Arbeit“



OPEN vhb



Deutsch (de) ▾ Sie sind nicht angemeldet. (Login)

### KI und Soziale Arbeit



Anbieter\*innen:

Prof. Dr. Robert Lehmann

Anbietende Hochschule:

TH Nürnberg (GSO)

Kurssprache:

Deutsch

Wissensgebiet:

Soziale Arbeit

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:

15 Stunden

Bildnachweis: Pascal Oswald

**Kostenfrei**

Einschreiben

Mehr dazu:

<https://open.vhb.org/course/view.php?id=236>

## Gadgets

- Es ist unproblematisch möglich mit Smartphones und preiswerten Wearables (Fitnessarmbänder o.ä.) umfangreiche (Gesundheits-)Informationen zu sammeln
- Die Integration dieser Daten kann Beratung objektivieren (z.B. Sammlung von Schlafdaten in der Schlafberatung)
- Durch die Integration der Daten in Gamification-Apps schnelleres Feedback auf bestimmtes Verhalten möglich (z.B.: Mission: Schweinehund von Novartis)
- Aktuell Nutzung dieses Potenzials fast ausschließlich im Fitness- und Selbstoptimierungskontext
- Datenschutzprobleme

## Nachkommende Fachkräfte = digital natives?

- Digitale Affinität/Kompetenz korreliert mit verschiedenen soziodemografischen Merkmalen: zwar mit steigendem Alter abnehmend, allerdings deutlicher Unterschied erst für die Altersgruppe 76+ (darunter Digital-Index von 51-75; vgl. D21-Digital-Index 2021/2022)
- DIVSI-U25-Studie 2018:
  - 14- bis 24-Jährige schätzen ihre Online-Kompetenz mehrheitlich als gut bis sehr gut ein – gleichzeitig enorme Wissenslücken in den Bereichen Sicherheit, Datenschutz und Privatsphäre (vgl. S. 26-27 und 95-97)
  - „Idee des „Digital Native“ für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen nicht passend und auch kaum präsent“ (S. 29)
- Digitale Beratungskompetenzen ≠ digitale Anwenderkompetenzen
- Onlineberatung ist bislang **nicht** Teil der **grundständigen** Ausbildung von sozialpädagogischen Fachkräften
  - zunehmender Ausbau von Zusatzangeboten (TH Nürnberg: seit 2008)

=> **Qualifizierungsbedarf in digitalen Beratungskompetenzen über alle Generationen hinweg**

---

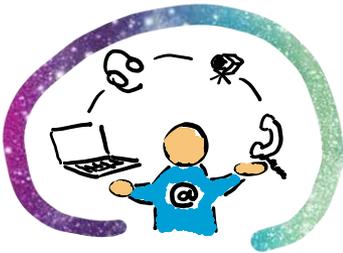
## Weitere Digitalisierungs-Entwicklungen: z.B. Digital Streetwork

- Von der Komm- zur Geh-Struktur
- Beispiele Plattformen & Dienste: Instagram, Twitch, Discord, TikTok, Reddit, WhatsApp, Signal, ...
- Non-/content-based
- Plattformen sind häufig multimodal: verschiedene Kommunikationswege möglich / quasi „genuines Blended (Online) Counseling“
- Jeweils spezielle Eigen- und Gepflogenheiten (Sozialraumanalyse)
- Unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahme (defensiv, indirekt, offensiv)
- Präsentation im Netz als besondere Anforderung
- Aufsuchende Arbeit „vs.“ Datenschutz

=> Elemente der „klassischen“ Onlineberatung neu verwoben

=> Auch hier zentral: Wen erreiche ich wie?

## Zukünftige Potenziale & Herausforderungen



„Post Corona“:  
Ausdifferenzierung/  
Konzept. Einbindung



Digitale Vernetzung  
vs.  
kommunale Verortung



Konkurrenz:  
Monetarisierung



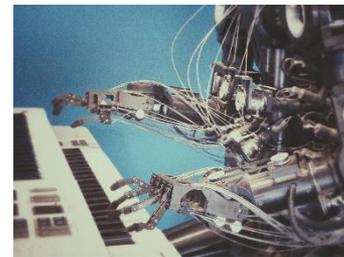
Plattform-Ökonomie



Weiterentwicklungen,  
z.B. Digital Streetwork



Ausbildungs- und  
Qualifizierungsbedarfe



Künstliche Intelligenz



Gadgets

## Literatur & Links

[www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net)

Al-Mosaiwi M, Johnstone T. In an Absolute State: Elevated Use of Absolutist Words Is a Marker Specific to Anxiety, Depression, and Suicidal Ideation. *Clinical Psychological Science*. 2018;6(4):529-542. doi:10.1177/2167702617747074

Armbruster, S./Klotzbücher, V. (2020): Lost in lockdown? COVID-19, social distancing, and mental health in Germany, *Diskussionsbeiträge*, No. 2020-04,

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Wilfried-Guth-Stiftungsprofessur für Ordnungs- und Wettbewerbspolitik, Freiburg i. Br.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2021): Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2020.

<https://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2021/bke-onlineberatung-bericht-2020.pdf>

DIVSI (2018): DIVSI U25-Studie. Euphorie war gestern. Die „Generation Internet“ zwischen Glück und Abhängigkeit,

<https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2018/11/DIVSI-U25-Studie-euphorie.pdf>

Engel, Frank (2004): Beratung und Neue Medien, in: Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendieck, Ursel (Hg.): *Das Handbuch der Beratung*, Bd.1: Disziplinen und Zugänge. Tübingen: dgvt, 497 - 509

Initiative D21 e. V. (2022): D21-Digital-Index 2021/2022. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft,

[https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index-2021\\_2022.pdf](https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index-2021_2022.pdf)

Müller, Larissa, et al. "Körperliche und Emotionale Reaktionen in der Zusammenarbeit mit modernen Robotern." *Technische Unterstützungssysteme, die die Menschen wirklich wollen*(2018): 507.

Zauter, S./Poltermann, A./Lehmann, R./Jäger, P./Haberkern, C. (2021): Die Coronakrise in Beratungsforen – Ein Blick mit neuen

Stichwörtern. *e-beratungsjournal.net*, 17. Jahrgang, Heft 2, [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/zauter\\_et\\_al.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/zauter_et_al.pdf)

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

### Referent\*in:

*Sylvia Engels*, Kontakt: [sylvia.engels@th-nuernberg.de](mailto:sylvia.engels@th-nuernberg.de)

### Institut für E-Beratung:

Melden Sie sich gerne, wenn Sie Fragen haben - am besten über diese Mailadresse:  
[weiterbildung@e-beratungsinstitut.de](mailto:weiterbildung@e-beratungsinstitut.de)

Weitere Informationen sowie alle Termine des Weiterbildungsprogramms 2022  
finden Sie auf unserer Website:  
<https://www.e-beratungsinstitut.de/weiterbildung/>

Beste Grüße aus Nürnberg!  
Ihr Weiterbildungs-Team