

## **Was ist *Onlineberatung*? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘**

*Emily M. Engelhardt & Stefanie D. Storch*

### **Zusammenfassung**

Was ist eigentlich Onlineberatung? Diese Frage mag angesichts der Tatsache, dass die Geburtsstunde der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum bereits fast zwei Jahrzehnte hinter uns liegt, etwas wundersam anmuten. Vor dem Hintergrund der vielen unterschiedlichen Begrifflichkeiten, die rund um die Onlineberatung kursieren und manchmal auch zu Verständigungsproblemen führen, ist sie aber durchaus gerechtfertigt.

Der vorliegende Artikel stellt den Versuch einer systematischen Einordnung des Begriffs ‚Onlineberatung‘ in die nicht ganz leicht durchschaubare Sphäre der Begrifflichkeiten dar, die sich in irgendeiner Form mit den Themen Beratung, Begleitung, Therapie und Coaching im Kontext Internet befassen. Es geht also nicht um eine theoretische Grundlegung von Onlineberatung, sondern um eine mögliche Positionierung und Schärfung des Begriffs in Abgrenzung zu anderen Bezeichnungen.

Hierbei erhebt der Artikel weder einen Anspruch auf Vollständigkeit (der recherchierten Begriffe) noch möchte er den Eindruck erwecken, die Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten habe hiermit einen Abschluss erlangt. Mit diesem Artikel sollen die Leser/innen vielmehr dazu eingeladen werden, ihren eigenen Sprachgebrauch zu überdenken und sich an der Debatte darüber ‚was Onlineberatung sei‘ zu beteiligen.

### **Schlüsselwörter**

Onlineberatung, Online-Counseling, Beratung im Netz, E-Mental-Health, Online-Coaching, virtuelle Beratung, E-Beratung, E-Counseling, Cyber-Counseling, Distance Counseling

### **Abstract**

What is online counseling? This question may irritate, given the fact that the birth of online counseling in German-speaking countries is nearly two decades behind us. But in light of the many different terms circulating around ‚online counseling‘ and sometimes lead to communication problems, this question is quite justified.

This paper presents an attempt of a systematic classification of the term ‚online counseling‘ into the wide sphere of terms that deal in some way with advice, support, therapy and coaching in the context of the Internet. It is not a theoretical foundation of online counseling, but a possible positioning and sharpening of the concept, separate from other denominations. The article does not purport to cover the complete range of terms, nor does it want to give the impression that the discussion of the concepts is completed. With this article the readers should rather be invited to reconsider their own language and to participate in the debate about ‚what online counseling is‘.

### **Keywords**

Online Counseling, Counseling in the Internet, E-Mental-Health, Online-Coaching, virtual Counseling, E-Counseling, Cyber-Counseling, Distance Counseling

### **Autorinnen**

- **Emily Engelhardt, M. A.**
- Geschäftsführerin Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg
- Systemische Beraterin (SG), Systemische Supervisorin, Onlineberaterin und Ausbilderin (DGOB)
- Studium der Pädagogik, Psychologie und Soziologie an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Online-Supervision, Standards und Qualifizierung in der Onlineberatung, Wirksamkeitsforschung, virtuelle Zusammenarbeit, Arbeit mit Ehrenamtlichen, Peer-Work
- [www.der-dreh.net](http://www.der-dreh.net)
  
- **Dipl. Soz.Päd. (FH) Stefanie Storch, M. A.**
- Projektmitarbeiterin Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg
- Studium der Medien und Kommunikation an der Universität Augsburg
- Studium der Sozialen Arbeit an der Otto-Friedrich-Universität Bamberg
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Mobilkommunikation, virtuelle Kollaboration, Rezeptionsforschung
  
- **Kontakt:** Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm  
Institut für E-Beratung  
Keßlerplatz 12  
90489 Nürnberg  
Tel.: +49 (0)911-5880-2580  
Mail: [e-beratungsinstitut@th-nuernberg.de](mailto:e-beratungsinstitut@th-nuernberg.de)  
Web: [www.th-nuernberg.de/e-beratung](http://www.th-nuernberg.de/e-beratung)  
[www.facebook.com/eBeratung](https://www.facebook.com/eBeratung)

## 1. Einleitung

Die Idee für diesen Artikel entstand am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg im Laufe des vergangenen Jahres, als man sich immer wieder die Frage stellte (und sich stellen lassen musste), was denn nun eigentlich ganz genau unter „Onlineberatung“ zu verstehen sei. Neben den Variationen der deutschen Begrifflichkeiten kommen eine Vielzahl englischsprachiger hinzu, für die es kein geeignetes deutsches Pendant gibt. Die oftmals vorgenommene ‚Eindeutschung‘ einiger englischsprachiger Begriffe führt zudem dazu, dass die englische Ursprungsbedeutung verloren geht. Die nach wie vor unbeantwortete Frage zu einer ‚Theorie der Onlineberatung‘, trägt nicht zuletzt der Tatsache Rechnung, dass der Begriff selbst zu diffus und verschwommen ist, um hierüber eine präzise Theorie bilden zu können.

In der einschlägigen Fachliteratur zum Themenfeld ‚Beratung im Internet‘ finden zahlreiche Begriffe Verwendung: Onlineberatung, Online-Therapie, E-Coaching, Online-Counseling, Beratung im Netz, Beratung im Cyberspace, E-Mental-Health, virtuelle Beratung, E-Beratung, E-Counseling, Cyber-Counseling, E-Consulting, Distance Counseling, Beratung in der virtuellen Welt, um nur einige zu nennen. Es fällt auf, dass viele der Termini rege Anwendung finden, kaum aber einheitlich definiert werden. Was bedeuten die verschiedenen Begriffe eigentlich und in welcher Beziehung stehen sie zueinander?

Man kann sich dieser Frage nähern, indem man Abgrenzungen vornimmt und Unterschiede benennt. Die erste Gegenüberstellung könnte also sein, dass es auf der einen Seite Beratung gibt, die in einem Face-to-Face Kontext und auf der anderen Seite Beratung, die über eine größere Distanz stattfindet, bei der sich Berater/in und Klient/in vielleicht sehen und hören (Videochat), aber nicht berühren und riechen können. In der Face-to-Face Beratung interagieren Berater/in und Klient/in unmittelbar miteinander, sie sitzen gemeinsam in einem

Raum und haben die Möglichkeit, sich einen eher ungefilterten Eindruck voneinander zu verschaffen, da z.B. keine technische Verzerrung der Stimme erfolgt und keine schlechte Webcam ein unscharfes Bild des Gegenübers übermittelt.

Im englischsprachigen Raum wird daher von ‚Distance Counseling‘ gesprochen, wenn eine Form der Beratung gemeint ist, die über eine größere Distanz stattfindet. Hierfür müssen unterschiedliche Medien (Telefon, Computer, Smartphone) und ggf. die Infrastruktur des Internets zur Unterstützung der Kommunikation eingesetzt werden.

Im Setting der Onlineberatung kommen nur die digitalen oder neuen Medien zum Einsatz und nicht die analogen Medien. Für die Onlineberatung werden also grundsätzlich Medien benötigt, die internetfähig sind. ‚Online‘ wird mit ‚internetbasiert‘ gleichgesetzt (Bauer & Kordy, 2008).

## **2. Onlineberatung**

Tatsächlich ist es so, dass, wenn über ‚Onlineberatung‘ gesprochen wird, oftmals ganz unterschiedliche Vorgänge gemeint werden: So wird an mancher Stelle Onlineberatung noch immer mit der Möglichkeit gleichgesetzt, über ein Kontaktformular eine Nachricht an eine Einrichtung oder Person zu senden. Abgesehen davon, dass ein Kontaktformular impliziert, dass lediglich Kontakt aufgenommen, nicht aber ein Beratungsprozess in Anspruch genommen werden kann, wird bei solchen Angeboten meistens nicht über datenschutzrechtliche Konsequenzen informiert. So wird zum Beispiel die Anonymität der anfragenden Person nicht gewährt, da diese für die Rückantwort eine Mailadresse angeben muss.

Nun ist dies ein radikales Beispiel, bei dem alle diejenigen, die ein tiefergehendes Verständnis von Onlineberatung haben, nur müde lächeln werden. Fakt ist jedoch, dass aufgrund der noch immer häufig vorherrschenden Annahme, dass „richtige“ Beratung nur von Angesicht zu Angesicht stattfinden kann, vielerorts davon ausgegangen wird, dass Onlineberatung nicht viel mehr sein kann als die Möglichkeit, online einen Termin für eine Beratung zu vereinbaren.

Im Handbuch Onlineberatung (2009), das nach wie vor als ein Standardwerk für die psychosoziale Onlineberatung gilt, werden als ‚Medien der Online-Beratung‘ der Chat, das Forum sowie die Einzelberatung per Mail genannt und erste Ausblicke auf die mobilen Medien gemacht (vgl. Hintenberger & Kühne, 2009). Onlineberatung im psychosozialen Bereich scheint also vor allem auf die textbasierten Formen der Kommunikation über das Internet begrenzt.

Die Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB) der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) definierte Onlineberatung im Jahr 2003 folgendermaßen: „Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen Berater/in. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischer Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt...“ (FSP, 2003, o.S.).

Auch bei dieser Definition werden bei den ‚spezifischen Kommunikationsformen‘ nur textgebundene Formen explizit genannt. Lediglich das ‚etc.‘ in der Klammer könnte einen Hinweis darauf geben, dass auch andere digitale Kommunikation, die via Video, Audio oder mit Avataren stattfindet, gemeint sein könnte.

Wenn man Onlineberatung ins Englische übersetzt als ‚online counsel(l)ing‘, so stellt man fest, dass sich die Definitionen um die Kommunikationsformen ebenfalls unterscheiden. Mal wird auch das Telefon dazu gezählt (vgl. Mallen & Vogel, 2005), an anderer Stelle hingegen breiter von elektronischen Kommunikationsformen gesprochen (vgl. Alleman, 2002).

Geht man einmal der Bedeutung des Begriffs ‚online‘ nach, so tun sich für den Begriff ‚Onlineberatung‘ neue Fragen auf. Online zu sein, beschreibt den Zustand einer aktiven Verbindung mit dem Internet.

Demzufolge müsste Onlineberatung also eine Form von Beratung sein, die für den Akt der Beratung eine aktive Verbindung mit dem Internet voraussetzt. Dies würde bedeuten, dass lediglich Videochats, Textchats und sämtliche audiogesteuerten Kommunikationsformen dazugehören. Denn wenn der Akt des Beratens über das Internet in der textgebundenen Form, nicht auf den Moment des Versendens der Anfrage bzw. Antwort reduziert sein soll (hierfür muss man in der Tat mit dem Netz verbunden sein), sondern seinen Ausdruck in der Form der Kommunikation, nämlich dem Lesen und Verfassen eines (Beratungs-)Textes findet, wäre der Begriff Onlineberatung nicht ganz treffend. Denn unklar ist zum Beispiel, wie viele Ratsuchende (und auch Beratende) ihre Texte ggf. offline erstellen, bevor sie als fertiger Text tatsächlich über das Netz an den/die Kommunikationspartner/in versendet werden.

Und an dieser Stelle greift das, was häufig als eine Besonderheit der Onlineberatung genannt wird: Die besondere Form der (Selbst-)Reflexion, die im Schreibprozess beim Ratsuchenden in Gang gesetzt wird und die einen sehr wesentlichen Anteil des Beratungsprozesses ausmacht, da schon der Schreibvorgang an sich zu Ordnung und Klärung beiträgt.

Das Spezifische an der Onlineberatung ist also vielleicht weniger der Aspekt des ‚Online-Seins‘, sondern vielmehr der der Nutzung verschiedener Medien und deren spezifischer Handhabung (Laptop, Tablet, Smartphone etc.) zur Inanspruchnahme einer Beratungsleistung, die mittels der Infrastruktur des Internets angeboten wird?

Onlineberatung kann insofern theoretisch offline stattfinden – lediglich zur Übermittlung und zum Abrufen des verfassten Beratungstextes ist es notwendig, online zu sein.

Man könnte also zu der Schlussfolgerung kommen, dass Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im

Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.

Und hier liegt nun ein wesentlicher Diskussionspunkt vor: Macht es einen Unterschied, ob ein Onlineberatungsangebot in einer textgebundenen oder textungebundenen Kommunikationsform stattfindet?

Bei den textgebundenen Formaten muss zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation unterschieden werden, da beide Varianten den Schreibenden unterschiedliche Voraussetzungen und Fähigkeiten abverlangen. Das Verfassen einer Beratungsanfrage stellt hohe Anforderungen an die ratsuchende Person: Sie steht vor der Aufgabe, ihre Situation zu reflektieren und in einer Form aufzuschreiben, die es dem/der Empfänger/in ermöglicht, zu verstehen, worum es dem/der Absender/in geht. Dabei steht der/die Schreiber/Schreibende unter Druck, sich möglichst verständlich und fehlerfrei auszudrücken. Dies wird je nach Zielgruppe unterschiedlich stark erlebt – und grenzt sicherlich auch Zielgruppen aus, die von dieser Aufgabe überfordert sind. Der Chat stellt hier formal weniger hohe Ansprüche an den Text: Es ist erlaubt, auf Satzzeichen zu verzichten, den Text in Abschnitte zu teilen und zu ‚schreiben wie man spricht‘ (vgl. Hintenberger, 2006). Unklar ist, inwiefern die Nutzung einer Spracherkennungssoftware die Gestaltung einer textgebundenen Nachricht beeinflusst. Hier wäre eher von einem ‚sprich wie du schreibst‘ die Rede, ohne das dem/der Empfänger/in des Textes klar ist, wie der ihm/ihr übermittelte Text zustande gekommen ist. Vielleicht spielt dies aber auch für den/die Empfänger/in gar keine Rolle?

Inwiefern sich der Reflexionsprozess im asynchron-textgebundenen Format (Einzelberatung, Forum) von dem synchron-textgebundenen Format (Chat) unterscheidet, wäre interessant zu untersuchen. Bei der einen Variante haben Ratsuchende/r wie auch Berater/in mehr Zeit für die Formulierung des Textes und müssen nicht unmittelbar auf Fragen reagieren oder Interventionen einleiten. Bei der anderen lässt sich vielleicht in einem kürzeren Zeitraum schon etwas bewegen. Persönliche Kommunikationspräferenzen spielen hierbei zudem eine Rolle. Wo steht also die psychosoziale Onlineberatung im Gesamtgefüge der Begrifflichkeiten? Hierzu gehen wir noch einmal einen Schritt zurück.

### **3. Beratung im virtuellen Raum**

Wenn wir uns die oben stehende Definition des KFOB vor Augen halten, „Online-Beratung findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischer Kommunikationsformen statt...“, dann rückt ein weiterer Begriff in den Mittelpunkt der Betrachtung – ‚virtuell‘. Häufig wird ‚Beratung im Internet‘ mit ‚virtueller Beratung‘ gleichgesetzt. Laut Duden (2013) ist virtuell all das, was „nicht echt, nicht in Wirklichkeit vorhanden, aber echt erscheinend“ ist. Nach dieser Definition müsste das bedeuten, virtuelle Beratung ist keine echte Beratung, sondern sie wirkt nur so. Dies kann natürlich für Praktiker/innen der Onlineberatung keine befriedigende Umschreibung ihrer Tätigkeit sein. Erst recht dann nicht, wenn man bedenkt, welche (positiven) Effekte eine ‚virtuelle Beratung‘ auf das sogenannte ‚echte‘ oder ‚reale‘ Leben der Ratsuchenden hat. Die Beratung ist zwar digital vermittelt, aber an den Enden sitzen echte

Menschen mit Gefühlen, spezifischen Kompetenzen, einer Biografie – Beratende wie Ratsuchende. „Was also im realen wie virtuellen Raum bleibt, ist der Mensch, das ICH oder postmodern: Das Subjekt, das vor dem Hintergrund seiner eigenen (konstruierten) Wirklichkeit nach wie vor im Besitz seiner eigenen Wahrheit ist. Diese beeinflusst sein Sein, Tun und Lassen (...)“ (Benke, 2007, S. 124). Die Kommunikation in einem virtuellen Setting ist nicht weniger ‚echt‘ als unter simultanen Bedingungen, sie ist lediglich anders (Thiery, 2013, S. 9). Mit anderen Worten: Der Vorgang des Beratens, die Interaktion zwischen Berater und Klient kann nicht virtuell sein, nur die Infrastruktur, das Setting, oder anders ausgedrückt, der virtuelle Raum in dem der Beratungsprozess erfolgt. Dabei muss der virtuelle Raum als Sozialraum im Internet verstanden werden (vgl. Kreß, 2010); d.h. „ein Treffpunkt, zu der ein geschlossener Benutzerkreis - z.B. über ein Passwort - Zugang hat“ (Zeix Internetlexikon, (2013, o. S.). Virtuell repräsentiert ist die Online-Beratungsstelle, als ‚Abbild‘ einer Beratungsstelle vor Ort. Die Bezeichnung ‚virtuelle Beratungsstelle‘ ist also per se richtig. Hierfür gibt es aus anderen Feldern zahlreiche Beispiele wie virtuelle Gemeinschaft, virtuelles Klassenzimmer oder virtuelles Museum.

Gehen wir einen Schritt weiter. Wie verhält es sich zum Beispiel mit Second Life? Second Life ist eine Online-3D-Infrastruktur, eine von Benutzern gestaltete virtuelle Welt, in der Menschen durch Avatare interagieren, spielen, Handel betreiben und anderweitig kommunizieren können. Ein Avatar ist ein menschliches Abbild, d.h. ein Stellvertreter einer echten Person im virtuellen Raum. Die User können ihren Avatar optisch frei gestalten und auf unkomplizierte Weise eine Reihe von virtuellen Orten besuchen sowie sich unterschiedlichen Situationen ‚stellen‘. In Second Life wird bereits psychosoziale Beratung praktiziert [1]. Nehmen wir an, eine ratsuchende Person wendet sich an eine virtuelle Beratungsstelle in Second Life. Dort ‚sitzt‘ ein Avatar, der im ‚wirklichen‘ Leben Sozialarbeiter ist. Der ratsuchende Avatar nimmt schließlich eine Beratung in Anspruch. Die Kommunikation mit dem ‚virtuellen Sozialarbeiter‘ erfolgt mittels privatem Chat, über das interne Second Talk kann auch mündlich kommuniziert werden.

Das Family Healthcare Zentrum in den USA bezeichnet seine Second Live Onlineberater gar als ‚Virtual World Counselor‘ ([pfh.org/virtual-world/](http://pfh.org/virtual-world/)). In den letzten fünf Jahren haben sie mehr als 3 Millionen US-Dollar Fördermittel für ihre Arbeit in der virtuellen Welt erhalten (ebd.).

Gerade im Bereich der Online-Therapie – hier insbesondere bei sozialen Phobien und Essstörungen – gibt es schon zahlreiche Einsatzbereiche von Avataren. Häufig ist dann von ‚Avatar(-based) Therapy‘ die Rede. So demonstrieren Avatare in der virtuellen Umgebung essgestörten Usern wie richtiges Essverhalten funktioniert, gleichzeitig können die Betroffenen ihren Avatar optisch dünner oder dicker gestalten und sich so ein Bild davon machen, wie sie ‚gesund‘ aussehen und wirken (Riva, 2011). An Schizophrenie erkrankte Patienten haben mit Hilfe von Computersoftware ihren Stimmen ein Gesicht geben können. Die Universität London hat bereits erste Forschungsergebnisse vorgelegt, die die positiven Effekte belegen. Nach sechs Therapieeinheiten verzeichnete ein Großteil der Patienten eine Verbesserung, die Stimmen seien

weniger geworden. Drei Patienten hörten keinerlei Stimmen mehr (Lorna, 2013).

In den Bereich des Möglichen rücken auch Beratungen und Therapien in virtuellen Realitäten. Eine virtuelle Realität meint „An artificial environment created with computer hardware and software and presented to the user in such a way that it appears and feels like a real environment“ (Webopedia, 2013, o. S.). Unter Einsatz von Datenhelm, Datenhandschuh und Körpersensoren werden so auch Sinneswahrnehmungen wie Fühlen und Schmecken möglich, und somit eine besondere Form des Erlebens.

Damit einher geht erneut die Frage, ob wir uns in der psychosozialen Onlineberatung von der Vorstellung rein textbasierter Kommunikation lösen müssen, wenn wir zielgruppenorientiert arbeiten möchten. Barak & Grohol (2011) haben das in einem Artikel treffend in Worte gefasst: „Despite the advantages of textual communication, it seems that users’ preferences are moving toward a richer media: voice and vision through videoconferencing by way of using computerized audio and webcams“ (S. 172). Aber ist videobasierte Beratung Onlineberatung? Da sich Berater und Klient gegenseitig sehen können, liegt im ersten Moment der Verdacht nahe, dass eine videobasierte Beratung einer ‚klassischen‘ Präsenzberatung wohl eher entspricht. Auch, da der häufig genannte Vorteil der Onlineberatung – die Anonymität, durch den visuellen Eindruck weitgehend außer Kraft gesetzt wird. Allerdings funktioniert ein Videochat nur, wenn Berater und Ratsuchende ‚wirklich‘ online sind, also eine aktive Internetverbindung besteht [2].

Im Videochat kann ich mich inszenieren, einen bestimmten Bildausschnitt festlegen, das Licht schmeichelhaft gestalten, mein Äußeres überprüfen, die Haltung korrigieren und ohne Vorwarnung die Internetverbindung kappen. Das soll freilich nicht heißen, dass eine Präsenzberatung frei von (Selbst-)Inszenierung ist. Auch hier zeigen die Akteure nur einen kleinen Ausschnitt von sich und es bleibt selbstverständlich auch immer im Raum stehen, wie das ‚Gegenüber‘ den anderen und dessen Aktionen interpretiert (Stichwort: Konstruktivismus). Und letztlich verhält es sich nicht anders mit der textgebundenen Onlineberatung: Auch hier habe ich die Möglichkeit, mich zu inszenieren und den Ausschnitt dessen, was von mir wahrgenommen wird, einzugrenzen und selbst auszuwählen. In der textgebundenen Onlineberatung konfrontiere ich als Ratsuchende/r mein Gegenüber mit einem Text und dieser wiederum ist Ausdruck meiner Person. Zwischen mir und dem/der Berater/in steht ein Produkt, das ich herstelle und kontrolliert bestimmen kann: Der Text.

#### **4. E-(Mental)-Health, Onlineberatung und Online-Therapie**

Weitere Begriffe, die häufig im Zusammenhang mit Onlineberatung auftauchen und deshalb in diesem Rahmen genannt werden müssen, sind ‚E-Health‘ und ‚E-Mental-Health‘. „E-Health covers the interaction between patients and health-service providers, institution-to-institution data transmission, or peer-to-peer communication between patients or health professionals; it also includes health information networks, electronic health records, telemedicine services, and personal wearable and portable communicable systems for monitoring and

supporting patients“ (European Commission, 2013). E-Health wird als Sammelbegriff für unterschiedlichste Aspekte der Schnittstelle von Internet und Medizin verwendet. Im Gegensatz dazu beschreibt der Begriff ‚E-Mental-Health‘ die Zusammenhänge von digitalen Medien und psychischer Gesundheit (Eichenberg, 2012). Für das psychosoziale Wohlbefinden der Nutzer/innen gibt es eine Vielzahl von Angeboten, die auf digitaler Kommunikation basieren: Selbsthilfegruppen im Netz, Onlineberatung, internetbasierte Interventionsprogramme mit und ohne (unterstützenden) online Kontakt zu einem/einer Therapeuten/-in oder Sozialarbeiter/-in (Barak & Grohol, 2011). E-Mental-Health lässt sich in zwei Bereiche unterteilen, Onlineberatung und Online-Therapie, und kann somit als Überbegriff für diese verstanden werden.

Damit einher geht die Frage, was der Unterschied zwischen beiden Feldern ist. Eine Webseite, die beispielsweise über mögliche Ursachen von Depressionen informiert, ist noch kein Beratungsinstrument. Onlineberatung in psychosozialen Kontexten erfordert stets menschliche Beteiligung, d.h. eine Beziehung zwischen einem oder mehreren Beratern und einem oder mehreren Hilfesuchenden, zur Erarbeitung einer Lösung im Beratungsprozess (vgl. Döring, 2003). Therapeutische Interventionen sowie computergestützte Programme fallen in die Kategorie ‚Online-Therapie‘ bzw. ‚E-Therapie‘. Obschon die Grenzen zwischen Onlineberatung und Online-Therapie nicht immer eindeutig sind. Die Definition von Online-Therapie als „(...) intervention that is administered individually or in groups by a trained mental health professional, and may occur via e-mail, chat, forums, and audio or video“ (Barak & Grohol, 2011, S. 160), könnte auch für die Onlineberatung herangezogen werden. Die gesetzlichen Regelungen in Deutschland unterscheiden jedoch klar zwischen Therapie und Beratung. Eine Psychotherapie, die ausschließlich online stattfindet ist derzeit in Deutschland verboten, Onlineberatung darf auch ohne vorherigen Face-to-Face Kontakt erfolgen.

## **5. Online-Coaching und Online-Supervision**

Im Gesamtkontext der bisher ausgeführten Begrifflichkeiten, finden auch eine Reihe von Begriffen ihren Platz, bei denen es sich um besondere Formen der Beratung, hinsichtlich ihres Auftrages und Kontextes, handelt. Onlineberatung in der o. g. Bedeutung (text- und nicht-textgebundene Beratungsformen mittels des Internets) könnte hier wieder als Oberbegriff für bestimmte Formate von Beratung via Internet dienen.

So sind Online-Coaching und Online-Supervision lediglich hinsichtlich der Begriffe ‚Coaching‘ und ‚Supervision‘ charakterisiert, wie sie auch von den entsprechenden Berufsverbänden vorgenommen werden (vgl. DBVC, DGSv, SG, DGSF u. weitere). Ihnen gemeinsam ist wieder, dass sie sich bei der Durchführung des Beratungsprozesses der Infrastruktur des Internets und den unterschiedlichen technischen Softwaremöglichkeiten bedienen. Auffällig ist jedoch, dass insbesondere im Online-Coaching häufiger videogestützte und in 3-D-animierten virtuellen Räumen stattfindende Beratungsprozesse zum Einsatz kommen (vgl. Harald Geißler ‚virtuelles Coaching‘, Website)



## **6. E-Beratung, E-Counseling, E-Coaching**

Das „E“, das häufig der Beratung, dem Counseling oder auch dem Coaching vorangestellt wird, impliziert, dass es sich um ‚elektronisch unterstützte‘ Formen der Beratung u. ä. handelt. Und hier wird es wiederum interessant für die Einordnung im Gesamtgefüge der Begrifflichkeiten. Abgeleitet aus dem E-Learning, bei dem nach Kerres ursprünglich sämtliche Formen des Lernens mit elektronischen Medien für die Präsentation und Distribution von Lernmaterialien unterstützt werden und/oder zur Unterstützung der Kommunikation zum Einsatz kommen (vgl. Kerres, 2001), müsste E-Beratung alle Formen der Beratung umfassen, bei denen elektronische oder digitale Medien zur Gestaltung des Beratungsprozesses zum Einsatz kommen. Die häufige Synonymisierung von E-Beratung und Onlineberatung würde also nicht treffen, da zu den elektronischen Medien eben auch Telefon und Handy gehören können [3].

## **7. Blended Counseling**

Für die Hälfte der Smartphone Besitzer, das sind 15 Millionen Deutsche, gibt es keinen Unterschied mehr zwischen online und offline. Sie gehen nicht mehr ins Internet, sondern sind mit ihren mobilen Endgeräten daueronline (TNS Infratest, 2013). Auf diese Weise sind die sogenannte reale Welt und der Cyberspace unmittelbar ineinander verschränkt, so dass von einer Parallelwelt nicht mehr die Rede sein kann. Es entwickelt sich vielmehr eine Mediatisierung von Alltagswelten, da kommunikatives, soziales Handeln zunehmend zu medialem Handeln wird (Krotz, 2008). Für die Onlineberatung bedeutet dies, dass wir uns an den Gedanken gewöhnen müssen, der Mobilkommunikation und den damit einhergehenden veränderten Onlineberatungssettings (der/die Klient/in antwortet nicht mehr nur von Zuhause am PC sitzend, sondern auch unterwegs aus der U-Bahn) mehr Bedeutung zu schenken. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat seit Frühjahr 2012 eine Beratungs-App für Android und IOS Endgeräte – eine erste Auswertung ergab, dass im Jahr 2012 bereits 15% der Jugendlichen von mobilen Geräten aus auf das Beratungsangebot zugreifen (BKE, 2012).

Zu Recht forderten Engel (2004) und Nestmann (2008), dass die Beratung künftig mit „neuen Medien“ gestaltet werden muss - sowohl in der Form einer zusätzlichen, ausschließlich digital vermittelten Beratung, wie in der Form des Wechsels zwischen digitalen und analogen Kommunikationsformen („Blended Counseling“) (Nestmann, 2008).

So bedeutet ‚Blended Counseling‘ (vgl. Gehrman, 2010; Nestmann 2008; Weiß, 2013; Weiß & Engelhardt, 2012) in unserem Verständnis eine zielgeleitete und systematische Mischung von Anteilen aus dem Distance Counseling mit Anteilen aus der Beratung, die direkt von Angesicht-zu-Angesicht in einem als Beratungssetting definierten Rahmen stattfindet.

## **8. Wo gehört die Beratung hin?**

Der letzte Abschnitt deutet einen Aspekt an, den wir abschließend zur Diskussion stellen möchten: Es geht weniger um die Einordnung des Begriffs ‚Onlineberatung‘ in ein Gefüge vielzähliger anderer Begrifflichkeiten, sondern vielmehr um die Frage, welchen Platz die internetgestützten Beratungsformen künftig in der Beratung einnehmen sollen. Die Kernfrage ist also weniger, wo welcher Begriff ‚hingehört‘ oder in welchem Zusammenhang das ‚Eine mit dem Anderen‘ steht. Vielmehr ist es wichtig, ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass die verschiedenen hier dargestellten Beratungsszenarien eine Fülle von Kompetenzen der Berater/-innen erfordern.

So müssen Beratende aus unserer Sicht künftig auch breiter qualifiziert werden, um den Anforderungen der vielfältigen Beratungslandschaft gerecht zu werden. Für die Berufsverbände und Ausbildungsinstitute bedeutet dies, die bisherigen Beratungs-Curricula entsprechend zu erweitern, um die Berater/-innen nicht ‚nur‘ in den klassischen Beratungsformen zu qualifizieren, sondern ihnen auch Kompetenzen für die internetgestützten Verfahren zu vermitteln. Durch die Integration der internetgestützten Beratungsformen in die bestehenden Beratungsausbildungen würde ein wichtiges Zeichen gesetzt werden, das langfristig auch die häufig noch ungeklärte Frage der Finanzierung dieser Beratungsformen nachhaltig beantworten würde.

## **Anmerkungen**

[1] Der Masterstudiengang ‚Beratung‘ der Hochschule Neubrandenburg betreibt beispielsweise unter der Leitung und Unterstützung von Prof. Robert Northoff in Second Life eine Sozialberatung in der virtuellen Internetwelt ‚new Berlin‘ (<http://www.hs-nb.de/fachbereich-sbe/sbe-newsdir/onenews/datum/2010/05/05/neu-sozialberatung-in-second-life/>). Bis zum Jahr 2011 bot das Erzbistum Freiburg Seelsorge in Second Life an ([www.youtube.com/watch?v=FKwayaxgayE](http://www.youtube.com/watch?v=FKwayaxgayE)).

[2] Grundsätzlich wäre natürlich aber auch denkbar, dass sich Berater/in und Ratsuchende/r aufgezeichnete Videonachrichten per Mail zusenden, so dass auch eine Beratung per Video asynchron und „offline“ verlaufen könnte. Beispiele dieser Art finden sich vor allem beim Coachingprogrammen, bei denen auch Podcasts zum Einsatz kommen: Der Coach sendet dem/der Coachee Impulse per Videoaufzeichnung oder Podcast zu, die dann von dem/der Coachee jederzeit und jederzeitorts angeschaut bzw. angehört und bearbeitet werden können.

[3] Bei der Namensgebung unseres Instituts wurde die Bezeichnung ‚Institut für E-Beratung‘ gewählt, um deutlich zu machen, dass die forschungsorientierte Perspektive des Instituts alle Formen internetgestützter und elektronisch vermittelter Beratungsleistungen umfasst.

## Literatur

- Barak, A. & Grohol, J. M. (2011). Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services, 29*(3), 155-196.
- Benke, K. (2007). Das Ich im Web 2.0: Vom Spiel zur Inszenierung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 3*(1). Zugriff am 01.08.2013. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/benke.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/benke.pdf)
- BKE (2012). *Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2012*. Zugriff am 11.08.2013. Verfügbar unter <http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/online-projektbericht-2012-web.pdf>
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet (2. Auflage)*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Duden online (2013). *Virtuell*. Zugriff am 02.09.2013. Verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/virtuell>
- Eichenberg, C. (2012). *Psychische Gesundheit und Internet – E-Mental-Health: Digitale Medien verändern Therapie*. Zugriff am 08.08.2013. Verfügbar unter <http://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=123666>
- European Commission (2013). *eHealth*. Zugriff am 09.09.2013. Verfügbar unter [http://ec.europa.eu/health-eu/care\\_for\\_me/e-health/ms\\_bg\\_en.htm?country\\_code=bg](http://ec.europa.eu/health-eu/care_for_me/e-health/ms_bg_en.htm?country_code=bg)
- Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2003). Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Zugriff am 15.08.2013. Verfügbar unter [http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz\\_online.html](http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz_online.html)
- Geißler, H. (2013). *Virtuelles Coaching*. Homepage. Zugriff am 06.10.2013. Verfügbar unter [www.virtuelles-coaching.com](http://www.virtuelles-coaching.com)
- Gehrmann, H.-J. (2010). Onlineberatung - eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In G. Cleppien (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 105-115). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Journal of Medical Internet Research. Zugriff am 06.10.2013. Verfügbar unter <http://www.jmir.org/2013/7/e136/>
- Kerres, M. (2001). *Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung*. München: Oldenbourg.

- Kreß, J. (2010). *Zum Funktionswandel des Sozialraums durch das Internet*. Zugriff am 13.07.2013. Verfügbar unter [http://www.sozialraum.de/zum-funktionswandel-des-sozialraums-durch-das-internet.php?searched=Kre%C3%9F&advsearch=oneword&highlight=ajaxSearch\\_highlight+ajaxSearch\\_highlight1](http://www.sozialraum.de/zum-funktionswandel-des-sozialraums-durch-das-internet.php?searched=Kre%C3%9F&advsearch=oneword&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1)
- Krotz, F. (2008). Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In T. Thomas (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 44-62). Wiesbaden VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lorna, S. (2013). *BBC Health Check: Avatars ease voices for schizophrenia patients*. Zugriff am 30.07.2013. Verfügbar unter <http://www.bbc.co.uk/news/health-22691718>
- Nestmann, F. (2008). *Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit*. Zugriff am 06.10.2013. Verfügbar unter [http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft der Beratung.pdf](http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft%20der%20Beratung.pdf)
- Preferred Family Healthcare (Webseite). Zugriff am 6.10.2013. Verfügbar unter <http://pfh.org/virtual-world/>
- Riva, G. (2011). The Key to Unlocking the Virtual Body: Virtual Reality in the Treatment of Obesity and Eating Disorders. *J Diabetes Sci Technol*, 5(2), 283–292. Zugriff am 30.07.2013. Verfügbar unter <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3125918/>
- Thiery, H. (in Druck). Folgt auf die Telematisierung des Alltags notwendiger Weise die Telematisierung der Beratung? Philosophische und mediensoziologische Überlegungen zur Zukunft der Beratung in einer von Medien überformten Kultur. *EKFuL Fokus Beratung* (23), November 2013.
- TNS Infratest (2013). *Smartphone-Nutzung und ihre Einsatzorte*. Zugriff am 02.08.2013. Verfügbar unter [http://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/2013\\_05\\_06\\_TNS\\_Infratest Mobile Club Mobile-Landscape Charts.pdf](http://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/2013_05_06_TNS_Infratest_Mobile_Club_Mobile-Landscape_Charts.pdf)
- Weiß, S. (2013). *Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal*, 8(1). Zugriff am 06.10.2013. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf)
- Webopedia (2013). *Virtual reality*. Zugriff am 30.07.2013. Verfügbar unter [http://www.webopedia.com/TERM/V/virtual\\_reality.html](http://www.webopedia.com/TERM/V/virtual_reality.html)
- Wikipedia (2013). *E-Learning*. Zugriff am 31.07.2013. Verfügbar unter <http://de.wikipedia.org/wiki/E-Learning>
- Zeix Internetlexikon (2013). *Virtueller Raum*. Zugriff am 05.08.2013. Verfügbar unter <http://www.zeix.ch/de/lexikon/virtueller-raum/>