

Fachtagung „Ethik in der Beratung – Anspruch und Wirklichkeit“,  
Mannheim, 22./23.02.2018, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit

## Forum 5

### Welche Bedeutung hat die Digitalisierung für ethisches Handeln in der Beratung?

**Moderation und Referent:** Dr. Joachim Wenzel (spi – Systemische Praxis und Institut, Mainz)

**Berichterstattung:** Renate-Anny Böning (INBAS – Institut für berufliche Bildung und Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH)

#### Vortrag Dr. Joachim Wenzel

Die digitalen Medien verändern die professionelle Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Beratung geschieht immer häufiger medienbasiert, sei es z.B. als Onlineberatung oder per E-Mail parallel zur Face-to-Face-Beratung. Dies wirft vielfältige ethische, rechtliche, technische und beratungsfachliche Fragen auf, die ineinanderwirken, etwa in Bezug auf Datenschutz, strafrechtliche Schweigepflicht, Methodik, Zugänge und digitale Chancen. So entstehen erhöhte Anforderungen an Beratende und Entscheider, da es um Güterabwägungen in komplexen Situationen geht.



Die Herausforderungen der Digitalen Beratung im Spannungsfeld zwischen Ethikanforderungen und praktischer Beratungsbewältigung standen im Fokus des Vortrags von Dr. Joachim Wenzel. Herausforderungen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung sind in diesem Zusammenhang:

- Reflexionen und Positionierungen auf unterschiedlichen Ebenen:
- Das veränderte Kommunikationsverhalten von Adressat\*innen und die Entwicklung des Medieneinsatzes in den Beratungsorganisationen verändern die Beratungsmethodik und die Rolle des Beratenden. Face-to-Face Beratung und Onlineberatung entwickeln sich hin zu Blended Counseling, also dem Wechsel von medienbasierter und persönlicher Beratung
- Technikkompetenzen vor einem beratungsfachlichen Hintergrund:
- Um den veränderten Anforderungen entsprechen zu können, bedarf es einer medienpädagogischen und beratungsfachlichen Weiterentwicklung der Berater\*innen, um an die Lebenswelt der Klienten anknüpfen zu können.

- Technikgestaltung aus professioneller Perspektive:  
Insbesondere die Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz suggerieren, dass Beratung künftig durch Beratungssysteme ausgeführt werden kann. Hier ist Gestaltung aus beratungsfachlicher Sicht notwendig, sonst entscheidet der Markt. Künstliche Intelligenz kann die Beratungsarbeit unterstützen, aber nicht menschliche Kommunikation ersetzen.
- Vielfältige und differenzierte Angebote für Menschen, die Rat und Hilfe suchen:  
Durch Onlineberatungsformate, insbesondere durch anonyme Beratungsangebote, können auch Menschen erreicht werden, die sich nicht in der Lage fühlen, professionelle Hilfe vor Ort zu suchen. Die Niedrigschwelligkeit durch die Vielfalt der Zugänge ermöglicht Teilhabe, kann aber auch Ausgrenzung zur Folge haben.

## Diskussion

In der anschließenden Diskussion wurde zunächst gefragt, ob Onlineberatung funktionieren kann, da es wichtig ist, bei der Beratung alle Kanäle zu nutzen. Die Frage, ob Beratung digital stattfindet, ist obsolet. Viele Einrichtungen wie z.B. Telefonseelsorge beraten seit vielen Jahren digital. Es gibt Konstellationen, in denen technisch vermittelte Beratungskontakte sogar Vorteile gegenüber der Face-to-Face-Beratung mit sich bringen.

In der Beratungspraxis verschmelzen die Online- und Face-to-Face Beratung zunehmend zu



Blended Counseling. Viele Beratungseinrichtungen bieten Orientierung und Informationen zu den Beratungsangeboten über die Webseite an und offerieren neben der persönlichen Beratung auch die Möglichkeit der Onlineberatung. Die Grenzen zwischen Orientierung und Beratung lassen sich dabei nicht immer genau differenzieren.

Ein weiterer Aspekt, der diskutiert wurde, bezog sich auf die Nutzung von digitalen Tools zur Selbstevaluation zur Unterstützung des Beratungsprozesses. Solche Tools werden oftmals mit dem Ziel eingeführt, die Beratungszeit zu verkürzen und die Beratung effizient zu gestalten. Im Ergebnis zeigt sich aber, dass die Arbeit mit Onlinefragebögen zur Selbstevaluation zwar die Qualität der Beratung verbessert, da die Selbsterfahrung der Ratsuchenden gefördert wird, dies aber nicht zwangsläufig zu einer kürzeren Beratungszeit führt.

Informationsangebote auf Webseiten und der Einsatz von Onlinetools führen dazu, dass von den Adressatinnen in Beratungssituationen weniger Informations- und Orientierungsberatung

nachgefragt wird. Die Berater\*innen begleiten vielmehr den Prozess der Informationsbewertung und Entscheidungsfindung.

Zur Frage, wie digitale Beratung gelingen kann, gibt es bei Berater\*innen sehr unterschiedliche Vorstellungen. Beratungspersonen müssen über ausreichende Medienkompetenz verfügen und ihre Rolle im Hinblick auf die Mediennutzung reflektieren. So erfordert asynchrone Beratung per Mail andere Medien- und Beratungskompetenz als Chat oder Videoberatung in der synchronen Kommunikation. Ein weiterer Aspekt, der zu berücksichtigen ist, ist die Medienkompetenz der Adressat\*innen.

Ein weiterer Diskussionsblock bezog sich auf den Einsatz von künstlicher Intelligenz in der Beratung. Als Beispiel wurde das Open-Source-Projekt „Bob“ (<https://www.bob-emploi.fr>), das derzeit in Frankreich erprobt wird, genannt. Bob hilft bei der Stellensuche oder bei der Auswahl der passenden Weiterbildung und soll die Arbeit der Jobcenter unterstützen. Dafür Bob wertet die Daten und Statistiken der Jobcenter aus.

Die Unterstützung der Beratenden durch künstliche Intelligenz ist ein Thema, das zukünftig mehr an Bedeutung gewinnt. Hier müssen sich Berater\*innen positionieren, ob und wie sie solche Systeme nutzen. Eine Auseinandersetzung mit der Technik ist notwendig, um digitale Beratungsprozesse mitzugestalten und die beratungsfachlichen Aspekte einzubringen.