FACH FORUM Online Beratung

2026

Wissenschaft in 10 Minuten | Abstracts

Onlineberatung trifft

Digital Streetwork

NÜRNBERG,

21. September 2026

ohm Technische Hochschule Nürnberg
Institut für E-Beratung

Vorwort der Dekanin der Fakultät Sozialwissenschaften

Prof. Dr. Susanne Scheja

Dekanin der Fakultät Sozialwissenschaften

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

„Onlineberatung trifft Digital Streetwork“ – schon der Titel zeigt: Digitale Räume sind längst Lebensräume. Menschen suchen dort Rat, Unterstützung und Gemeinschaft, geraten aber auch in Krisen oder erleben Ausgrenzung und Gewalt. Onlineberatung und Digital Streetwork nehmen diese Räume aus unterschiedlichen Perspektiven in den Blick – umso spannender ist es, beide beim Fachforum zusammenzubringen.

Hinzu kommen Veränderungen durch KI und andere technologische Entwicklungen. Sie rücken eine zentrale professionelle Frage neu in den Blick: Was zeichnet professionelle Beratung unter veränderten Bedingungen aus – und wo braucht es neue Antworten?

Mit den Wissenschaftspitches kommt in diesem Jahr ein neues Format hinzu. Nachwuchswissenschaftlerinnen und -wissenschaftler bringen ihre Fragen, Ideen und Perspektiven ein. In zehn Minuten skizzieren sie ihre Forschung, stellen sie zur Diskussion und laden zum gemeinsamen Weiterdenken ein.

Ich wünsche Ihnen neue Perspektiven, produktiven Widerspruch und Gedanken, die über das Fachforum hinaus weiterarbeiten.

Viel Spaß beim Lesen!

Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... Seite 02

Abstracts 1-6 ..... Seite 03

Zum Fachforum ..... Seite 15

Professioneller Umgang mit Onlineberatung? Diskussion am Beispiel der Studienberatung an einer privaten Hochschule

Aline Fuß

M.A. Sozialwissenschaften, Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der IU Internationale Hochschule, Campus Hannover, Doktorandin der Erziehungswissenschaft

Prof. Dr. Stefanie Kessler

Professorin für Soziale Arbeit im dualen Studium an der IU Internationale Hochschule, Campus Hannover

Studienberatung wird zunehmend digital(er) (Grüneberg, 2021, S. 873). Dies zeigt sich auch in dem vom BMFTR geförderten Teilprojekt zur Studienberatungspraxis an einer privaten Hochschule im Verbundprojekt FiPHo (Fuß & Kessler, 2025), in dem Gruppendiskussionen unter Studienberatenden sowie teilnehmend beobachtete Beratungssituationen dokumentarisch ausgewertet wurden (Bohnsack, 2021): So werden durch die Organisation bestimmt Informationsveranstaltungen und Beratungsgespräche über Videokonferenzplattformen durchgeführt, Termine über digitale Buchungssysteme vereinbart und Anliegen der Ratsuchenden via Messengerdienst, E-Mail oder telefonisch bearbeitet.

Mit dieser Onlineberatung machen die Studienberatenden unterschiedliche Erfahrungen und finden divergierende Umgangsformen, die wir als (1) flexible Aneignung von Beratung in der Digitalität, (2) erfolgreiche Umsetzung von Beratung in der Digitalität und (3) Entgrenzung von Beratung in der Digitalität bezeichnen (Kessler & Fuß, im Druck). Diese drei Arten der Integration von Onlineberatung in den Alltag als Studienberatende möchten wir in dem Beitrag vorstellen und anschließend diskutieren, inwieweit es sich dabei um einen professionellen Umgang handelt und was diese unterschiedlichen Umgangsformen über die Professionalisierung (Egloff, 2023) von (Studien-)Beratung aussagen.

Literatur

Bohnsack, R. (2021). *Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden* (10. Aufl.). Barbara Budrich.

Egloff, B. (2023). Professionalisierung der Studien-(fach-)beratung. *Hessische Blätter für Volksbildung, 73*(4), 44–53. https://doi.org/10.3278/HBV2304W005

Fuß, A., & Kessler, S. (2025). Studienberatung als Schlüsselfigur? Studienberatung an privaten Hochschulen. *Zeitschrift für Beratung und Studium, 20*.

Grüneberg, T. (2021). Integration von Online-Self-Assessments in den Beratungs- und Coachingprozess. In T. Grüneberg, I. Blaich, J. Egerer, B. Knickrehm, M. Liebchen, L. Lutz, U. Nachtigäller, & R. Thiel (Hrsg.), *Handbuch Studienberatung: Berufliche Orientierung und Beratung für akademische Bildungswege* (Bd. 2). wbv Publikation.

Kessler, S., & Fuß, A. (im Druck). Beratung in der Digitalität: Herausforderung und Orientierung der Studienberatung einer privaten Hochschule. In I. Truschkat, L. Maack, L. Peters, J. Elven, & T. Wendt (Hrsg.), *Organisation und Digitalität* (Jahrbuch der Organisationspädagogik). Springer VS.

Bewertung der Qualität von künstlicher Sprache in psychosozialen Beratungsgesprächen

Timon Hellerich

Master of applied research in engineering sciences an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

In der Beratungsausbildung übernehmen Sprachdialogsysteme zunehmend die Rolle simulierter Ratsuchender. Ob ein solches Training trägt, entscheidet sich weniger am Inhalt der Antwort als an ihrer sprachlichen Realisierung, also an Natürlichkeit, Verständlichkeit, emotionaler Passung, Klangqualität und Antwortzeit. Für die Entwicklung sind daher Metriken nötig, die ohne wiederholte Hörtests auskommen, deren Kosten hochschulische Projekte übersteigen. Etablierte Verfahren wurden jedoch an vorgelesenen Einzelsätzen entwickelt (Ling et al., 2021) oder sagen ebensolche Urteile vorher (Baba et al., 2024), und ihre Übereinstimmung mit subjektiven Bewertungen schwankt erheblich zwischen Domänen (Minixhofer et al., 2025). Der Beitrag prüft, welche dieser Metriken auf ein emotional aufgeladenes Beratungsgespräch übertragbar sind und welches Gewicht den Qualitätsdimensionen im Erleben zukommt.

Grundlage ist ein echtzeitfähiges Dialogsystem aus selbst betriebenen Modellen mit offenen Gewichten. Fünf in einer Vorarbeit entwickelte Dimensionen (Hellerich, 2026) lassen sich in je drei Stufen kontrolliert einstellen, die Verständlichkeit etwa über die Fehlerrate einer Rücktranskription (Radford et al., 2023). Da die vollständige Kreuzung 243 Bedingungen ergäbe, reduziert ein orthogonaler Versuchsplan nach Taguchi das Feld auf 27 (Kleppmann, 2020). Jede Person führt acht kurze Beratungsgespräche und bewertet jedes unmittelbar danach auf fünfstufigen Skalen, ohne die eingestellte Bedingung zu kennen. Parallel werden dieselben Gespräche automatisiert vermessen.

Technische Hochschule Nürnberg

Der Zwischenstand umfasst 155 bewertete Gespräche von 20 Personen und deckt alle 27 Bedingungen ab. Den stärksten Effekt zeigt die Verständlichkeit, deren Manipulation den Gesamteindruck von 3,37 auf 1,70 senkt und 41 Prozent der Varianz aufklärt. Die Klangqualität wird deutlich wahrgenommen, ihr spezifisches Urteil fällt von 2,94 auf 1,59, auf den Gesamteindruck wirkt sie jedoch kaum. Für Antwortzeit und emotionale Passung ließ sich bislang kein Effekt nachweisen. Auffällig ist eine Konfundierung der Dimensionen, denn eine beeinträchtigte Verständlichkeit senkt auch die Urteile zu Natürlichkeit und Klang.

Die Dimensionen tragen demnach sehr ungleich zum Qualitätserleben bei, was gegen eine gleichmäßige Gewichtung in einer aggregierten Kennzahl spricht. Die Erhebung wird fortgesetzt.

Literatur

Baba, K., Nakata, W., Saito, Y., & Saruwatari, H. (2024). *The T05 system for the VoiceMOS Challenge 2024: Transfer learning from deep image classifier to naturalness MOS prediction of high-quality synthetic speech* (arXiv:2409.09305). arXiv. https://arxiv.org/abs/2409.09305

Hellerich, T. (2026). *Untersuchung der optimalen Balance zwischen natürlicher Betonung und Reaktionsgeschwindigkeit in echtzeitfähigen Sprachdialogsystemen* [Unveröffentlichte Bachelorarbeit]. Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

Kleppmann, W. (2020). *Versuchsplanung: Produkte und Prozesse optimieren* (10. Aufl.). Hanser.

Ling, Z.-H., Zhou, X., & King, S. (2021). The Blizzard Challenge 2021. In *Proceedings of the Blizzard Challenge Workshop 2021*.

Minixhofer, C., Klejch, O., & Bell, P. (2025). *TTSDS2: Resources and benchmark for evaluating human-quality text to speech systems* (arXiv:2506.19441). arXiv. https://arxiv.org/abs/2506.19441

Radford, A., Kim, J. W., Xu, T., Brockman, G., McLeavey, C., & Sutskever, I. (2023). Robust speech recognition via large-scale weak supervision. In *Proceedings of the 40th International Conference on Machine Learning* (S. 28492–28518).

Formen, Potenziale und Risiken in der Zusammenarbeit zwischen Digital Streetwork und Creator:innen und die Bedeutung von Parasozialität in diesem Kontext

Emily Nitz

Studentin der Sozialen Arbeit (B.A.) an der Alice Salomon Hochschule

Digitale Lebenswelten stellen für viele junge Menschen wichtige Orte der Sozialisation dar. Sie sind heute so stark in ihren Alltag integriert, dass dieser als hybrid bezeichnet werden kann. Das verändert die Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit, die mit innovativen Konzepten versucht, den Anschluss an diese Zielgruppe nicht zu verlieren. So verfolgt Digital Streetwork den Ansatz, junge Menschen in digitalen Räumen aufsuchend zu erreichen und niedrigschwellige Unterstützungsangebote bereitzustellen. Gleichzeitig nehmen Creator:innen auf Plattformen wie Twitch, YouTube, Instagram oder TikTok für viele Nutzer:innen eine wichtige Rolle ein. Sie sorgen nicht nur für Unterhaltung, sondern können auch Orientierung bieten und Beziehungen zu ihren Communitys aufbauen. Parasozialität hat in diesem Kontext eine besondere Bedeutung.

Auch wenn Digital Streetwork, Creator:innen und Parasozialität bereits Gegenstand wissenschaftlicher Auseinandersetzungen sind, fehlt bislang eine systematische Betrachtung ihrer möglichen Verbindung. Diese Arbeit untersucht daher die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit zwischen Digital Streetwork und Creator:innen und geht der Frage nach, welche Formen der Kooperation denkbar oder bereits vorhanden sind, welche Potenziale sich daraus ergeben, welche Barrieren ihr entgegenstehen und welche Risiken dabei entste-

hen können. Zudem werden die Bedeutung parasozialer Beziehungen sowie die daraus resultierenden Erwartungen, Verantwortlichkeiten und Grenzziehungen betrachtet.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurden zwölf halbstrukturierte Interviews mit Digital Streetworker:innen und Creator:innen geführt. Ergänzend wurde die schriftliche Rückmeldung einer Creator:in einbezogen. Die Auswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2022). Die vorläufigen Ergebnisse zeigen unter anderem, dass Creator:innen durch das Vertrauen ihrer Communitys als Vermittlungsinstanz für professionelle Hilfsangebote agieren können, während regional gebundene Förderlogiken und schwer zugängliche Managements eine Zusammenarbeit erschweren. Diese Bachelorarbeit leistet somit einen Beitrag zur Auseinandersetzung mit professioneller Sozialer Arbeit in digitalen Lebenswelten und erschließt einen bislang kaum erforschten Themenkomplex.

Literatur

Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13. Aufl.). Beltz.

Zwischen Empathie und Algorithmus: Entwicklung eines KI-Chatbots zur Unterstützung traumatisierter Klient:innen im Rahmen der systemischen Traumaberatung – eine konzeptionelle Annäherung

Johanna Roithmayr

Sozialpädagogin M.A., Soziale Arbeit, Forschung und Digitalisierung an der Hochschule München

Der Beitrag stellt eine Masterarbeit vor, die der Frage nachgeht, wie traumatisierte Klient:innen durch Chatbots unterstützt werden könnten und wie sich dabei systemische Haltungen und Methoden im Rahmen der Konzeptentwicklung integrieren lassen. Daran schließen sich weitere Fragen an: Welche technischen und sicherheitsbezogenen Rahmenbedingungen sind unter Berücksichtigung ethischer und rechtlicher Standards zu beachten? Wie könnte der Chatbot systemischen Berater:innen im Rahmen der Klient:innenbetreuung Unterstützung bieten? Wo liegen die Grenzen des Einsatzes und welche Aufgaben sollten ausschließlich menschlicher Beratung vorbehalten bleiben?

Im Theorieteil der Masterarbeit erfolgte zunächst eine Auseinandersetzung mit den drei zentralen Themenbereichen „Traumakontext“, „systemische (Trauma-)Beratung“ und „Einsatz von KI-gestützten Interaktionen mit einem Chatbot im Bereich der psychischen Gesundheit“ einschließlich ihrer Unterpunkte. Diese drei Themenbereiche wurden im nächsten Schritt miteinander verknüpft und daraus auf Grundlage des Theorieteils ein konzeptionell systemisch-traumasensibler Chatbot namens „SysTra-Chatbot“ entworfen. Im Methodenteil wurden problemzentrierte Interviews nach Witzel und Reiter (2022) mit vier systemischen Berater:innen und Therapeut:innen aus einem Institut durchgeführt. Die Analyse erfolgte mittels inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2024). Auf Grundlage der Interviews wurde das zuvor

erstellte theoretische Konzept des KI-gestützten Chatbots reflektiert und angepasst.

Im Ergebnis soll der KI-Chatbot als App bereitgestellt werden. Innerhalb des Chatbots werden vier Module festgelegt: „Psychoedukation“, „Stabilisierung und Selbstwirksamkeit“, „Reflexion und Selbstbeobachtung“ und „Bereitstellung von Unterstützung“. Die interviewten Personen geben positive Rückmeldung auf den konzipierten „SysTra-Chatbot“ und können sich dessen Einsatz in ihrer jeweiligen beruflichen Tätigkeit sehr gut vorstellen. Nach Analyse der Interviews müssen nur wenige Anpassungen vorgenommen werden.

Literatur

Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2024). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Umsetzung mit Software und künstlicher Intelligenz* (6., überarb. u. erw. Aufl.). Beltz Juventa.

Witzel, A., & Reiter, H. (2022). *Das problemzentrierte Interview: Eine praxisorientierte Einführung*. Beltz Juventa.

Was professionelle Erstantworten auszeichnet: TOP-Textprozeduren psychosozialer Mail-Beratung

Dr. des Enrico Strathausen

Psycholinguist und Online-Berater (DGOB); Doktorand der Psycholinguistik (Dr. des.), Institut für Phonetik und Sprachverarbeitung (IPS), Ludwig-Maximilians-Universität München

Wodurch unterscheiden sich professionelle Erstantworten in der psychosozialen Mail-Beratung von Erstantworten von Fachkräften ohne Weiterbildung in textbasierter Onlineberatung, schreibinteressierten Laien sowie generativer KI?

Im Rahmen einer psycholinguistischen Dissertation an der Ludwig-Maximilians-Universität München (Strathausen, im Druck) wurden Erstantworten von Online-Berater:innen mit unterschiedlicher Erfahrung, Fachkräften ohne Weiterbildung in textbasierter Online-Beratung sowie schreibinteressierten Laien auf zwei standardisierte Beratungsanfragen untersucht (N = 74 bzw. N = 70) und mit je 120 KI-generierten Antworten (ChatGPT-3.5 und ChatGPT-4) verglichen. Mithilfe eines konvergent-parallelen Mixed-Methods-Designs wurden 34 Textprozeduren qualitativ-inhaltsanalytisch rekonstruiert sowie nach Häufigkeit, Kombination, Verteilung und Gruppenunterschieden untersucht. Textprozeduren werden als gekoppelte Form-Funktions-Einheiten verstanden, die kommunikative Aufgaben durch typische sprachliche Muster realisieren und Handlungsschemata mit Prozedurausdrücken verbinden. Sie dienen als Analyseinstrument professionellen Sprachgebrauchs.

Der Beitrag stellt die zentralen TOP-Textprozeduren professioneller Online-Berater:innen in Erstantworten vor, darunter Angebot/Rahmen/Setting erläutern, Paraphrasieren, Interpretieren, Feststellung treffen (Bewerten), Informations- und Reflexionsfragen. Diese Textprozeduren erweisen sich als typische, rekurrente und teils signifikant gruppendifferenzierende Muster professionellen Sprachgebrauchs. Ausgewählte, mit MAXQDA erstellte Dokument-Portraits

zeigen, wie sich diese Muster über unterschiedliche Professionalisierungsgrade hinweg auf Makro-, Meso- und Mikroebene rekonstruieren lassen. Textprozeduren fungieren dabei als Schlüsselindikatoren professioneller Sprach- und Haltungskultiviertheit im Sinne eines reflektierten, kontextsensitiven und adressat:innenorientierten Umgangs mit Sprache. Sichtbar wird zudem, wie Kongruenz, Empathie, Wertschätzung und Ressourcenorientierung sprachlich realisiert werden.

Abschließend wird diskutiert, welche dieser Muster sich auch in KI-generierten Antworten finden und wo Unterschiede zwischen menschenähnlichem und professionellem Schreiben bestehen. Die Ergebnisse eröffnen Perspektiven für die Analyse, Qualifizierung und Qualitätssicherung professionellen Schreibens in digitalen Beratungsformaten.

Literatur

Strathausen, E. (im Druck). *Sprach- und Haltungskultiviertheit im Schreiben in der psychosozialen Mail-Beratung: Eine explorative Untersuchung von Erstantworten unterschiedlicher Professionalisierungsgrade*. J. B. Metzler.

Folgen digitaler Suizidpräventionsberatung für die Ratsuchenden – Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Suizidpräventionsberatung MANO

Antonia Vogt

M.A. Heilpädagogik, Promotion im DFG-Graduiertenkolleg 2493 „Folgen sozialer Hilfen“ an der Universität Siegen

Über 10.000 Menschen sterben jährlich in Deutschland durch Suizid. Vielen fehlen Unterstützungsnetzwerke oder sie fühlen sich trotz vorhandener Hilfen sozial isoliert. Zudem bestehen hohe Zugangshürden im Versorgungssystem. Angesichts dessen wird niedrigschwellige Onlineberatung zunehmend als Ergänzung im Hilfesystem diskutiert. Ihre Folgen für die Ratsuchenden sind jedoch empirisch kaum untersucht.

Das Dissertationsprojekt untersucht vor diesem Hintergrund die Folgen digitaler, mailbasierter Suizidpräventionsberatung für Ratsuchende. Im Mittelpunkt steht MANO, ein 2023 gegründetes Angebot für Menschen ab 26 Jahren mit Suizidgedanken.

Orientiert an der adressat:innenorientierten Folgenforschung werden Mail-Beratungsverläufe mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2022) ausgewertet und durch einen Online-Fragebogen sowie Expert:innen-Interviews mit Ratsuchenden und MANO-Ehrenamtlichen ergänzt. Die Auswertung verbindet induktive Kategorienbildung mit vergleichenden Fallgeschichten.

Erste Ergebnisse verweisen darauf, dass die Beratung einen Kommunikationsraum schafft, den Ratsuchende außerhalb dieser Beratung häufig nicht finden. Das anonyme, mailbasierte Format ermöglicht es, Gedanken und Gefühle in einer selbstregulierten Distanz zu artikulieren und zu reflektieren. Dies kann emotionale Entlastung und Selbstreflexion fördern. Ratsuchende formulieren dabei Gedan-

ken und Gefühle, die sie anderswo nicht äußern können. Der Beratungsraum zeichnet sich dabei unter anderem durch Zeugenschaft, Anerkennung und Responsivität aus. Bisher lassen sich fünf dominante Folgentypen unterscheiden: formatspezifische, beziehungsabhängige, systemkontextabhängige, biografisch-mustervermittelte und multikausale Folgen. Ein Fallvergleich zeigt, dass dieselben Formateigenschaften bei unterschiedlichen Ratsuchenden gegensätzliche Folgen entfalten können. Beispielsweise ermöglicht das persistente Beratungsarchiv das Zurücklesen alter Mails, was bei einem Ratsuchenden zu Kontinuitätserleben und partieller Stabilisierung, bei einer anderen zur Erfahrung von Unveränderlichkeit und Resignation führt.

Die Ergebnisse laden ein, weniger zu fragen „Wirkt digitale Beratung?“ als vielmehr: „Unter welchen Bedingungen entstehen welche Folgen und für wen?“ Das Projekt liefert damit empirische Grundlagen für eine kontextsensible Weiterentwicklung digitaler Beratungsformate in der Suizidprävention.

Literatur

Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5. Aufl.). Beltz Juventa.

Das Fachforum Onlineberatung

Das Fachforum wird jedes Jahr im September vom Institut für E-Beratung (IEB) der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm veranstaltet und versteht sich als Plattform für Austausch und Vernetzung von Fachkräften, die bereits in der Onlineberatung tätig sind oder sich künftig mit diesem Feld befassen möchten. Getragen wird es gemeinsam mit der bke-Onlineberatung, der Onlineberatung der Caritas, sextra und der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB).

Onlineberatung trifft Digital Streetwork

Unter dem Titel „Onlineberatung trifft Digital Streetwork“ stand 2026 die Begegnung zweier Arbeitsfelder im Mittelpunkt, die digitale Räume aus unterschiedlichen Perspektiven in den Blick nehmen: Während Onlineberatung Ratsuchenden einen geschützten Zugang zu professioneller Unterstützung eröffnet, geht Digital Streetwork aufsuchend dorthin, wo sich insbesondere junge Menschen ohnehin aufhalten – in sozialen Medien, auf Plattformen und in Communities. Die Keynote von Angelika Beranek eröffnete den Tag mit Zukunftsszenarien für Onlineberatung und Digital Streetwork in sich wandelnden digitalen Räumen. In zehn Workshops setzten sich die Teilnehmer:innen anschließend unter anderem mit Praxiserfahrungen aus dem Digital Streetwork, der Begleitung von Krisen im Onlinestreetwork, dem Umgang mit sexualisierter Gewalt in der Onlineberatung und systemischen Impulsen für die digitale Beratungspraxis auseinander. Einen weiteren Schwerpunkt bildete künstliche Intelligenz – von Kriterien für einen reflektierten KI-Einsatz über den Umgang mit KI-generierten Nachrichten bis hin zu AI Companions. Eine Podiumsdiskussion der mitveranstaltenden Organisationen zum Thema „Onlineberatung in herausfordernden Zeiten“ rundete das Programm ab.

Wissenschaftliche Pitches

Neu im Programm waren in diesem Jahr die wissenschaftlichen Pitches. Im Format „Wissenschaft in 10 Minuten“ gaben Nachwuchs-Wissenschaftler:innen Einblicke in aktuelle Master-, Promotions- und Forschungsprojekte zu digital vermittelter Beratung und Digital Streetwork. In zwei Slots, parallel zu den Workshops, hatten die Referierenden jeweils zehn Minuten Zeit, um ihre Fragestellung, ihr methodisches Vorgehen und ihren wissenschaftlichen Diskussionsbeitrag vorzustellen. Die Präsentationsform war frei wählbar und reichte vom klassischen Kurzvortrag über Pecha-Kucha- und Posterformate bis zu Werkstattberichten. Im Anschluss standen jeweils weitere zehn Minuten für Nachfragen, Diskussion und Kommentierung zur Verfügung.

Thematisch spannten die Beiträge einen weiten Bogen: Sie befassten sich mit unterschiedlichen Zielgruppen und Zugängen, mit aktuellen Entwicklungen und Formaten digital vermittelter Beratung sowie mit Fragen der Nutzung, Wirkung und fachlichen Weiterentwicklung. Die Spannweite reicht von professionellen Textprozeduren in der Mail-Beratung über KI-gestützte Chatbots in der systemischen Trauma-Beratung, die Qualität künstlicher Sprache in simulierten Beratungsgesprächen und digitale Studienberatung bis hin zur Zusammenarbeit von Digital Streetwork mit Creator:innen und den Folgen mailbasierter Suizidpräventionsberatung.

Der vorliegende Band versammelt die Abstracts der Pitches. Er macht Forschungsideen, methodische Zugänge und erste Ergebnisse über das Fachforum hinaus sichtbar und möchte den Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis weiter anregen. Wir danken allen Referierenden für ihre Beiträge und allen Teilnehmenden für die engagierten Diskussionen.

Das 20. Fachforum Onlineberatung findet am 27. und 28. September 2027 statt – wir freuen uns auf ein Wiedersehen.

Das Team des Instituts für E-Beratung

Herausgegeben vom

Institut für E-Beratung (IEB)

Technische Hochschule Nürnberg

Georg Simon Ohm

Nürnberg, Oktober 2026

ohm Technische Hochschule Nürnberg

Institut für E-Beratung