

Beratung digital

Zum Stellenwert und Potenzial neuer Angebotsformen

Frank Engel & Udo Seelmeyer

Die pandemische Situation der letzten anderthalb Jahre erforderte eine so zuvor nie gekannte physische Distanzierung in sämtlichen Lebensbereichen. Gerade Beratung, die im landläufigen und fachlichen Verständnis primär von face-to-face-Kontakten in körperlicher Präsenz geprägt ist, verlor damit plötzlich ihr zentrales Kommunikationssetting. Es wurde improvisiert und dort, wo es möglich war, auf andere Formen kommunikativer Begegnung ausgewichen. Videoberatung und auch videobasierte Psychotherapie erlebten einen plötzlichen Aufschwung. Aber auch jenseits dieser Entwicklungen ist grundsätzlich zu fragen: Welchen Stellenwert haben Digitalisierung, Mediatisierung, Datafizierung und Algorithmisierung in der Beratung aktuell und welchen können sie zukünftig bekommen?

Beratung in der Klinischen Sozialarbeit

Beratung ist gleichsam eine alltags- und lebensweltnahe Querschnittsmethode, eingebettet in andere professionelle Handlungsformen, wie auch eine institutionalisierte und formalisierte Angebotsform der Klinischen Sozialarbeit. Beratungen prägen soziotherapeutische Settings, müssen in aufsuchenden Kontexten gestaltet werden, können aber auch als psychosoziale Beratung quasi-therapeutische Formen annehmen und sind Bestandteil ressourcenorientierter, präventiver wie rehabilitativer Arbeit. Beratung umfasst somit weit mehr als nur das Informieren und nicht selten steht die Beziehungsarbeit (Gahleitner 2018) im Zentrum, um mit einer hard-to-reach-Klientel überhaupt erst Voraussetzungen für Beratungen zu schaffen. Aufgrund dieser Vielfalt von Beratungsettings sowie der Tatsache, dass Klinische Sozialarbeit an der Schnittstelle zwischen medizinischem und psycho-

sozialem Bereich (Pauls 2018) angesiedelt ist, hat sie Teil an der professionellen Entwicklung in beiden Bereichen – und damit auch an den jeweiligen digitalen Transformationen mit ebenso unterschiedlichen Anforderungen, Prozessen und Dynamiken (im Medizinischen etwa: Telematikinfrastruktur, DiGAs, e-health und e-mental health, elektronische Patientenakte, Gesundheitsdaten als ökonomisch begehrte Daten etc.).

Mediatisierung und Digitalisierung

Beratung findet primär zwischen Personen in körperlicher Präsenz statt. Sie ist aber auch schon lange ein mediatisiertes Geschehen: Bücher, Briefe und Telefon waren Medien, die in beratenden Interaktionen eine Rolle spielten und Onlineberatung ist mittlerweile eine Selbstverständlichkeit. Aufgrund der Entwicklungen digitaler Technologie greifen in der jüngeren Vergangenheit nunmehr auch Programme und Algorithmen als Akteure – oder wie es die Akteur-Netzwerk-Theorie formuliert: als Aktanten – in die Beratungsprozesse ein. Somit werden zwei Begriffe – Mediatisierung (Krotz 2017) und Digitalisierung – für eine technikunterstützte Beratung bedeutsam: Neben den Charakteristika medial vermittelter Kommunikation, die im Hinblick auf klassische Formen der Onlineberatung – etwa über E-Mail oder Foren – schon länger Gegenstand der fachlichen und wissenschaftlichen Reflexion sind, tangieren neuere Formen der Digitalisierung zunehmend auch die inhaltlich-fachlichen Aspekte von Beratung, etwa wenn digitalisierte Prozesse entlang von Algorithmen basierend auf großen Datenmengen (Datafizierung) in den Beratungsprozess eingreifen, sei es als Chatbots (Waag, Schiffhauer, Seelmeyer 2020) oder als automatisierte Empfehlungen bzw. gar Entscheidungen durch algorithmische

Systeme (Schneider, Seelmeyer 2018 und 2019).

Onlineberatung als mediatisierte Beratung

Wenn es um die Begriffe Digitalisierung und Beratung geht, steht die Onlineberatung weiterhin an erster Stelle, sie hat Beratung auf besondere Art und Weise mediatisiert. Onlineberatung hat eine neue und irreversible Relation zur face-to-face-Beratung formuliert und in Form des „blended counselling“ (Hörmann et al. 2019) längst auch zu vermischten Beratungspraxen geführt. Von ihren Anfängen Ende der 1990er-Jahre bis in die Gegenwart hat sie eine für Beratung epochal zu nennende Entwicklungs- und Erfolgsgeschichte durchlaufen. In der Zeit von zwei Jahrzehnten entwickelte sie sich zu einem eigenständigen Angebot mit professionellem Handlungsprofil, Theoriekonzepten, sowie unterschiedlichen Settings und ist aus der Beratungslandschaft nicht mehr wegzudenken. Anfänglich eher defizitär betrachtet und eingeschätzt (beispielsweise mangelnde nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten etc.) hat sie längst ihre Praktiken in Auseinandersetzung mit Beratungstheorie und mediatisierten Praxen elaboriert (Engel 2019; Engelhardt 2018; Reindl & Engelhardt 2021; vgl. auch: e-beratungsjournal). Sie fokussiert das mediatisierte Andere in der Beratung, das es zuvor in dieser Form in der face-to-face-Beratung nicht gab: Anonymität, verschiedene dialogische Schriftlichkeitsformen und Textformate (Mail, Chat, Messenger), „easy in – easy out“ als einfache Zugangsform, asynchrone Dialoggestaltung, Protokollierung etc.

Dass in diesen mediatisierten Beratungsformen sehr relevante Wirkfaktoren für einen hilfreichen Prozess zu finden sind, die sich auch in psychotherapienahen Online-Angeboten (bei-



Bild: danilvolkov, adobe stock

spielsweise Interapy.nl) oder Peer-Beratungen (U25-deutschland.de) zeigen, betont John Suler (2016) entlang des von ihm formulierten Disinhibition-Effekts (Enthemmungseffekt). In den zumeist verschrifteten Dialogen, die er „text talk“ oder „text relationship“ nennt, wirken: Anonymität (Du kennst mich nicht), Unsichtbarkeit (Du kannst mich nicht sehen), solipsistische (Ich-bezogene) Introjektion (Es passiert alles in meinem Kopf), Status- und Autoritätsneutralisierung (Wir sind alle gleich), Asynchronität (Wir sehen uns später), dissoziative Imagination (Alles nur ein Spiel; da Onlinekommunikation als von anderen Kontakten getrennt einem Onlinespiel vergleichbar erlebt werden kann) und wahrgenommene Privatheit (Es passiert nur zwischen uns) (vgl. Suler 2016, S. 95ff.). Somit kann auch mediatisierte Beziehung im Sinne des kontextuellen Metamodells von Bruce Wampold (Wampold et al. 2015) eine wirksame „echte Beziehung“ (S. 89) ermöglichen, die auf der Basis von Vertrauen und Verständnis aufbauend Zugehörigkeit, Wertschätzung und Anerkennung vermittelt sowie positive Erwartungen oder Hoffnung unterstützt.

Mit der Onlineberatung lassen sich also unterschiedliche mediatisierte, dialogorientiert kommunikative Praktiken realisieren, die weit mehr Settings und Kontexte zulassen, als es in der traditionellen formalisierten face-to-face-Beratung möglich ist. Ratsuchende können beraterische Interaktionen an jedem Ort und zu jeder Zeit herstel-

len, können hinsichtlich des Kommunikationsformats wählen, verfügen über die Kontrolle zur Gestaltung des Beratungsprozesses, können dabei Beratung ebenso ausprobieren, unterbrechen wie abrupt beenden, können sich auf Beratungsseiten informieren oder aktiv in ein dialogisches Geschehen einsteigen. Beratung ist damit näher an den Alltags – eine gerade für die Beratung in der Klinischen Sozial-

timierung und empowernder Subjektivierung ist facettenreich (Engel & Nestmann 2020). Durch die Digitalität der Beratung reproduziert sich dieser Prozess auf besondere Art und Weise. Schon vor zehn Jahren fragte Boris Traue (2010) in seiner Studie über das Subjekt der Beratung, ob „die mediale Verortung eine noch effektivere Unterwerfung der Akteure Sozialer Arbeit unter Produktivitätsdispositive und

**Es wird in der Klinischen Sozialarbeit
Zielgruppen geben, die ganz hervorragend
mit digitalen Angeboten umgehen können,
aber es wird auch Adressat*innen geben, die darin
eine Zumutung und weitere Reglementierung sehen.**

arbeit bedeutsame Akzentuierung. Der Zugang zu ihr ist einfach, aber nicht niederschwellig: Verfügen Adressat*innen nicht über die notwendigen Techniken und Nutzungsvoraussetzungen, dann ist dieses Beratungsangebot exkludierend.

Datafizierung und Algorithmisierung in der Beratung

Gegenüber der langen Geschichte der Onlineberatung stehen explizite Datafizierungs- und Algorithmisierungsprozesse erst am Anfang ihrer Einwirkung auf Beratung. Die Debatte über Beratung im Spannungsfeld zwischen gesellschaftsbestimmter (Selbst-)Op-

Verwertbarkeitsparadigmen bedeutet“ (S.295) und sprach von „Gouvernamentalität“ (ebd.).

Risiken im Umgang mit datafizierten Prozessen sind also gegeben. Denkbar ist, dass derartige Programme Personen, komplexe Kontexte und soziale Lebenswelten auf skalierbare und verrechenbare Daten reduzieren und in Rechenmodelle integrieren, verbunden mit der Absicht, auf eben dieser Grundlage Beurteilungen oder Vorhersagen über zukünftiges Verhalten machen zu können. Damit entstehen intransparente Praktiken undurchsichtiger datafizierter Kontrolle und Macht,

die schon heutzutage über Inklusion oder Exklusion entscheiden können (Eubanks 2017). Insbesondere wenn Verfahren der künstlichen Intelligenz eingesetzt werden, die als lernende Systeme mit annotierten Datensätzen trainiert werden, besteht die Gefahr, dass sie ebenfalls einen „Bias“ entwickeln und die sich in den Daten spiegeln gesellschaftlichen Vorurteile und diskriminierenden Praktiken – etwa in der Beurteilung der Rückfallwahrscheinlichkeit von Straftätern – übernehmen und somit diskriminierende Vorhersagen und Entscheidungen produzieren. Sie können gleichzeitig aber auch – wie die aktuelle Debatte zeigt – solche diskriminierenden gesellschaftlichen Strukturen sichtbar machen und die darin zum Ausdruck kommenden subjektiven (Fehl-)Urteile überwinden.

Grundsätzlich und zukünftig stellt sich für Beratung die Frage, wie Entscheidungsfindung, Orientierung und Planung im Zusammenspiel menschlicher und nicht-menschlicher Entitäten (Technik, Software) denkbar ist. Nicht mit Blick auf Beratung, sondern im Rahmen sozialberuflicher Urteilsbildung und Entscheidungsbildung hat Pascal Bastian beispielsweise ein „Urteilsnetzwerk“ (Bastian 2019) vorgeschlagen, das versucht, die „hybride(n) Verbindungen zwischen Fachkräften und Einschätzungsinstrumenten“ (S. 103) zu erfassen, abzubilden und zu reflektieren. Gerade im Umgang mit Risikoprognosen „werden neue Formen automatisierter Urteilsverfahren in Zukunft vermehrt eine Rolle spielen, in denen der ‚menschliche Faktor‘, also die interpretativen, diskursiven und hermeneutischen Verfahren immer weiter zurückgedrängt werden“ (S. 131f.).

Fazit

Beratungspraxen sind in Zeiten ihrer Digitalisierung und Mediatisierung um ein Vielfaches diverser geworden, beginnen sich zu durchmischen und sind wie nie zuvor in die Alltagskulturen ihrer Klientel integrierbar. Zukünftig werden Ideen gefragt sein, wie im Sinne hybrider Praxen je nach Ort, Kontext und Lebenswelt digitalisierte und me-

diatisierte Beratungsformen sowie intelligente Anwendungen und Assistenzsysteme angemessen integriert werden können. Es wird in der Klinischen Sozialarbeit Zielgruppen geben, die ganz hervorragend mit digitalen und mediatisierten Angeboten (Apps, DiGAs) umgehen können und für die diese eine große Bereicherung oder Erleichterung alltäglicher Abläufe darstellen, aber es wird auch Adressat*innen geben, die darin eine Zumutung und weitere Reglementierung sehen.

Es gilt also, besonders wachsam und kritisch zu sein, damit sich im Zuge von Digitalisierung und Mediatisierung nicht Prozesse einschleichen, die der Beratung ihre notwendige Reflexivität nehmen. Beratung muss weiterhin der Raum für biografische und lebensweltlich eingebundene Problem- und Lösungsnarrationen sein, Beratung muss Respekt und Anerkennung vermitteln und darf nicht auf datenbasierte intransparente „maschinelle“ Entscheidungsprozesse oder Gefühls-

simulationen in ebenso simulierten Beratungsinszenierungen reduziert werden, die sich Nutzer*innen ggf. als App herunterladen können.

Auch wird es immer auf die lebensweltliche Situation ankommen, aus der heraus Beratung in Anspruch genommen wird, denn Beratung ist kein technischer Produktionsprozess im Umgang mit problematischen Lebenssituationen, sondern ein höchst komplexes interaktives Geschehen in Ungewissheit. Wenn es gelingt, Digitalisierung und Mediatisierung lebensweltorientiert und alltagsnah anzubieten, wenn das zu einer weiteren Öffnung von Beratung (Hollstein-Brinkmann & Knab 2016) beitragen kann, um diese niederschwellig in Lebenslagen zu integrieren, dann können diese Beratungsformen durchaus der Selbstbemächtigung dienen – andererseits wären sie neue Instrumente der Lenkung im Sinne einer dann weiterhin geheimen Moral der Beratung (Thiersch 1990).

Literatur:

- Bastian, P. (2019): **Sozialpädagogische Entscheidungen. Professionelle Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit**. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Engel, F. (2019): **Beratung unter Onlinebedingungen**. In: Rietmann, S. et al. (Hg.): *Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis*. Wiesbaden: Springer VS, S. 3–39.
- Engel, F., Nestmann, F. (2020): **Kritische Beratung und Macht**. In: *Verhaltenstherapie & psychosoziale Praxis*, 52. Jg. (1), S. 29–40.
- Engelhardt, E. (2018): **Lehrbuch Onlineberatung**. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Eubanks, V. (2017): **Automating Inequality. How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor**. New York: St Martin's Press.
- Gahleitner, S. (2018): **Professionelle Beziehungsgestaltung in Beratungszusammenhängen der Klinischen Sozialarbeit**. In: *Beratung Aktuell*, Heft 3, 19. Jg. S. 20–35.
- Hörmann, M. et al. (2019): **Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt**. Olten: FHNW.
- Hollstein-Brinkmann, H.; Knab, M. (Hg.) (2016): **Beratung zwischen Tür und Angel. Professionalisierung von Beratung in offenen Settings**. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, F. (2017): **Mediatisierung: Ein Forschungskonzept**. In: Krotz, F.; Despotovic, C.; Kruse, M.-M. (Hg.): *Mediatisierung als Metaprozess. Transformationen, Formen der Entwicklung und die Generierung von Neuem*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 13–32.
- Pauls, H. (2018): **Beratungskompetenzen in der Klinischen Sozialarbeit**. In: *Beratung Aktuell*, Heft 3, 19. Jg. S. 1–19.
- Reindl, R.; Engelhardt, E. (2021): **Onlineberatung – Herausforderungen an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen**. In: Freier, C. et al. (Hg.): *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit, Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, Wiesbaden: Springer VS, S. 117–128.
- Schneider, D.; Seelmeyer, U. (2018): **Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz**. In: *Sozial Extra* 42 (3), S. 21–24.
- Schneider, D.; Seelmeyer, U. (2019): **Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany**. In: *Journal of Technology in Human Services* 37 (2–3), S. 113–128.
- Suler, J. (2016): **Psychology of the Digital Age**. Cambridge University Press.
- Thiersch, H. (1990): **Zur geheimen Moral der Beratung**. In: Brunner, E.J.; Schönig, W. (Hg.): *Theorie und Praxis von Beratung: pädagogische und psychologische Konzepte*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 129–151.
- Traue, B. (2010): **Das Subjekt der Beratung. Zur Soziologie einer Psychotechnik**. Bielefeld: transcript.
- Waag, P.; Schifffhauer, B.; Seelmeyer, U. (2020): **Chatbots in der Beratung**. In: Bach, U.; Ernst, G.; Finking, G.; Zühlke-Robinet, K. (Hg.): *Digitale Transformation: Arbeit in Dienstleistungssystemen*. Baden-Baden: Nomos (Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing), S. 181–191.
- Wampold B.E.; Imel, Z.E.; Flückiger, C. (2015): **Die Psychotherapie-Debatte. Was Psychotherapie wirksam macht**. Bern: Hogrefe.