

Digitalität und Doing Digitality

Online-Beratung, Blended Counseling und digitale Selbsthilfe.
Symposium von Infodrog in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Gesundheit | 16. Mai 2022 | Bern

Gliederung

1. Zum (post)pandemischen Stand digitaler Beratung
2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality
3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality
 1. Algorithmische Beratung: Self guided treatments, Mental Health Apps, Begleitavatare
 2. Blended Counseling und hybride Praktiken: Räume, Zeiten, Plattformhoheit
 3. Digitale Professionalität und professionelle Digitalisierung: Methoden-, Wirkungs- und (Aus)bildungsfragen
4. Fazit

1. Zum (post)pandemischen Stand digitaler Beratung

- Digitale Beratung war in der Pandemie ein Erfolgsmodell (Beispielindikator: 60 % Zunahme digitaler Beratung bei der bke in 2020 im Vergleich zum Vorjahr).
- Digitale Beratung bisher überwiegend unter der Perspektive von „Pädagogik mit Medien“ (Ruge 2019: 64) im Rahmen einer Zwei-Welten-Theorie thematisiert, die am Primat der Kopräsenz festhält (Weinhardt 2022: 2).
- In der Folge Institutionalisierung überwiegend textgebundener digitaler Beratungsformate im deutschsprachigen Raum
 - Sich entwickelnde Tradition empirischer Forschung (Indikator Dissertationen in der SozArb/SP): van Well 2000; Siekmeier 2006; Westphal 2007; Weinhardt 2009; Vey 2016; Dzeyk 2012; Koparan 2013).
 - Kodifiziertes Lehrbuchwissen (Janssen 1998; Hinrichs 2003; Knatz und Dodier 2003; Kühne und Hintenberger 2009; Geißler und Metz 2012; Eichenberg und Kühne 2014; Zuehlke 2014; Benke 2014; Thiery 2015; Justen-Horsten und Paschen 2016; Knaevelsrud et al. 2016; Halbhuber-Gassner et al. 2017; Engelhardt 2021; Wenzel 2018; Rietmann et al. 2019; Hartmann-Strauss 2020; Hitzel-Abdelhamid 2020; Knatz und Dodier 2021).
 - Periodikum (e-beratungsjournal.de) und Kongresswesen (Fachforum Onlineberatung).
- In der Pandemie entstandene neue Beratungspraktiken (v.a. Videoberatung, Silfverberg 2020, verfünffacht nach Meyer und Alsago 2021) werden durch diese Institutionalisierungsgeschichte nicht gedeckt und verweisen auf Theorie- und Konzeptlücken.

2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality

„Seit geraumer Zeit nimmt auch in der Sozialen Arbeit der Einsatz (digitaler) Technik zu [...]. Gleichwohl fällt auf, dass dabei hauptsächlich die organisationale Rahmung der Dienstleistungserbringung angesprochen wird, etwa in Form der digitalen (Unterstützung von) Geschäftsprozesse(n) (vgl. Kreidenweis 2011) und nunmehr auch verstärkt im Hinblick auf Unternehmenskulturen, Digitalisierungsstrategien, neue digitale Geschäftsmodelle sowie Innovationsmethoden und Innovationsmanagement. Der Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit berührt jedoch zunehmend auch den Kern interaktiver Dienstleistungserbringung, ohne dass dies als analytische Perspektive bislang aufgegriffen worden wäre“ (Seelmeyer und Waag 2020: 180).

2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality

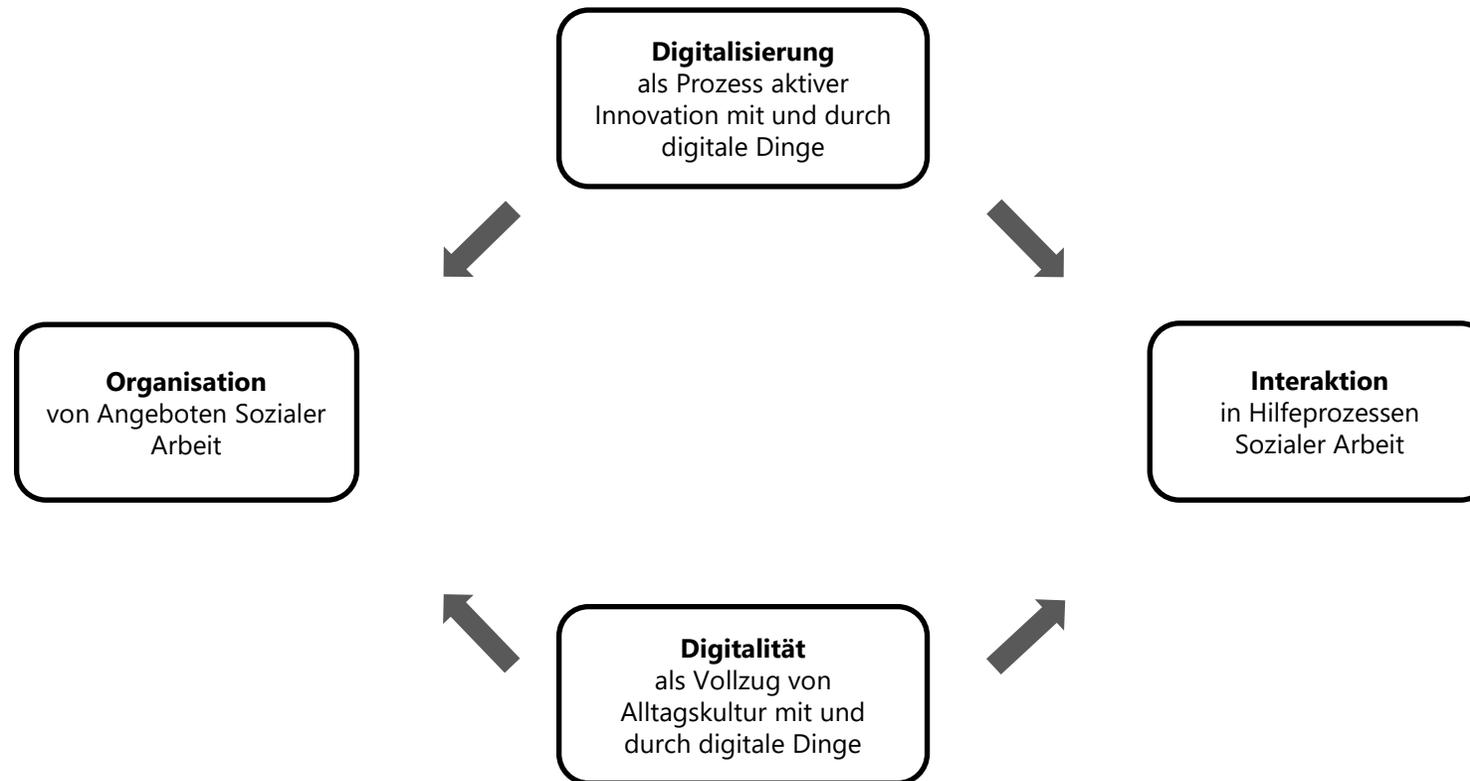
- Digitalität (Holste 2021; Stalder 2016; Negroponte 1997) verweist auf Praktiken, in denen die Materialität digitaler Dinge als zuhandene Dinge eine zentrale Rolle spielt.
- Digitalität bedeutet, den Vollzug digitaler und hybrider Kultur(en) als Alltagspraktiken analysieren zu können (Bettinger/Hugger 2020; kritisch dazu Distelmeyer 2021).
- Digitalität und Digitalisierung bilden ein Spannungsfeld („Doing Digitality“, Weinhardt 2021, 2022): Einführung digitaler Dinge als soziale Innovation (z.B. digitale Fallakte, Lernsoftware, klassische Onlineberatung) vs. Anerkennung und Nutzung lebensweltlicher Digitalität (z.B. Algorithmik, Robotik, Smarte Dinge, Wearables, IOT) im Kontext sozialpädagogischer Bildung und Bewältigung.
- Für die Sozialpädagogik kennzeichnend ist dabei der Verlust analytischer Differenzen von Beratungsangeboten (raum-zeitliche Strukturierung, Akteur:innenschaft von Fachkräften und Adressat:innen, ungeklärte Agency komplex-interaktiver digitaler Dinge).

2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality



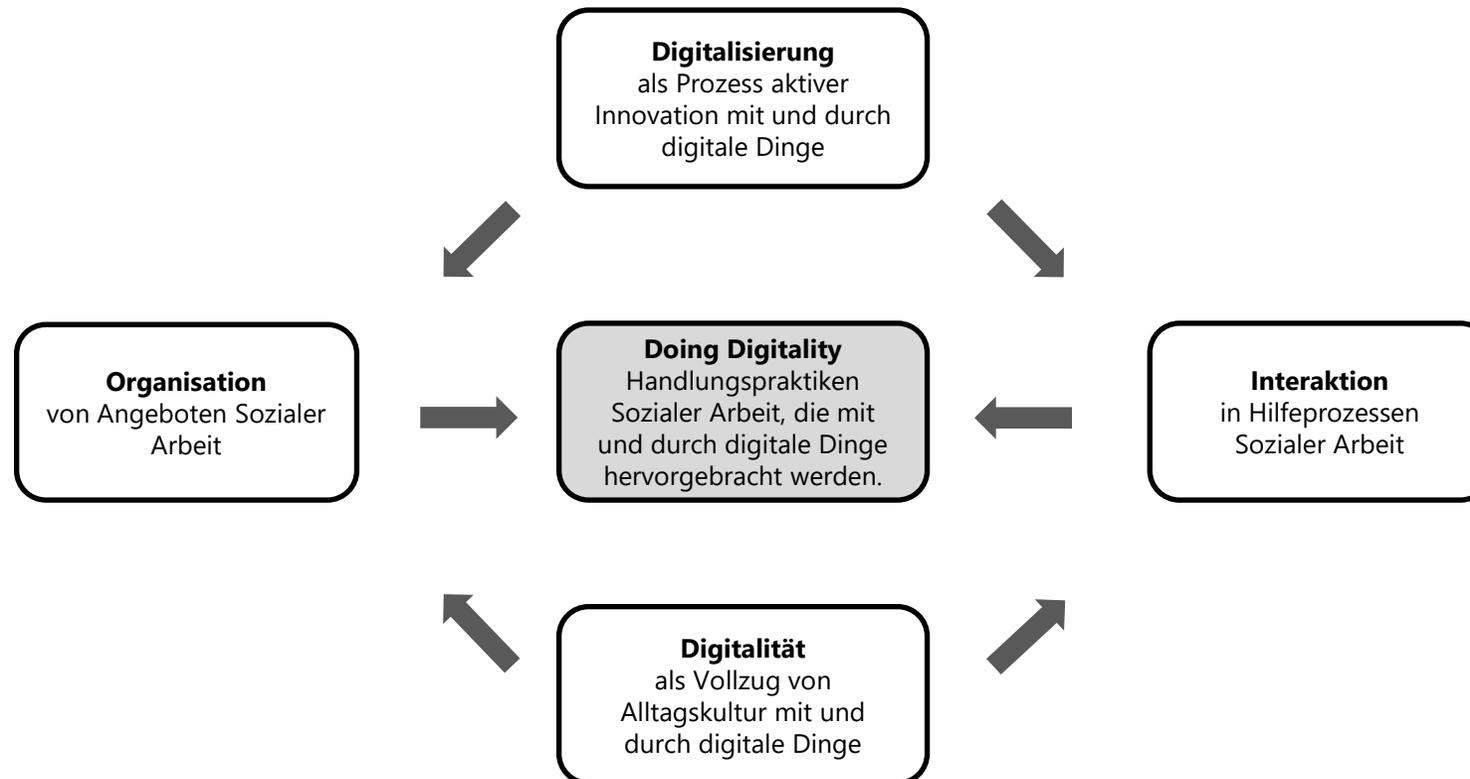
Doing Digitality, Weinhardt 2021: 7

2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality



Doing Digitality, Weinhardt 2021: 7

2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality



Doing Digitality, Weinhardt 2021: 7

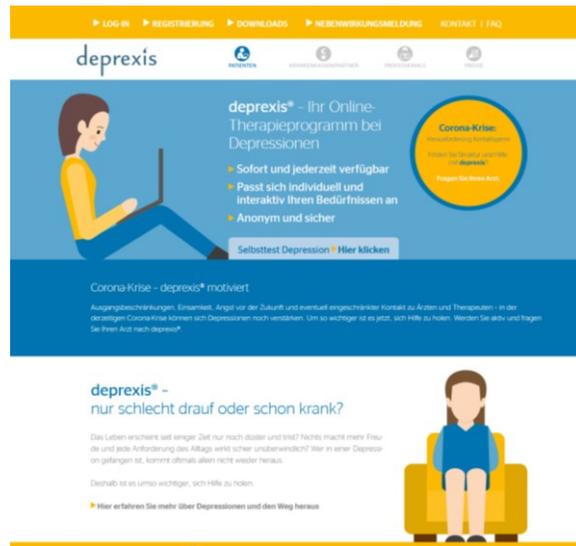
2. Digitalisierung, Digitalität und Doing Digitality

„In einem weiteren Schritt wäre nun in der Perspektive von Doing Digitality zu fragen, wie genau sich Teilhabe an Beratungspraktiken mit und durch digitale Dinge herstellt, wo und wie sie gelingt und wo und wie sie bedroht wird oder scheitert. Eine in diesem Sinne durchgehaltene Analyseperspektive auf der Mikroebene konkreter Praktiken müsste zwei bisher stark gemachte Leitunterscheidungen aufgeben: die Trennung zwischen Berater:innen und Adressat:innen (mit je eigenständigen Technik- und Kompetenzausstattungen) sowie die zwischen digitalen Dingen und menschlichen Akteur:innen (im Sinne eines einfachen, objektivierenden Werkzeuggebrauches digitaler Dinge)“ (Weinhardt 2022: 6).

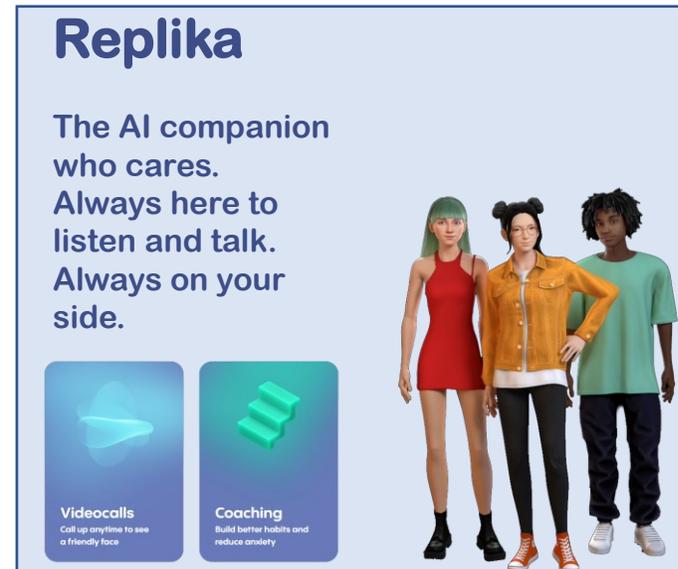
3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Algorithmische Beratung

- Neben medialer Vermittlung von Beratung gewinnt zunehmend die vollmediale Erbringung von Beratung ohne menschliche Fachkraft als „self guided treatments“ (Kählke et al. 2019; Moser et al 2019) in Mental Health Apps (MHA) als neue Form „algorithmischer Verhaltensmodifikation“ (Rietmann 2019) an Bedeutung.
- Am Beispiel Replika und Wysa lässt sich im internationalen Kontext eine weit fortgeschrittene Verbreitung zeigen (Wasil et al. 2021), in Deutschland ist die Verbreitung derzeit stark ansteigend als Therapievorbereitung oder Unterstützung im Rahmen der Krankenversorgung sowie in Form kommerzieller Apps, die unter den Themen Entspannung, Meditation, Stress- und Angstminderung etc. angeboten werden. Im Bereich der psychosozialen Beratung lassen sich erste Pilote identifizieren (Albrecht et al. 2021).
- Ungelöste Fragen der inhaltlichen Konzeptualisierung der Arbeitsbeziehung/Working Alliance mit Algorithmen bzw. nur punktuell und medial vermittelten Fachkräften (Debrot et al 2022; Berger et al. 2021, 2019; Pihlaja et al. 2018).
- Outcome in bisher untersuchten Apps oft ähnlich hoch bewertet wie bei der Auslieferung mit menschlichen Fachkräften (z.B. Beatty et al. 2022 für Wysa; Berger et al. 2018 und Venmark 2017 für Deprexis).

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Algorithmische Beratung



„Meiner Meinung nach ist es im Fall des Online-Therapieprogramms bei Depressionen gelungen, eine 1:1-Interaktion von Patient und Therapeut authentisch und nutzerzentriert zugänglich abzubilden“ (deprexis 2022).



“I look forward to each talk because I never know when I’m going to have some laughs, or I’m going to sit back with new knowledge and coping skills. I’m becoming a more balanced person each day” (Replika 2022).



“I was at a low point in my life and didn’t want to tell anyone, but I needed to talk about what was going on so I downloaded this app. It helped me so much that I could talk about my feelings and it stopped me from hurting myself multiple times. I don’t think I would be here if it wasn’t for this app. It was there for me when my friends and family weren’t [...]” (Wysa 2022).

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Hybride Praktiken

- Blended Counseling bisher uneinheitlich beschrieben als „Mischung von Anteilen des Distance Counseling (hierzu gehören Beratung via Telefon, Video, Chat, Forum, Mail, Brief, Messenger etc.) mit Face-to-Face-Counseling (also im klassischen Präsenzsetting)“ (Engelhard 2021: 128, kritisch Kreller und Thiery 2021; für Kinder und Jugendberatung Kupfer und Mayer 2019, für Suchtberatung Bachmann und Hunkeler 2021).
- Neben einer kombinatorischen Logik von Darreichungsformen (Kopräsenz * mediale Formate) unter Effizienz- und Erreichbarkeitsaspekten steht die Umsetzung hybrider Praktiken mit Fokus auf die Beratungsprozessperspektive und deren praktische Einlösung noch aus (z.B. als systematische, chronologische Abbildung aller medial unterschiedlicher Kontakte in einer App).
- Eine besondere Herausforderung hybrider Praktiken liegt in komplexen Raumkonstitutionen durch unterschiedliche Verbindungen physischer und digitaler Räume.

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Hybride Praktiken

Hybride Praktiken: Das Entstehen ‚dritter Orte von Beratung‘ als hybride „Spacing- und Syntheseleistung“ (Löw 2001: 158), die weder klassische Onlineberatung in der Privatheit des Zuhauses noch Präsenzberatungsstellen sind (Laak et al. 2021).



STellaR-Videoberatung

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Hybride Praktiken

Hybride Praktiken: Einbindung digitaler Raumprojektionen, z.B. virtuelles Familienbrett (Mundelsee 2021) oder physischer Räume von Adressat:innen und Berater:innen, z.B. durch Nutzung von Bodenankern oder anderen Objekten (Weinhardt 2021) im Rahmen einer Sitzung verweisen auf ungeklärte Fragen des Raumbegriffs (z.B. als absolutistische oder relativistische bzw. relationale Räume) in hybriden Beratungspraktiken.

digitale Raumprojektion in der Videoberatung



mentaler Raum < - > digitale Raumprojektion

Propriozeption z.B. in der Metaphernarbeit nur mittelbar, muss „mitimaginiert“ werden

physischer Raum (Bodenanker) in der Videoberatung



mentaler Raum < - > physischer Raum

Propriozeption z.B. in der Metaphernarbeit unmittelbar, „aufsuchen“, „durchschreiten“, „sich abwenden“, „liegen lassen“

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Professionalität

- Bisher ungelöst ist die Frage ob digitale Beratung ein Arbeitsfeld, eine Methode oder eine lose Sammlung von Techniken darstellt (Engelhard 2021; Knatz und Dodier 2021; Rietmann et al. 2019).
- Unter einer Wirkfaktorperspektive ist zu fragen, welche neuen Wissens- und Könnensaspekte für erfolgreiches digitales Beratungshandeln konzeptualisiert werden müssen (z.B. auch im Umgang mit neuen Phänomenen wie Videoconference Fatigue, Döring et al. 2022).
- Unter der Prämisse domänenverbundenen Wissens sind bisherige Ausbildungsformate noch zu wenig auf die systematische Berücksichtigung unterschiedlicher Lern- und Erbringungsformen von digitaler und kopräserter Beratung eingestellt (Weinhardt 2021).

Tabelle 2: Kombinationen digital und kopräsent vermittelter Formen von Beratungsformen und Beratungspraxis

		Beratungsformen							
		digital						kopräsent	
		synchron per Text	synchron per Audio	synchron per Video	asynchron per Text	asynchron per Audio	asynchron per Video		
Beratungspraxis	digital	synchron per Text	1	2	3	4	5	6	7
		synchron per Audio	8	9	10	11	12	13	14
		synchron per Video	15	16	17	18	19	20	21
		asynchron per Text	22	23	24	25	26	27	28
		asynchron per Audio	29	30	31	32	33	34	35
		asynchron per Video	36	37	38	39	40	41	42
	kopräsent	43	44	45	46	47	48	49	

Weinhardt 2021, 82

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality: Professionalität

Beispiel für Doing Digitality: Soziotechnische Koproduktion von Adressat:innen und Berater:innen bezogen auf Immersivität und Teilhabe.

Tabelle 7: Interkorrelationen

	Variable	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	AKSU	,327*	,090	-,026	-,047	-,093	-,080	,002	,301*	,252
2	TB		,131	-,024	,061	,062	-,040	-,025	,135	,343**
3	VISKA <u>Ber.</u>			,563**	-,018	-,313*	-,090	-,160	,033	,241
4	VISKA Sim.				,032	-,184	-,386**	-,294*	,118	,202
5	BASK <u>Ber.</u>					,553**	-,024	,128	-,049	,102
6	BASI <u>Ber.</u>						,107	,391*	-,006	,068
7	BASK Sim.							,234	-,131	-,188
8	BASI Sim.								,169	,219
9	<u>Vorerf.</u>									,146
10	Alter									--

* p < .05; ** p < .01

AKSU: Allgemeine Selbstwirksamkeit; TB: Technikbereitschaft Gesamtwert; VISKA: Video-Immersivitätsskala, BASK: kommunikative beraterische Aufgabenschwierigkeit; BASI: inhaltliche beraterischer Aufgabenschwierigkeit; Vorerf.: Vorerfahrung; Alter: Lebensalter

**Pivibel-Studie:
erste Ergebnisse**

EBERHARD KARLS
UNIVERSITÄT
TÜBINGEN



 UNIVERSITÄT
TRIER

3. Drei Schlaglichter zu Doing Digitality

Professionalisierungsdesiderate: VR-Training von Erstgesprächen für Noviz:innen (bei Essstörungen und selbstverletzendem Verhalten Lowell und Alshammari 2019, für Grundlagen der Gesprächsführung und diagnostische Basisfertigkeiten Ingle 2019; Arenas et al. 2020; Atuel und Kintzle 2021; Uwamahoro 2015; Walker 2009).



VR-Lab der FH Bern, Bachmann et al. 2019

4. Fazit

- Pandemie bedingte Veränderungen als Entwicklungsimpulse für professionelle Beratung begreifen. Konzeptionelle Verkürzungen im Sinne einer einfachen Rückkehr zum Stand vor der Pandemie vermeiden.
- Grundsatzfragen stellen sich bezüglich der Art und Weise, wie Digitalisierung und Digitalität gedacht werden kann und soll. Die Fokussierung auf konkrete Beratungspraktiken im Umgang mit digitalen Dingen jenseits etablierter Geräte-, Software- und Plattformkonzepte kann die Perspektiven auf digitale Beratung erweitern.
- Sprache formt das Denken: Blended Counseling und andere Weisen der Bezeichnung als voraussetzungsvoll verstehen.
- Beratungspraxis und Beratungsforschung sollten durch notwendige empirische Studien die Basis für die Beantwortung allfälliger und neuer Professionalisierungsfragen digitaler Beratung herstellen.