katho
Katholische Hochschule Nordrhein-Westfalen
Catholic University of Applied Sciences

Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung NRW

AACHEN

Digitalisierung der Gesellschaft – und der psychosozialen Beratung?

Impulse für die Klinische Soziale Arbeit

Prof. Dr. phil. Mathias Berg

Fachtagung: Digitalisierung und neue Perspektiven in der psychosozialen Arbeit| ECCSW| 20.05.2022

1

Das Zeitalter der digitalen Gesellschaft?

„Künstliche Intelligenz ist wahrscheinlich das Wichtigste, woran die Menschheit je gearbeitet hat. Ich sehe darin etwas Revolutionäreres als Elektrizität oder Feuer,“[1]
– Sundar Pichai, CEO von Alphabet

https://www.chbeck.de/nassehi-muster/product/27704288
https://www.halem-verlag.de/auf-dem-weg-zur-digitalen-gesellschaft/

[1]Why ‘AI for Good’ is gaining ground, news.itu.int, 29. März 2018

Das Zeitalter der digitalen Gesellschaft – auch das Zeitalter der digitalen Beratung?

> „Beratung – egal in welcher Breite oder Spezifik man sie thematisieren möchte – war und ist immer eine kulturelle Praxis. (…) Heutzutage gibt es sie mediatisiert, zunehmend digitalisiert und wohlmöglich zukünftig algorithmisiert: Es gibt sie also online sowie offline und zugleich in unterschiedlichen Durchmischungen.

> Schon allein der Begriff der Digitalisierung ist sehr schillernd. Er kann als Transformation analoger Praktiken in ein binäres System verstanden werden, ebenso lässt er sich beispielsweise entlang der Grundbedingungen einer „Kultur der Digitalität“ (Stalder 2016) fassen, die entlang von Referenzialität, Gemeinschaft und Algorithmizität beschrieben werden kann.
>
> – Frank Engel, 2019[1]

[1]Beratung unter Onlinebedingungen, https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-25528-2_1

Das Zeitalter der digitalen Gesellschaft?

Zeigen Sie mir Ihren Suchverlauf … und ich sage Ihnen wer Sie sind!

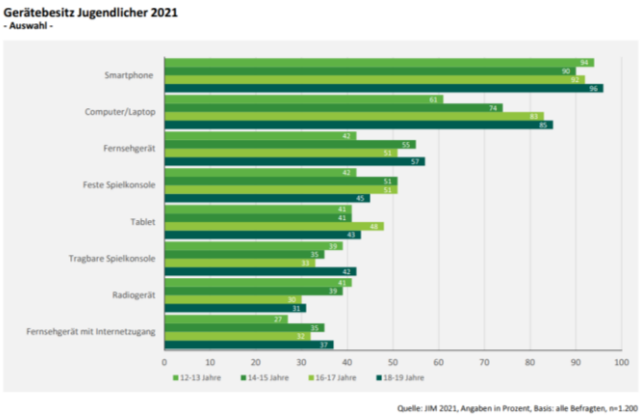
Einige Beispiele für die tägliche Nutzung digitaler Funktionen im Netz:

Suchmaschinen: Seh-, Ess- und Freizeitgewohnheiten, (berufliche u. private) Interessen …
Online-Shopping
Online-Banking
Netzwerk-, Freundschafts- und Dating-Plattformen
Fotos, Bilder, Videos und Musik
Routenplaner, Standort und Wetter
Messenger, Nachrichten und Posts
Gesundheitsdaten, Fingerabdrücke …

> **„In mancher Hinsicht wissen die Sozialen Netzwerke mehr über Dich, als Du selbst“**
> Jaron Lanier, Informatiker / „Vater“ der VR

Das Zeitalter der digitalen Gesellschaft?

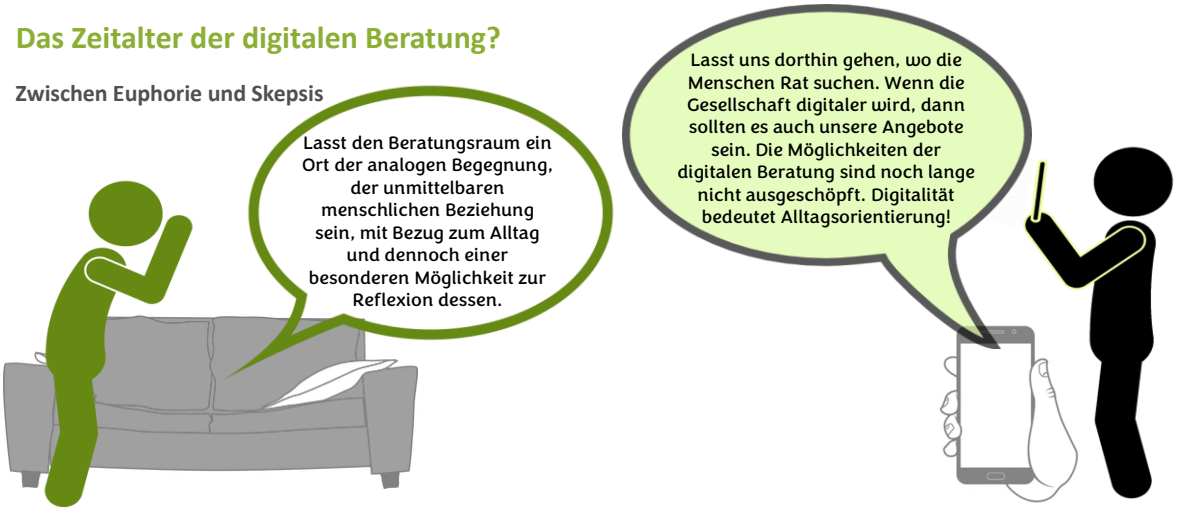
Das Smartphone als Kristallisationspunkt der gegenwärtigen Transformation?



2021 | mpfs.de

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

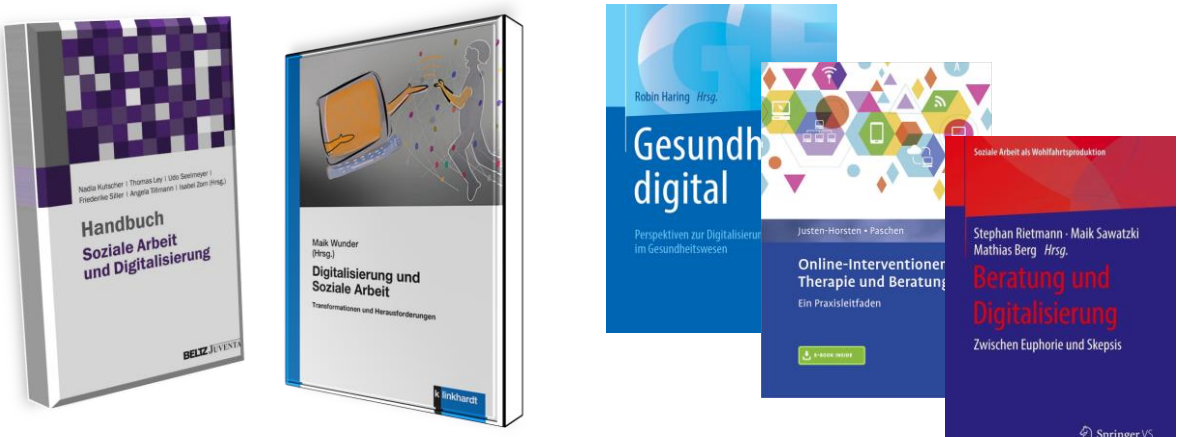
Zwischen Euphorie und Skepsis



Was bedeutet dies für die Klinische Soziale Arbeit und die psychosoziale Beratung im Besonderen?

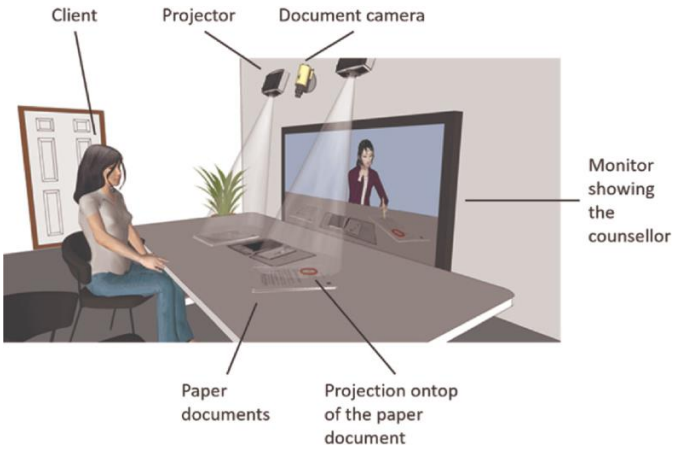
Bildquelle: https://www.pngwing.com/de/free-png-vhxtg

Digitalisierung der Sozialen Arbeit, Beratung und Behandlung



https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/50505/Klinkhardt_Wunder_2021_Digitalisierung.pdf;sequence=1
https://content-select.com/de/portal/media/view/5c84e9d2-7ab0-4bef-86a1-646eb0dd2d03

Praxisforschung zur digitalen Beratung



STellaR – A Stationary Telepresence Counselling System for Collaborative Work on Paper Documents | SpringerLink

International Conference on Human-Computer Interaction
HCII 2021: HCI International 2021 - Late Breaking Posters pp 383-389 | Cite as

STellaR – A Stationary Telepresence Counselling System for Collaborative Work on Paper Documents

Authors | Authors and affiliations

Matti Laak, Anne-Kathrin Schmitz, Dominic Becking, Udo Seelmeyer, Philipp Waag, Marc Weinhardt

Conference paper
First Online: 06 November 2021

1 Mentions | 417 Downloads

Part of the Communications in Computer and Information Science book series (CCIS, volume 1499)

Abstract

This paper gives an overview of the ongoing project STellaR – A stationary telepresence counselling system for collaborative work on paper documents. The system consists of dedicated rooms for video counselling, which clients can use to connect to a remotely located counselor without requiring any knowledge about computers or the internet. STellaR rooms are equipped with a large monitor, high quality microphone, camera, and sound system, which represent the counselor in life size.

The system enables a collaborative work on paper documents, that are still widely used in e.g., debt counselling. These documents are scanned and transmitted to the counselor. Through the use of projectors, the counselor can point, mark and annotate the paper documents. Furthermore, the digitized paper documents are archived in a block chain. This enables to track their states of editing over several counselling sessions.

We describe the developments on the system that have already taken place, as well as planned, future work.

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

Digitalisierung oder Digitalität?
…oder: Doing Digitality!

„Es gibt Prozesse der Digitalisierung, und damit ist fast immer gemeint, dass digitale Dinge im Sinne von Innovation eingeführt werden – die digitale Fallakte, digitale Dokumentationssysteme, Onlineberatungsportale etc. Übersehen wird hingegen oft, dass es daneben auch bereits eine seit Langem bestehende und sich ständig fortschreibende Kultur gelebter Digitalität gibt, in und mit der Adressat:innen und Fachkräfte schon längst digitale Dinge nutzen."

Weinhardt, 2021. Sozialpädagogische Professionalität und Professionalisierung
https://marcweinhardt.de/doing-digitality-digitale-dinge-in-handlungspraktiken-sozialer-arbeit/

Abbildung in Anlehnung an Weinhardt, 2021a

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

Digitalisierung und Digitalität

Tabelle 1: Digitalisierung und Digitalität als zwei Aspekte reflexiver Doing Digitality

	Digitalisierung	Digitalität
digitale Medien	Zweck/Mittel-Relation, Werkzeugcharakter	Institution und Sozialisationsinstanz, Agency
Beratungskonzept	technisch-methodische/setting- oder arbeitsfeldbezogene Erweiterungen, Spezialdiskurse	Erweiterung kommunikativer Alltagspraxen
Professionalität	technisch versierte Virtualität	Doing Digitality
Professionalisierung	segmentiert und analytisch	integrativ

Weinhardt, 2021b, S. 78

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

Was sollte die psychosoziale Praxis beachten? – Vier selektive Impulse

1. Digitale Zugänge zur psychosozialen Beratung sollten geschaffen und im Blick behalten werden.
2. Mit der digitalen Gesellschaft verändern sich die Themen und Probleme mit denen es psychosoziale Beratung zu tun hat.
3. Digitalisierung und Digitalität verändern nicht nur das Medium der Beratung, sondern damit auch methodische Aspekte und Handlungsweisen der Fachkräfte
4. Beratung in digitalen Formaten ist stellenweise identisch, ähnlich und auch anders als die klassische Beratung in räumlicher Präsenz (F-2-F). Sie ist für sich genommen weder schlechter noch besser als klassische F-2-F-Beratung.

vgl. Berg & Sawatzki, 2019; Stix, 2022; Wenzel, 2019

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

1) Zugänge zur psychosozialen Beratung

Ratsuchende ermitteln Informationen (auch schon vor der Pandemie) über das Internet – Digitale Zugänge sollten dort entstehen wo sich Ratsuchende bewegen.

Niedrigschwellige Zugänge müssen nicht zwingend durch professionelle Fachkräfte geebnet werden.

Digitale Zugänge zur Beratung können gleichsam auch als Beratungsmedium/-ort genutzt werden (z.B. Messenger-/App-Beratung).

Beachtenswert erscheint, dass Beratung stellenweise nun auf dem Medium durchgeführt wird, in dessen Kontext die Probleme entstanden sind.

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

1) Zugänge zur psychosozialen Beratung

„Jugendliche partizipieren z.B., indem sie das Gespräch ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechend mitsteuern und das Gegenüber ‚abchecken' können." (…) „Die*der Jugendliche ist „möglicherweise noch nicht so weit, sich auf einen Austausch über [sein*ihr] Anliegen einzulassen, und [… benötigt] noch Zeit, z.B. um anzukommen, um die Beziehung zur Fachkraft ausreichend stark werden zu lassen, um sich für oder gegen einen Gedankenaustausch zu entscheiden."

Neumann 2016, S.115 und S. 131, https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-03420-7_5

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

2) Veränderung der Themen und Probleme

Digitalität

… beeinflusst unser Selbstbild (Internet of Behavior).
… verändert den Fokus der Aufmerksamkeit (mood congruent memory).
… stellt neue Fragen hinsichtlich sozialer Kontrolle und Autonomie (quantified self)
… beeinflusst die Kultur unserer Beziehungen (online-offline)
… stellt neue Fragen an Privatheit und Öffentlichkeit (Fotos im Netz)
… geht mit einer veränderten Konfliktkultur einher (einseitige Affekt-Kontrolle)
… verändert unsere Zeiterfahrung (multiple Optionen vs. begrenzte Zeit)

vgl. Lanier, 2018, s.a. Rietmann, 2019, „Algorithmische Verhaltensmodifikation", https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-25528-2_7

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

3) Digitales Medium und (Beratungs-)Methoden

Digitale psychosoziale Beratung kann vielfältige Formen annehmen:

synchron – asynchron, schriftbasiert – sprachbasiert, mobil – stationär, Onlineberatung – Blended-Counseling, E-Mail – Messenger – Gruppenchat… bis hin zu Aspekten der Interaktion: virtuell, Mensch-KI …

Etablierte F-2-F-Beratungskonzepte können nur in Teilen übertragen werden.

Insbesondere für asynchron schriftbasierte Onlineberatung gibt es evaluierte Konzepte und Fortbildungen.

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

4) Psychosoziale Beratung: Besser „analog“ oder digital?

https://www.spektrum.de/news/fernbehandlung-psychotherapie-per-video-wirkt-aehnlich-gut-wie-vor-ort/1816145

Das Zeitalter der digitalen Beratung?

4) Psychosoziale Beratung: Besser „analog“ oder digital?

Keine größeren Studien zur digitalen psychosozialen Beratung

Wirksamkeitsforschung in Feldern der Psychotherapie und des Coaching sprechen für eine hohe Akzeptanz und Wirksamkeit von Onlinetherapie und -beratung

Als Wirkfaktoren stellen sich unter anderem die „Sinneskanalreduktion“, die „Anonymität“ und die „schriftbasierte Nachhaltigkeit“ heraus

Beratung in unterschiedlichen digitalen Medien/Formaten kann und wird (auch nach der Pandemie) die F-2-F-Beratung ergänzen. Blended-Counseling könnte dabei ein Setting der Zukunft sein.

Day & Schneider, 2002; Hintenberger, 2021; Hilty et al., 2004; Römer & Mundelsee, 2021

Zukunft der psychosozialen Beratung: Blended-Counseling?

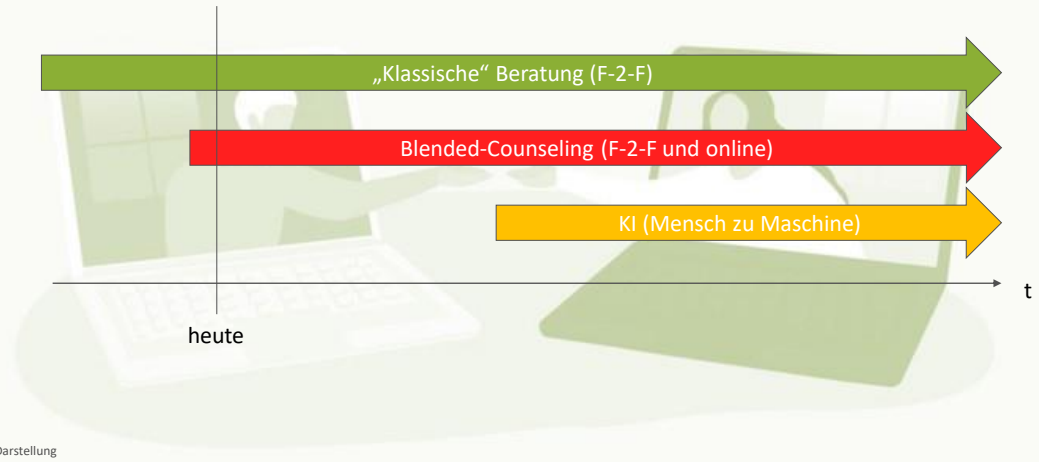


Abbildung: Eigene Darstellung

Zukunft der Beratung: Blended-Counseling in Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Videoberatung als Angebot der Beratungsstelle	
Bereits vor der Corona-Krise.	**2%**
Erst seit und wegen der Corona-Krise.	**82%**
Auch nach der Corona-Krise.	**75%**
Belange des Datenschutzes bei Wahl des Tools	
Aufgrund der Corona-Dringlichkeit zurückgestellt.	**2%**
Nach Möglichkeit beachtet.	**47%**
Vollumfänglich nach DSGVO berücksichtigt.	**51%**
Konzept für Aspekte des Blended Counseling	
Fachliches Konzept vorhanden.	**8%**
Organisatorisch-technisches Konzept vorhanden.	**15%**
Fort- und Weiterbildungsangebote zu Aspekten des Blended Counseling	
In der Vergangenheit wahrgenommen.	**35%**
Werden in Zukunft wahrgenommen.	**85%**
Bedarf wird gesehen.	**91%**
Bedarf für beratungsfachliche Inhalte.	96%
Bedarf für technische Inhalte.	65%
Bedarf für datenschutzrechtliche Inhalte.	67%

Quelle: Eigene Erhebung der bke bei Erziehungsberatungsstellen in Deutschland im Februar 2021, an der sich 47 Prozent der angefragten 900 Erziehungsberatungsstellen beteiligt haben. Prozentwerte betreffen den Anteil der antwortenden Beratungsstellen.

Tabelle: bke, 2021

Digitale Lebenswelten erfordern digitale Beratungsangebote

„Es gehört zu den Grunderfahrungen der sozialen Evolution, dass Diskurse über gegenwärtige Veränderungen oft ein erstaunlich einfaches Bild der Vergangenheit imaginieren, um die Veränderung klarer auf den Begriff bringen zu können. Deutlicher formuliert: Oft wird der Verlust von etwas beklagt oder etwas zu retten versucht, das es so nie gab."

– Armin Nassehi, 2019, S. 305

Literatur

Berg, M. & Sawatzki, M. (2019). Erziehungsberatung und Digitalisierung: Modernisierungszwang oder Status quo? Institutionelle und konzeptionelle Perspektiven. In: Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (Hrsg.). Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS. S. 179-204.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung [bke] (2021). Blended Counseling: Erziehungsberatung per Video. Informationen für Erziehungsberatungsstellen 2/21. Online verfügbar unter: https://www.bke.de/content/application/mod.content/bke-Arbeitshilfe-2-21.pdf [Abruf: 15.05.2022]

Engel, F. (2019). Beratung unter Onlinebedingungen. In: Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (Hrsg.). Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS. S. 3-39.

Day, S. X. & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. Journal of Counseling Psychology, 49, 499–503.

Hepp, A. (2021). Auf dem Weg zur digitalen Gesellschaft. Über die tiefgreifende Mediatisierung der sozialen Welt. Köln: Harlem

Hintenberger, G. (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. Psychotherapie Forum, 25 (3-4), 161-168 Online verfügbar unter: https://link.springer.com/article/10.1007/s00729-021-00192-3

Hilty, D. M., Marks, S. L., Urness, D., Yellowlees, P. M., & Nesbitt, T. S. (2004). Clinical and educational telepsychiatry applications: A review. Canadian Journal of Psychiatry, 49, 12–23.

Laak, M., Schmitz, AK., Becking, D., Seelmeyer, U., Waag, P., Weinhardt, M. (2021). STellaR – A Stationary Telepresence Counselling System for Collaborative Work on Paper Documents. In: Stephanidis, C., Antona, M., Ntoa, S. (eds) HCI International 2021 - Late Breaking Posters. HCII 2021. Communications in Computer and Information Science, vol 1499. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90179-0_49

Literatur

Lanier, J. (2018). Zehn Gründe, warum du deine Social Media Accounts sofort löschen musst. Hamburg: Hoffmann und Campe

Nassehi, A. (2019). Muster. Theorie der digitalen Gesellschaft. München: C. H. Beck

Neumann, O. (2016): Niederschwellige Beratung von Jugendlichen in der Offenen Jugendarbeit – Inszenierungen der Jugendlichen. In: Hollstein-Brinkmann, H. & Knab, M. (Hrsg.): Beratung zwischen Tür und Angel. Professionalisierung von Beratung in offenen Settings. Wiebaden: Springer VS, S. 113–136.

Rietmann, S. (2019). Algorithmische Verhaltensmodifikation. Weshalb Digitalisierung ein zentrales Thema für Beratung ist. In: Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (Hrsg.). Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS. S. 159-178.

Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (Hrsg.) (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.

Stix, D. C. (2022). Praxishandbuch Beraten mit Social Media. Digitale Soziale Arbeit mit Jugendlichen. Weinheim, Basel: Beltz Juventa

Weinhardt, M. (2021a). Sozialpädagogische Professionalität und Professionalisierung. Doing Digitality: Digitale Dinge in Handlungspraktiken Sozialer Arbeit. Online verfügbar unter: https://marcweinhardt.de/doing-digitality-digitale-dinge-in-handlungspraktiken-sozialer-arbeit/ [Abruf: 15.05.2022]

Weinhardt, M. (2021): Digitalität und Digitalisierung in der psychosozialen Beratung. Überlegungen zum digitalen Wandel der Beratungskultur. In: Erbring, S. & Fischer, J. (Hrsg.). Zukunft der Beratung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 76–86.

Wenzel, J. (2019). Chancen der Digitalisierung in der Beratung. In: Rietmann, S., Sawatzki, M. & Berg, M. (Hrsg.). Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS. S. 217-228.

katho
Katholische Hochschule Nordrhein-Westfalen
Catholic University of Applied Sciences

AACHEN

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

www.katho-nrw.de

www.lag-eb-nrw.de