

Volker Jörn Walpuski:

Digitalisierungsprozesse in der berufs- und bildungsbezogenen Beratung.  
Kritisch-ambivalente Reflexionen und Perspektiven.

# Abstract aus dem Tagungsprogramm

Der Traum ist in etwa so alt wie die Computer: Eine Maschine könnte die Beratung durchführen, und der beratene Mensch bemerkt es nicht und wird zugleich objektiv beraten. Aktuell schreiten die Entwicklungen dahin sehr schnell voran. Beratung wird sich Automationsprozessen nicht entziehen können, die durch die sogenannte Künstliche Intelligenz auch komplexe Felder erreichen. Produktbezogene Chatbots sind allseits bekannte Vorboten. Automation hat viele Vorteile wie ständige Verfügbarkeit, geringe Kosten, eine größere Varianz – wenn sie denn gut programmiert ist. Aber Programmierungsfehler und diverse bias, die mit Technikeinsatz untrennbar verbunden sind, können die Vorteile konterkarieren. Und die Technologien sind bei weitem nicht so niedrigschwellig, wie häufig behauptet wird – die Hürden sind nur andere. Während es noch relativ einfach ist, Fachinformationen zu vermitteln, ist eine Prozessberatung schon schwieriger zu digitalisieren, insbesondere mit steigender Komplexität des Beratungsanliegens. Fragetechniken, die die/den Ratsuchende\*n letztlich auf sich selbst zurückwerfen, drohen, diesen in Sackgassen der Selbstoptimierung oder Überforderung zu führen.

Die Digitalisierung ist also ambivalenter zu betrachten, als Ingenieurslogiken einer technischen Machbarkeit es nahe legen. Im Gegenzug ist auch nicht jede zwischenmenschliche Interaktion per se als gelungen zu bezeichnen. Es gilt also, Digitalisierungsprozesse in der berufs- und bildungsbezogenen Beratung differenziert in den Blick zu nehmen und kritisch zu begleiten.



# Professor Dr. phil. Volker Jörn Walpuski

Professor für Supervision und Coaching  
Studiengangsleitung M. A. Supervision und Coaching

Volker.Walpuski@EH-Freiburg.de



[https://orcid.org/  
0000-0002-9628-0283](https://orcid.org/0000-0002-9628-0283)



# Digitalisierung von Beratungsprozessen? Begriffsklärungen.

# Unterscheidungsversuche (1)

## Was ist Beratung (nicht)?

Sind berufsbezogene Beratung und Coaching identisch?  
(→ dvb forum 2/24)

Formen professioneller Kommunikation:

- Training, Bildung und Qualifizierung ist formalisierte Vermittlung von Informationen und Kompetenzen (Wissen, Zusammenhänge).
- Therapie ist kuratives Handeln aufgrund einer diagnostizierten Krankheit (Heilung).
- **Beratung ist zielorientiertes Handeln aufgrund eines Auftrags der/des Beratenen zur Schaffung von Orientierung. Beratung kann Anteile von (emanzipatorischer) Bildung enthalten.**
- Therapie, Training und Qualifizierung sind nicht Beratung.
- Coaching wird als Containerbegriff teilweise für alle diese Formen genutzt.



# Fach- und Prozessberatung

**Aufgabenbezogene  
Fachberatung und  
,technische Expertise‘**

**Prozessberatung und  
,Ermöglichung‘,  
psychosoziale Beratung**

- Problemlösung durch Interpretation, Evaluation und Wissen von Expert\*in
- objektive, aufgabenbezogene Klient\*innenbeziehung
- Fokus liegt auf der zu lösenden Sachaufgabe
- systemischer Ansatz, der Expertise und Lösungskompetenz bei Klient\*in verortet
- Persönliche, ermöglichende Klient\*innenbeziehung
- Fokus auf der Person



## Unterscheidungsversuche (2)

- **Computer supported** → der PC im Büro als Kommunikations- und Organisationswerkzeug sowie Wissensdatenbank, Trainings- und Lerninstrument, serielle Nutzung vor oder nach dem Beratungsprozess oder als Kommunikationsinstrument (computer mediated communication).
- **Computer assisted** → über Gesichtskamera, Text- und Spracherkennung (Mikrophone) wird der kommunikative Beratungsprozess synchron ausgewertet, und Berater\*in erhält zusätzliche Informationen wie Formulierungs- und Interventionsvorschläge, Warnhinweise, Analysen und Diagnosen.
- **Computer automated** → eine Software („KI-Chat-Bot“) berät ohne menschliche Mitwirkung selbstständig und automatisiert, text- oder sprachbasiert, ggf. in Form eines Avatars.



# Künstliche Intelligenz?

## Starke KI:

- Lernfähigkeit
- Umgang mit Unsicherheiten und Wahrscheinlichkeiten
- „Bewusstsein“
- „Intelligenz“

## Schwache KI:

- simuliert intelligentes Verhalten mit Mitteln der Mathematik und der Informatik:
  - Eindeutigkeit (Binarität: 0 oder 1, entweder/oder)
  - Statistik und Wahrscheinlichkeitsangaben
  - stellt Korrelationen her
- Wird anthropomorphisiert





# Digitalisierung von Beratungsprozessen? Chancen.

# Personalabteilungen als treibende Digitalisierungs- Kräfte in der beruflichen Beratung und Bildung?

- Personaleinstellung
  - Große Bewerbungsmengen können vorselektiert und automatisiert bearbeitet werden
- Personalmanagement
  - Kündigungsabsichten können erkannt werden
- Personalentwicklung
  - Schulungen und Qualifizierung
  - Kompetenzprofile und Abgleich mit Stellen in der Organisation
  
- Können Computer das besser? Der Glauben an eine autoritäre, rationale Technokratie wächst vielerorts...

Bild aus Urheberrechtsgründen  
entfernt.

# Plattformökonomie als treibende Digitalisierungs-Kräfte in der beruflichen Beratung und Bildung?

- Stichworte sind auch hier: „Talententwicklung“, „Mitarbeiterentwicklung“, „Personalentwicklung“, „Leistungsmanagement“, Produktivitätssteigerung, berufliche Bildung
- vielsprachige Angebote für global agierende Konzerne
- Individuelles Coaching wird ubiquitär (Flatrate und ständige Verfügbarkeit)
- Individuelles Coaching wird standardisierbar, beforschbar und qualitätsgesichert
- Algorithmusbasiertes (optimales?) Matching von Coach und Coachee

Bild aus Urheberrechtsgründen entfernt.

Bild aus Urheberrechtsgründen entfernt.

- Können Computer das besser? Der Glauben an eine autoritäre, rationale Technokratie wächst vielerorts...

<https://www.coachhub.com/de/> und <https://www.coachhub.com/de/aimy/> . Screenshots vom 27.11.2024

# Chancen digitalisierter Beratung: Computer assisted

Über Gesichts- (Kamera), Text- und Spracherkennung (Mikrophone) wird der kommunikative Beratungsprozess synchron ausgewertet, und Berater\*in erhält zusätzliche Informationen wie Formulierungs- und Interventionsvorschläge, Warnhinweise, Analysen und Diagnosen.

- Viele Aspekte/hohe Komplexität können verarbeitet werden.
- Mehr Wissen auch zu Sonderfällen und Randthemen kann in den Beratungsprozess einfließen.
- Formulieringsvorschläge können „Beamtendeutsch“ und „Beratersprech“ in eine für die Zielgruppe angemessene und verständliche Ausdrucksform übersetzen, fremdsprachliche Hürden können überbrückt werden.
- Emotion recognition kann hilfreiche weil situations- und stimmungsgemessene Interventionen vorschlagen.



# Chancen digitalisierter Beratung: Computer assisted

Über Gesichts- (Kamera), Text- und Spracherkennung (Mikrophone) wird der kommunikative Beratungsprozess synchron ausgewertet, und Berater\*in erhält zusätzliche Informationen wie Formulierungs- und Interventionsvorschläge, Warnhinweise, Analysen und Diagnosen.

- Im Beratungsprozess kann – zumindest in Teilen – hintergründig eine Eignungsdiagnostik durchgeführt werden, deren Ergebnisse in den Beratungsprozess einfließen können.
- Krankheiten (Suchterkrankungen, Diabetes, depressive Verstimmungen, ...) und Schwangerschaften, von denen die Betroffenen selbst nicht immer wissen, können automatisiert erkannt werden. Dieses Wissen kann im Beratungsprozess berücksichtigt werden.
- Berater\*innen erfahren eine starke Unterstützung in ihren Kompetenzen und Möglichkeiten, können wirksamer (effektiver und effizienter) beraten und werden gleichzeitig in vielerlei Hinsicht entlastet.
- Die Dokumentation des Beratungsprozesses erfolgt automatisch.



# Chancen digitalisierter Beratung: Computer automated

Eine Software („KI-Chat-Bot“) berät ohne menschliche Mitwirkung selbstständig, selbstlernend und automatisiert. Zusätzlich zum vorher genannten kommt hinzu:

- Ubiquitäre Systeme: Auf die Software kann jederzeit (24/7, geringste Warte- & Ausfallzeiten) von überall zugegriffen werden
- Sprachliche Barrieren werden reduziert, weil die Software viele Sprachen simultan beherrschen kann
- Gleichbleibende Servicequalität (keine schlechte Laune, keine Minderleistenden).
- Nutzer\*innenperspektiven: Softwaresysteme werden in psychotherapeutischen Kontexten aufgrund der Ubiquität tendenziell positiv beurteilt. Schamdynamiken reduzieren sich. Der Technik wird mehr Objektivität und Rationalität zugemessen.
- Wahrscheinlich kostengünstiger als Personal: Reduktion und Personalverlagerung aus psychosozialen Beratungsfeld in ITK-Berufe.
- Augmented and virtual realities könnten bruchlos Teil des Beratungsprozesses werden.



# Digitalisierung von Beratungsprozessen? Herausforderungen.

# Herausforderungen

- Welche Kompetenzen und Standpunkte benötigen Beratende, um in diesen Veränderungen zu bestehen?
- Wenn Routinetätigkeiten an „Künstliche Intelligenzen“ ausgelagert werden: Welche KI liest dann die von welcher anderen KI verfassten Dokumentationen und Berichte? Und was bedeutet es, wenn KI für KI schreibt bzw. KI sich gegenseitig kontrolliert? Texte verlieren ihren Wert.
- Und wenn Routinetätigkeiten, die (arbeitspsychologisch betrachtet) auch Distanzierung, Reflexion, Sicherheit und Entlastung bieten (können), vollständig entfallen: Wie wird Beratungsarbeit auf diese Weise verdichtet und anstrengender?
- Technologie bedeutet Beschleunigung und Komplexitätssteigerung. Wie lange können Menschen mit den Maschinen konkurrieren, und wann wird die Konkurrenz zur (permanenten) Überforderung statt Entlastung? (vgl. Günther Anders' „Antiquiertheit des Menschen“; Hartmut Rosas Beschleunigungstheorie)
- Haptik und Olfaktorik sind wichtige Sinne für die Orientierung. Allgemeiner: Wie lässt sich Körperlichkeit in einer digitalisierten Beratung berücksichtigen?





# Datenschutz? Datamining!

1. Daten sind Vermögen und Währung.
2. IT-Systeme können unbemerkt Persönlichkeitsprofile ungeahnter Tiefe erstellen (Gesundheitsdaten, Finanzdaten, ...).
3. IT-Systeme vergessen nicht. Daten, die digital in der Welt sind, zirkulieren global in beliebiger Zahl an Duplikaten.
4. Kein IT-System ist absolut sicher. Systeme werden kompromittiert. Permanent. Wiederholt. Die Nutzung der Daten zu anderen als den ursprünglich erhobenen Zwecken ist systemimmanent.

Angesichts von Data Exploitation und Data Extractivism:

- Wie lassen sich Daten, die in der beruflichen Beratung und Bildung entstehen, vor der Ausnutzung schützen?
- Welche Daten sollten besser gar nicht erst als digitalisierte Daten entstehen?



# Unbemerkte kognitive Verzerrungen (bias)

Software und Algorithmen sind mit Bias programmiert, nämlich den selbstverständlichen und unbewussten Grundannahmen der Programmierenden und Nutzenden. Anthropomorphisierungen befördern die Verzerrungen:

- **Messfehler:** inkonsistente Daten führen zu fehlerhaften Ergebnissen.
- **„automation bias“:** Der Technik wird von Nutzenden übermäßig vertraut und eine Objektivität und Rationalität zugesprochen. Aber: „Halluzinationen“ und „Try-and-error-Prinzip“.
- **„gender bias“, „racial/ethnic bias“:** (Unbewusst) gewichtete Trainingsdaten für die Softwaresysteme führen zu (unerkannt) fehlerhaften Analysen und Ergebnissen.
- **„robot gender“:** Der Technik wird von Schaffenden und/oder Nutzenden ein (binäres) Geschlecht zugesprochen, so dass Geschlechterstereotype zum Tragen kommen können und zudem die maschinenbedingte Simulation verwischt wird.
- Ausführlicher (open access): Walpuski, Volker Jörn (2024): Die Entwicklung anthropomorpher Large Language Models im Coaching als Gegenstand der digitalen Plattformökonomie am Beispiel von AIMY®. In: E-Beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 20 (1), Artikel 6, S. 105–127. DOI: 10.48341/c7yn-sw46.



# Beratung? Oder Digitalisierung als globale Regierungsform?

Passt der Beratungsbegriff noch?

„Der KI-Coaching-Companion nutzt die Erkenntnisse aus individuellen Lernzielen und Nutzerverhalten und liefert maßgeschneiderte Antworten, die auf die Unternehmensziele abgestimmt sind. Mit den innovativen Funktionen werden ‚KI-Gedanken‘ eingeführt, die menschliches Verhalten nachahmen, eine durchdachte Kommunikation gewährleisten und die Genauigkeit der Antworten maximieren. Der KI-Coaching-Companion ist in Englisch, Französisch und Deutsch verfügbar, weitere Sprachen sind in Planung.“

Pressemeldung vom 16.5.2024 in: <https://www.digitalbusiness-cloud.de/coachhub-praesentiert-neuen-ki-coaching-companion-a-b8fd417b7adf29820e93e5399d603493/>, abgerufen am 27.11.2024

Ausführlich:

Walpuski, Volker Jörn (2024): Die Entwicklung anthropomorpher Large Language Models im Coaching als Gegenstand der digitalen Plattformökonomie am Beispiel von AIMY®. In: E-Beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 20 (1), Artikel 6, S. 105–127. DOI: 10.48341/c7yn-sw46.

Bild aus Urheberrechtsgründen entfernt.

Bild aus Urheberrechtsgründen entfernt.

<https://www.coachhub.com/de/> und <https://www.coachhub.com/de/innovation-lab/>. Screenshots vom 27.11.2024

# Beratung: Professionalität oder Profession?

- **Professionalität** als Erwerbstätigkeit auf Grundlage einer (formalen) Qualifikation, verbunden mit Qualitätsstandards und Rollenerwartungen. Der erreichte Grad der Professionalität lässt sich dann bspw. über „Kompetenzen“ messen. Technikeinsatz kann unzureichende Kompetenzen ausgleichen und so die Professionalität erhöhen.
- **Profession** professionstheoretisch verstanden als Erwerbstätigkeit zur „stellvertretenden Krisenbewältigung“ (Oevermann): Die Anwendung universalisierten wissenschaftlichen Regel- und Methodenwissens wird nur als eine Dimension professionellen Handelns betrachtet, die erst subjekt- und problemspezifisch in einer fallverstehenden Hermeneutik real wirksam werden kann. Angesichts der mangelnden Standardisierbarkeit beruflichen Handelns müssen Professionelle in Situationen von Ungewissheit und Risiko ohne die Möglichkeit einer eindeutigen Abstützung im wissenschaftlichen Wissen und daher ohne sichere technologische Lösung der Aufgabe dennoch handlungsfähig bleiben (Stüwe 2019). In einem professionstheoretischen Verständnis kann die Professionalität sinken (Deprofessionalisierung), weil KI nicht einzelfallbezogen rechnet, sondern nach statistischen Kriterien. Zudem können Empathie und Akzeptanz nur simuliert werden.

# Digitalisierung von Beratungsprozessen?

## Fazit.

Technik hat immer Vor- und Nachteile und wird entsprechend der Intentionen eingesetzt werden. Wie diese Intentionen bewertet werden, ist eine Frage der Perspektive. Technologie befördert Komplexitätssteigerung und Beschleunigung.

Möglich werden:

- vielsprachige Angebote für eine globalisierte Welt der Migration
- Individuelle Beratungsformen werden ubiquitär für alle verfügbar (geringe Kosten, ständige Verfügbarkeit)
- Individuelle Beratungsformen werden standardisierbar und qualitätsgesichert
- „Lösungen“, die stärker rationalisiert und objektiviert werden
- eine steigende Beratungskompetenz
- die empirische Beforschung individueller Beratungsformen (was wirkt wie?)

Es droht:

- Kompromittierung und Ausnutzung von personenbezogenen Daten (Privatwohl statt Gemeinwohl)
- Steuerung, Governance und Regierung durch diese Daten und digitalisierten Prozesse
- Unbemerkte kognitive Verzerrungen bis hin zu vollständiger Unglaubwürdigkeit („eh alles fake“)
- Konkurrenz: mit der Maschine mithalten können und um Arbeitsplätze
- Verlust der Körperlichkeit und haptischen Begegnung
- Verlust der Reflexionstiefe, denn Reflexion benötigt Zeit statt Geschwindigkeit
- Deprofessionalisierung der Professionellen

# Digitalisierung von Beratungsprozessen? Weiterdenken...

# Fragen zum Weiterdenken und Diskutieren!

- Was sagt es über unsere Gesellschaft aus,
  - wenn wir uns und unsere Kinder von Maschinen beraten und unsere Kranken von Maschinen pflegen und heilen lassen?
  - wenn wir uns simulierter Menschlichkeit (Empathie, Authentizität, Emotionalität) näher und verbundener fühlen als lebendigen Menschen?
- Welches Menschenbild liegt diesem Handeln zugrunde? Und wie fehlerhaft und unzulänglich gestatten wir uns gegenseitig, zu sein?
- Wie interessensgeleitet, kritisch bzw. neutral muss Beratung sein?
- Handelt es sich bereits um eine einsetzende Technokratie einer „höheren Rationalität und Expertise“, also eine Regierungsform durch Computer jenseits demokratischer Strukturen?
- Welche Kompetenzen, welches Wissen benötigen wir, um darüber überhaupt gesellschaftliche Diskurse führen zu können?
- Welchen gesellschaftlichen Auftrag nimmt Beratung wahr? Und wer formuliert den und die Kritik daran?
- Wie könnte eine Regulierung gestaltet werden?
- Welche Tätigkeiten in der Beratung sind unverzichtbar menschlich oder unverzichtbar maschinell? Und wie lässt sich das begründen?





# Professor Dr. phil. Volker Jörn Walpuski

- 2020: Digitalisierte Beratung zur effizienteren Selbstoptimierung. Kritische Anmerkungen zu digitalen Formaten arbeitsbezogener Beratung aus einer Gouvernamentalitätsperspektive. In: Robert Wegener et al. (Hg.): Coaching im Digitalen Wandel. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 107–116. (open access)
- 2024: Die Entwicklung anthropomorpher Large Language Models im Coaching als Gegenstand der digitalen Plattformökonomie am Beispiel von AIMY®. In: E-Beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 20 (1), S. 105–127. DOI: 10.48341/c7yn-sw46. (open access)



<https://orcid.org/>

**0000-0002-9628-0283**

