

Workshop D

Digitalisierung der Beratungs- und Unterstützungsangebote

Moderation: Helga Meeßen-Hühne, Landesstelle für Suchtanfragen Sachsen-Anhalt

Impuls 1:

Was bedeutet Digitalisierung
und

welche Formen der beratenden Fernkommunikation
gibt es und sind rechtlich zulässig?

Was bedeutet Digitalisierung?

- a) die **Umwandlung, Verarbeitung und Speicherung analoger Daten** (Bilder, Musik, Sprache etc.) in eine binäre, von Computern verwertbare Form (engl. *binary digit* = *bit* = Akronym),
- b) die **computergestützte Steuerung** sozialer Abläufe und Prozesse nach dem Vorbild technischer Automation (=> M2M, Industrie 4.0),
- c) der flächendeckende **Einsatz elektronischer (Mobil-)Medien** zum Zwecke (sozialer) Kommunikation.

Die Aufzählung verdeutlicht, dass die Metapher „Digitalisierung“ für sehr unterschiedliche Entwicklungen steht und folglich ungenau bleibt.

Für die soziale Arbeit ist die unter c) genannte Entwicklung relevant, weil sie die gesellschaftliche Kommunikation verändert (=> Informationsgesellschaft) und damit Auswirkungen auf die psychosoziale Beratung hat.

**Sollten wir statt von „Digitalisierung“
besser von
„Virtualisierung“ sprechen?**

Virtualisierung der Kommunikation?

Technisch vermittelte (virtualisierte) Kommunikation löst in immer mehr Bereichen die **face-to-face-Kommunikation** ab.

Kommunikation ist immer „**ver-mittelt**“ (symbolisch, medial), es gibt weder eine „natürliche“ Kommunikation noch eine „natürliche“ Sprache.

Trotz dieser Erkenntnis ist die **Präsenzkommunikation** innerhalb der Beratungsprofession weiterhin alleinige **Leitfolie**.

Was bedeutet Virtualisierung für die Beratung?

Virtualisiert wird das **Setting** der Beratung, Online-Beratung findet nicht in einem dreidimensionalen Raum, sondern auf einem (zweidimensionalen) Monitor stattfindet.

Gelingende Beratungskommunikation ist nicht länger die **gemeinsame** (zeitgleiche) **Anwesenheit** im (dreidimensionalen) **Raum** gebunden.

Daher: Ein Sprachgebrauch, der von „virtueller Beratung“ oder „virtueller Kommunikation“ ausgeht, ist irreführend. Zutreffend ist die Metapher **„virtuelle Beratungsstelle“**, weil es im der Cyberspace keinen identifizierbaren Ortsbezug gibt.

Die an virtuellen Orten ablaufenden Prozesse jedoch sind *real!*

„Virtuell“

„**Virtuell**“ wird häufig im Sinne eines „**als ob**“ verwendet, z.B. im Ausdruck „virtuelle Realität“ als (scheinbarer) Gegensatz zu „realer Realität“ (=> Tautologie).

„Virtuelle Umgebungen“ sind technisch hergestellte (=> **simulierte**) Umgebungen.

Die Unterstellung, bei Simulation handle es sich um etwas Künstliches (und insofern Irreales), greift zu kurz.

Vielmehr gilt: **Simulationen** erlauben die (physische/psychische) Vorwegnahme **künftiger Wirklichkeiten** (Antizipation).

Jede Beratung beginnt mit und wird getragen von der Fiktion, dass eine Änderung zum Positiven **möglich**, d.h. **realistisch** ist.

Was bedeutet Fernkommunikation?

Allgemeine Definition: ***Kommunikation unter Abwesenden.***

Folgen dieser Form der Kommunikation:

- ***keine*** direkte ***Beobachtbarkeit***,
- ***Wegfall*** von ***non-verbale***n Informationen,
- ***Wegfall*** von ***paralinguistischen*** Informationen,
- ***Unsicherheit*** in Bezug auf ***Authentizität*** und ***Echtheit***.

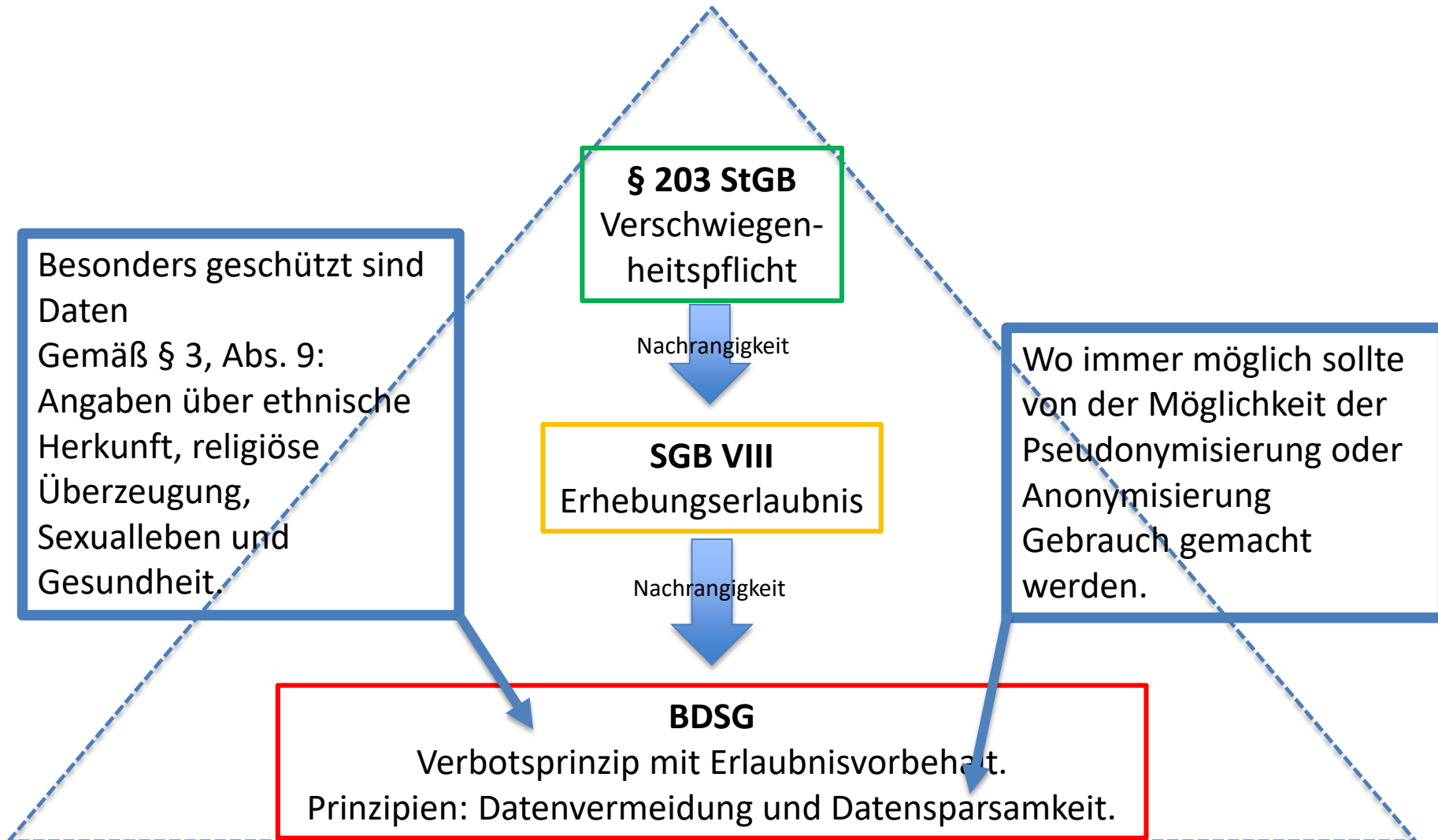
Welche Formen der beratenden Fernkommunikation sind rechtlich zulässig?

Zulässig sind alle Formen der Fernkommunikation, die die einschlägigen berufs-, straf- und datenschutzrechtlichen Auflagen erfüllen.

Insbesondere sind dies:

- a) **das BDSG (hier insbesondere § 11: der Einbezug und die Privilegierung von Dritten),**
- b) **der § 203 StGB (Wahrung des Privatgeheimnisses),**
- c) **die Vorschriften des SGB (insbesondere § 65, SGB VIII und SGB X).**

Gesetzesnormen und Nachrangigkeit



§ 203 StGB als maßgebende Norm

Wer unbefugt ein fremdes Geheimnis, namentlich ein zum persönlichen Lebensbereich gehörendes Geheimnis oder ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis, offenbart, das ihm als

- **Berufpsychologen** mit staatlich anerkannter wissenschaftlicher Abschlussprüfung,
- **Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberater** sowie Berater für **Suchtfragen** in einer Beratungsstelle, die von einer Behörde oder Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts anerkannt ist,
- Mitglied oder Beauftragten einer anerkannten Beratungsstelle nach den §§ 3 und 8 des **Schwangerschaftskonfliktgesetzes**,

• **staatlich anerkanntem Sozialarbeiter oder staatlich anerkanntem Sozialpädagogen**

anvertraut worden oder sonst bekanntgeworden ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.

Bereits die Tatsache, dass jemand **psychosozialer Beratung bedarf, ist ein Privatgeheimnis**.

Impuls 2:

Welche Wirkung erzeugt Online-Beratung auf

a) Seiten der Klienten?

b) auf Seiten der Beratungsfachkräfte?

c) auf Seiten der Träger?

A) Welche Wirkung erzeugt Online-Beratung auf Seiten der Klienten?

- Extrem niedrigschwelliger Zugang zu Hilfen, vor allem wenn der Zugang anonym erfolgt.
- Schnellere persönliche Öffnung (das eigene „Leiden“ muss nicht „vorgeführt“ werden).
- Imagination der „passenden“ Beraterin.
- Strukturierung der mentalen Landkarte durch Schreiben (Schreiben erfordert eine vorgängige Reflexion).
- Dauerhafte Verfügbarkeit der Fragen und Ratschläge der Fachkraft durch Speicherung.
- Selbstevaluation durch Nachvollzug der dokumentierten Fortschritte (bei schriftgestützter Beratung) und der veränderten Nutzung von Ressourcen.

B) Welche Wirkung erzeugt Online-Beratung auf Seiten der Beratungsfachkräfte?

- Reflektierte Distanz zum eigenen Vorgehen (fehleroffenes Arbeiten).
- Erhöhte Sensibilität gegenüber der Wirkung von Sprache (gesprochener wie geschriebener).

Allerdings auch:

- Angst vor „Beratung in der Netzöffentlichkeit“.
- Angst vor umfassender Transparenz (die Klientin ist bei schriftgestützter Beratung von der ersten Zeile an im Besitz der gleichen Fallakte wie die Beraterin).

C) Welche Wirkung erzeugt Online-Beratung auf Seiten der Träger?

- Re-Formulierung des Versorgungsauftrages, der räumlichen Zuständigkeit und der darauf bezogenen Finanzierung.
- Erweiterung der internen Qualitätskriterien (Frage: welche qualitativen Anforderungen sind an Online-Fachkräfte anzulegen? Verfügen wir über qualifiziertes Personal? Welche Qualifizierungen braucht es?).
- Etablierung neuer Formen von fachlichen Unterstützungsstrukturen (=> Intervention und Supervision online).
- Evtl. Abordnung von Personal und Arbeitszeit an trägerübergreifende Strukturen (personalrechtliche und versicherungsrechtliche Abklärungen, Kooperationsverträge, Dienstvereinbarungen zu flexiblen Arbeitszeiten und wechselnden Arbeitsorten).

Impuls 3:

**Welche Vorteile hat die beratende
Fernkommunikation, welche Nachteile lassen
sich feststellen?**

Welche Vorteile hat die beratende Fernkommunikation?

- Mit Fernkommunikation gelingt die Kommunikation mit Zielgruppen, die den face-to-face-Kontakt aus persönlichen Gründen scheuen.
- Beratung wird für Zielgruppen zugänglich, die aus infrastrukturellen Gründen oder aus körperlichen / psychischen Gründen von Immobilität betroffen sind und keine Beratungsstelle aufsuchen können (=> Inklusion).
- Online-Beratung emanzipiert die Klienten: beide können die Beratung aus der gleichen kritischen Distanz heraus beobachten und analysieren (Stichwort „Augenhöhe“).
- Beratung wird zur Dienstleistung (Beratung orientiert sich am „Kunden“), die Fachkräfte „moderieren“ den Selbststrukturierungsprozess der Klienten.
- Klienten haben die Wahl zwischen unterschiedlichen („passenden“) Online-Angeboten.

Welche Nachteile lassen sich feststellen?

- Nicht alle Beteiligten sind in der Lage, auf Distanz zu kommunizieren.
 - Nicht alle Beteiligten sind in der Lage, schriftgestützt zu kommunizieren. (Für diese Zielgruppe müssen andere technikgestützte Kommunikationskanäle bereit gestellt werden, z.B. Video-Chat).
 - Online-Beratung kann nur dann fachlich verantwortet werden, wenn die dafür eingesetzten Fachkräfte speziell fortgebildet / ausgebildet sind.
- ⇒ Online-Beratung besitzt, wie die Präsenzberatung auch, Vor- und Nachteile.

Fazit und Folgerungen

Die Erweiterung der Kommunikation um Online-Kommunikation erlaubt „**eine Unterscheidung, die einen (erkenntnisleitenden) Unterschied macht**“ (Bateson 1983: 582): erstmals können wir Beratung von zwei unterschiedlichen / unterschiedenen Seiten aus betrachten.

Ab jetzt gilt: die Präsenzberatung ist **nicht länger alleinige Leitfolie** für die Beschreibung dessen, was in der Informationsgesellschaft unter „Beratung“ verstanden werden kann.

Literatur

Baecker, D. (2007a): Die Beratung der Gesellschaft. In: Leggewie, C. (Hrsg.) (2007): Von der Politik- zur Gesellschaftsberatung: Neue Wege öffentlicher Konsultation. Frankfurt am Main: Campus., S. 73-94.

Bateson, G (1983): Ökologie des Geistes. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Derrida, J. (2004c): Freund und der Schauplatz der Schrift. In: (ders.) (2004): Die différance. Stuttgart: Reclam., S. 218-248.

Esposito, E. (2004): Der Computer als Medium und Maschine. In: Bieber, C./Leggewie, C. (Hrsg.) (2004): Interaktivität. Ein transdisziplinärer Schlüsselbegriff. Frankfurt am Main: Campus., S. 67-95.

Flusser, V. (2003): Kommunikologie. Frankfurt am Main: Fischer.

Hepp, A. (2007): Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel der Kommunikation. Wiesbaden: VS.

Iser, W. (1984): Der Akt des Lesens. Paderborn: Fink.

Luhmann, N. (2009): Die Realität der Massenmedien. Wiesbaden: VS.

Münker, S. (2005): Virtualität. In: Roesler, A./Stiegler, B. (Hrsg.) (2005): Grundbegriffe der Medientheorie. Paderborn: Fink., S. 244-250.

Ong, W.J. (1988): Orality and Literacy. Oxford: Routledge.

Thiery, H. (2014): Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. In: e-beratungsjournal 2/2014. <http://e-beratungsjournal.net>.

Thiery, H. (2015): Beratungscommunities. Von der lokalen Beratung und Psychotherapie zur Onlineberatung in der Informationsgesellschaft. Weinheim: Beltz.