

Kontakt – Joining – Resonanz. Überlegungen zur Gestaltung der Beratungsbeziehung in analogen und digitalen Settings

Beziehungswelten im Wandel:
Analog, digital, hybrid – und mit KI?
Wissenschaftlicher Fachtag der DGGSF-
Fachgruppe Onlineberatung und Medien

5. September 2025, Hochschule München

Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz

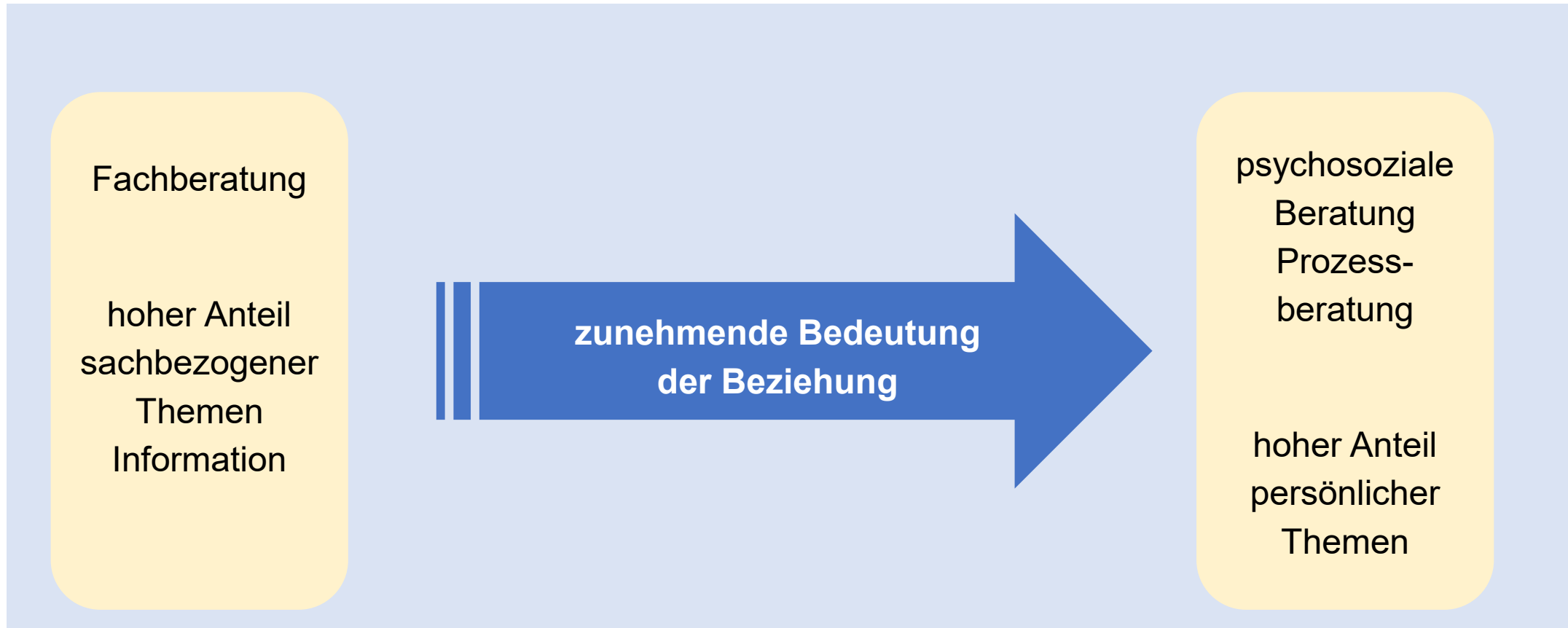
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement



Überblick

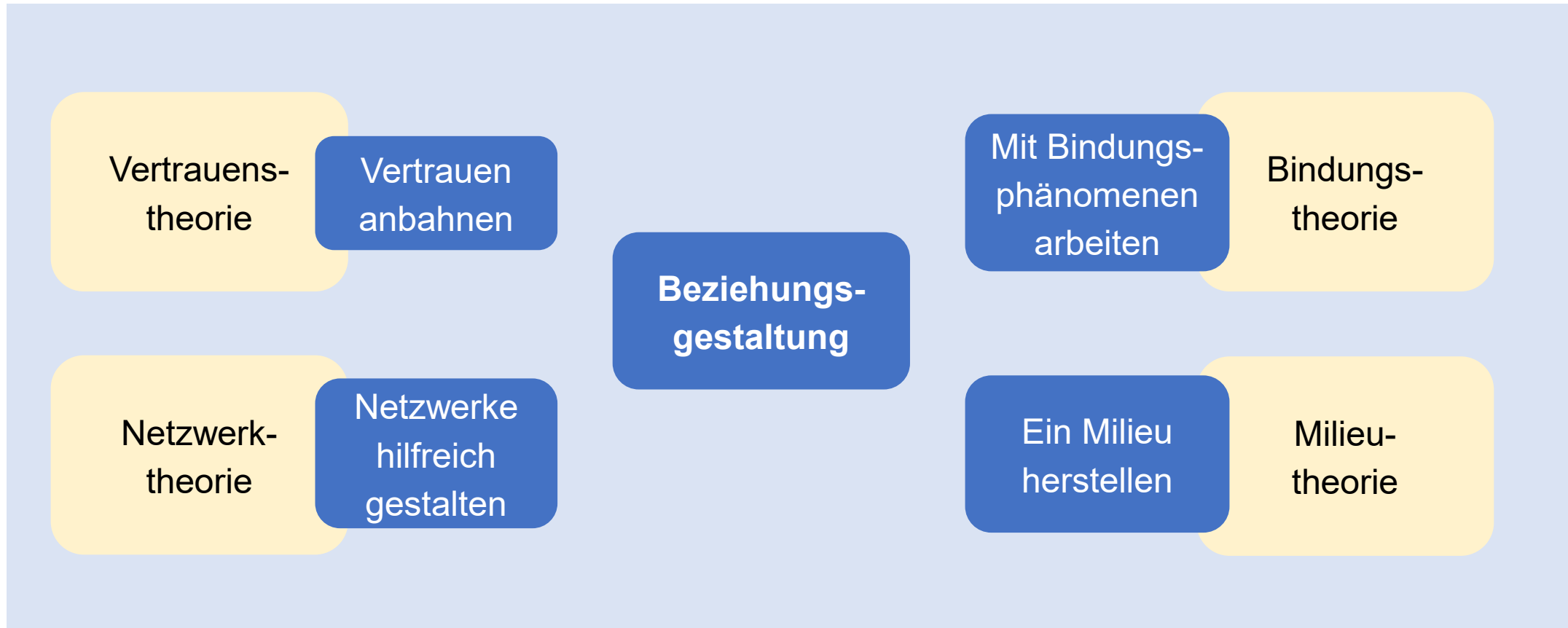
- Beziehungsgestaltung in der Beratung
Kontakt – Joining – Rapport - Resonanz
- Beziehungsgestaltung im digitalen Setting
- Möglichkeiten und Herausforderungen im digitalen Setting
 - Resonanz in der Videoberatung
 - Resonanz in der Mailberatung
 - Resonanz in der Telefonberatung
- Ausblick

Bedeutung der Beziehung in Beratungskontexten



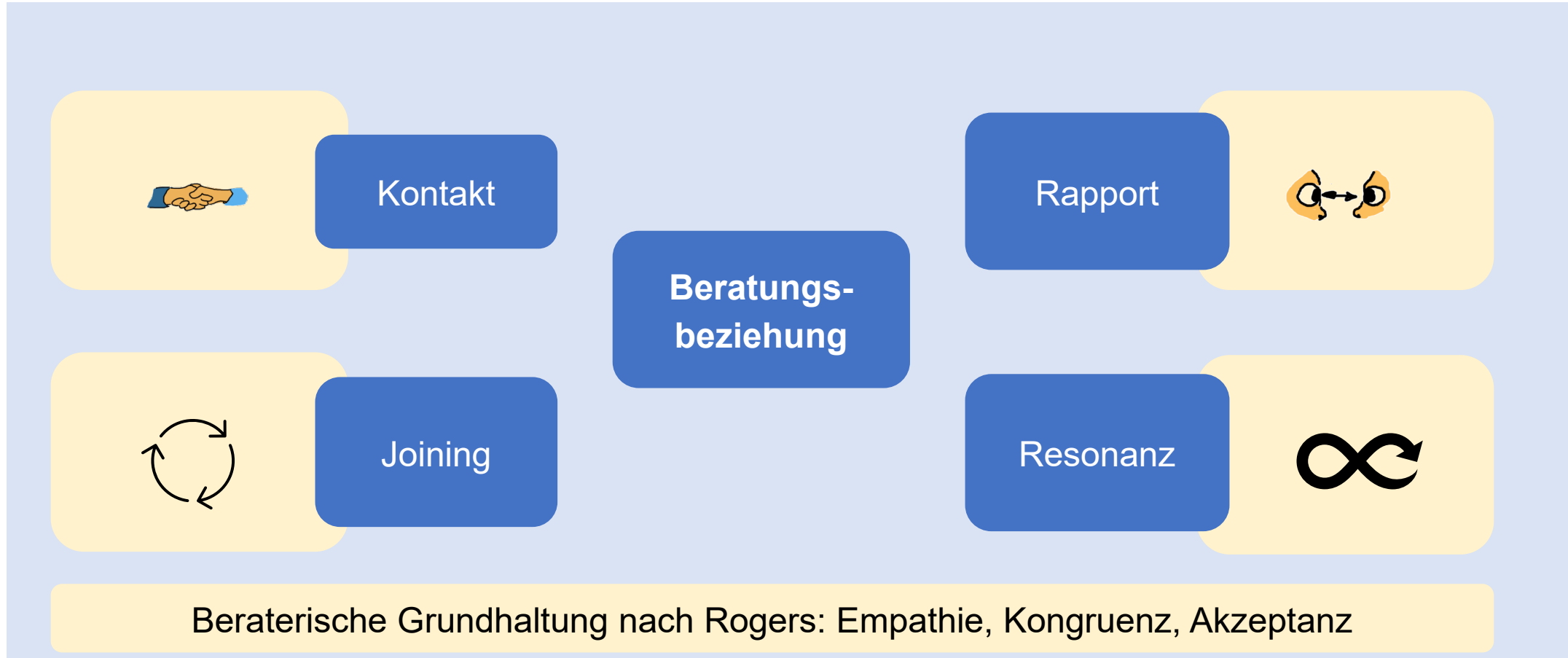
Eigene Darstellung in Anlehnung an Fuhr 2003

Theoretische Grundlagen der Beziehungsgestaltung (Gahleitner 2020)



Eigene Darstellung in Anlehnung an Gahleitner 2020

Elemente zur Gestaltung der Beratungsbeziehung



Kontakt

1. Berührung mit einem Lebewesen oder Gegenstand; unmittelbare Verbindung zwischen zwei Körperoberflächen (insbesondere Medizin, Pflege)
2. (persönliche) Verbindung zwischen zwei oder mehreren Personen (oder Institutionen), die für einen bestimmten Zeitraum besteht oder regelmäßig unterhalten wird (z. B. um soziale Bindungen zu knüpfen oder aufrechtzuerhalten, Informationen auszutauschen o. Ä.)

In der Beratung: Erstkontakt => Frage des Zugangs

Joining

- engl.: angrenzen, anschließen, verbinden, zusammenfügen
- im systemischen Verständnis ein therapeutisches oder beraterisches Bündnis zwischen Klient*innen-System und der Fachperson
- Ziel: kooperatives Arbeitsbündnis einzugehen.
- Orientierung an den Kommunikationsstilen, Regeln und Werten des Systems, um eine neues gemeinsames Beratungssystem zu bilden

Rapport

- Begriff aus dem NLP
- ein gutes Einvernehmen oder eine gute Atmosphäre zwischen kommunizierenden Menschen
- entsteht teilweise spontan durch Sympathie, über gemeinsame Vorlieben, ähnliche Erfahrungen, gleiche Hobbies, Interessen oder Überzeugungen, ähnliche Lebensstile etc.
- «zu jemandem einen guten Draht haben», die «gleiche Wellenlänge haben»
- wird über ähnliche Impulse in Körperhaltung, in den Körperbewegungen und der Atmung ausgedrückt.

Resonanz

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

Resonanz (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

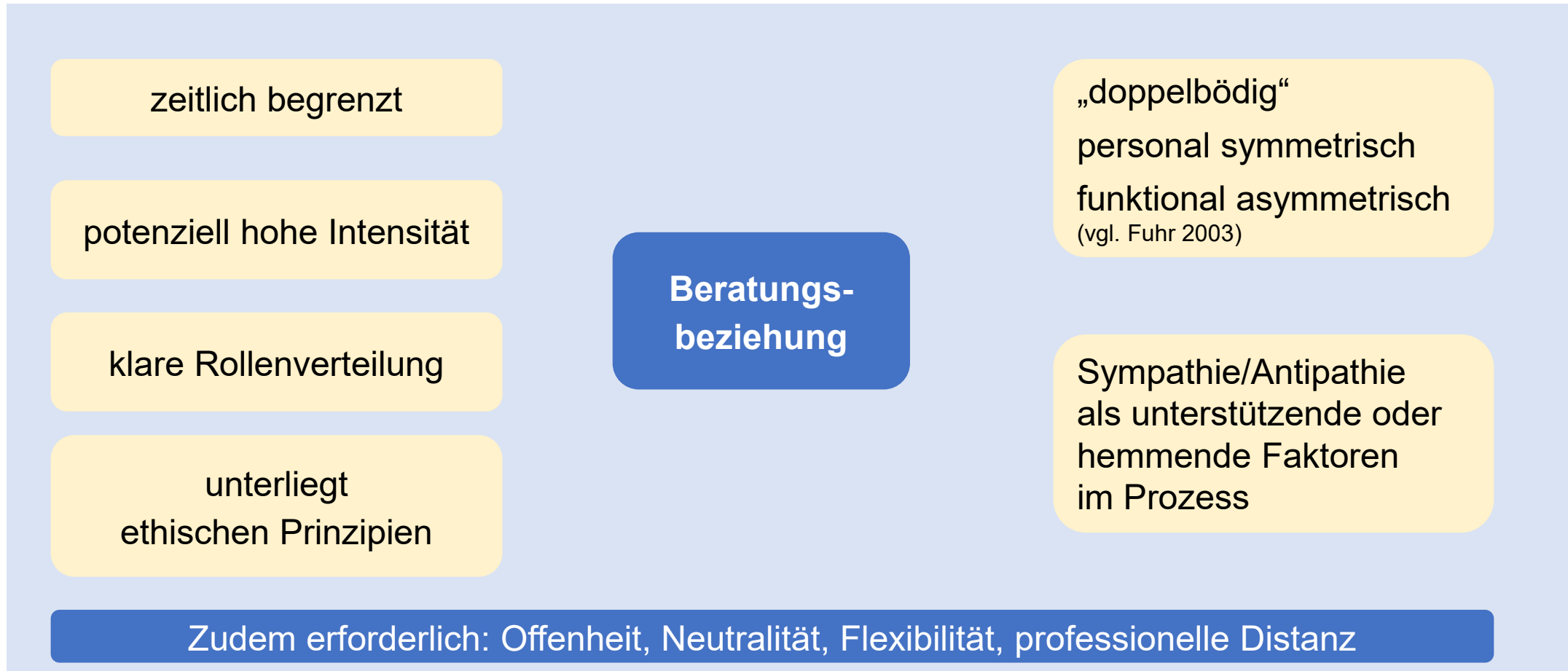
Resonanzfähigkeit setzt die Bereitschaft voraus, sich verletzbar zu machen (Vertrauen)

2: Ermöglichung einer Selbstwirksamkeitserfahrung

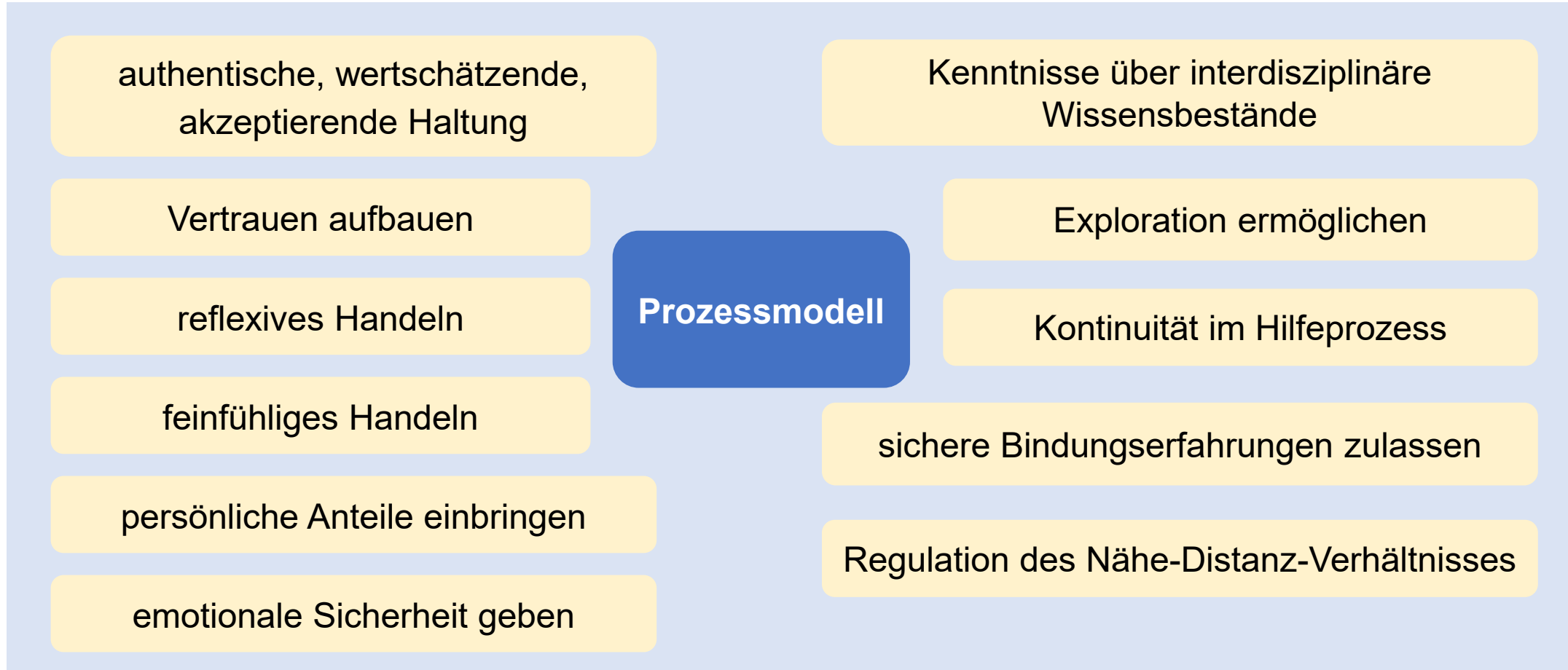
Zielhorizont: Offen genug, um berührbar zu sein

Geschlossen genug, um mit eigener Stimme zu sprechen

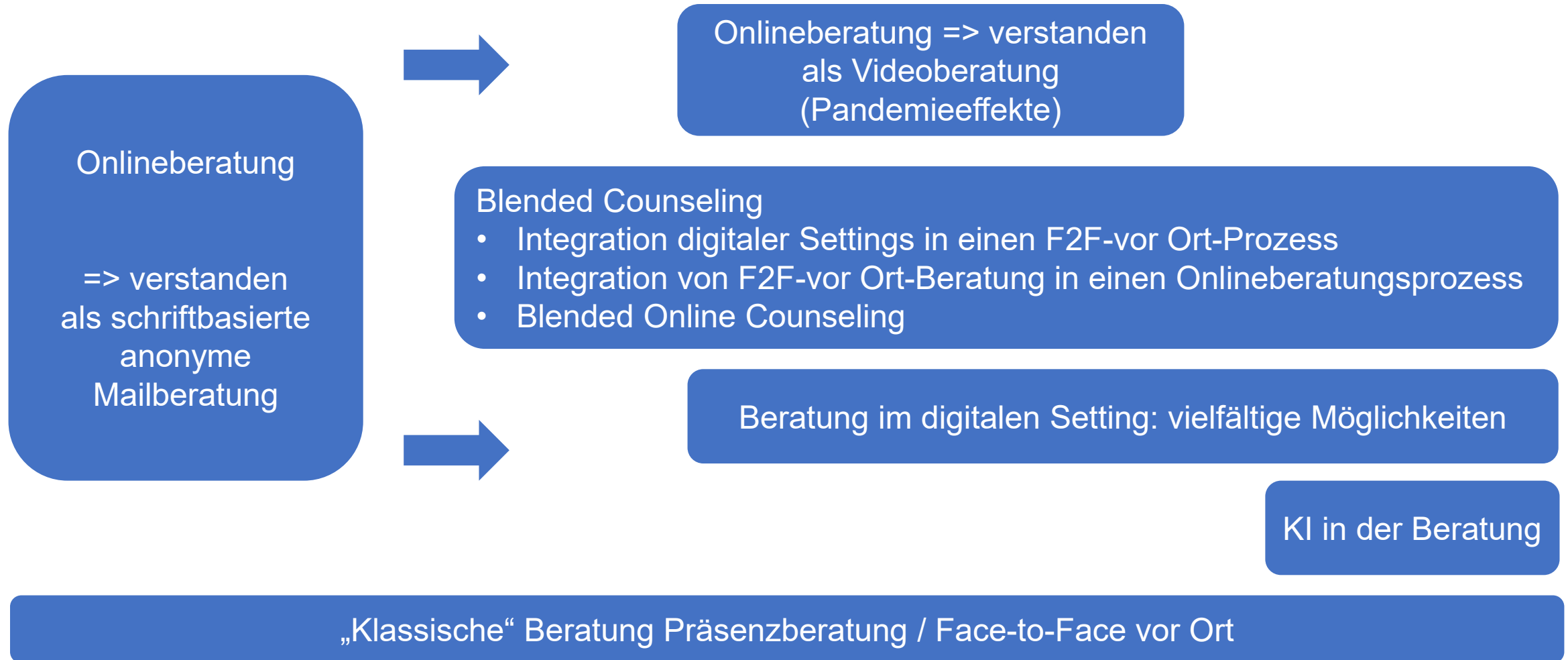
Besonderheiten der Beratungsbeziehung



Prozessmodell Beziehungsgestaltung (Gahleitner 2017)



Entwicklungslinien von Beratung (im digitalen Setting)



Beratungsbeziehungen gestalten im digitalen Setting

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

Eigene Darstellung

Media Richness theory – Reichhaltigkeit kommunikativer Settings

Reichhaltigkeit eines Mediums ist abhängig von

- der Anzahl der zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle
- der Schnelligkeit, mit der Rückmeldungen möglich sind
- der Vielfalt der vermittelten Sprache
- der Möglichkeit zur Entstehung sozialer Präsenz

synchrone Medien ermöglichen eine besonders reichhaltige Kommunikation

«Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt» (Wenzel 2015:36)

Gestaltung des virtuellen Beratungsraums

«Wer sich wann mit wem innerhalb digitaler Räume bewegt [...] bleibt je nach softwarebasierter Gestaltung des Raums mehr oder weniger unklar. Damit wird die Syntheseleistung ebenso wie der Platzierungsprozess noch einmal deutlich expliziter zu einer Aufgabe der Subjekte» (Witzel 2021: 73).

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 wächst“ (Foerster, zit. nach Levold 2011: 18)

Der
«Nachdenk»-
Raum
(Mail)

Der
«Schutz»-
Raum
(anonym)

Der
«Begegnungs»-
Raum
(Video)

Der
«speditive»-
Raum
(Chat)

Möglichkeiten-Räume für neue (Lösungs-)Perspektiven

Resonanz in der Videoberatung

Herausforderungen für die Beziehungsgestaltung: Kanalreduktion (Zweidimensionalität, reduzierte nonverbale Mimik und Gestik, Blickkontakt, Kameraausschnitt, technische Störungen, Eigenbild, Einblick in Lebensbereiche der Klient*innen)

Potenziale: synchrones Setting, reichhaltig, externe Niedrigschwelligkeit

Aktive Gestaltung des virtuellen Beratungsraums

- Gemeinsame «Bildschirmhygiene»
- «Notfall»-Szenario, wenn Verbindung unterbrochen wird
- Setting explizit machen
- Raumgestaltung gemeinsam mit Klient*in (vgl. Sümmerer 2020)

Sümmerer (2020): «**So fern und doch so nah**»

Resonanz in der Videoberatung

Kompensation der Nicht-Körperlichkeit: **Handlungen in Sprache übersetzen**

(vgl. Bülow, Kunner 2021)

- Verbalisieren von Emotionen und Handlungen
- Hohe Relevanz: Qualifizierung der Berater*innen (methodische Vielfalt)
- Berücksichtigung der Bedarfe der Klient*innen, Präsenz und Authentizität der Berater*innen => Aspekte für den Aufbau einer tragfähigen Beratungsbeziehung

Paradoxien im virtuellen Raum (Susman 2022):

Beziehungsaufbau: um tatsächlich mit «anderen virtuell erfolgreich in Beziehung treten zu können, bedarf [es] der Fähigkeit, **in eine virtuelle Umgebung so eintauchen zu können, als befände man sich gemeinsam tatsächlich am imaginierten Ort**» (Susman 2022: 5).

«horizontale Beziehungsgestaltung» erfordert **Würdigung der Komplexitäten und Widersprüchlichkeiten** des Onlineraums

Wie aus Daten Beziehungen werden...

„Was macht eine*n gute*n Zuhörer*in* aus? (<http://listening-skills.eu>)

1. Empathie: das Gegenüber aus seinem je eigenen subjektiven Erleben heraus wahrnehmen zu können.
2. Emotionale Stabilität: die eigenen und die mir entgegengebrachten Gefühle einordnen zu können und die emotionale Stärke in meinem inneren Erleben zu balancieren
3. Aktives Zuhören: die Hörfähigkeit in ihren verschiedenen Möglichkeiten kennenlernen und die Sprachkompetenz des aktiven Zuhörens
4. Respekt: das situative Verhalten und die handelnde Persönlichkeit des Gegenübers zu unterscheiden und für die Person eine wertschätzende Haltung einzunehmen
5. Gesprächsführung: den Prozess des Zuhörens steuern und Dialoge mit nützlichen Fragen vertiefen
6. Ressourcenaktivierung: die Selbstwirksamkeit und Selbstwerterhöhung des Gegenübers fördern durch Fokussierung auf Ressourcen und Fähigkeiten im Kontakt (Knatz & Schumacher, 2019)“

Keine der sechs Aktivitäten ist an eine tatsächliche physische Präsenz gebunden.

(Knatz / Dodier 2021: 97)

Resonanz in der Mailberatung

Aspekte der professionellen Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung (vgl. Tamborini 2023)

Sprache => Herstellung einer gemeinsamen Wirklichkeit
indem die Beteiligten sich in Schriftsprache einschwingen: z.B. durch

- sprachliche Anpassung an das Gegenüber
- positive Umformulierung von zum Beispiel negativ geäußerten Situationen.

Vertrauen: „Was als erstes auffällt ist, dass vor allem **den Rahmenbedingungen vertrauensfördernde Eigenschaften** zugesprochen wurden für die Beziehungsentwicklung. Die **Sicherheit**, welche durch die garantierte Anonymität und den Datenschutz im Rahmen des Angebotes entsteht, erlaubt nach Aussagen der Beteiligten das notwendige Vertrauen zu haben, um über schamerfüllte Themen zu sprechen.“ (ebd. 34/35)

Vertrauensempfinden Beratende: Ambivalenz

=> Beratungsverläufe könnten veröffentlicht und vervielfältigt werden => vorsichtige Haltung
Vermittlung von Sicherheit für die Klient*innen => notwendig um Vertrauen aufbauen
=> Paraphrasieren, Verbundenheit signalisieren und Würdigung des Erstkontaktes

Resonanz in der Mailberatung

Resonanzerleben und Nähe in der schriftlichen Onlineberatung

- wenn auf Fragen und Textinhalte Bezug genommen wird
- wenn ein Dialog entsteht
- wenn Klient*innen die Berater*innen teilnehmen lassen an Veränderungen und ihrem Prozess.
- wenn eine Reziprozität auf inhaltlicher, aber auch emotionaler Ebene stattfindet , d.h. wenn Klient*innen sowohl auf der Sach- wie auch auf der Offenbarungsebene Reaktionen zeigen.

Berater*in: «Ich spüre sie in den Antworten. Zum Beispiel wenn jemand schreibt, dass es ihm geholfen hat und er oder sie emotional darauf reagiert hat wie Weinen oder Schmunzeln. (...) In diesen Momenten erfahre ich **eine unglaubliche Nähe zu dieser Person.**»

Vgl. 4-Folien Konzept (Knatz & Dodier 2003/2021) => Resonanzboden

Beraterin «Wir probieren dann wirklich einen Art Resonanzraum zu erschaffen. Das ist einfach **ein langsamer Resonanzraum** und kein schneller.» (Tamborini 2023: 37).

Resonanz in der Mailberatung

Aktiver Ausgleich des Fehlens verschiedener Informationen zur gesendeten Botschaft

- verschriftlichte Emotionen und präzises Schreiben notwendig
- mehr Text, um Beziehungsklärung zu ermöglichen.
- durch fehlende Ko-Präsenz wird **Dimension der Vorstellung über die Person** bedeutsam
Reflexiver Umgang mit potenziellen Idealisierungen des*r Beratenden
- **zeitliche Dimension:**
Gefühl von **Verbundenheit** entsteht über einen längerdauernden Dialog
„Wo räumliche Begegnung nicht möglich ist, so erhält die zeitliche eine große Wirkung.“
(Tamborini 2023: 58/59)

Resonanz in der Telefonberatung

Herausfordernde Kommunikation, z. B. mit emotional instabilen Personen oder Menschen in Krisensituationen:

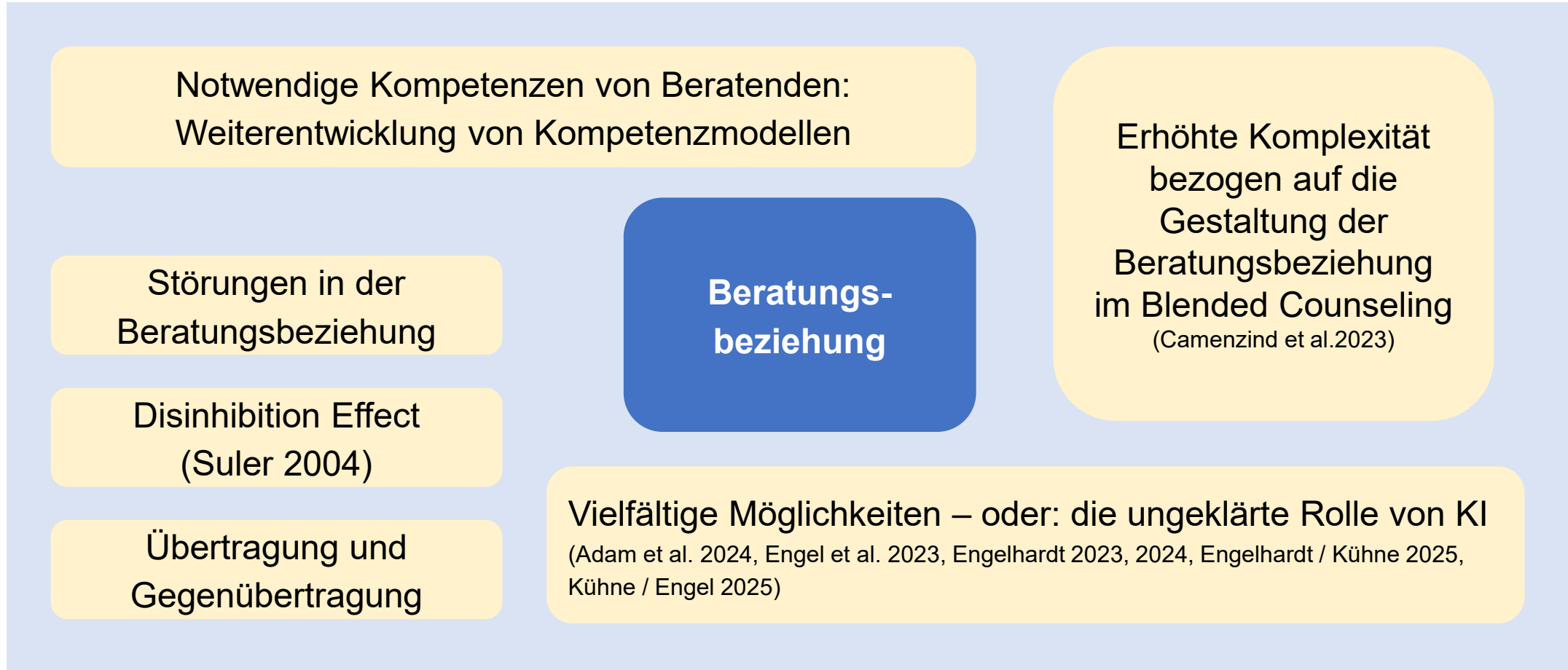
- Unterstützung (Support)
- Mitgefühl (Empathy)
- Aufrichtigkeit (Truth)

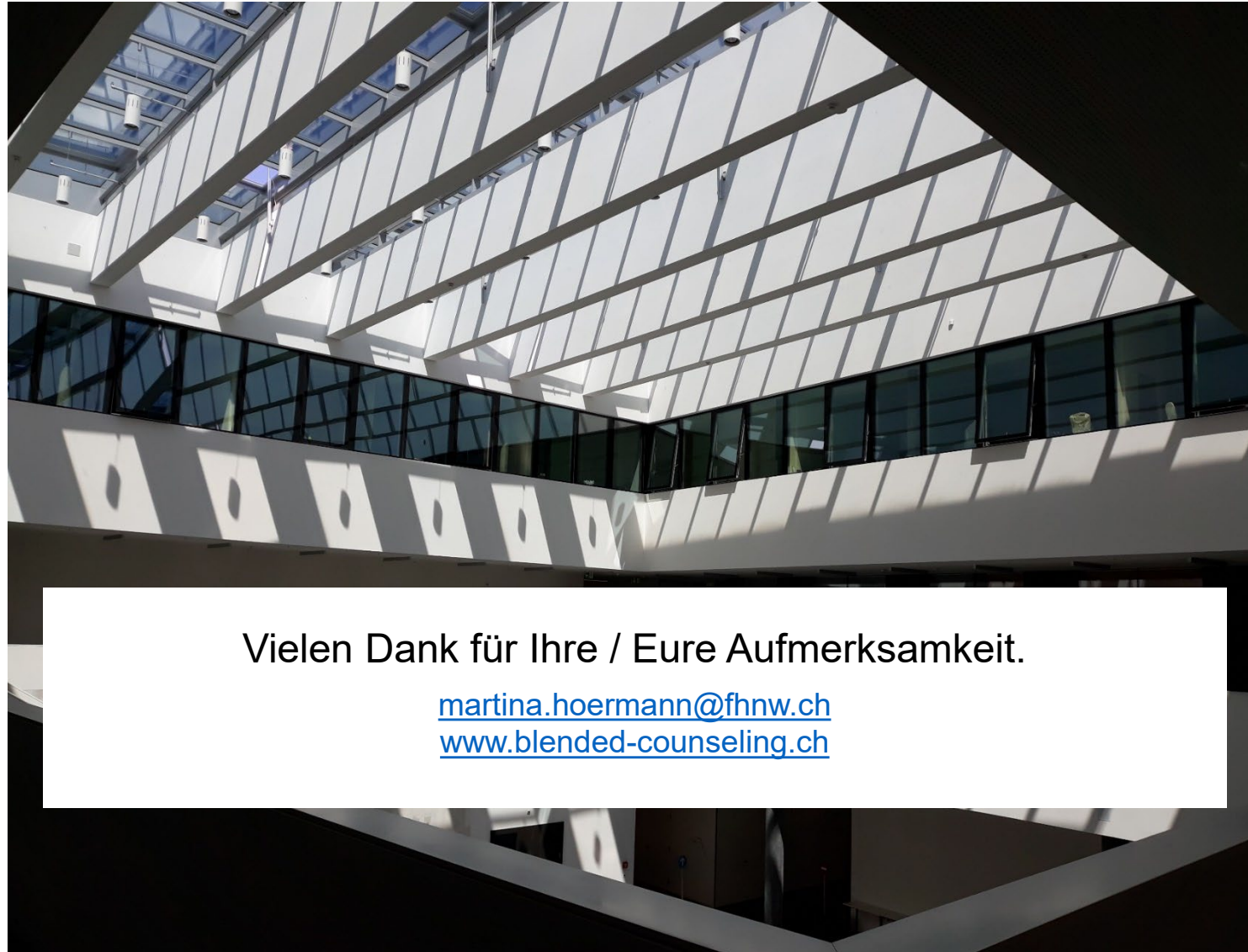
Menschen in Krisensituationen

- haben Angst, missverstanden zu werden
- fühlen sich hilflos und ausgeliefert
- brauchen Sicherheit und Orientierung, um in Kontakt zu kommen

(vgl. Knatz / Schumacher 2019: 21)

Herausforderungen im digitalen Möglichkeitsraum - Ausblick





Vielen Dank für Ihre / Eure Aufmerksamkeit.

martina.hoermann@fhnw.ch

www.blended-counseling.ch

Literatur

- Adam, S./Gachnang, P./Leiberg, S./Schulze, S./Nieuwenboom, J.W. (2024). «Verkörperter KI» – Soziale Roboter in der ambulanten Suchthilfe? In: Suchtmagazin, Jg. 50, H. 02/2024, 30-34.
- Bülow, A./Kunner, B. (2021). Die Beratungsbeziehung in der Face-to-Face- und Video-Beratung. Ev. Hochschule Berlin.
- Camenzind, G./Hörmann, M./Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.
- 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 (On-line-)Beratung. Zeitschrift Jugendhilfe (61) 5, 404-409
- Fuhr, R. (2003): Struktur und Dynamik der Berater-Klient-Beziehung. In: Krause, C./Fittkau, B./Fuhr, R./Thiel, H. (Hg.): Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung. Paderborn u. a.: Schöningh. S. 32-50.
- Gahleitner, S.B. (2020). Professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Arbeit und Beratung. Tübingen: DGVT-Verlag
- Gahleitner, S.B. (2017). Soziale Arbeit als Beziehungsprofession: Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Beltz Juventa.
- Gahleitner, S. B.; Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirk-faktor. In: Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. 02/2016. S. 108-129.

Literatur

- Knatz, B./Dodier, B. (2021). Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis. Klett-Cotta.
- Knatz, B. /Schumacher, S. (2019). Mediale Dialogkompetenz Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat. Berlin: Springer.
- Kühne S./Engel F. (2025). ELIZA und die Falle der Anthropomorphisierung. Kommunikation mit Künstlicher „Intelligenz“. Online verfügbar unter www.kühne-engel.eu.
- Rogers, C. R. (2004). Die notwendigen und hinreichenden Bedingungen für Persönlichkeitsentwicklung durch Psychotherapie: Die Echtheit des Therapeuten in der Beziehung. In Rogers, C. R./Schmid P. (Hg.). Person-zentriert: Grundlagen von Theorie und Praxis (4. Aufl., S. 172–173), Mainz: Matthias-Grünewald-Verlag.
- Rosa, H. (2024). Die Unverfügbarkeit von Resonanzbeziehungen ... und ihre systemischen Voraussetzungen. Vortrag auf der Tagung der systemischen Gesellschaft. 21.6.2024. Berlin.
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. CyberPsychology & Behavior. 7 (3). S. 321–326.
- Sümmerer, C. (2020). Psychotherapie auf Distanz? Spezifika und Implikationen der Arbeit mit Videositzungen. In: Psychotherapeutenjournal 4/2020 S. 350-356.
- 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>.
- Tamborini, Julia (2023). Beziehungsgestaltung in der psychosozialen anonymen Onlineberatung. Luzern.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. 11 (1), Artikel 5, April 2015.
- Witzel, M. (2021). Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum. In: Wunder, M. (Hg.) (2021). Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.