



## **Was ist Online-Beratung?**

**Ein differenztheoretischer**

**Vergleich**



## Was ist Online-Beratung?

---

In den Vorstandsmaterialien 1/2018 stellt die DGÖB ihre Definition von Online-Beratung vor.

Der Text wurde von Heinz Thiery erstellt und vom Vorstand am 14.10.2018 einstimmig verabschiedet.

Der Text ist urheberrechtlich geschützt. Zitationshinweise finden sich auf der letzten Seite.

Versionsstand: 1.4 (September 2022)

## I.

Die Beantwortung der Frage, was Online-Beratung ist, lässt sich am Einfachsten über einen Vergleich mit ihrem Gegenteil beantworten: der Präsenzberatung. Brunswig (1910) beschreibt die Zutaten für das systematische Vergleichen: das Vorhandensein zweier zu vergleichender (materieller) Objekte oder (immaterieller) Erscheinungsformen, ein vergleichendes Subjekt, die den Vergleich leitenden Variablen (Merkmale) sowie die Klärung des Ziels. Erkenntnisse sind nur dann erwartbar, wenn den Vergleichsobjekten wenigstens ein Merkmal („Variable“) gemeinsam ist (Zelditch 1971: 267).

Zentral ist folglich die Klärung der Frage, mit welchen Variablen der hier anzustellende Vergleich gelingt? Idealerweise sind Variablen den zu vergleichenden Erscheinungen äußerlich und damit auch auf andere Sachverhalte anwendbar, wie dies bei universalen Variablen wie Farbe, Geruch, Größe usw. der Fall ist. Variablen dieser Qualität liegen für den hier anstehenden Vergleich nicht vor, vielmehr müssen sie vorab konstruiert und in eine Ordnung gebracht werden. Vergleichen bedeutet immer auch Ordnen unübersichtlicher Verhältnisse (Hornfeldt/Walser 2003: 9 f.).

Die diesen Definitionsversuch leitende Variable ist „Distanz“, gilt doch: „Wo Medien sind, muss eine Distanz gegeben sein“ (Krämer 1998: 559).

## II.

Beginnen wir elementar: Präsenz-Beratung (f2f) manifestiert sich Ratsuchenden als räumliche Anlaufstelle, situiert in einem Gebäude, ausgestattet mit zweckdienlichen Räumlichkeiten. Um f2f-Beratung in Anspruch nehmen können, müssen Ratsuchende eine physikalische Distanz überwinden, um zum Ort der Beratung zu gelangen. Distanzen überwinden kostet Zeit, die nicht immer bzw. nicht immer in ausreichendem Maß zur Verfügung steht. Vor der Aufnahme einer f2f-Beratung steht die Bereitschaft der Ratsuchenden, die raum-zeitliche Distanz zu überwinden.

Im Gegensatz dazu bemisst sich die maßgebliche Entfernung zum Online-Beratungsangebot als a) räumliche Distanz zum Bildschirm und b) als zeitlicher Abstand zwischen Mausclick und dem Erscheinen des Beratungsangebots auf dem Bildschirm. Wartezeiten sind wegen der ständigen Verfügbarkeit<sup>1</sup> (Stichwort „24/7“) ausgeschlossen. Online-Beratungsangebote stehen auch jenen Ratsuchenden zur Verfügung, die nur außerhalb der regulären Öffnungszeiten über frei verfügbare Zeit und die notwendige Mühe verfügen, sich mit dem eigenen Anliegen selbstreflexiv zu beschäftigen. Online-Beratungsangebote entlasten Ratsuchende vom Gang zur Beratungsstelle, alle Beteiligten verbleiben an „ihrem“ Ort - der Ort, von dem aus die Verbindung zur Online-Beratungsstelle aufgenommen wurde. Der hier zu registrierende Unterschied bestimmt sich als Differenz von „ortsgebunden“ versus „ortlos“.

An dieser Stelle sei erwähnt, dass virtuelle Räume die Existenz physikalischer (dreidimensionaler)

---

<sup>1</sup>Gebrochen wird dieses Prinzip lediglich durch technische Störungen.

Räume voraussetzen (vergl. Baecker 2013: 82), „in“ denen sie vorkommen, nicht zuletzt deshalb, weil wir zweidimensionale Räume nicht betreten können, d.h. uns immer „davor“<sup>2</sup> befinden bzw. aufhalten. Wie für dreidimensionale Räume gilt auch für virtuelle Räume deren Abhängigkeit von Zeit: sie müssen sich gegen die ablaufende Zeit hinreichend stabil verhalten, um wahrgenommen werden zu können. Weshalb auf der Online-Seite als raumergänzende Komponente die Zeit hinzukommt: die Zeit, die vergeht, bis das Beratungsangebot auf dem Bildschirm erscheint.

Eine tabellarische Darstellung erlaubt einen ersten Vergleich auf der Basis der Vergleichsvariable „räumliche Distanz“:

Vergleichsvariable	Offline-Beratung	Online-Beratung
Räumliche Distanz	Distanz zur örtlichen Beratungsstelle	Distanz zum Angebot auf dem Bildschirm

Telemediale Kommunikation verbindet räumlich Abwesende, die physisch füreinander nicht erreichbar sind. An- oder Abwesenheit markieren Unterschiede des physikalischen (System-)Zustandes der Interaktion. Interaktion ist ein einfaches Sozialsystem, das als Folge des face-to-face-Kontaktes nahezu zwanglos zustande kommt (Luhmann 2009: 93). Kommunikation vermittelt Telemedien präsentiert sich – so gesehen – als nicht-interaktive Kommunikation<sup>3</sup>.

Verbreitungsmedien wie die Telemedien erlauben die Aufhebung der Begrenzungen einfacher Interaktion durch den Einsatz technisch hergestellter „Inter-Faces“<sup>4</sup>. Kommuniziert wird nicht mit einem anwesenden Gegenüber, sondern mit der Maschine<sup>5</sup>. Trotz dieses Dazwischentretens<sup>6</sup> digitaler Technik gilt: bei den Abwesenden handelt es sich um real existierende Kommunikationsadressen (Personen), die sich aktuell lediglich an unterschiedlichen Orten aufhalten und gezwungen sind, zum Zweck der Kommunikation die räumliche Distanz mit Hilfe geeigneter Medien zu überbrücken.

Die Tabelle kann um die Variable „physische Distanz“ ergänzt werden:

Vergleichsvariable	Offline-Beratung	Online-Beratung
Räumliche Distanz	Distanz zur örtlichen Beratungsstelle	Distanz zum Angebot auf dem Bildschirm
Physische Distanz	physische Anwesenheit	physische Abwesenheit

Bei der Interaktion benötigen die visuellen und auditiven Signale eine sehr kurze Zeitspanne von der Quelle zum Ziel, die vom menschlichen Gehirn nicht als ‚Verzögerung‘ wahrgenommen wird. Dennoch vergeht eine bestimmte Zeit, bevor beide Signale am Ziel ankommen. Unser Gehirn erlebt das interaktive Geschehen als ‚gleichzeitig‘. Auditive Signale können zeitgleich von allen Sprecher\*innen emittiert werden – es kommt zur Überlappung in ‚Echtzeit‘, wenn mit dem Begriff

<sup>2</sup> ‚davor‘ i.S.v. ‚vor dem Monitor‘.

<sup>3</sup> Zur nicht-interaktiven Kommunikation vergl. Baraldi et. al. (1997), S. 84.

<sup>4</sup> Vom Face-to-face zum Inter-Face.

<sup>5</sup> Esposito 1995: 227; Esposito 1998: 286.

<sup>6</sup> Zur Wortgeschichte der Metapher „Medium“ vergl. Hagen 2008.

„Echtzeit“ eine Zeitdifferenz vorgestellt wird, die auch allen computergestützten Rechenprozessen eigen ist, so schnell sie auch sein mögen.

Mit Hilfe technischer Medien kann nicht nur die Anwesenheit der Interaktion auf physisch Anwesende überwunden werden, Telemedien erhöhen die Erfolgchancen nicht-interaktiver Kommunikation (Baraldi et. al. 1997: 84). Das Präfix „inter“ des Attributs „interaktiv“ verweist auf einen Zwischenraum, der bei der Telekommunikation durch technische Medien (vor allem: Digitalmedien) überbrückt wird. Technische Medien sind gleichzeitig Mittel und Mitte. In zeitlicher Hinsicht sind Rückmeldungen auf zwei grundsätzlich unterschiedene Weisen möglich: synchron (Raum und Zeit werden geteilt, das Geschehen wird wahrgenommen, Wirkungen können in Echtzeit beobachtet werden) bzw. a-synchron (zeitversetzt, die Kommunikanten befinden sich an unterschiedlichen Orten, die Wirkungen müssen mitgeteilt werden). Bei der a-synchronen Kommunikation fallen (Text-)Produktion und (Text-)Rezeption zeitlich auseinander. Wird der Zeitversatz (z.B. als Dauer der Zeit, die für die Textproduktion aufgewendet wird) nicht kommuniziert, bleibt für die Empfänger\*in unbekannt, wieviel Zeit zwischen Textproduktion und Versand verstrichen ist. Mit der Erweiterung der Tabelle um die Zeile „zeitliche Distanz“ wird dem näherliegenden Ausdruck „zeitlicher Abstand“ bzw. „Zeitform“ aus systematischen Gründen etwas Gewalt angetan, wofür der Autor um Nachsicht bittet.

Die Tabelle kann um die Variable „zeitliche Distanz“ ergänzt werden:

Vergleichsvariable	Offline-Beratung	Online-Beratung
<b>Räumliche Distanz</b>	Distanz zur örtlichen Beratungsstelle	Distanz zum Angebot auf dem Bildschirm
<b>Physische Distanz</b>	physische Anwesenheit	physische Abwesenheit
<b>Zeitliche Distanz</b>	Synchronizität (in Echtzeit, kein Zeitversatz)	A-Synchronizität (mit Zeitversatz)

Synchrone Kommunikation, die das Beobachten sprachlicher, mimischer und gestischer Äußerungen erlaubt, wird von den Interaktionsteilnehmenden als „unmittelbar“ erlebt. Neben der Tatsache, dass eine solche Auffassung die Funktion von Sprache als Medium unterschlägt, wird außerdem übersehen, dass auch Mimik und Gestik kulturell vereinbart sind und nur verstanden werden können, wenn deren (inner-)sprachliche<sup>7</sup> Dechiffrierung und Re-Konstruktion möglich ist. Unmittelbarkeit meint weiterhin, dass ein gemeinsam geteilter Raum zur Verfügung steht, in dem interagiert wird. Sächliche Voraussetzungen (z.B. dem Zweck angemessene räumliche Ausstattung und zeitliche Rahmenbedingungen) können die zu führende Kommunikation fördern oder behindern. Außerdem gilt, dass räumliche Nähe emotionale Nähe nicht garantiert. Wie nahe oder distanziert man sich gegenübersteht, kann wiederum nur im Medium „Sprache“ mitgeteilt werden. Gesprochene Sprache als Medium der Interaktion fördert das Erleben von Unmittelbarkeit, schließt aber die Möglichkeit des Missverstehens keineswegs aus. Schriftliche Kommunikation wird als mittelbare erlebt. Einerseits deshalb, weil aufkeimende Missverständnisse nicht sofort (sprachlich, mimisch, gestisch) korrigiert werden können, andererseits deshalb, weil auf die Reaktion des abwesenden Gegenüber gewartet

<sup>7</sup> „Die innere Sprache ist eine Sprache für den Sprechenden selbst“ (Wygotski 1977: 313).

werden muss, um einschätzen zu können, was verstanden und was nicht verstanden wurde. Entlastet wird die zu führende Kommunikation durch den Wegfall der Umgebungsbedingungen (z.B. Raumausstattung), weil die Interaktanten selbst bestimmen, unter welchen raum-zeitlichen Bedingungen sie kommunizieren wollen. Wegen des Wegfalls paraverbaler Kanäle (Gestik, Mimik, paralinguistische Merkmale) wird schriftliche Kommunikation als „verarmt“ stigmatisiert. Aus kommunikationstheoretische Sicht gilt indes: Störungen setzten ausschließlich am Kanal an bzw. ein<sup>8</sup> (Roesler/Stiegler 2005: 123). Je mehr Kanäle zur Kommunikation genutzt werden, je höher das Störungspotenzial (Rauschen), auf jedem einzelnen Kanal und durch Überlagerung. Reichhaltigkeit (media richness) ist kein Garant für störungsfreie Kommunikation. Offline wie online gilt: Rauschen ist die „einzige mögliche Quelle neuer Muster“ (Bateson 1983: 529), und Serres ergänzt, dass „ein Höchstmaß an Information und ein Höchstmaß an Störung nicht zu unterscheiden sind“ (Roesler/Stiegler 2005: 231). Schriftliche Kommunikation, als mittelbare Kommunikation, fokussiert den übermittelten Inhalt (Information) und setzt bei allen Beteiligten Kompetenzen im Umgang mit Text voraus. Der Unterschied kann abschließend wie folgt charakterisiert werden: Die Metaphern „Unmittelbarkeit“ und „Mittelbarkeit“ registrieren unterschiedliche kommunikative Distanzen: das „Sehen und Gesehen-Werden“ im Gegensatz zum „Lesen und Gelesen-Werden“.

Die Tabelle kann um die Variable „kommunikative Distanz“ ergänzt werden:

Vergleichsvariable	Offline-Beratung	Online-Beratung
<b>Räumliche Distanz</b>	Distanz zur örtlichen Beratungsstelle	Distanz zum Angebot auf dem Bildschirm
<b>Physische Distanz</b>	physische Anwesenheit	physische Abwesenheit
<b>Zeitliche Distanz</b>	Synchronizität (in Echtzeit, kein Zeitversatz)	A-Synchronizität (mit Zeitversatz)
<b>Kommunikative Distanz</b>	Unmittelbarkeit (direkte physische <b>und</b> psychische Einwirkung möglich, Wirkung kann beobachtet werden)	Mittelbarkeit ((nur psychische Einwirkung möglich, Wirkung muss mitgeteilt werden)

Im Ergebnis des hier vorgestellten systematischen Vergleichs konnten vier Distanzvariablen mit jeweils binären Ausprägungen gewonnen werden, die allesamt Abstände bezeichnen: den Abstand zur Beratungsstelle als Ort, den Abstand zu den an der Kommunikation Beteiligten usw. Unbeschadet der Tatsache, dass alle vier Variablen auf ganz unterschiedlichen theoretischen Ebene angesiedelt sind, markieren sie alle **organisatorische** Rahmenbedingungen, die **vor** jeglicher Beratungskommunikation und damit **vor** dem Anwendungsfall einer dezidierten Beratungsmethode greifen. Offline- wie Online-Beratung präsentieren differente **basale** Settings.

---

<sup>8</sup> Diese Sichtweise gilt vor allem in technischen Kommunikationsmodellen wie z.B. dem von Shannon und Weaver.

Ergänzt man die Tabelle um die begriffliche Klammer „Setting“, ergibt sich folgende Übersicht:

	Setting (Manifestation)	
	Offline	Online
<b>Räumliche Distanz</b>	Distanz zur örtlichen Beratungsstelle	Distanz zum Angebot auf dem Bildschirm
<b>Physikalische Distanz</b>	Anwesenheit	Abwesenheit
<b>Zeitliche Distanz</b>	Synchronizität	A-Synchronizität
<b>Kommunikative Distanz</b>	Unmittelbarkeit	Mittelbarkeit

Systemtheoretisch formuliert ist „Setting“ die Einheit der Differenz der Off- und Online-Präsentationen von Beratungsangeboten. Stimmt man dieser Sichtweise zu, gilt, dass die Wahl des Präferenzwertes „Offline-Setting“ das Online-Setting als Reflexionswert mitdenkt – und umgekehrt. Mit der Installation des Online-Settings ist (erstmal) eine Unterscheidung der basalen Präsentationsformen von Beratung in einer Weise möglich, die einen Unterschied macht (Bateson 1983: 582).

III.

Aus dem bisher Gesagten folgt, dass Online-Beratung keine eigenständige Methode, sondern ein alternatives **Setting** ist. Organisatorische Vorgaben bestimmen die Präsentation<sup>9</sup> des Angebots gegenüber den Ratsuchenden und beeinflussen deren Entscheidung, in welchem Setting eine Beratung in Angriff genommen wird. Organisatorische Prämissen können einladend oder ausladend wirken. Während die Offline-Beratung an die physikalischen Gegebenheiten der Dreidimensionalität gebunden bleibt (Lage in der Region, räumliche Gegebenheiten, Erreichbarkeit/Infrastruktur etc.), gestatten Digitalmedien eine Verflüssigung der raum-zeitlichen Zugangsbedingungen zum Angebot. Somit erweisen sich die Grenzen des einen Settings als die Chancen des anderen - und umgekehrt.

Wäre die Behauptung zutreffend, Online-Beratung sei eine neue oder eigenständige Methode, wäre es ein Leichtes darzulegen, worin das methodisch Neue der Online-Beratung besteht. Zudem müsste erklärt werden können, welches (neue) Menschenbild dieser Beratungsform zugrunde liegen soll. Interventionstechniken und Menschenbild müssen in einem methodisch-technischen und ethischen Verhältnis zueinander stehen: es darf nur zum Einsatz kommen, was ethisch vertretbar ist. Was ethisch vertretbar ist, bestimmt das zugrunde gelegte Menschenbild. Ausführungen zu diesem Sachverhalt finden sich in der einschlägigen Literatur nicht. Der hier geleistete Vergleich macht deutlich, dass es einer solchen Anstrengung auch nicht bedarf, weil online sowohl systemisch, behavioral, psycho-analytisch usw. beraten werden kann. Organisatorische Settings sind methodenneutral. Erforderlich ist lediglich die Transformation jener für das Offline-Setting entwickelten Interventionen in den Schrift-„Raum“, damit diese auch dort ihre hilfreiche Wirkung entfalten können.

Soweit methodische Wissen benötigt wird, handelt es sich um Methoden, die fremden Fachgebieten entnommen sind. Definiert man **Schrift** als **Prototyp** der Online-Beratung, ergibt sich die

<sup>9</sup> Man könnte auch von „Ausschilderung“ des Angebots sprechen (Thiery 2015)

Notwendigkeit, an mündlicher Kommunikation orientierte Interventionstechniken<sup>10</sup> in den Schriftraum zu **transponieren**. Ohne ein Minimum an sprachwissenschaftlichen Kenntnissen und (eingeübten) **sprachanalytischen Methoden** gelingt dies nicht oder nur unzureichend (Iser 1984: 68 ff.). Spezielle Weiterbildungen dienen diesem Kenntniserwerb, weil solche Inhalte aktuell weder während des Studiums noch den in sich anschließenden, ebenfalls phonozentrisch<sup>11</sup> ausgerichteten Zusatzausbildungen vermittelt werden. In speziellen Fortbildungen zur Online-Fachkraft (vielfach als Zertifikatskurse konzipiert) werden die genannten Defizite kompensiert, indem Möglichkeiten (Konzepte) vorgestellt werden, wie Texte unter dem Fokus einer psychologisierenden<sup>12</sup> Lesart rezipiert werden können. Zwar liegt der curriculare Fokus auf der Rezeption der von den Ratsuchenden verfassten Texte, das Gelernte kann (und sollte) auch auf die von den Fachkräften<sup>13</sup> verfassten Texte angewendet werden. Rezeptionsästhetische Konzepte erlauben Anfänger\*innen einen orientierten Umgang mit Text, der in der bisherigen (mündlichen) Praxis keine beraterische Relevanz besaß. Paradox formuliert könnte man sagen: Das „**Neue**“ der Online-Beratung ergibt sich aus den **fehlenden** Kenntnissen im Umgang mit schriftsprachlicher Beratungskommunikation. Das **Methodische** an der Online-Beratung besteht in der Notwendigkeit, rezeptionsästhetische Grundlagen und Verfahren der **Textanalyse** zu erlernen. Ist in der einschlägigen Literatur von Methoden oder Konzepten die Rede, werden strukturierte Rezeptionsanleitungen vorgestellt, nicht jedoch neue Interventionstechniken.

Wie die jeweiligen Interventionen in den Schriftraum transponiert werden müssen, bleibt in der Hoheit der zuständigen Fachverbände (DGSG, DGVT, GWG, DGPT usw.). Aufgabe der DGÖB ist es, die Fachverbände bei der Transformation zu beraten und zu unterstützen und vorhandene Expertisen auf Nachfrage bereit zu stellen.

#### IV.

Unter Verwendung der Klammer „Prototypik“ wird der Blick auf **mediale** Unterschiede zwischen Off- und Online-Beratung gelenkt. Während Offline-Beratung prototypisch im Medium der gesprochenen Sprache (Stimme) stattfindet, gilt die Schrift als prototypisches Medium<sup>14</sup> der Online-Beratung, nicht

<sup>10</sup> Im Zuge dieser Transformation wäre – als Folge der Technisierung der Kommunikation - außerdem das Verhältnis von Beratungsmethode und Beratungstechnik neu zu bestimmen, verbunden mit der Frage, worin der spezifisch mediale Unterschied beider Begriffe besteht.

<sup>11</sup> Der Begriff „Phonozentrimus“ (Derrida) steht für die Priorisierung der gesprochenen Sprache bei gleichzeitiger Abwertung von Schrift und Text.

<sup>12</sup> ‚Psychologisierend‘ deshalb, weil Texte auch ohne Unterstellungen in Bezug auf eine ‚gestörte Psyche‘ gelesen werden können.

<sup>13</sup> Eine grundlegende Annäherung an die Probleme beim Erstellen von Texten zur Vorstellung des eigenen Ich bestünde in Selbsterfahrungsübungen.

<sup>14</sup> Mit der Definition sollen Hybridmedien (z.B. Video-Chat) nicht unterschlagen werden. Vielmehr soll verdeutlicht werden, dass auch Medien, die audio-visuelle Kanäle zur Verfügung stellen, auf Programm-Code



zuletzt, weil erst mit der Technisierung der Schrift eine Formalisierung möglich war, die digital prozessiert werden konnte: der Programm-Code. Stimme und Schrift stehen in einem polaren Verhältnis, es gilt: wer spricht, schreibt nicht und wer schreibt, spricht nicht. Das Gesicht (Face) ist nicht länger die ausschließliche Projektionsfläche für beratende Kommunikation. Mit dem Inter-Face wird eine (medial) vermittelte Form der Kommunikation etabliert, die vielen (physisch) weniger aufdringlich vorkommt und – weil im f2f-Kontakt alle Kommunikationskanäle synchron bedient werden müssen – weniger ablenkend, weniger anstrengend und weniger überfordernd als ihr kopräsendes Pendant.

Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht die spezifischen Differenzen der prototypischen Gegenüberstellung:

	Prototypik	
	Offline	Online
<b>Medium</b>	Stimme	Schrift
<b>Manifestation (Setting)</b>	Face-to-Face	Inter-Face
<b>Metaphorik</b>	Offline	Online
<b>Wörtliche Bedeutung</b>	Synchrone (direkte) face-to-face-Kommunikation, räumliche Nähe voraussetzend (prototypisch)	a-synchrone, telemedial vermittelte Kommunikation, räumliche Distanzen überbrückend (prototypisch)

Unterscheidungen, die auf mediale Unterschiede zielen, wurden bislang durch den Fakt erschwert, dass die mediale Verfasstheit der Offline-Beratung vor der Erfindung der digitalen Kommunikationsmedien unterschlagen werden durfte. Mit dem Auftreten der digitalen Kommunikationsmedien wurde die „Medienblindheit“ aller bisherigen Wirklichkeitsbeschreibungen virulent.

V.

Quasi als Nebeneffekt dieses Vergleichs gelingt die Beantwortung der Frage, welche Aspekte des Gegenstandes „Beratung“ virtualisiert werden können. In der Literatur findet sich häufig die Gegenüberstellung von virtueller versus realer Realität<sup>15</sup>, virtueller und realer Beratung und/oder Kommunikation. Die Opposition „real – virtuell“ konnotiert Virtuelles als Irreales, weil das etablierte Antonym mit dem Wortpaar „real - irreal“ gebildet wird. „Virtuelle Realität“ wäre demnach eine

---

und damit auf Schrift beruhen. Die Darstellung der Besonderheiten und Differenzen wird in einem separaten Dokument vorgestellt.

<sup>15</sup> „Reale Realität“ ist eine Tautologie, die bestenfalls dann Erklärungswert besitzt, wenn sie innerhalb des Verwendungszusammenhangs expliziert wurde. Als Metapher bleibt sie eine „unglückliche Übersetzungskrücke“.

„irreale Realität“ – ein Oxymoron<sup>16</sup>. Eine sinnhafte Unterscheidung liefert die Unterscheidung „physikalisch – virtuell“ (Funiok/Schmälzle 1999: 76). Während physikalische Realität das Geschehen in dreidimensionalen Räumen bezeichnet, markiert virtuelle Realität das Geschehen auf zweidimensionalen Bildschirmen. Wer Realität sagt, unterscheidet aktuell (mindestens) zwei Ausprägungen: eine physische und eine virtuelle. Letztere ist (digital-)technisch bedingt und eine Simulation (Simulakrum), derer man oft erst gewahr wird, wenn den Computer ausgeschaltet wird (Spohn 2002: 250). Dass immer mehr Menschen den Erscheinungsformen der virtuellen Realität(en) den Vorzug geben, mag daran liegen, dass die so genannte „reale Realität“ schwächlich geworden ist, während Simulation und Virtualität sich besser eignen, es in der Gegenwart auszuhalten (Welsch 1998: 169) oder um sich der unvermeidlichen „Härte der Realität“ (Wiesing 2005: 113)<sup>17</sup> zumindest immer wieder und immer öfter (temporär) zu entziehen. Zugleich weist Welsch darauf hin, dass – genau genommen – auch die Wortzusammensetzung „virtuelle Realität“ ein Oxymoron ist, sofern Realität und Wirklichkeit gleichgesetzt werden<sup>18</sup>. Jede Perspektive auf das, was Realität oder Wirklichkeit genannt wird, hat eine eigene, spezifische Realität zur Folge, die anderen Perspektiven ähnelt oder aber widerspricht. Das ist er Normal der modernen Wissenschaften. Ein weiteres Argument dafür, von Realität im Plural zu sprechen und die metaphysische Idee einer „wahren Wirklichkeit“ außer uns aufzugeben (Lyotard 1994).

Kommunikation ist unabweisbar auf Sprache angewiesen. Physikalische (materielle) Anteile von Sprachäußerungen beschränken sich auf Lautäußerungen (Stimmuskulatur) oder die Erzeugung schriftsprachlicher Zeichen (Schreibvorgang). Bedeutung erlangen gesprochene und geschriebene Informationen erst über den Umweg von Codierungs- und Encodierungsprozessen, die nicht physikalischer Natur und alles andere als natürlich<sup>19</sup> sind. So gesehen bleibt unklar, was mit „virtueller Kommunikation“ bezeichnet werden soll. Ob auf Papier oder am Bildschirm<sup>20</sup>: es braucht die gleichen (kulturell vereinbarten) Schriftzeichen, um das Geschriebene encodieren zu können. Für das Verstehen zunächst unerheblich sind Unterschiede in der Zeichenproduktion: sie können manuell bzw. mechanisch erzeugt (z.B. Handschrift oder Schreibmaschine) oder digital prozessiert werden (Computer).

Beratung, als kommunikativer Prozess, kann diesem Verständnis nach nicht virtualisiert werden. Sie ist offline wie online auf Symbolisches angewiesen. Zudem liegen ihre Ziele in einer ortlosen (u-topischen) Zukunft, sie sind denkbar und möglich, aber noch nicht realisiert. Garantiert ist die Zielerreichung nicht, sie bleibt bis zum Erfolg fiktiv, erfolgreiche Auswahlen (Handlungsoptionen) auf

---

<sup>16</sup> Wogegen der Begriff „reale Realität“ eine bedeutungsleere Tautologie darstellt. Vergl. auch Roesler/Stiegler 2005: 244).

<sup>17</sup> „Es gibt keine unüberwindbaren Hindernisse – nicht die ärgerliche Härte der Realität, mit der sich der Mensch von morgens bis abends ablagen muss. Die Welten der Phantasie sind weder weich noch hart – in ihnen herrscht überhaupt keine Physik“ (Wiesing 2005: 113)

<sup>18</sup> Dem Text liegt ein konstruktivistisches Verständnis zugrunde, das die Existenz einer außer uns befindlichen Wirklichkeit und die Möglichkeit der objektiven Erkenntnis dieser „Außenwelt“ leugnet. Insofern ist die Rede von Realität im Plural (Realitäten) zulässig, da jedes Individuum seine eigene Realität konstruiert.

<sup>19</sup> „Sprache ist künstlich, wenn nicht sogar widernatürlich“ (Flusser 2003: 12).

<sup>20</sup> Der Unterschied zwischen Papier und Bildschirm wird häufig auch mit dem Unterschied zwischen analog und digital gleichgesetzt, ohne dass ersichtlich wird, wieso Papier „analog“ und Bildschirme „digital“ sind.

Seiten der Fachkraft wie auf Seiten der Ratsuchenden sind weder ausgeschlossen noch garantiert (Fuchs 2000: 355). Neben der Tatsache, dass Fachkraft und das zu beratende Gegenüber (physikalisch) existent sein müssen, hat Beratungskommunikation keine weiteren physikalischen Voraussetzungen und ist ihrer Natur nach virtuell.

Virtualisiert werden kann lediglich das organisatorische Setting. Mit den Digitalmedien gelingt die Etablierung einer „virtuellen Beratungsstelle“, deren Lage im (ortlosen) Cyberspace „verortet“ ist. Alles, was innerpsychisch erlebt wird, wird von den räumlich entfernten Interaktanten imaginiert.

Die nachfolgende Tabelle fasst die Unterscheidungen zusammen:

	Offline	Online
Kommunikation	virtuell	virtuell
Beratung (als spezielle Kommunikation)	virtuell	virtuell
<b>Beratungsstelle</b>	<b>physikalisch</b>	<b>virtuell</b>

Nicht virtuelle Beratung (noch virtuelle Kommunikation), sondern „virtuelle Beratungsstelle“ heißt der beobachtbare Unterschied, der Beratung gegenüber Ratsuchenden als zwei medial differente Präsentationsformen registriert.

**Fazit:** Der Vergleich ermöglicht die Einordnung der Offline- wie der Online-Beratung als eigenständige Organisationsform oder **Setting**. Dabei treten die medialen Unterschiede deutlich zu Tage durch die Art und Weise, wie die Kommunikation durch raum-zeitliche Bedingungen verändert und gestaltet wird und in welcher Weise die Interaktanten sich aufeinander beziehen bzw. nicht beziehen können. Online-Beratung ist dort verortet, wo sie stattfindet: im ortlosen Raum des Cyberspace. Ein Raum, der die Physik der räumlichen Bedingungen unbestimmt lässt und die Kommunikation radikal temporalisiert<sup>21</sup>. Zeit, nicht Raum, ist der entscheidende Faktor wenn es darum geht, Unbestimmtheit aufzulösen (Luhmann 2005: 22). Unbestimmtheiten aufzulösen ist eine der (zentralen) Intentionen psychosozialer Beratung, was offline wie online gleichermaßen gelingen oder auch misslingen kann.

---

<sup>21</sup> Temporale Begrenzungen der Kommunikation werden durch Intensivierung kompensiert (Prisching 2008: 38).

### Literatur:

- Baecker, D. (2013): Form und Formen der Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Baraldi, C./Corsi, G./Esposito, E. (1997): GLU. Glossar zu Niklas Luhmanns Theorie sozialer Systeme. Frankfurt am Main: Suhrkamp., S. 84.
- Bateson, G (1983): Ökologie des Geistes. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Beißwenger, M. (2002): Das interaktive Lesespiel. Chat-Kommunikation als mediale Inszenierung. In: Beißwenger, M. (Hrsg.) (2002): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Band 1. Stuttgart: ibidem., S. 79-138.
- Berger, P. L./Luckmann, T. (2012): Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit, Frankfurt am Main: Fischer.
- Bieber, C./Leggewie, C. (Hrsg.) (2004): Interaktivität. Ein transdisziplinärer Schlüsselbegriff. Frankfurt am Main: Campus.
- Brunswig, A. (1910): Das Vergleichen und die Relationserkenntnis, Leipzig/Berlin: Teubner.
- Esposito, E. (1995): Interaktion, Interaktivität und Personalisierung der Massenmedien. In: Soziale Systeme Jg.1 Nr. 2., S. 225–260.
- Esposito, E. (1998): Fiktion und Virtualität. In: Krämer, S. (Hrsg.) (1998): Medien, Computer, Realität. Frankfurt am Main: Suhrkamp., S. 269-295.
- Flusser, V. (2003): Kommunikologie. Frankfurt am Main: Fischer.
- Funiok, R./Schmälzle, U. F. (1999): Medienethik vor neuen Herausforderungen. Medienethik fragt nach den Wechselwirkungen zwischen Kultur und neuer Informations- und Kommunikationstechnologie. In: Funiok, R./Schmälzle, U. F./Werth, C. H. (Hrsg.) (1999): Medienethik - die Frage der Verantwortung. Bundeszentrale für politische Bildung. Bonn., S. 15–34.
- Fuchs, P./Mahler, E. (2000): Form und Funktion von Beratung. In: Soziale Systeme 6 ,Heft 2/2000, S. 349-368.
- Hagen, W. (2008): Metaxy: Eine historiosemantische Fußnote zum Medienbegriff. In: Münker, S./Roesler, A. (Hrsg.) (2008): Was ist ein Medium. Frankfurt am Main:Suhrkamp., S. 13-29.
- Hornfeldt, H.G./Walser, V. (2003): Vergleichen: Facetten zu einer Sozialpädagogischen Komparatistik. Trier: Universität Trier. Arbeitspapier.
- Iser, W. (1984): Der Akt des Lesens. Paderborn: Fink., S. 68 ff.
- Kneer, G./Nassehi, A. (1997): Nicklas Luhmanns Theorie sozialer Systeme. Paderborn: Fink.
- Krämer, S.: (1998): Form als Vollzug. In: Siemon, D. (Hrsg.) (1998): Rechtshistorisches Journal 1998/17., S. 558-573.
- Luhmann, N. (2005): Probleme mit operativer Schließung. In: Luhmann, N. (2005): Soziologische Aufklärung. Band 6: Die Soziologie und der Mensch. Wiesbaden: VS., S. 13-25.
- Luhmann, N. (2009): Schematismen der Interaktion. In: Luhmann, N. (2009): Soziologische Aufklärung 3. Soziales System, Gesellschaft, Organisation. Wiesbaden: VS., S. 93-114.
- Lyotard, J.F. (1994): Das postmoderne Wissen. Wien:Passagen.
- Prisching, M. (2008): Paradoxien der Vergemeinschaftung. In: Hitzler, R./Honer, A./Pfadenhauer, M. (Hrsg.) (2008): Posttraditionale Gemeinschaften. Wiesbaden: VS., S. 35-54

- Spohn, A. (2002): What you see ist what you wnat. Paradigmenwechsel in der visuellen Kultur. In: Münker, S./Roesler, A. (Hrsg.) (2002): Praxis Internet. Frankfurt am Main: Suhrkamp., S. 249-275.
- Thiery, H. (2015): Beratungscommunitys. Von der lokalen Beratung und Psychotherapie zur Onlineberatung in der Informationsgesellschaft. Weinheim: Beltz.
- Wiesing, L. (2005): Artificielle Präsenz. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Wygotski, L.S. (1977): Denken und Sprechen. Frankfurt am Main: Fischer.
- Zelditch, M. (1971): "Intelligible comparisons". In: Vallier, I. (Hrsg.) (1971): Comparative Methods in Sociology. Essays on Trends and Applications., Berkeley: University of California Press.

**Kontakt:**

DGÖB  
Geschäftsstelle  
Ernst Reuter Str. 8a  
67373 Dudenhofen  
Tel. 06232 / 312 86 33

**Zitationshinweis:**

Thiery, H. (2018): Was ist Online-Beratung. Ein differenztheoretischer Vergleich.  
Dudenhofen. Webabruf: <https://dg-onlineberatung.de/vorstandsmaterialien/>