
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 für Ratsuchende geworfen. Der zweite Teil des Artikels zieht eine Bilanz im Sinne von 'lessons learned' und diskutiert die Frage, wie sich der aktuelle Stand der Onlineberatung beschreiben lässt. Hierbei geht es unter anderem um die Schärfung des Begriffs der Onlineberatung sowie Fragen der Qualität von Angeboten und der Qualifizierung von Berater:innen. Der dritte und letzte Teil wagt einen Blick in die Zukunft und greift die aktuellen Entwicklungen rund um generative Künstliche Intelligenz (KI) auf. Es werden unterschiedliche Hypothesen diskutiert, die einen Diskurs über die Weiterentwicklung einer in Zukunft KI-unterstützten Onlineberatung eröffnen sollen.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Pandemie, Generative KI, Qualitätsstandards, Digitale Transformation

Abstract

The article examines the current development and challenges of online counseling in the post-pandemic era. It highlights how the impact of the COVID-19 pandemic has significantly altered the landscape of psychosocial (online) counseling and what current and future developments can be expected under the widespread adoption of generative artificial intelligence. The first part of the article focuses on the digital counseling practices during the pandemic, particularly on the novel setting of video counseling in the online counseling landscape. This involves a critical examination of the development and use of technological innovations and the accessibility of this service to those seeking advice. The second part of the article draws a balance in terms of 'lessons learned' and discusses the question of how the current state of online counseling can be described. This includes sharpening the term of online counseling and issues related to the quality of services and the qualification of counselors. The third and final part looks into the future and addresses the current developments around generative artificial intelligence (AI). Different hypotheses are discussed, aiming to initiate a discourse on the further development of AI-supported online counseling in the future.

Keywords

Online Counseling, Pandemic, Generative AI, Quality standards, Digital Transformation

Autorin

- **Prof. Emily Engelhardt, M. A.**
- Professorin für Digitale Transformation in Sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft an der Hochschule für angewandte Wissenschaften München
- Systemische Beraterin & Supervisorin (DGSF/SG)
- Seit über 20 Jahren Onlineberaterin
- **Kontakt:** emily.engelhardt@hm.edu / www.emily-engelhardt.de

1. Einleitung

Die COVID-19-Pandemie markiert einen Wendepunkt in der Geschichte der psychosozialen (Online-)Beratung. Als in Folge der Kontaktbeschränkungen aufgrund der pandemischen Lage klassische face-to-face-Beratungsangebote nahezu unmöglich wurden, erlebte die Onlineberatung eine beispiellose Verbreitung und Nachfrage (Stieler et al., 2022). Besonders bemerkenswert ist hierbei, dass sich neben der bereits etablierten textbasierten Onlineberatungsangeboten wie Mailberatung, Chatberatung oder die Beratung in Foren eine weitere Angebotsform blitzartig verbreitete: die Videoberatung.

Mit dem Übergang von der textbasierten zur audiovisuellen Onlineberatung ergaben sich neue Herausforderungen für Beratende, aber auch für Einrichtungen und Träger. Während einige Berater:innen bereits Erfahrungen in der Beratung auf Distanz hatten, musste ein Großteil der Fachkräfte die Kommunikation und Beratung mit ihren Adressat:innen in einem für sie in der Regel vollkommen neuen und bislang für diesen Anlass unbekannten Setting erlernen. Weinhardt (2022) weist darauf hin, dass die Nutzung des digitalen Videos an sich keine Innovation darstelle, da Videotelefonie in alltäglichen Kontexten bereits einer selbstverständlichen Nutzung unterliege. Gleichwohl wurde die Nutzung von Videokonferenzsystemen in der psychosozialen Onlineberatung bis zum Ausbruch der Pandemie im Jahr 2020 größtenteils abgelehnt und wurde eher im Kontext von Online-Coaching genutzt (Engelhardt & Gerner, 2017). Wie ist es zu erklären, dass sich, ausgelöst durch die Kontaktbeschränkungen während der Pandemie, dieses Angebot nahezu flächendeckend verbreiten konnte und die etablierten Formen der textbasierten Onlineberatung nicht? [1]

Die rasche und größtenteils fachlich wenig reflektierte Einführung der Videoberatung brachte neue Herausforderungen mit sich. Neben der Ausstattung mit internetfähigen Geräten, Webcams und Headsets sowie der Notwendigkeit von entsprechend leistungsfähigen Netzwerkverbindungen – einige Einrichtungen berichteten vom Zusammenbruch der gesamten IT-Infrastruktur, sobald mehr als drei Videokonferenzen gleichzeitig stattfanden – mussten auch Fragen des Datenschutzes geklärt werden. Hierbei ging es sowohl um die Frage wie im Homeoffice eine vertrauliche Beratung gewährleistet werden kann, als auch um die Auswahl eines geeigneten Videokonferenzsystems, welches für die Gespräche genutzt werden konnte. Neben diesen organisatorischen Herausforderungen war jedoch die vermutlich größte Herausforderung, wie die Videoberatung fachlich realisiert werden sollte. Die meisten Fachkräfte fanden sich plötzlich in einem völlig neuen Beratungsformat wieder, oft ohne angemessene Schulung oder Vorbereitung für die spezifischen Herausforderungen der Videoberatung. Wo würden wir heute in der Onlineberatung stehen, hätte es keine Pandemie gegeben, die wie ein Katalysator neue digitale Beratungspraktiken befeuert hat (Wenzel et al., 2020)?

Der vorliegende Artikel gibt einen Überblick über die Entwicklung der Onlineberatung bis zur COVID-19-Pandemie und diskutiert deren Einfluss auf die Beratungspraxis. Hierzu werden zunächst die Anfänge der Onlineberatung in den 1990er Jahren und deren Fortschritte, einschließlich der Einführung von Standards, der Gründung von Fachverbänden und der Integration in die

akademische Forschung beschrieben. Besondere Aufmerksamkeit wird der durch die Pandemie ausgelösten raschen Adaption von Videoberatung gewidmet. Ebenso diskutiert der Artikel die Bedeutung und Herausforderungen von Künstlicher Intelligenz in der Beratungslandschaft sowie daraus mögliche zukünftige Trends und Entwicklungen in der Onlineberatung. Hierbei wird deutlich, dass sowohl technologische Innovationen als auch die Rolle des Menschen in der Beratung wesentliche Aspekte in der Weiterentwicklung dieses Feldes sind.

2. Entwicklungen in der Onlineberatung bis zur Pandemie

Die Onlineberatungslandschaft erlebte innerhalb kürzester Zeit zwei große Disruptionen: Zunächst die Pandemie mit der Einführung der Videoberatung und nun die rasante Verbreitung von generativer KI. Und tatsächlich kann man feststellen, dass die psychosoziale Onlineberatung in den letzten fast 30 Jahren ihres Bestehens niemals so grundlegende Entwicklungen erlebt hat, wie in den letzten drei Jahren. Wenn man betrachtet, dass 1995 bei der Telefonseelsorge als erstem größeren Träger die Onlineberatung per Mail und später per Text-Chat eingeführt wurde, lässt sich feststellen, dass auch 28 Jahre später vor allem Mail- und Chatberatungsangebote die textbasierte Onlineberatungslandschaft dominieren. Abgesehen von den wenigen technologischen Weiterentwicklungen, wie der Nutzung von webbasierten Lösungen statt dem Versenden von unverschlüsselten E-Mails oder der Verfügbarkeit von mobilem Internet und der Nutzung von Smartphones, mit Hilfe derer Texte auch per Spracheingabe generiert werden können, hat sich die Onlineberatung auf den ersten Blick nicht grundlegend weiterentwickelt.

Bei genauerem Hinsehen wird jedoch deutlich, dass sich in fast drei Jahrzehnten Onlineberatungspraxis vor allem auf der fachlichen Seite Vieles getan hat. So wurde bereits 2001 ein erstes Gütezeichen für Psychologische Onlineberatung eingeführt. Mit Gründung der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung (heute: Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung) im Jahr 2005 wurde ein Fachverband ins Leben gerufen und mit der Gründung des e-beratungsjournals im gleichen Jahr die erste und nach wie vor bedeutendste Fachzeitschrift für Onlineberatung veröffentlicht. Im Jahr 2008 wurde an der Technischen Hochschule Nürnberg das erste Hochschulcurriculum für Onlineberatung in den Studiengang Soziale Arbeit integriert und es fand mit dem Fachforum Onlineberatung die erste der inzwischen jährlich stattfindenden größten Fachtagung zu diesem Thema im deutschsprachigen Raum statt. Ihre wissenschaftliche Verankerung findet Onlineberatung neben vereinzelten Forschungsprojekten an unterschiedlichen Hochschulen bereits Anfang der 2000er Jahre. Mit der Gründung des Instituts für E-Beratung unter der langjährigen Leitung von Professor Dr. Richard Reindl an der Technischen Hochschule Nürnberg im Jahr 2012, wurde ein wichtiger Grundstein für eine kontinuierliche Beforschung von digitaler Beratung gelegt. Ebenfalls in diesem Zeitraum kam es zu einer intensiven Auseinandersetzung mit Qualitätsstandards für Onlineberatung und der Qualifizierung der Fachkräfte, die in der Entwicklung eines gemeinsamen Curriculums für die Ausbildung resultierte. Auf Bundesebene hat die 2017 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) verstärkte Zusammenarbeit der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege dazu geführt, dass mit unterschiedlichen Projekten die digitale Transformation im Sozialen

Sektor vorangetrieben wird. Ein Kernbestandteil der gemeinsamen Absichtserklärung war ein Förderprogramm zur konzeptionellen Weiterentwicklung der Onlineberatung. Mit der immer stärker verbreiteten Nutzung von Messengern in der digitalen Alltagskommunikation haben sich neue Implikationen für die Medien der Onlineberatung ergeben, die unter anderem zu einer App-gestützten Messengerberatung für Menschen mit Fluchthintergrund (mbeon) im Jahr 2019 führte. [2]

Neben der inhaltlichen Weiterentwicklung der Onlineberatung, findet unter dem Schlagwort ‚Blended Counseling‘ spätestens seit 2011 ein theoretischer Diskurs statt, der sich mit der Frage beschäftigt, ob Onlineberatung eine eigenständige Form der Beratung neben der Präsenzberatung ist oder ob die Integration und systematische Verbindung von Distanz- und Präsenzberatung die zukünftige Form der Beratung darstellen wird (Weiß & Engelhardt, 2012; Engelhardt & Reindl, 2016). Unterstützt wird dieser Diskurs vor allem durch die zahlreichen Forschungsprojekte des Forschungsteams rund um Martina Hörmann an der FH Nordwestschweiz [3]

Zahlreiche Fachartikel haben sich in den letzten über 25 Jahren unterschiedlichen Onlineberatungsmethoden, Angebotsformen sowie theoriegeleiteten Fragestellungen befasst. Es bestand in der Fachwelt Einigkeit darüber, dass sich professionelle Onlineberatung durch die Einhaltung differenzierter Qualitätsmerkmale auszeichnet (Kühne, 2012; Engelhardt, 2013; Reindl, 2015). Schriftbasierte Onlineberatung sollte daher nur von entsprechend geschulten Fachkräften und unter Einhaltung bestimmter qualitativer Standards durchgeführt werden. Nicht zuletzt aus diesem Grund veröffentlichten Reindl & Engelhardt bereits am 19. März 2020 ‚Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise‘, in der bereits erste Hinweise zur Möglichkeit von Videoberatung benannt und Besonderheiten des Settings adressiert werden (Reindl & Engelhardt, 2020).

3. Digitalisierung der Beratungspraktiken während der Pandemie

Während der sogenannten ‚Lockdowns‘ waren persönliche Beratungskontakte im Präsenzsetting gar nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich. So mussten rasch Lösungen gefunden werden, um mit Adressat:innen in Kontakt bleiben zu können und/oder Beratungsangebote machen zu können. Erstaunlich schnell wurden bei kleineren und größeren Trägern durchaus kreative Lösungen entwickelt und gleichzeitig mussten Fachkräfte neben den eigenen pandemiebedingten Belastungen und Herausforderungen nun auch in ihrem Arbeitskontext neue Anforderungen bewältigen. Buschle & Meyer (2020) beschreiben, dass die befragten Fachkräfte eine Deprofessionalisierung in der Sozialen Arbeit befürchten und teilweise schon wahrnehmen. Ähnliche Tendenzen beschreiben auch Stieler et al. (2022), die die Ergebnisse eigener Befragungen des Instituts für E-Beratung sowie Untersuchungen anderer Forschungsgruppen vorstellen. Mit Blick auf die Entwicklungen im Bereich der Onlineberatung kommen die Autor:innen zu der folgenden Bewertung hinsichtlich der starken Verbreitung Videoberatung: „Dies dürfte vermutlich auf organisatorische Gegebenheiten und die Annahme, Videoberatung käme dem Setting der Präsenzberatung näher, zurückzuführen sein“ (ebd. S. 61). Sie bemerken hierbei auch, dass die Perspektive der

Ratsuchenden bei der Einführung der Videoberatung nur unzureichend in den Blick genommen wurde. Ein möglicher Grund dafür, dass viele Beratungsstellen trotz der Einführung von Videoberatungsangeboten hauptsächlich telefonische Beratung anboten (Buschle & Meyer, 2020), könnte darin liegen, dass das Videoangebot weder den Bedürfnissen noch den Kompetenzen und Ressourcen ihrer Adressat:innen entsprach.

Neben der Videoberatung wurde auch die telefonische Beratung als Zugangsweg angeboten und von Ratsuchenden stark nachgefragt. Dies betraf sowohl die ‚klassischen‘ Anbieter von Telefonberatung wie die TelefonSeelsorge (TelefonSeelsorge o. J, Nummer gegen Kummer 2022), aber auch Beratungsstellen, die bislang keine telefonische Beratung angeboten hatten (Buschle & Meyer, 2020). Viele Fachkräfte berichteten, Ratsuchende wollten ‚lieber telefonieren‘ – eine Feststellung, die sicherlich der Überprüfung bedarf, da die Gründe für die Wahl des Beratungsmediums vermutlich sehr vielfältig sind. So ist anzunehmen, dass sich Ratsuchende für das Telefon entschieden haben, da sie sich aus unterschiedlichen Gründen nicht in der Lage sahen, eine Videokonferenz zu nutzen oder nicht über die notwendigen Ressourcen verfügten (BKSF, 2021). Inwieweit auch Fachkräfte die Wahl des Settings beeinflusst haben, kann nicht sicher beantwortet werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass eigene Präferenzen hierbei ebenso eine Rolle gespielt haben wie fachliche Überlegungen, welches Setting für die jeweiligen Adressat:innen und Thematiken am geeignetsten erschien (Ärzteblatt, 2020).

Während Schulungen zur Videoberatung konnte man auch Aussagen von Berater:innen hören wie „Das können meine Klienten gar nicht“ oder „Die haben da bei sich gar nicht die Möglichkeiten“. Die sich in diesen Aussagen andeutende Frage der Medienkompetenz ist sowohl auf Seiten der Beratenden als auch auf der der Ratsuchenden kritisch zu hinterfragen. Während man von Beratenden erwarten darf, dass sie entsprechende beraterbezogene Medienkompetenz aktiv erwerben (siehe hierzu auch Camenzind et al., 2023), muss die Frage diskutiert werden, welche Aufgabe auch der Sozialen Arbeit in Hinblick auf die Befähigung ihrer Adressat:innen, digitale Medien adäquat nutzen zu können, zukommt. Die Ermöglichung digitaler Teilhabe durch die zur Bereitstellung digitaler Medien und Internetverbindungen einerseits und der Vermittlung der entsprechenden Nutzungskompetenzen andererseits ist inzwischen auch eine Aufgabe, die Sozialarbeiter:innen wahrnehmen müssen. Wenn die eigenen Kompetenzen eine Vermittlung von Fertigkeiten in diesem Bereich jedoch nicht erlaubt und eine Begleitung und Anleitung von Adressat:innen nicht erfolgen kann, wird die Wahl zurück zu den ‚klassischen‘ Settings vermutlich eher stattfinden. Hier lässt sich folglich eine wichtige Entwicklungsaufgabe für die Profession identifizieren: Neben dem Erwerb von Nutzungs- und Anwendungskompetenzen müssen Fachkräften auch die entsprechenden Ressourcen und technischen Geräte zur Verfügung gestellt werden (vgl. Matthies et al., 2023). Durch die Erweiterung der Kompetenzen um digitale Fähigkeiten könnten Fachkräfte flexibler und lebensweltorientierter in der Begleitung und Unterstützung ihrer Adressat:innen werden. Dies könnte wiederum die Qualität der sozialen Dienstleistungserbringung verbessern, da sie passgenauer auf die sich verändernden Bedürfnisse und Lebenswirklichkeiten ihrer Adressat:innen ausgerichtet würde. Eine Beschäftigung mit ethischen Fragen und dem Thema Datenschutz in digitalen Settings muss in

diesem Zusammenhang mitgedacht werden. Es geht vor allem darum, das Verantwortungsbewusstsein der Fachkräfte und professionelle Grenzen zu schärfen, wenn es beispielsweise um die Nutzung privater Geräte wie Smartphones geht oder um die Frage der Erreichbarkeit auch außerhalb vereinbarter Zeiten. Wünschenswert wäre ebenso eine stärkere interdisziplinäre Zusammenarbeit, insbesondere mit IT-Experten, die zu innovativen Ansätzen in der Sozialen Arbeit führen.

Es geht aber auch darum, die eigene Haltung zur digitalen Kommunikation und Beratung zu reflektieren. Während Fachkräfte digitale Medien in der privaten Kommunikation selbstverständlich nutzen, sind nach wie vor Unterschiede im professionellen Arbeitskontext zu beobachten (Engelhardt et al., 2019). Emanuel & Weinhardt (2019) sehen in Hinblick auf den Erwerb digitaler Kompetenzen eine wichtige Verantwortung bei den Hochschulen im Kontext der grundständigen Ausbildung. Nach wie vor findet das Thema ‚Digitalisierung‘ im Kontext von Sozialer Arbeit im Rahmen des Studiums jedoch nur unzureichend Beachtung, wie unter anderem Untersuchungen von Erdwiens & Seidl (2022) sowie von Mittmann et al. (2023) zeigen.

Neben der Kompetenzvermittlung benötigen (angehende) Fachkräfte einen Reflexionsraum, um sich im fachlichen Kontext mit der (eigenen) Mediennutzung zu befassen. Wie schon in der ersten Entwicklungsphase der textbasierten Onlineberatung hat viel ‚learning by doing‘ stattgefunden und vermutlich auch dazu geführt, dass einige Fachkräfte einen großen Kompetenzgewinn bei sich feststellen konnten. Diesen Prozess gilt es jedoch einerseits zu reflektieren und andererseits stellt er keinen Ersatz für eine qualifizierte Ausbildung dar. Die Auseinandersetzung mit der Thematik bedeutet jedoch auch einen Prozess des lebenslangen Lernens, wie Emanuel & Weinhardt feststellen: „Es wäre nämlich ideal, das Thema vor allem in unterschiedlichen, bedarfsgerecht ausdifferenzierten digitalen Lernformaten anzubieten und damit die hoffentlich im Studium angestoßenen Lernprozesse fortzuführen“ (ebd., S. 214).

4. ‚Lessons Learned‘ – der aktuelle Stand der Onlineberatung

Welche Erkenntnisse aus der Zeit der Pandemie und der starken Nutzung von Online-Settings im Kontext von Beratung gezogen werden können, lässt sich sehr breit diskutieren. Angefangen von Haltungsfragen, fachlichen Diskursen zu den Einsatzmöglichkeiten, der Erweiterung digitaler Tools und Methoden bis hin zu der konkreten Praxis, die vielerorts wieder ‚zurück zur Präsenz‘ lautete, da viele Beratende dieses Setting nach wie vor präferieren (Römer & Mundelsee, 2021).

Im Rahmen dieses Artikels soll ein Aspekt hervorgehoben werden, nämlich die Frage, was Onlineberatung eigentlich ist. In einer Definition von 2013 wird sie „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.“ (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4). Versuch dieser Definition war es, die unterschiedlichen Medien der Onlineberatung zu benennen und dabei auf die Unterschiede der jeweiligen Formen hinzuweisen. Hierbei wird

„Onlineberatung“ als Dachbegriff verstanden, der die verschiedenen Möglichkeiten umfasst, über einen digitalen Kanal Beratung zu realisieren. Aktuell scheint sich der differenzierte Begriff der „Onlineberatung“ eher zu einem unscharfen Begriff zu entwickeln, da Onlineberatung oftmals synonym zu „Videoberatung“ verwendet wird und umgekehrt. Dies lässt sich vermutlich auch darauf zurückführen, dass zum einen während der Pandemie viele Berater:innen in die Videoberatung eingeführt wurden und diese als „Onlineberatung“ deklariert wurde und zum anderen in den meisten nicht-psychosozialen Beratungsfeldern (sei es bei Banken, Versicherungen oder im medizinischen Kontext) per Video beraten wird und von „Onlineberatung“ die Rede ist.

Gleichwohl geht es im theoretischen Diskurs auch darum, die Begrifflichkeiten noch einmal neu zu untersuchen. So gab es beispielsweise bei der Einführung der „Chatberatung“ Anfang der 2000er Jahre noch keine Messenger. Ein Chat war zu diesem Zeitpunkt ein klar umrissenes Setting: terminiert und zeitlich begrenzt (Engelhardt, 2021). Inzwischen hat sich das Verständnis vom „Chatten“ um die Kommunikation im Messenger erweitert, der eine dauerhafte Erreichbarkeit suggeriert und in dem die Chat-Kommunikation nicht zwangsläufig zweitgleich stattfinden muss. Vorderer (2015) spricht daher von „latenten Konversationsfäden“, die durch die Verbreitung von Apps und dem mobilen Internet dazu führen, dass „Konversationen nun als latenter Dauerzustand verlaufen“ (S. 264). Dies beschreibt eine grundlegend andere Kommunikationspraktik als diejenige, die in der Chatberatung nach wie vor realisiert wird.

Es gilt also den Begriff (wieder) zu schärfen und deutlich zu machen, dass Onlineberatung eben weit mehr als Videoberatung ist und jede Form oder jedes Setting der Onlineberatung ganz eigene Charakteristika, Möglichkeiten aber auch Grenzen aufweist. Und dass Onlineberatungssettings immer an die Bedürfnisse, Fähigkeiten, Möglichkeiten und Nutzungspräferenzen der Adressat:innen ausgerichtet sein müssen (Engelhardt, 2021).

Neben der Schärfung des Begriffs, der nun um die Videoberatung nicht nur eine hypothetische Erweiterung erfährt, wie noch in der Definition von 2013, als kaum eine Beratungsstelle in Deutschland Videoberatung angeboten hat, geht es auch um die Sicherstellung von Qualität. In der Ausnahmesituation der Pandemie, haben viele Fachkräfte den Sprung ins kalte Wasser wagen müssen oder dürfen. Über „learning-by-doing“ wurden Erfahrungen mit Videoberatungsgesprächen gesammelt und bestenfalls in Schulungen vertieft und durch methodisches Wissen angereichert. Die größeren Träger konnten ihren Fachkräften schnell Qualifizierungsangebote machen und einen Rahmen für Erfahrungsaustausch und Reflexion anbieten, während kleinere Einrichtungen diese Möglichkeiten vielleicht gar nicht hatten. Dennoch könnte man zu der Schlussfolgerung kommen, dass aufgrund der großen Verbreitung von Videoberatung, nun auch viele qualifizierte Videoberater:innen in den Beratungsstellen vorhanden sind [4]. Im Gegensatz zur textbasierten Onlineberatung, liegt für die Videoberatung jedoch kein abgestimmtes Ausbildungscurriculum mit grundlegenden Standards vor. Und so ist aktuell auch noch unklar, was „gute“ Videoberatung auszeichnet und welche Kompetenzen Berater:innen für diese Form der Onlineberatung erwerben müssen. Hier wären Forschungsprojekte wünschenswert, die sich mit den verschiedenen Praktiken befassen und auch auf Grundlage der inzwischen vorhandenen digitalen

Tools, die in die Videoberatung häufig eingebunden werden, Standards beschreiben und Anforderungen für Ausbildungscurricula definieren. Und schließlich ist es auch Aufgabe von Trägern und Institutionen, einen Ausbildungsbedarf zu erkennen und sich ebenso zur Qualität der Videoberatung zu positionieren, indem den Beratenden entsprechende Fort- und Weiterbildungsangebote ermöglicht werden.

5. Zukunftsausblick und die Rolle von Künstlicher Intelligenz

Mit dem Ende der Pandemie kündigte sich zugleich eine zweite Disruption an. Die Veröffentlichung des Large-Language-Modells (LLM) GPT-3.5 Ende des Jahres 2022 und die rasanten Weiterentwicklungen im Bereich dieses und weiterer KI-Modelle stellt die vielleicht größte aktuelle Herausforderung für die Onlineberatung dar. Aber auch für die Beratung allgemein sind Auswirkungen der immer größeren Verbreitung, Zugänglichkeit und Integration von KI in unserer Alltagswelt zu erwarten. Mit dem EU AI Act wird aktuell an der Verabschiedung eines Gesetzes gearbeitet, welches KI-Anwendungen regulieren soll, um Menschenrechte zu sichern und dennoch Innovationen zu fördern [5].

Generative KI-Modelle wie GPT-4 besitzen das Potenzial, die Beratungspraxis erheblich zu verändern. Diese Modelle können nicht nur menschenähnliche Texte generieren, sondern auch auf Basis von großen Datenmengen lernen und Beratungsgespräche führen. Aktuell ist die Güte der Ergebnisse sicherlich noch weit ausbaufähig, es ist jedoch davon auszugehen, dass die weiteren (noch nicht absehbaren) Entwicklungen zu differenzierteren und passgenaueren Ergebnissen führen werden. Der Einsatz solcher Technologien kann eine sinnvolle Erweiterung der Beratung darstellen, da Chatbots rund um die Uhr erreichbar sind und gerade für einfache Informationsanfragen durchaus brauchbar erscheinen. Der Einsatz von KI in Form von Chatbots kann also die Zugänglichkeit zu Beratung erweitern, wirft jedoch eine Reihe ethischer und datenschutzrechtliche Fragen auf, die dringend geklärt werden müssen (Waag et al., 2020; Steiner & Tschopp, 2022).

Neben der Frage, wie soziale Träger und Beratungsstellen auf die aktuellen Entwicklungen reagieren wollen und welche Formen der KI sie in die Angebotslandschaft integrieren, sollten wir uns jedoch auch mit einer weiteren Frage beschäftigen. Auf dem kommerziellen Markt werden bereits jetzt KI-Anwendungen in bestehende Produkte integriert. Ein Beispiel, das im Kontext von (Online-)Beratung relevant sein könnte ist ‚My AI‘ von Snapchat. Die App wird laut der aktuellen ARD/ZDF Onlinestudie von 52% der unter 30-Jährigen regelmäßig genutzt (ARD/ZDF Onlinestudie, 2023). „My AI basiert auf der ChatGPT-Technologie von OpenAI, mit zusätzlichen Sicherheitsverbesserungen und Kontrollen, die es nur bei Snapchat gibt.“ so kann man auf der Webseite von Snapchat im Hilfebereich nachlesen (Snap Inc, o. J.). Welche Sicherheitsverbesserungen und Kontrollen das sind und was dies genau für die Nutzer:innen bedeutet, wird nicht genauer erläutert. Die Nutzer:innen können dem integrierten Chatbot eine eigene Persona zuordnen und ihr mit einem Bitmoji-Avatar ein ‚Gesicht‘ geben. So wird ein:e virtuelle:r Chat-Freund:in entwickelt, auf den oder die man jederzeit zugreifen kann. Dass der Aufbau einer intensiven Beziehung zu einer KI möglich ist, zeigte sich schon am Beispiel von Replika, einem

US-Chatbot, der nicht nur zuhört, sondern auch aktiv Fragen an die Nutzer:innen stellt (Skjuve et al., 2022).

Ein anderes Beispiel ist der AI Pin der US-Firma Humane Inc. Hierbei handelt es sich um eine Art Brosche, die über alle gängigen Funktionen eines Smartphones verfügt und vor allem via Sprachsteuerung bedient wird. In den AI Pin sind verschiedene KIs verbaut, die eine Vielzahl an Funktionen ermöglichen. Im Bereich „Health & Nutrition“ kann der Pin über die darin verbaute Kamera Lebensmittel erkennen und eine Auskunft über die darin enthaltenen Kalorien und Nährwerte geben. Die Nutzer:innen können den Pin jederzeit über ein kurzes Antippen aktivieren und Informationen abfragen, Bilder aufnehmen, Musik abspielen etc. Über die Eingabe persönlicher Informationen kann der AI Pin an die jeweiligen Nutzer:innen individuell angepasst werden.[6]

Dies sind nur zwei Beispiele, die aufzeigen, dass davon auszugehen ist, dass KI in unserem Alltag zu einem täglichen Begleiter wird, der nicht nur als einfache Sprachsteuerung wie Siri & Co. fungiert, sondern wie eine Art ‚personal coach‘ jederzeit zur Verfügung steht und ‚Rat gibt‘.

Es ist damit zu rechnen, dass die Verbreitung und alltägliche Nutzung von KI-Anwendungen auch Auswirkungen auf die Beratung beziehungsweise Onlineberatung haben wird, die einer kritischen Untersuchung bedürfen. Einerseits bietet beispielsweise die Einbindung von Chatbots das Potential gerade in Zeiten von Fachkräftemangel, die Verfügbarkeit von Beratungsdiensten deutlich zu erhöhen. Zur Bearbeitung von einfachen Routineanfragen sind sie durchaus brauchbar und können die menschlichen Berater:innen entlasten und ihnen ermöglichen, sich auf komplexere Anfragen zu konzentrieren. Ebenso ist denkbar, dass eine personalisierte Beratung durch KI, die auf einer Analyse von Nutzer:innendaten und Interaktionsmustern basiert durchaus einen Mehrwert bietet. Beispielsweise könnte die Beratung effizienter und zielgerichteter erfolgen, da die individuellen Bedürfnisse der Adressat:innen berücksichtigt werden. Durch die Fähigkeit der KI zur Mustererkennung könnte die KI in der Lage sein, frühzeitige Interventionen zu ermöglichen.

Jedoch wirft die Nutzung von KI in der Beratung auch erhebliche Fragen hinsichtlich des Datenschutzes sowie der Vertraulichkeit von Beratung auf. Die Sicherheit und der Schutz persönlicher Daten sind in einem Bereich, der oftmals hochsensible Informationen behandelt, von größter Bedeutung. Insofern ist es wichtig zu klären, wie mit den von der KI gesammelten Daten umgegangen wird und wie sichergestellt werden kann, dass diese nicht missbräuchlich genutzt werden. Ein weiterer kritischer Punkt ist die Frage der menschlichen Empathie und des Verständnisses. Während KI in der Lage sein mag, Muster zu erkennen und Ratschläge zu geben, fehlt ihr die Fähigkeit, echte Empathie und tiefes menschliches Verständnis zu zeigen, die oft entscheidend für die Wirksamkeit der Beratung sind (Engel et al., 2023). Die Beziehung zwischen Berater:in und Klient:in basiert auf Vertrauen und einem tieferen Verständnis der menschlichen Erfahrung, etwas, das KI – zumindest derzeit – nicht vollständig ersetzen kann.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Integration und Nutzung von KI in der Beratung zwar eine wertvolle Ergänzung zu bestehenden Angeboten darstellen kann, sie muss jedoch sorgfältig unter Berücksichtigung ethischer, datenschutzrechtlicher und zwischenmenschlicher Aspekte erfolgen.

6. Zukunftsvisionen KI-unterstützter (Online-)Beratung

Abschließend soll ein Blick in die Zukunft gewagt werden. Die folgenden sechs Hypothesen basieren auf einer Analyse aktueller Forschungstrends und technologischer Innovationen im Bereich KI sowie digitaler Kommunikation, ohne einen Anspruch auf Vollständigkeit zu postulieren. Sie sind als Denkanstoß gedacht, wie die zukünftige Gestaltung von Beratungsdiensten aussehen kann und legen hierbei einen besonderen Fokus auf die Bewahrung der menschlichen Aspekte in der Beratung.

1. **Erweiterte Künstliche Intelligenz:** KI-Systeme werden in Zukunft in der Lage sein, nicht nur auf Basis von Daten und früheren Interaktionen zu beraten, sondern auch emotionale Intelligenz und Empathie zeigen. Diese Systeme werden in der Lage sein, Stimmungen, Tonfall und nonverbale Hinweise zu interpretieren und Gesprächspausen einzubauen.
2. **Virtuelle Realität (VR) und Augmented Reality (AR):** VR und AR wird es Beratenden und Klient:innen ermöglichen, sich in vollständig immersiven virtuellen Umgebungen zu treffen, die speziell für ihre jeweiligen Bedürfnisse gestaltet sind. In diesen virtuellen Räumen können realistische Szenarien simuliert werden, um Fähigkeiten zu trainieren oder Problemlösung in einer kontrollierten Umgebung zu einzuüben.
3. **Mehrsprachigkeit:** Durch fortgeschrittene Übersetzungstechnologien wird es möglich, Beratungen in Echtzeit in der jeweiligen Muttersprache der Adressat:innen durchzuführen, ohne dass die Berater:innen diese Sprache beherrschen müssen.
4. **Personalisierte und adaptive Beratung:** KI-Systeme werden in der Lage sein, Beratungsprozesse individuell zu gestalten. Dabei werden sie die Vorlieben der Klient:innen berücksichtigen und geeignete Beratungsmethoden einsetzen. Zudem werden die Systeme in der Lage sein präventive zu agieren, indem sie Verhaltensmuster analysieren und proaktiv Unterstützung anbieten.
5. **Integration von Wearable Tech:** Beratung wird durch Daten angereichert, die von Wearables wie Smartwatches und Gesundheitstrackern gesammelt werden. Die Informationen über den physischen und emotionalen Zustand der Adressat:innen werden automatisch in die Beratung integriert.
6. **Nachhaltigkeit und Zugang:** KI-gestützte Beratungsdienste werden energiesparend und umweltfreundlich gestaltet. Es wird zudem sichergestellt, dass alle Menschen unabhängig von ihrem sozioökonomischen Status die Möglichkeit der digitalen Teilhabe haben und diese Dienste nutzen können.

In dieser kurzen Zukunftsvision wird die Rolle der menschlichen Berater:innen bewusst nicht in den Mittelpunkt gestellt. Es darf jedoch angenommen werden, dass Mensch-Maschine-Interaktion weiter fortschreiten wird und es bleibt zu hoffen, dass über gesetzliche Regelungen die Nutzung und der Einsatz von KI insofern geregelt wird, dass sie den Menschen nicht ohne einen umfangreichen Prüfprozess ersetzen kann. Daher wird es auch eine wichtige Aufgabe der Freien Wohlfahrtspflege als Trägerin von (Online-)Beratungsangeboten sein, sich mit den Entwicklungen auseinander zu setzen und eine Position zu beziehen.

7. Schlussbemerkungen

Abschließend lässt sich festhalten, dass die COVID-19-Pandemie eine beispiellose Beschleunigung in der Entwicklung der Onlineberatung bewirkt hat, wodurch sich sowohl das Spektrum als auch die Verbreitung der Beratungsangebote erheblich vergrößert haben. Die rasche Adaption von Videoberatung, angetrieben durch die pandemiebedingten Einschränkungen, markiert einen signifikanten Wendepunkt in der Geschichte der Onlineberatung. Diese Entwicklung unterstreicht jedoch auch die Notwendigkeit, Onlineberatungspraktiken kontinuierlich zu überdenken und an die sich verändernden technologischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen anzupassen.

Der Einfluss von Technologie, insbesondere in Form von digitalen Tools und Plattformen, hat sich als ein zentraler Faktor in der Entwicklung der Videoberatung erwiesen. Und während die Bedeutung Künstlicher Intelligenz in der Beratungslandschaft zweifellos an Bedeutung gewinnt, bleibt die menschliche Dimension in der Beratung unverändert von zentraler Wichtigkeit. Es wird in Zukunft aber vielleicht darum gehen, noch deutlicher hervorzuheben, was eine menschliche Beratung auszeichnet.

Das Thema Datenschutz und die Wahrung der Privatsphäre sind in diesem Kontext ebenfalls von großer Bedeutung. Die technologischen Entwicklungen müssen daher kritisch begleitet werden, um sicherzustellen, dass sie den ethischen Standards und den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden. Die Onlineberatung steht somit vor der Herausforderung, sich abermals weiterzuentwickeln und gleichzeitig die Grundwerte der Beratung zu bewahren.

In der Gesamtschau wird deutlich, dass die Pandemie nicht nur als Herausforderung, sondern auch als Chance für die Onlineberatung gesehen werden kann. Sie hat die digitale Transformation in der Beratungspraxis beschleunigt und neue Perspektiven eröffnet. Die zukünftige Entwicklung der Onlineberatung wird daher ein spannendes Feld bleiben, das durch eine ausgewogene Mischung aus technologischer Innovation und menschlicher Expertise geprägt sein muss, um den Anforderungen einer sich ständig wandelnden Gesellschaft gerecht zu werden. Und so bleibt zu hoffen, dass die Zukunftsvision von Josef Lang auch über das Jahr 2025 hinaus noch gültig sein wird: *„Zwar werden Maschinen mit künstlicher Intelligenz in vielen Bereichen die BeraterInnen übertreffen, in den nächsten 10 Jahren werden sie diese nicht ersetzen“* (Lang 2015, S. 101).

Anmerkungen

[1] Hierbei soll nicht der Eindruck entstehen, dass die bereits vorhandenen textbasierten Onlineberatungsangebote während der Pandemie keine stärkere Nachfrage gehabt hätten. Das Gegenteil ist der Fall, wie beispielsweise die Nutzer:innenstatistiken der Onlineberatung der Caritas, der Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen oder der Telefonseelsorge eindrücklich belegen.

[2] Eine ausführlichere Darstellung der Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung findet sich u. a. im ‚Lehrbuch Onlineberatung‘ der Autorin.

[3] Siehe hierzu auch die umfangreiche Dokumentation unter www.blended-counseling.de

[4] So gibt zum Beispiel der Deutsche Caritasverband an, dass aktuell mehr als 1.800 Beratungsstellen mit über 7.000 Berater:innen in Online-Beratungsplattform des DCV registriert sind, siehe: <https://diewohlfahrt.digital/caritas/>

[5] Zum Zeitpunkt des Entstehens dieses Artikels hat sich das EU-Parlament in seiner Sitzung vom 8.12.2023 auf die Grundzüge des AI Act geeinigt. Bis zum Inkrafttreten des Gesetzes wird es jedoch eine Übergangsphase geben. Mehr zum Thema hier: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement_23_6474

[6] Mehr zum AI Pin unter <https://hu.ma.ne/> unter anderem mit einem Produktvideo, das die Anwendungsbereiche illustriert.

Literatur

ARD/ZDF Onlinestudie (2023). Normalisierung der Internetnutzung nach den Corona-Jahren. Verfügbar unter: <https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie/pressemitteilung/>

Ärzteblatt (2020). Psychotherapeuten sehen Videobehandlung nicht als „Goldstandard“. Verfügbar unter: <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/112766/Psychotherapeuten-sehen-Videobehandlung-nicht-als-Goldstandard>

BAGFW (2023). Scharfe Kritik an Kürzungsplänen der Bundesregierung. Verfügbar unter: <https://www.bagfw.de/veroeffentlichungen/pressemitteilungen/detail/scharfe-kritik-an-kuerzungsplaenen-der-bundesregierung>

BKSF – Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (Hrsg.) (2021). Onlineberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend – Wie geht das? Verfügbar unter: <https://t1p.de/15rof>

Buschle, C. & Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen* 12, 155–170. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1007/s12592-020-00347-0>

Camenzind, G., Hörmann, M. & Dillverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling: Ein Modell. Tübingen: dgvt-Verlag.

- Engel, F., Kühne, S. & Sickendiek, U. (2023). Einige Bemerkungen zu Beratung, Künstlicher „Intelligenz“ und ChatGPT. Verfügbar unter: <https://t1p.de/95fot>
- Engelhardt, E. (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 111–115.
- Engelhardt, E. (2021). Lehrbuch Onlineberatung (2. erw. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130–144. Verfügbar unter: <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung - Versuch der systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf
- Engelhardt, E. & Gerner V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Engelhardt, E.; Henrich, M.; Reindl, R.; Weinhardt, M.; Zauter, S. & Dietrich, C. (2019). Beratungsbedingte Internetnutzung. Welche Dienste und Angebote nutzen Beratungsfachkräfte privat und beruflich? Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt_etal.pdf
- Erdwiens, D. & Seidel, A. (2022). Zur Verankerung von Themen der Digitalisierung in Modulhandbüchern der Studiengänge Sozialer Arbeit. *MedienPädagogik (Occasional Papers)*, 22–42. <https://doi.org/10.21240/mpaed/00/2022.06.13.X>
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf
- Lang, J. (2015). Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren? Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf
- Matthies, A., Tetens, J. & Wahren, J. (2023). Zwischen Arbeitserleichterung und De-Professionalisierungsgefahr. *Sozial Extra* 47, 158–164. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1007/s12054-023-00588-2>

- Mittmann, M., Roeske, A., Weber, J., Remke, S. & Schiffhauer, B. (2023). Studium Soziale Arbeit und Digitalisierung: Erkenntnisse zur curricularen Verankerung der digitalen Transformation. In M. Köttig, S. Kubisch, & C. Spatscheck (Hrsg.), *Geteiltes Wissen – Wissensentwicklung in Disziplin und Profession Sozialer Arbeit* (S. 237–250). Verlag Barbara Budrich.
<https://doi.org/10.2307/jj.2840669.20>
- Nummer gegen Kummer (2022). Jahresstatistiken 2021 jetzt online!
Verfügbar unter:
<https://www.nummergegenkummer.de/jahresstatistiken-2021-jetzt-online/>
- Skjuve, M., Følstad, A., Fostervold, K. & Brandtzaeg, P. (2022). A longitudinal study of human–chatbot relationships. *International Journal of Human-Computer Studies*, Volume 168.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102903>
- Snap Inc (o. J.). Was ist My AI auf Snapchat und wie verwende ich sie?
Verfügbar unter:
<https://help.snapchat.com/hc/de/articles/13266788358932-Was-ist-My-AI-auf-Snapchat-und-wie-verwende-ich-sie->
- Stieler, M., Lipot, S. & Lehmann, R. (2022). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. Verfügbar unter:
https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/03/stieler_lipot_lehmann.pdf
- Telefonseelsorge Deutschland (o. J.). Unsere Statistiken. Verfügbar unter:
<https://www.telefonseelsorge.de/unsere-statistiken/>
- Waag, P., Schiffhauer, B. & Seelmeyer, U. (2020). Chatbots in der Beratung. In Ernst, G., Zühlke-Robinet, K., Finking, G. & Bach, U. (Hrsg.), *Digitale Transformation. Arbeit in Dienstleistungssystemen* (S. 181–191). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Reindl, R. & Engelhardt, E. (2020). Handlungsempfehlungen für die kurzfristige Umsetzung von Onlineberatung – Corona2020. Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg.
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. Verfügbar unter:
https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf
- Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (2019). Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS
- Römer, C. & Mundelsee, L. (2021). Einstellung gegenüber Online-Beratung: Eine Umfrage unter Berater:innen, Coaches und Therapeut:innen. *Coaching Theorie & Praxis*. 7, 173–184. Verfügbar unter:
<https://doi.org/10.1365/s40896-021-00061-5>

- Steiner, O. & Tschopp, D. (2022). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. *Sozial Extra* 46, 466–471.
doi.org/10.1007/s12054-022-00546-4
- Stieler, M., Lipot, S. & Lehmann, R. (2022). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. Verfügbar unter:
https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/03/stieler_lipot_lehmann.pdf
- Vorderer, P. (2015). Der mediatisierte Lebenswandel. *Publizistik* 60, 259–276.
<https://doi.org/10.1007/s11616-015-0239-3>
- Weinhardt, M. (2022). Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung. Verfügbar unter:
https://www.ethikjournal.de/fileadmin/user_upload/ethikjournal/Texte_Ausgabe_2022_1/Weinhardt_Ethikjournal_1.2022.pdf
- Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). Verfügbar unter:
https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Wenzel, J., Jaschke, S. & Engelhardt, E. (2020). Digitale Beratung in der Krise – Corona fördert Telefon- und Videointerventionen. *BZgA FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung. Schwerpunktthema: Digitale Beratung*, 22(2), 6-9.