

# 17. Fachforum Onlineberatung – Nürnberg

**Brauchen wir noch  
eine Qualifizierung zur  
Onlineberatung?**



# Wer traut sich eigentlich so eine Frage zu stellen!?

## **Prof. Emily M. Engelhardt, M. A.**

- Professur für Digitale Transformation in sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft an der Hochschule für angewandte Wissenschaften München
- Erziehungswissenschaftlerin mit dem Schwerpunkt Medienpädagogik
- Systemische Beraterin & Supervisorin
- Seit 23 Jahren Onlineberaterin



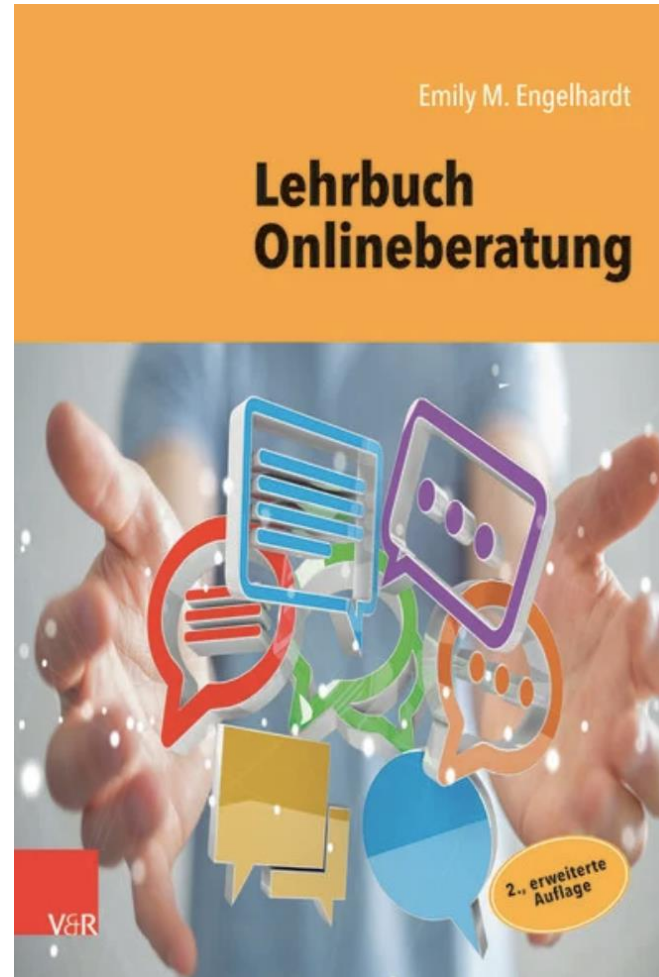
## 2008: Entwicklung des 1. Hochschulcurriculum zur Onlineberatung

Zertifikatskurs  
Onlineberatung  
für Studierende

Hochschulzertifikat

Online-  
beratung

## 2018: Lehrbuch Onlineberatung (2. Auflage 2021 erschienen)



## 2023: Was bleibt nach der Pandemie von der Onlineberatung...

e-beratungsjournal.net

Zeitschrift für Onlineberatung und  
computervermittelte Kommunikation  
ISSN 1816 - 7632

19. Jahrgang (2023)  
Heft 2, Artikel 2

<https://doi.org/10.48341/a3fb-nr51>

### Zwischenruf auf die Onlineberatung – eine post-pandemische Reflexion und Diskussion aktueller Herausforderungen

*Emily Engelhardt*

#### Zusammenfassung

Der Artikel thematisiert aktuelle Entwicklung und Herausforderungen der Onlineberatung in der Zeit nach der Pandemie. Er beleuchtet, wie die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie die Landschaft der psychosozialen (Online-) Beratung nachhaltig verändert haben und welche aktuellen und zukünftigen Entwicklungen unter dem Vorzeichen der starken Verbreitung generativer Künstlicher Intelligenz angenommen werden dürfen. Hierzu fokussiert der erste Teil des Artikels auf die digitalen Beratungspraktiken während der Pandemie und dabei insbesondere auf das in der Onlineberatungslandschaft neuartige Setting der Videoberatung. Hierzu wird ein kritischer Blick auf die Entwicklung und Nutzung technologischer Innovationen sowie der Zugänglichkeit dieses Angebots

# Fast 30 Jahre Onlineberatung – ein paar Meilensteine

## In-House-Qualifizierung



## Akademische Qualifizierung/ In-House-Qualifizierung



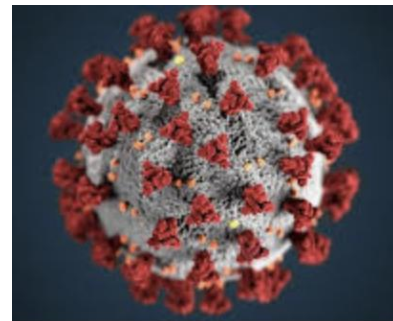
# Fast 30 Jahre Onlineberatung – ein paar Meilensteine

## Wandel der Nutzungsformen und Medien Neue Erwartungen der Nutzer:innen an die Onlineberatung

**2019**  
Erste Angebote zur  
Messengerberatung  
(mbeon)

**2020**  
Boom der  
Videoberatung  
Beratung per  
WhatsApp  
(krisenchat.de)

**2023**  
KI in der  
Onlineberatung?



# Entwicklungen seit 2000

- Von E-Mail und ICQ zu professionalisierten Angeboten mit sicherer IT-Infrastruktur
- Von Learning by doing zur qualifizierten Aneignung von Onlineberatungskompetenzen



# Qualifizierungsniveaus in der Onlineberatung

- Technik-Schulung zur Bedienung der Onlineberatungs-Software
- Kurz-Workshop zur methodischen Einführung (meistens eine Form der OB)
- Wochenendseminar zu Methoden der Onlineberatung
- Mehrstündiger Online-Kurs zur Einführung in Methoden und Organisation von Onlineberatung
- Hochschulseminar (4 Semesterwochenstunden) (ggf. plus Fallpraxis à 120 UE)
- Weiterbildungsangebot zur Onlineberatung (mit DGOB-Anerkennung, 160 UE)
- Hochschulzertifikat zur Onlineberatung (200 UE, akademische Ausbildung mit ECTS)

# Aktuelle Entwicklungen & Fragen

## Deprofessionalisierung von Onlineberatung?

- Onlineberatung = Videoberatung
- Onlineberatung kann doch jeder, hat die Pandemie gezeigt! Oder!?
- Beratung per WhatsApp (Krisenchat.de, aber auch Privatgeräte von Fachkräften)

## Exklusives Angebot für wenige?

- Schreiben/Video als exkludierendes Setting
- Wann werden Angebote entwickelt, die mehr digitale Teilhabe ermöglichen? (Bsp. STellaR)



# Aktuelle Entwicklungen & Fragen

## Lebensweltorientierung?

- E-Mail? Was ist das denn?

## Künstliche Intelligenz?

- Schnelle Lösung in Zeiten des Fachkräftemangels?
- Ethische Bedenken
- Mythos der Individualisierung von Beratungsangeboten

# Brauchen wir also eine Qualifizierung in Onlineberatung?

## 4 Hypothesen:

1. Die Qualifizierung für Onlineberatung muss einem **dynamischen, modularen Ansatz** folgen, der sowohl grundlegende Kompetenzen als auch die Anpassung an sich schnell entwickelnde digitale Technologien und Kommunikationsformen berücksichtigt.
2. Eine effektive Qualifizierung in der Onlineberatung erfordert die Integration von **Medienkompetenz** (s. Camenzind et al. 2023), **psychosozialer Beratungskompetenz** und den **spezifischen Anforderungen digitaler Beratungssettings** gerecht zu werden.
3. Um Qualitätsstandards in der Onlineberatung zu sichern, bedarf es einer stärkeren **Institutionalisierung und Standardisierung der Ausbildung**, die der Gefahr einer Deprofessionalisierung durch durch datenschutzrechtlich bedenkliche digitale Angebote entgegenwirkt.
4. Die Zukunft der Qualifizierung in der Onlineberatung liegt in der Entwicklung von Kompetenzen zur **kritischen Bewertung und Integration von KI-gestützten Tools**, ohne dabei die zentrale Bedeutung der menschlichen Beziehung in der Beratung zu vernachlässigen.

# Zukunftsvision eines Pioniers der Onlineberatung



*„Annahme, dass für die Beratenden die Technik ein kontrollierbares Medium, die Apps ein hilfreiches Tool und reale und virtuelle Begegnungen mit Menschen das unersetzbare Zentrum bilden. Zwar werden Maschinen mit künstlicher Intelligenz in vielen Bereichen die BeraterInnen übertreffen, in den nächsten 10 Jahren werden sie diese **nicht** ersetzen.“ (Josef Lang 2015:101)*



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Veröffentlichungen zum Thema Onlineberatung, Beratung & KI, Digitale Transformation sowie Blog & Podcast:

[www.der-dreh.net](http://www.der-dreh.net)

