

WER – WIE – WAS? **Fragen an eine moderne Onlineberatung**

Fachforum Onlineberatung 2025

29. September 2025 an der TH Nürnberg

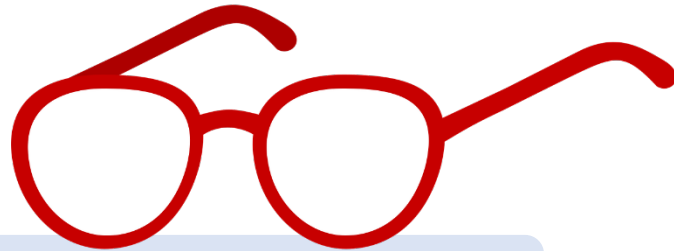
Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz

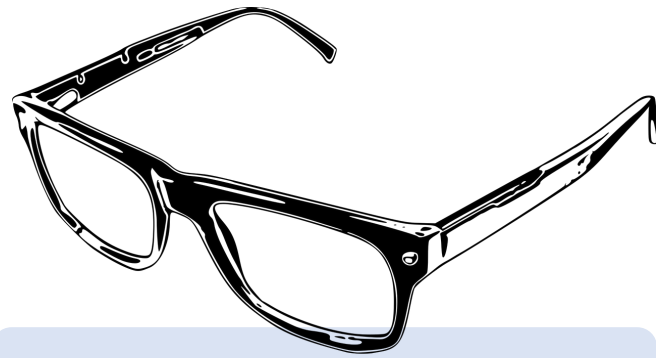
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement



Meine «Brillen»



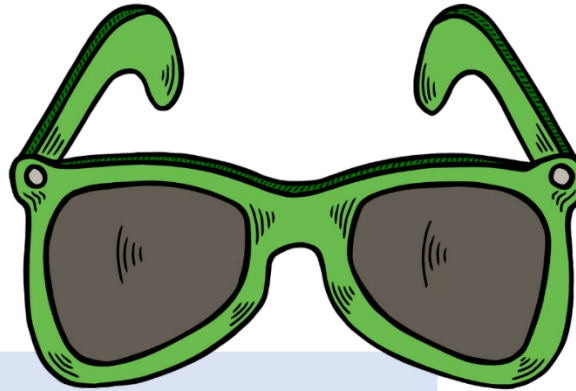
Beratungsforschung



Eigene Beratungstätigkeit



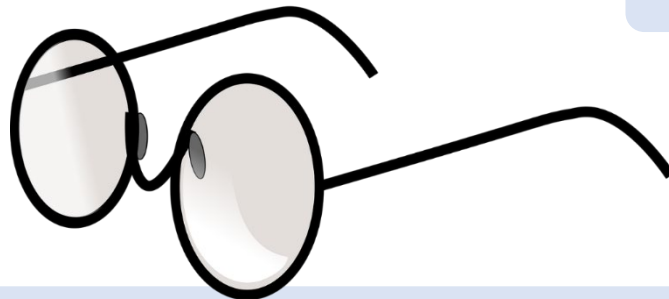
Beratungsverbände



Blick von aussen?



Organisationsberatung



Immer weiter und neu -Lernende



Beratungsweiterbildung

Überblick

Wer wird beraten?

Wer berät?

Wie wird beraten?



Was ist Thema
in der Beratung?

Ausblick

© Foto: Pixabay

Wer wird beraten?

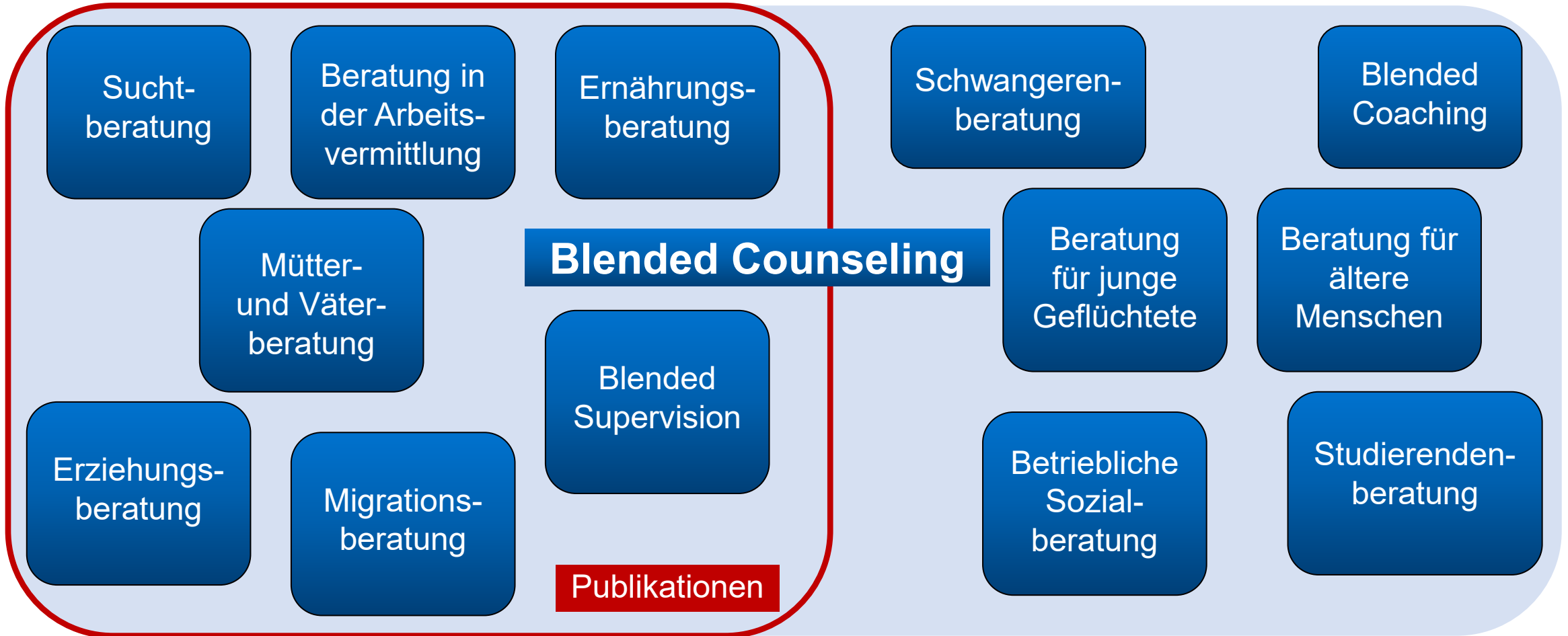
- Diversifizierung der Angebote
 - Heterogenität der Bedarfe der Nutzenden
- am Beispiel der Forschungslage zu Blended Counseling und möglicher Impactfaktoren in den verschiedenen Beratungsfeldern



© aytacbicer_i-stock-GettyImagesPlus_GettyImages

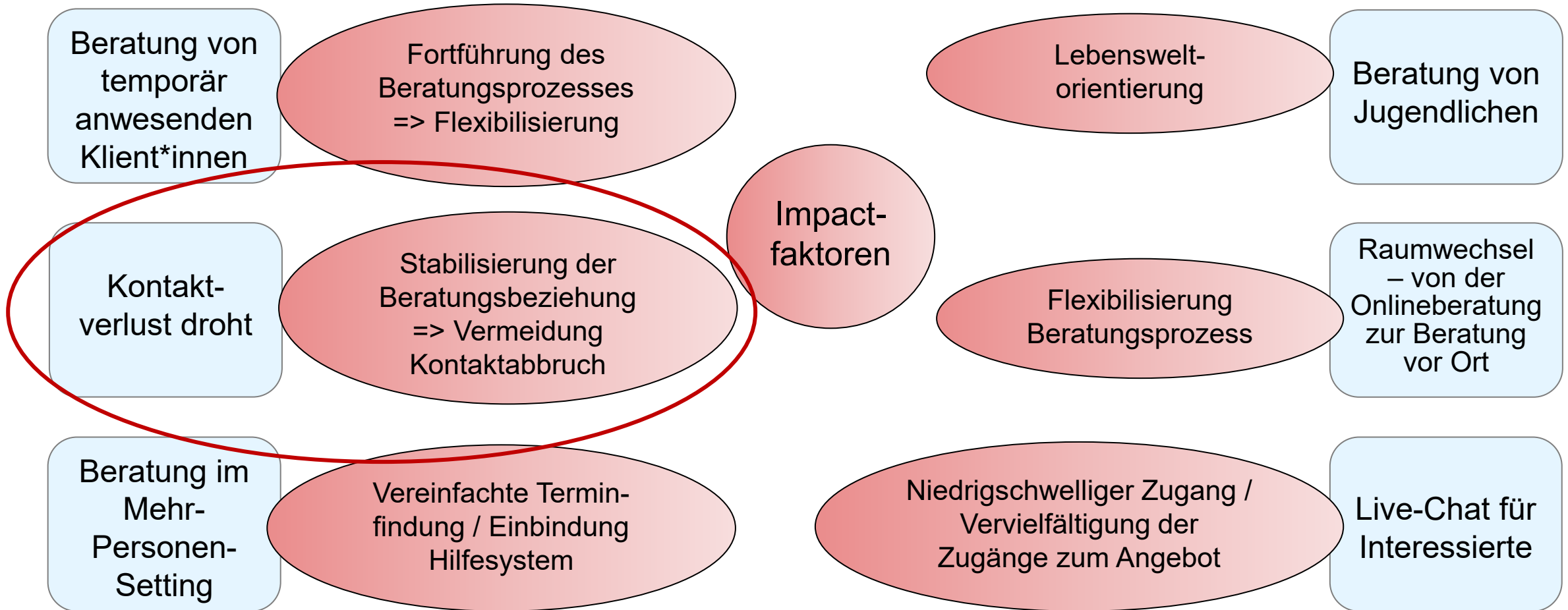
Wer wird beraten?

Nutzende in verschiedenen Beratungsfeldern



Wer wird beraten?

Blended Counseling in der Suchtberatung



Wer wird beraten?

BC in der Mütter- und Väterberatung

Blended
Counseling
MVB klassisch

Flexibilisierung des
Beratungsprozesses

Digital
unterstützte
Pause

In-Kontakt-Bleiben
in langjährigen
Prozessen

Impact-
faktoren

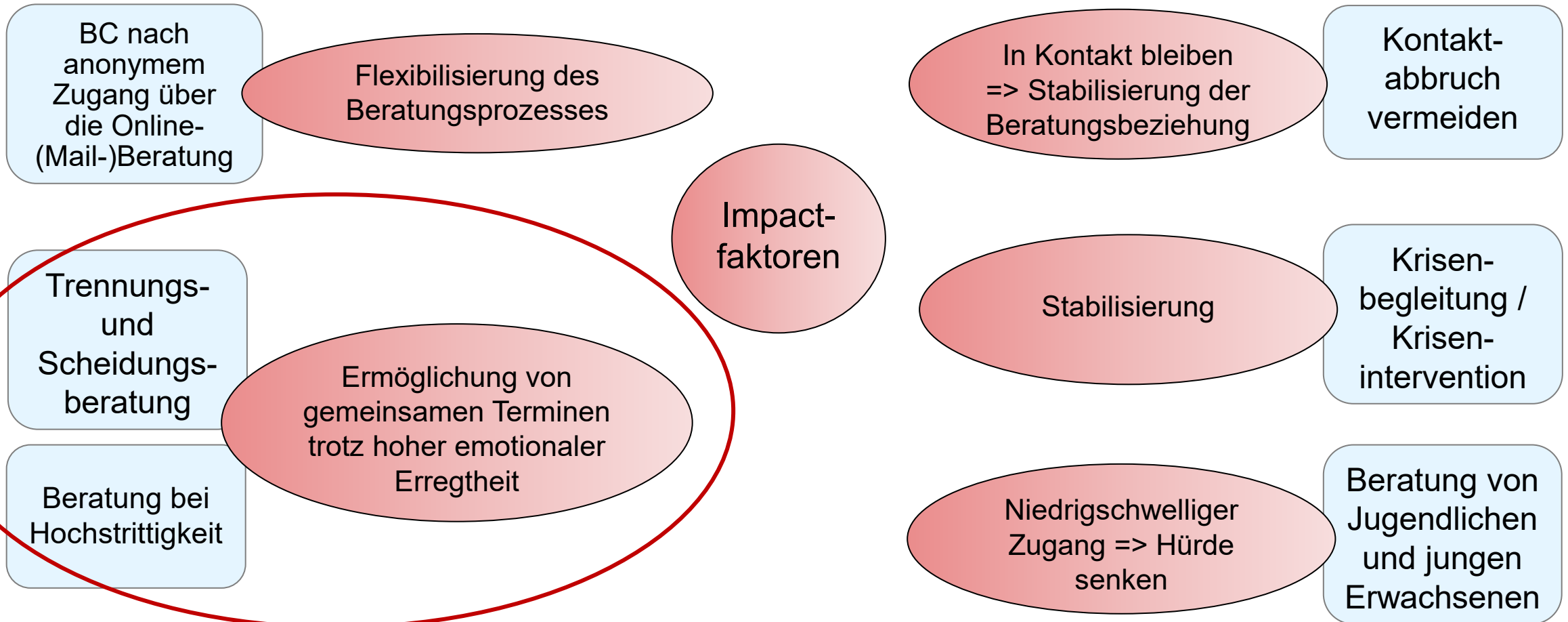
Digitales Willkommen

- für Mütter und Väter
- für fremdsprachige Mütter und Väter

Niedrigschwelligkeit
im Zugang
=> Hürde senken

Wer wird beraten?

Blended Counseling in der Erziehungsberatung



vgl. DICV Köln 2023

Wer wird beraten?

Umgang mit Diversifizierung und Heterogenität

=> eine Überforderung für alle Beteiligten?

Stattdessen:

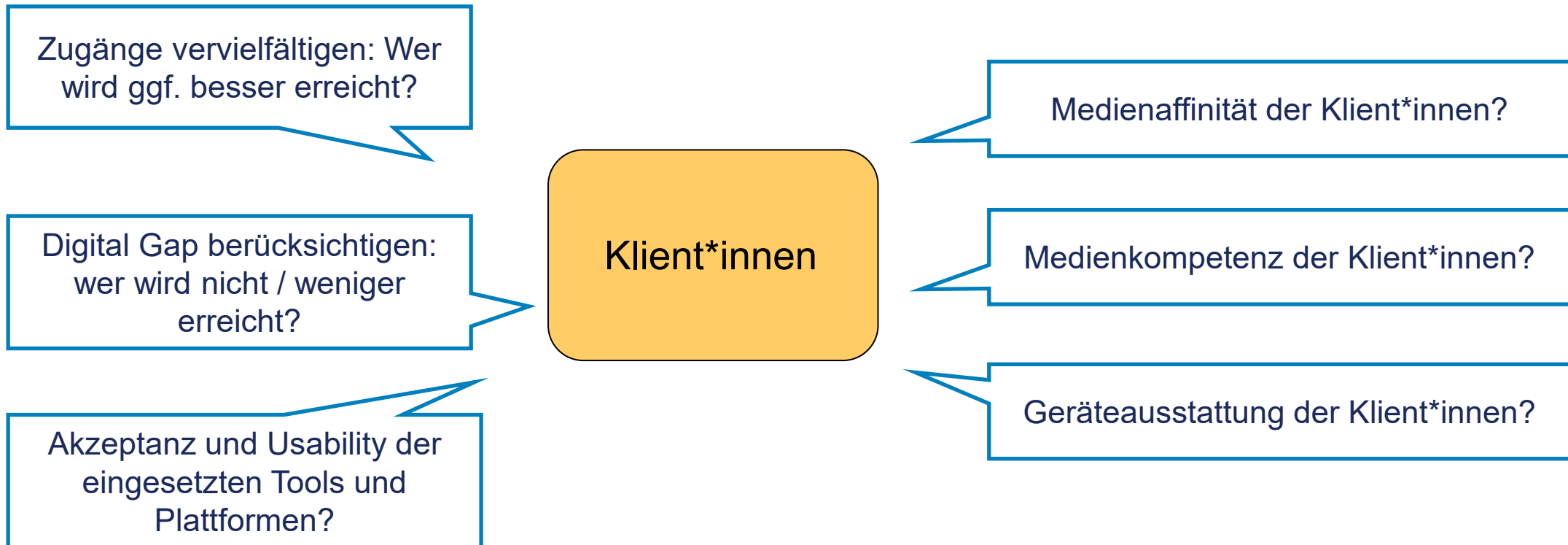
- die Vielfalt der Möglichkeiten als Potenzial sehen
- Kooperationsmöglichkeiten nutzen
- Systematisch die Perspektive der Nutzenden einnehmen



© aytacbicer_i-stock-GettyImagesPlus_GettyImages

Wer wird beraten?

Leitfragen Dimension Klient*innen



Wer berät?

Ein Mensch? Eine KI?



Quelle: <https://xpandai.one/>

Hallo, ich bin Coach Xavier, Dein xpand GPT Coach. Ich bin hier, um Dich bei Deiner persönlichen und beruflichen Entwicklung zu unterstützen.

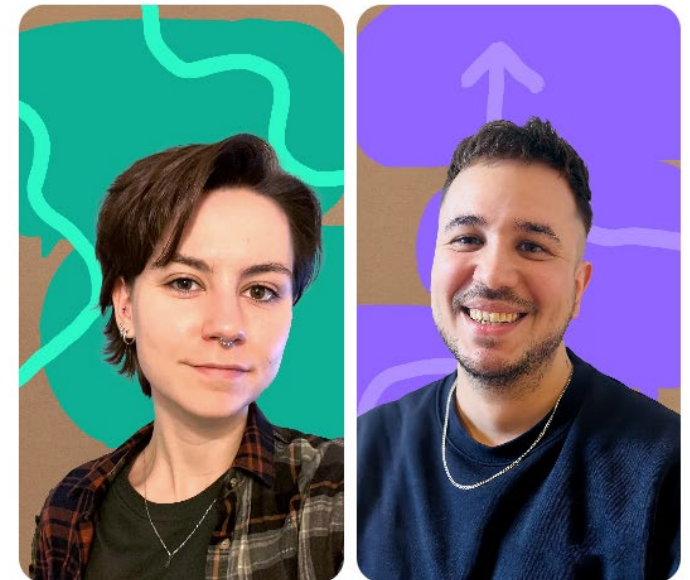
Welches Thema oder welche Frage möchtest du mit mir besprechen?

Wenn menschliche Berater*innen sich erklären müssen:

- ELIZA-Effekt (Weizenbaum zit.n. Kühne/Engel)
- Der umgedrehte Turing-Test (Engelhardt/Kühne 2025: 22)

Echte Hilfe von echten Menschen.

In unserer Beratung gibt's keine Chatbots. Sondern ausgebildete Expert:innen und Profis, die im Chat für dich da sind. Gemeinsam könnt ihr über deine Sorgen sprechen und Lösungen finden, damit es dir bald wieder besser geht.



Quelle: www.krisenchat.de

Wer berät?

Konkurrenz für Beratende?

Erfolgreich Seelsorge durch einen KI-Pfarrer

- „Better than human?“
(vgl. <https://www.mdr.de/wissen/ki-doku-better-than-human-100.html>)

Alltagsnahe „Ratschläge“ durch Influencer*innen

- Instamoms und Instadads (Knauf 2022)
- Food-Blogging oder Ernährungsberatung?



Quelle: [ARD Wissen: Better Than Human? - Leben mit KI](#)

Wer berät?

Ethische Herausforderungen

Alltagsnahe „Beratung“ durch eine KI:

Chat GPT encouraged Adam Raine's suicidal thoughts.
(vgl. Bhuiyan 2025)

- Ethisch fragwürdiges Vorgehen der KI
weder Hilfestellung noch Weiterverweisung
das „Ziel“ des KL als alleinige Orientierung?
- Reaktion von OpenAI: notwendige Weiterentwicklung
- OpenAi KI-Studie (2025): fehlende Transparenz

Wer berät?

Generationen-Perspektiven?

„alte Hasen“

versus

„junge Wilde“

Generationenunterschiede in der Datenschutzsensibilität?

- Gen Z und jüngere Millennials: technikaffin, aber oft weniger konsequent im Datenschutz (Külling et al. 2022)
 - Privacy Paradox: Bedeutung des Schutzes persönlicher Daten vs. tatsächlichem Verhalten
 - Gen X und älter: kritischer, aber weniger technikversiert
- => Bildung, technische Kompetenz relevanter als das Alter

Einschätzungen zur Relevanz der Vertraulichkeit / Datenschutz und Datensicherheit versus Priorisierung der Usability

Wie wird beraten?

- Beziehungsgestaltung und Resonanz
- Exkurs: Weiterentwicklung der Begrifflichkeiten
- Zahlreiche Möglichkeiten durch Kombination von kommunikativen Settings
- Vervielfältigung der virtuellen Beratungsräume
- Technische Möglichkeiten
- Vervielfältigung der Möglichkeiten durch KI
- Kompetenz von Beratenden
- Haltung von Beratenden
- Rahmenbedingungen: die organisationale Dimension



© aytacbicer_i-stock-GettyImagesPlus_GettyImages

Wie wird beraten?

Beratungsbeziehungen gestalten

Wie kann ich den *die andere*n am besten wahrnehmen?

Gestaltung der Beratungs-
beziehung differenzieren:

- Reichhaltigkeit der Kommunikation
- Art des kommunikativen Settings
- technische Möglichkeiten

**Relevante
Elemente
im digitalen
Setting**

Methodik der Beratung
in Abhängigkeit vom
kommunikativen Setting

Den virtuellen Beratungsraum aktiv gestalten

Elemente zur Beziehungsgestaltung aus dem analogen Setting
=> gelten je nach kommunikativem Setting mehr oder weniger

Wie wird beraten?

Resonanz in der Beratung (vgl. Rosa 2024)

Bedingungen, die etwas oder jemand in Schwingung versetzen

=> Rückkopplungen, die durch solches Mitschwingen in Interaktionssystemen erzeugt werden

=> zwei Systeme, die einen gemeinsamen Rhythmus finden und sich synchronisieren.

Hartmut Rosa (2024)

- Subjekt wird berührt (,affiziert'), bewegt, fühlt sich verbunden.
- antwortet mit Emotion: responsive Reaktion
- Resonanz = **Form der Weltbeziehung**, in der sich Subjekt und Welt gegenseitig erreichen, berühren und verändern.
- **Unverfügbarkeit**: Eintreten und Ergebnis der Resonanzbeziehung sind nicht kontrollierbar, planbar, vorhersagbar
- Voraussetzung: entgegenkommender Resonanzraum: Leibliche, psychische, räumliche, zeitliche, soziale Bedingungen
- Resonanz: Etablierung einer genuinen Beziehung

Wie wird beraten?

Resonanz in der Beratung (vgl. Rosa 2024)

Beziehungen in Therapie und Beratung

- Therapie als (letzter) Resonanzdraht
 - Stimme und Blick als erstes und tragendes Resonanzmedium
- 1: Re-Aktivierung eines Resonanzdrahtes: Anrufbarkeit herstellen
Resonanzfähigkeit setzt die Bereitschaft voraus, sich verletzbar zu machen (Vertrauen)
- 2: Ermöglichung einer Selbstwirksamkeitserfahrung

Zielhorizont: Offen genug, um berührbar zu sein
Geschlossen genug, um mit eigener Stimme zu sprechen

Exkurs Weiterentwicklung der Begrifflichkeiten

Beratung im digitalen Setting

«umfasst sämtliche auf Datenübertragung beruhenden kommunikativen Settings wie Video-, Mail-, Chat-, Messenger- und auch Telefonkommunikation. Sie wird abgegrenzt von der kopräsenten Face-to-Face-Beratung und nutzt sowohl synchrone als auch asynchrone Formate sowie textgebundene und audiovisuelle Formen zur Gestaltung des Beratungsprozesses» (Hörmann et al. 2023: 28).

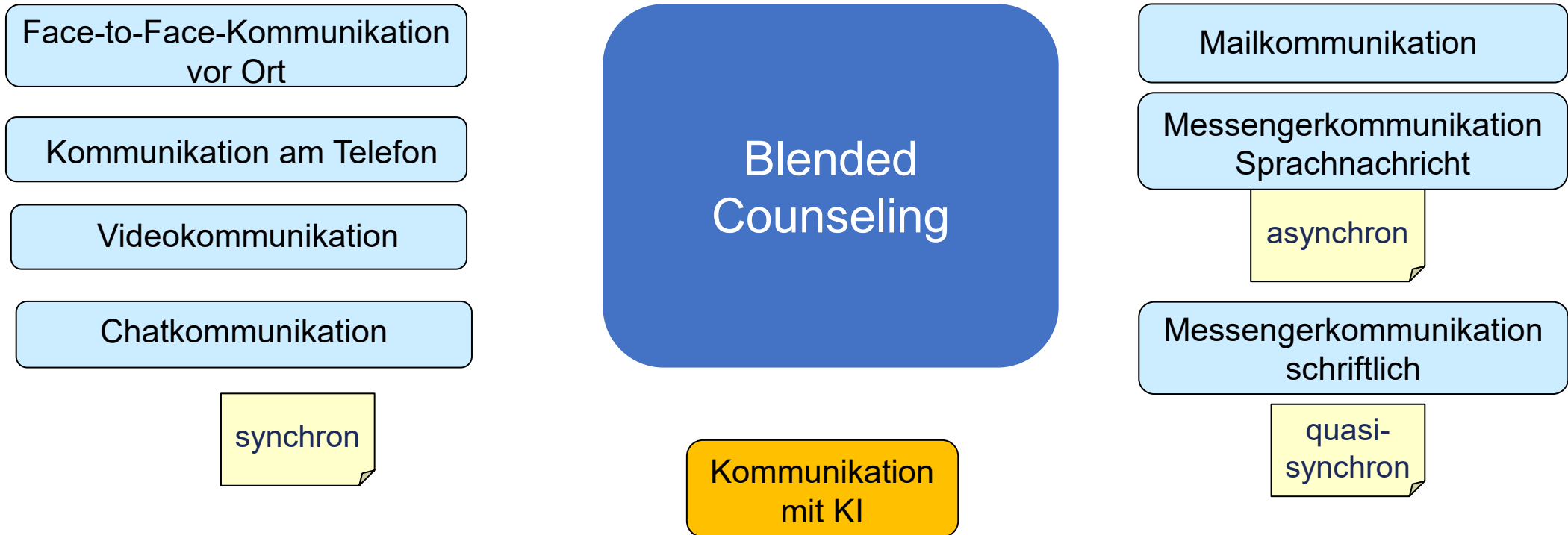
Kommunikative Settings

«sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräsente Face-to-Face-Gespräch vor Ort, die Videokommunikation, die Mailkommunikation, die Telefonkommunikation, die Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie via Chat» (Hörmann et al. 2023: 27, 71).

Face-to-Face-Beratung

Face-to-Face-Beratung **vor Ort** oder **kopräsente** Face-to-Face-Beratung (Hörmann et al. 2023: 28).

Wie wird beraten? Kommunikative Settings für Blended Counseling



Wie wird beraten?

Vervielfältigung der virtuellen Beratungsräume

Raumgestaltung als wesentliche Grundlage der Beziehungsgestaltung im digitalen Setting

- abhängig von den Rahmenbedingungen des kommunikativen Settings
- Systemischer Imperativ auch im digitalen Setting: „Handle stets so, dass die Anzahl der Möglichkeiten grösser wird“ (Foerster, 1997: 234)

Der
«Nachdenk»-
Raum
(Mail)

Der
«Schutz»-
Raum
(anonym)

Der
«Begegnungs»-
Raum
(Video)

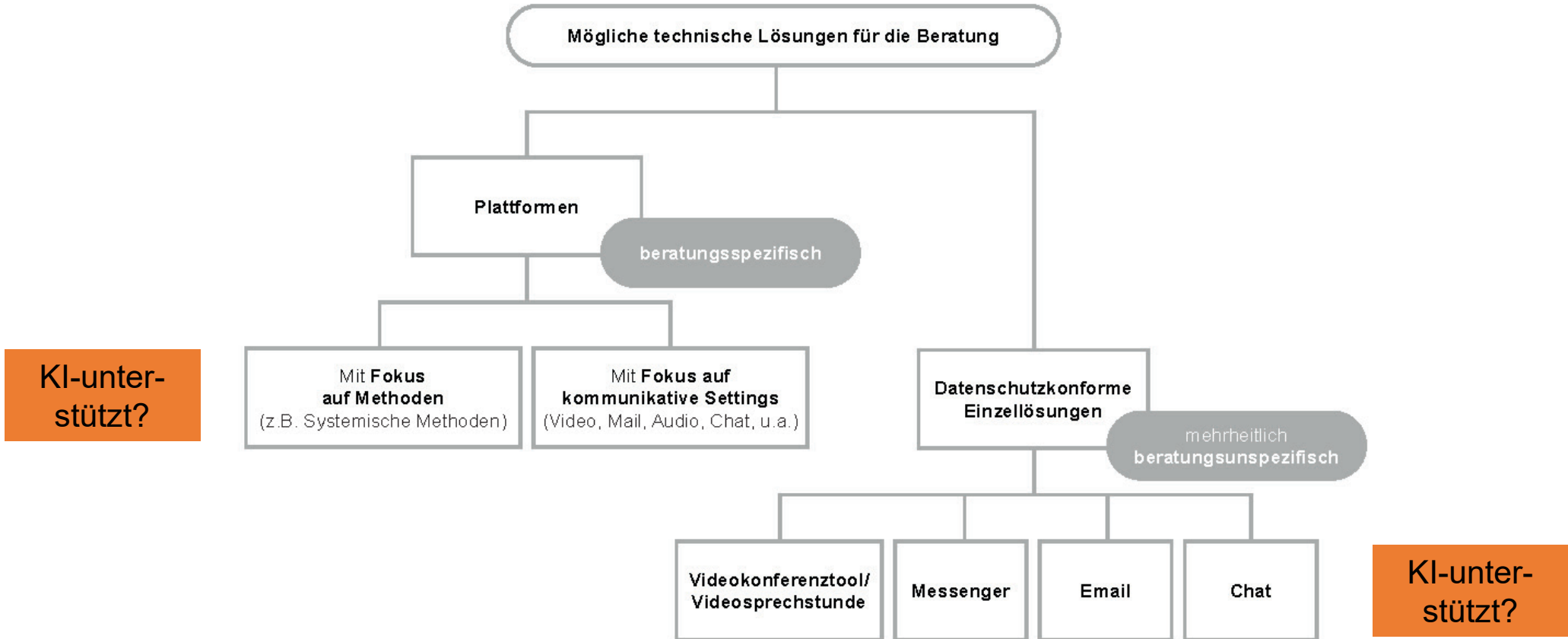
Der
«speditive»-
Raum
(Chat)

Der
«unterstützte
Raum
(KI-Support)

Möglichkeiten-Räume für neue (Lösungs-)Perspektiven

Wie wird beraten?

Vervielfältigung der technischen Möglichkeiten

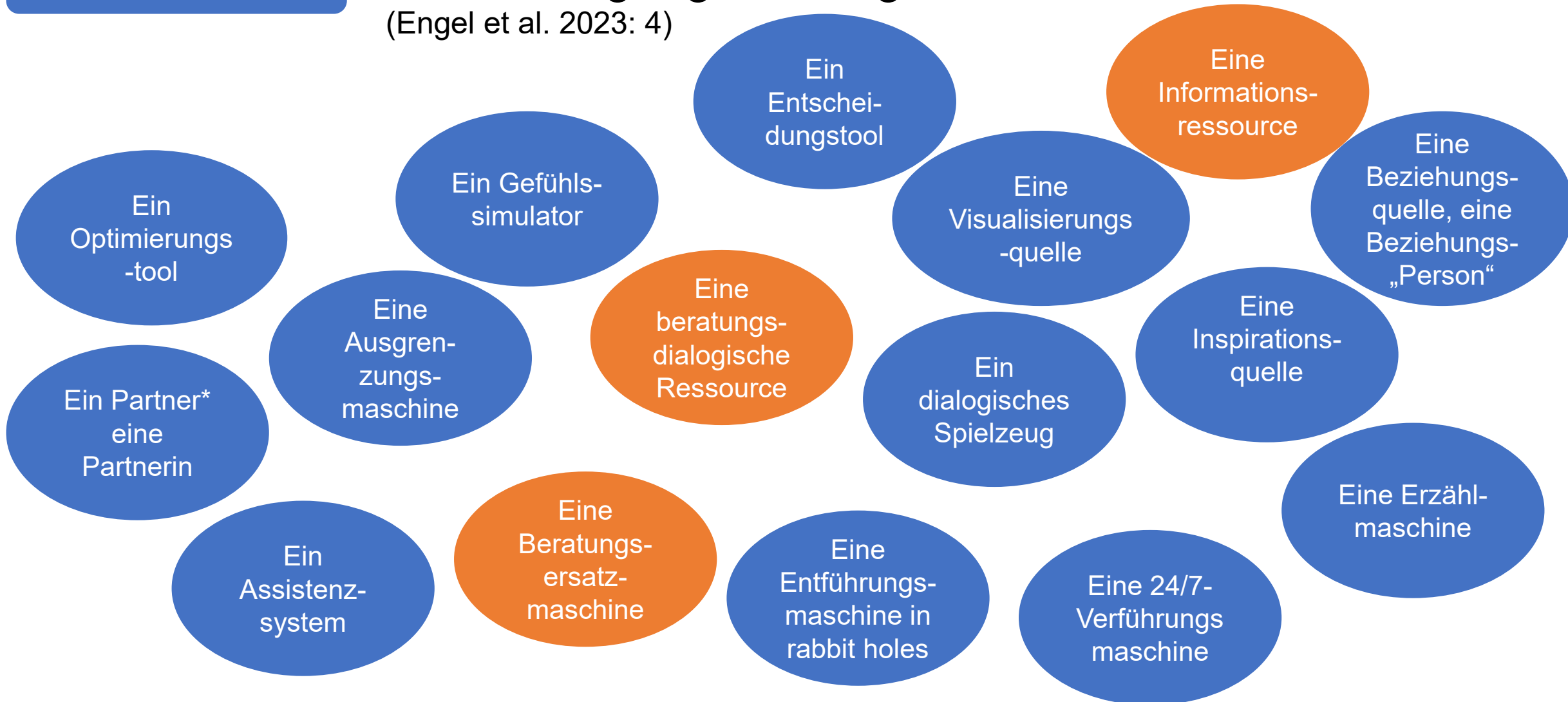


Silverberg / Hörmann 2022 in: Camenzind et al. 2023: 79

Wie wird beraten?

Vervielfältigung der Möglichkeiten durch KI

(Engel et al. 2023: 4)



Wie wird beraten?

Mögliche Funktionen von KI für Beratende

- KI-gestützte Beratungsformate (Engelhardt 2024).
- KI als
 - Tool der fachlichen Reflexion
 - Copilot in der Beratung
 - Assistenz für Ratsuchende
 - eigenständige Beratungsinstanz (Lehmann 2025)



© aytacbicer_i-stock-GettyImagesPlus_GettyImages

Wie wird beraten?

KI als „Weggefährte im systemischen Beratungsprozess“

(Engelhardt/Kühne 2025:14)

Quelle: <https://www.stefanhammel.de/blog/ki-assistent-fuer-hyposystemische-utilisation/>

KI-Assistent für Utilisation

Hallo! Ich bin dein Experte für therapeutische Beratung und unterstütze dich dabei, passende Tools und Methoden für deine Anliegen zu finden und anzuwenden.

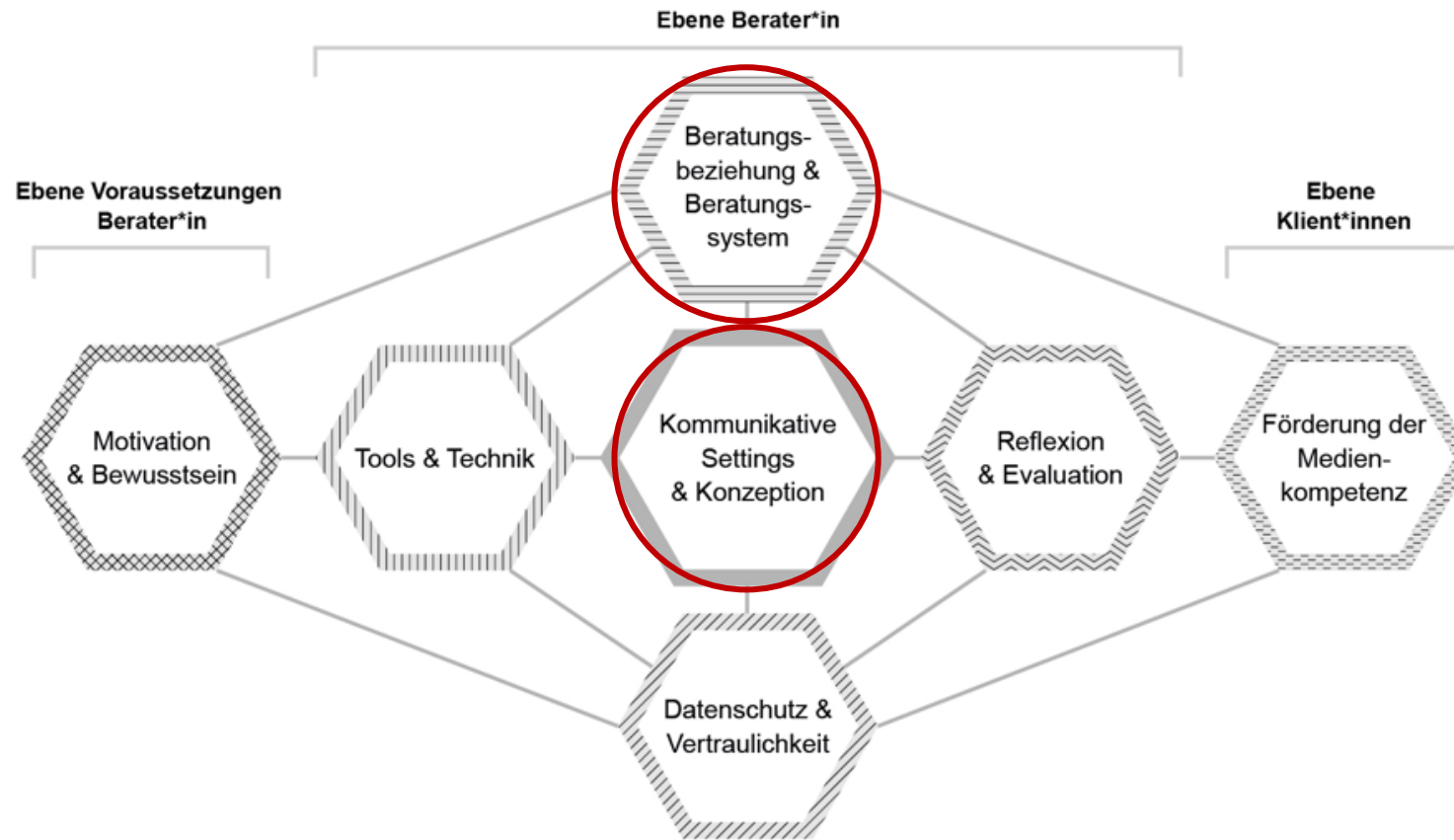
Fragen:

1. Um welche Herausforderung geht es und wie fühlt sich der Klient dabei?
2. *Optional:* Kannst du mir nähere Angaben zum Klienten machen, etwa zu seinen Interessen, Vorlieben und Abneigungen, Überzeugungen, zu seinen beruflichen und familiären Erfahrungen (Herkunftsfamilie, aktuelle Familie), Hobbies, Glaube, politische / weltanschauliche Haltung, besondere prägende Ereignisse im Leben etc.?

(Hammel 2025)

Wie wird beraten?

Kompetenz von Berater*innen



Camenzind, Hörmann & Silfverberg 2023: 61

Wie wird beraten?

Kompetenzbereich Beratungsbeziehung und Beratungssystem

Beratende sind in der Lage, ...

- auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen.
- die Qualität der Beratungsbeziehung auch im digitalen Setting aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten.
- verschiedene kommunikative Settings gezielt für die Kooperation und Zusammenarbeit im Beratungssystem einzusetzen.

Camenzind et al. 2023: 65

Wie wird beraten?

Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling

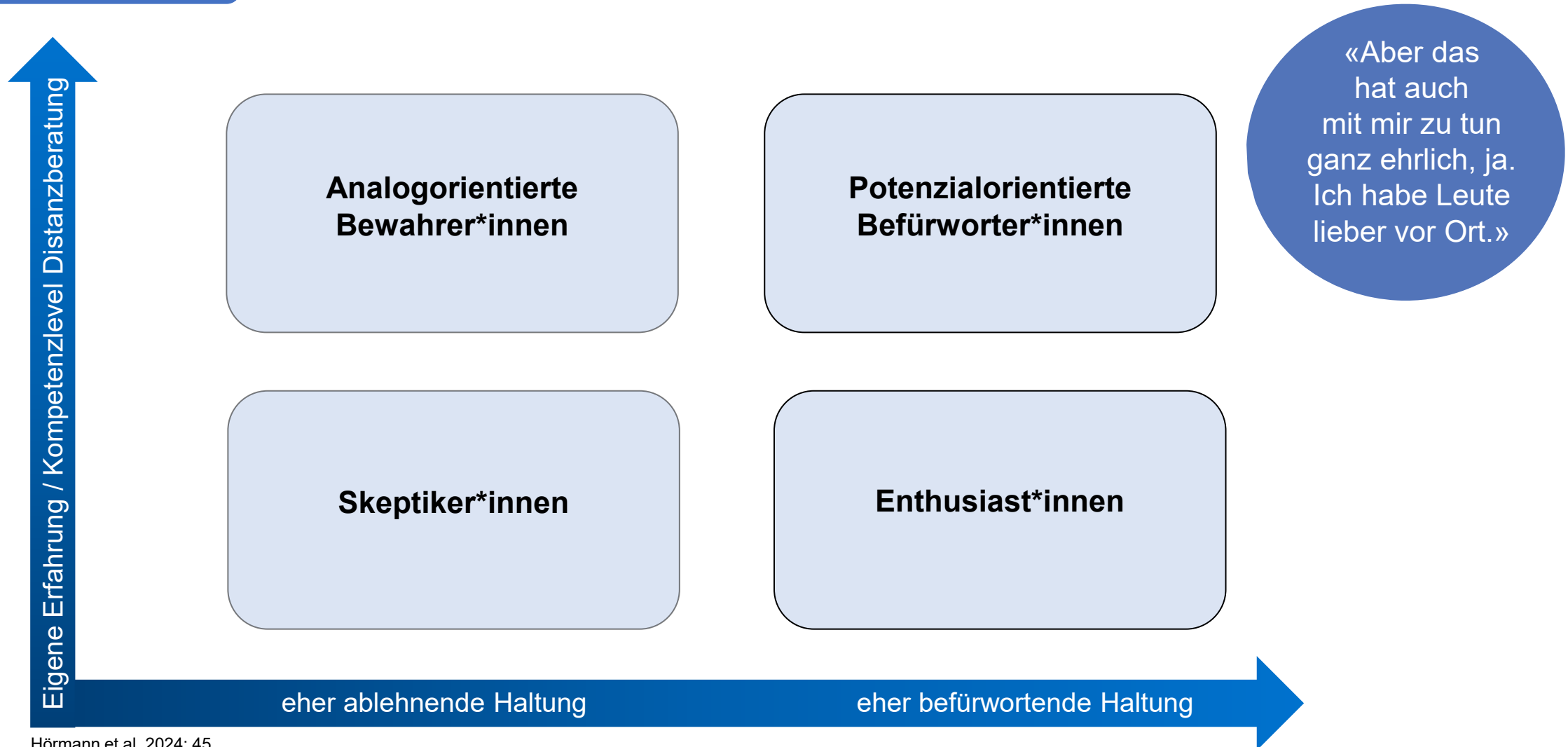
Beratende...

- kennen die Möglichkeiten zur Interaktion mit Klient*innen sowie die Herausforderungen, welche die verschiedenen kommunikativen Settings jeweils bieten.
- sind in der Lage, den Blended Counseling-Prozess konzeptionell zu fundieren (z.B. mittels Szenarien).
- sind in der Lage, aus verschiedenen kommunikativen Settings jene zu wählen, die zur Bedürfnislage der Klient*innen sowie zur Zielsetzung des Prozesses passen.
- (...)

Camenzind et al. 2023: 68

Wie wird beraten?

Versuch einer Typologie: Haltung der Beratenden



Hörmann et al. 2024: 45

Wie wird beraten?

Motivation und Haltung der Beratenden

- Wie medienaffin sind die Berater*innen?
- Erfolgt die Realisierung von Blended Counseling freiwillig oder ist es verpflichtend für die Beratenden?
- Wie können Mitarbeitende für Blended Counseling motiviert werden?
- Wie können (bisher) wenig medienaffine Mitarbeitende gewonnen werden?

Wie wird beraten?

Rahmen: Die organisationale Dimension



Hörmann et al. 2019



© Foto: M. Hörmann

Wie wird beraten?

Kompetenzen von Beratenden - organisational

- Digitale Kompetenzen der Beratenden (weiter)entwickeln – technisch und beratungsfachlich
- Organisationale Nutzung des Medienkompetenzmodells z.B. Ermittlung Fortbildungsbedarf mittels Selbsteinschätzungsbogen.
- Tandemlösungen, Mentoringmodelle
- Schlüsselpersonen mit mehr Erfahrungen / Kompetenzen
- Schrittweise Nutzung der kommunikativen Settings
- Klärung der Frage: verbindlich oder freiwillig?
- Klient*innen nicht unterschätzen

«Ganz am Anfang, (...) war sicher so, dass sich einige gestraubt haben und dann immer gesagt haben „Ja, die Person kann das nicht. Die Person will das nicht“ und ja, es ist erstaunlich, wieviel Personen das trotzdem können. Also (...) wir haben dann das wirklich auch rausgegeben: versuchen, machen und ausprobieren.»

Hörmann et al. 2024

Zentrale Aspekte für die Implementierung von Blended Counseling

- Erreichbarkeit /Antwortschnelligkeit
- Arbeitsteilung und Einsatzplanung
- Psychohygiene der Mitarbeitenden
- Realisierung im mobilen Arbeiten

Was ist Thema in der Beratung?

- das Digitale als Thema in Beratungen
- Erweiterung der Themen / neu Themen durch KI
- Das Ende der Fachberatung?
- 2. Frankfurter Erklärung zur Beratung (2012):
Beratung als „Navigation durch ein unüberschaubares Angebot an Informationen, Auskünften und Ratschlägen“ (Forum Beratung 2012).
Auseinandersetzung mit diesem Anspruch an Beratung
=> in Zeiten einer vermeintlich allwissenden KI
umso notwendiger.



© aytacicer_i-stock-GettyImagesPlus_GettyImages

Ausblick

Entwicklungslinien von Beratung (im digitalen Setting)

Onlineberatung

=> verstanden
als schriftbasierte
anonyme
Mailberatung



Onlineberatung => verstanden
als Videoberatung
(Pandemieeffekte)

Blended Counseling

- Integration digitaler Settings in einen F2F-vor Ort-Prozess
- Integration von F2F-vor Ort-Beratung in einen Onlineberatungsprozess
- Blended Online Counseling



Beratung im digitalen Setting: vielfältige Möglichkeiten

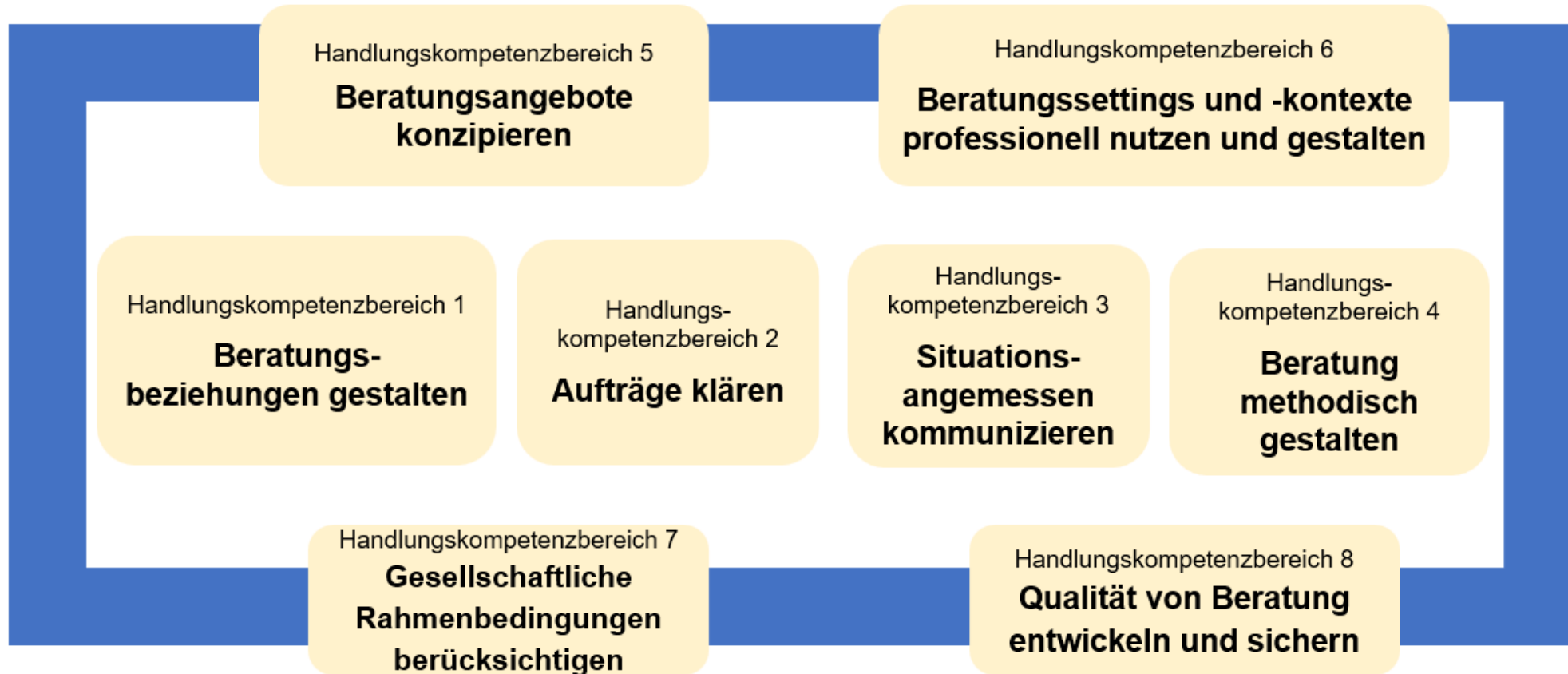
KI in der Beratung

„Klassische“ Beratung Präsenzberatung / Face-to-Face vor Ort

Ausblick

Kompetenzmodelle weiterentwickeln

=> integrative Kompetenzmodelle entwickeln



(Hörmann & Silfverberg im Auftrag der DGfB 2025)

Ausblick

Den fachpolitischen Diskurs ausbauen

- Formale Rahmenbedingungen für Beratung im digitalen Setting
 - gesetzliche Regelungen modernisieren
 - Finanzierungsmodelle entwickeln
- Curricula Beratungsaus- und -weiterbildungen weiterentwickeln
 - Kompetenz für Beratung im digitalen Setting als integrierter und verbindlicher Bestandteil einer qualifizierten Beratungsweiterbildung
 - KI-Kompetenzen curricular integrieren
- Entwicklung von Qualitätsstandards für Beratung im digitalen Setting

Ausblick

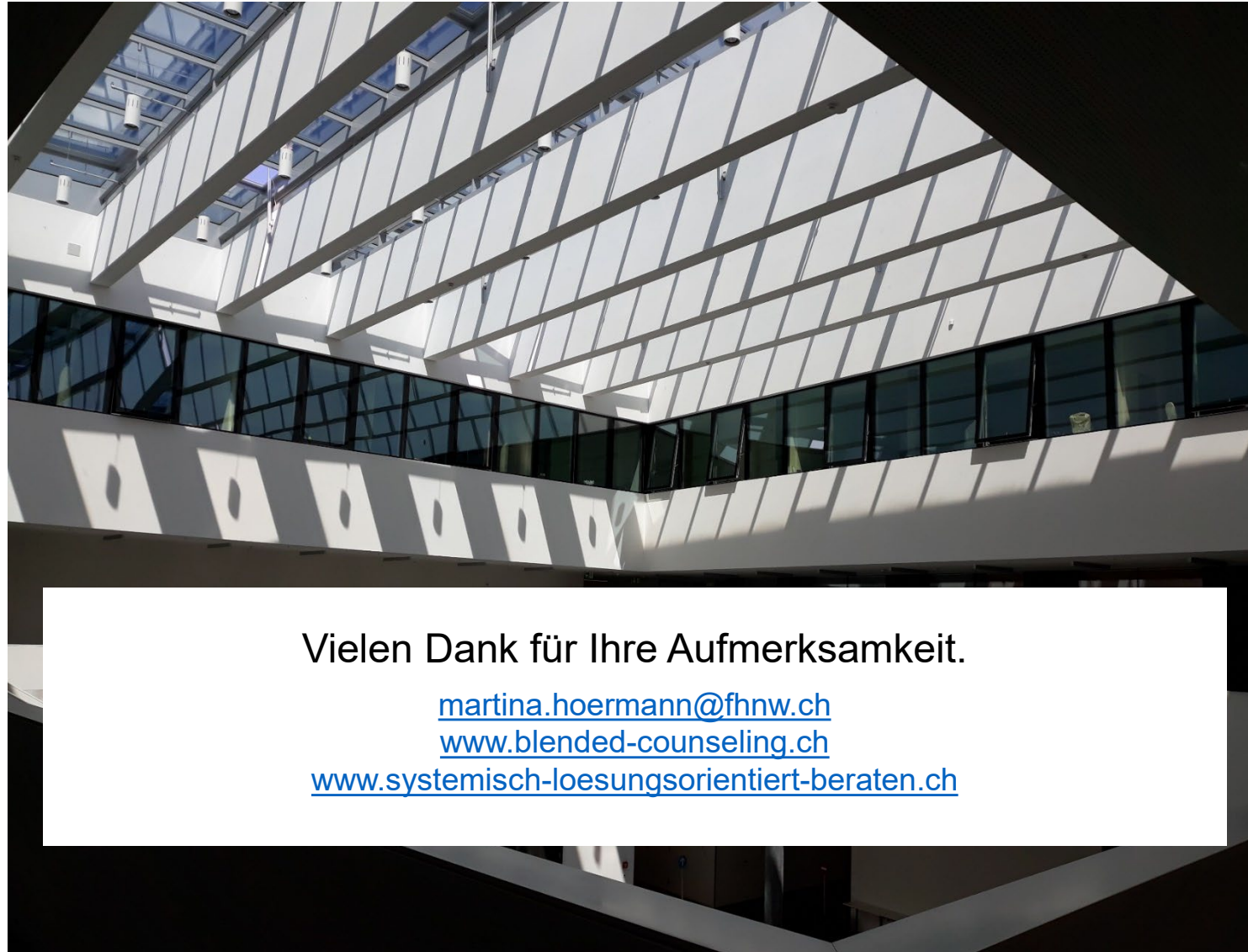
Vertraulichkeit und Datensicherheit auch im Zeitalter von KI sicherstellen

- [Le Chat | Mistral AI](#) (F)
- [Claude | mindsquare](#) (D)
- Apertus (CH) [Public AI Inference Utility](#)

⇒ Neues Verständnis von KI

«Derzeit ist Apertus das führende öffentliche KI-Modell:
ein Modell, entwickelt von öffentlichen Institutionen im Dienste des Gemeinwohls.
Es ist der bislang stärkste Beweis dafür, **dass Künstliche Intelligenz eine öffentliche Infrastruktur sein kann – wie Autobahnen, Wasserleitungen oder Stromnetze.**»

Joshua Tan, Public AI Inference Utility



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

martina.hoermann@fhnw.ch

www.blended-counseling.ch

www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch

Literatur

- Bhuiyan, J. (2025). Chat GPT encouraged Adam Raine's suicidal thoughts. His family's lawyer says OpenAI knew it was broken, In: The Guardian 30.09.2025. Online verfügbar: <https://www.theguardian.com/us-news/2025/aug/29/chatgpt-suicide-openai-sam-altman-adam-raine> [25-09-15]
- Blome, T., Neumann, T. (2025). Dieser Code hat Ihr Leben verändert. Ein Gespräch mit Tim Berners-Lee. In: ZEIT 39/2025, S. 48.
- Camenzind, G./Hörmann, M./Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.
- DICV Köln (2023). Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas. Köln. [25-09-15]
- Engel, F., Kühne, S., Sickendiek, U. (2023): Einige Bemerkungen zu Beratung, Künstlicher „Intelligenz“ und ChatGPT. Diskussionsbeitrag zur Beratungswissenschaft und -praxis. Bielefeld und Wien.
- Engelhardt, E. & Kühne, S. (2025): Künstliche Intelligenz in der Beratung. Ein Kompass für die systemische Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, E. (2024). Zwischen Algorithmus und Authentizität: Neue Wege der Beziehungsgestaltung in KI-gestützten Beratungsformaten. Leitartikel für den Informationsdienst jugendsozialarbeit nord.
- Engelhardt, E. (2023): Berät bald der Bot!? Zur Bedeutung von KI-Textgeneratoren in der (Online-)Beratung. Zeitschrift Jugendhilfe (61) 5, 404-409
- von Foerster, H. (1997). Wissen und Gewissen. Versuch einer Brücke. Frankfurt.
- Gahleitner, S.B. (2020). Professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Arbeit und Beratung. Tübingen: DGVT-Verlag
- Hammel, S. (2025). „Hammel Digital“ – KI-Assistent für Utilisation und Supervision [KI-Assistent für Utilisation | HYPS](https://www.stefanhammel.de/blog/2025/01/16/5407/)
<https://www.stefanhammel.de/blog/2025/01/16/5407/> [2025-09-15]
- Hörmann, M. (2024). Blended Counseling in der Familienberatung. In: Unsere Jugend 76(11/12): 482-489.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2378/uj2024.art63d>
- Hörmann, M., Silfverberg, M. (2025). Kompetenzsynopse für einen Qualifikationsrahmen Beratung. Ein Projekt im Auftrag der Dt. Gesellschaft für Beratung. Olten und Köln. <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/53867>
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW.
- Hörmann, M., Tschopp, D., Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.

Literatur

Hörmann, M., Wüthrich, B., Silfverberg, M. (2024). [Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung](#). Schlussbericht zur Studie im Auftrag des Schweizerischen Staatssekretariates für Wirtschaft (SECO). Hochschule für Soziale Arbeit Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten.

Knatz, B./Dodier, B. (2021). Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis. Klett-Cotta.

Knauf, H. (2022). Instamoms und Instadads. Was Eltern auf Instagram und in der Blogosphäre suchen und finden. In: Die politische Meinung. Nr. 573, 03/04 2022, 67. Jg, 63-68.

Kühne S., Engel F. (2025). ELIZA und die Falle der Anthropomorphisierung. Kommunikation mit Künstlicher „Intelligenz“. Online verfügbar unter www.kühne-engel.eu.

Külling, C., Waller, G., Suter, L., Willemsen, I., Bernath, J., Skirgaila, P., Streule, P., & Süss, D. (2022). JAMES – Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Lehmann, R. (2025). KI in der Beratung. In: Linnemann, G., Löhe, J., Rottkemper, B. (Hg.), Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa. S. 117-127.

Rosa, H. (2024). Die Unverfügbarkeit von Resonanzbeziehungen ... und ihre systemischen Voraussetzungen. Vortrag auf der Tagung der systemischen Gesellschaft. 21.6.2024. Berlin.

Silfverberg, M., Hörmann, M. (2025). Wegweiser für den digitalen Möglichkeitsraum - beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 43(1), 3-10.

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. CyberPsychology & Behavior. 7 (3). S. 321–326.

Susman, K. (2022): Die Psychologie des virtuellen Raums. Begegnungsförderung und horizontale Kommunikation. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 44-45. Online: <https://erwachsenenbildung.at/magazin/ausgabe-44-45>.

Wolfenstein, K. (2025). Erste große OpenAI KI-Studie: Wer nutzt Chat GPT wirklich? – und wofür? Eine ausführliche Analyse. Online verfügbar: <https://xpert.digital/erste-grosse-openai-studie/> [25-09-15].