

## Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung

Marc Weinhardt (Trier)

### Zusammenfassung

Der vorliegende Beitrag entfaltet ein praxistheoretisches Modell von Doing Digitality, in dessen Fokus sozialpädagogische Handlungspraktiken stehen, die mit und durch digitale Dinge hervorgebracht werden. Konstatiert wird dabei ein Spannungsfeld, das sich daraus ergibt, dass Digitalisierung in der Beratung meist als soziale Innovation verstanden wird (z.B. als flächendeckende Implementierung schriftbasierter Onlineberatung auf den Plattformen der großen Wohlfahrtsverbände), während der alltagskulturelle Gebrauch digitaler Dinge (z.B. die sich im Zuge der Pandemie durchsetzende Videoberatung) meist nicht systematisch als bereits vorhandene Digitalität mitanalysiert wird. Mithilfe des Modells von Doing Digitality werden drei exemplarische Fragen (Teilnahme, Akteur:innenschaft digitaler Dinge und Raumkonstitution) an Beratung gestellt und ein Ausblick auf weitere Theoriearbeit und Forschung eröffnet.

**Schlüsselwörter** Digitalisierung, Digitalität, soziale Innovation, Praxistheorie, Doing Digitality

## 1. Einleitung

Die Corona-Pandemie hat die bisher weitgehend lineare Entwicklung digitaler Darreichungsformen von Beratung in zahlreichen Aspekten irritiert. Zunächst haben digital vermittelte Beratungsformen aufgrund der Notwendigkeiten des Spatial- und Social Distancing während der Pandemie erwartungskonform quantitativ stark zugenommen. Beispielsweise ermittelte die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung in ihren deutschlandweit erfassten Zahlen 2020 einen Anstieg der Anmeldungen für digitale Beratung um 60 % im Vergleich zum Vorjahr (bke 2021, 4). Dieser zahlenmäßige Anstieg steht dabei häufig im Fokus eines Narratives, das die Einführung digitaler Beratungsformate im Wesentlichen als Innovation Sozialer Arbeit beschreibt, deren Früchte in der Pandemie besonders ertragreich geerntet werden können. Diese Erzählung lässt sich zwar mit wesentlichen Fakten der Zeitgeschichte der Entwicklung digitaler Beratung in Deckung bringen, geht aber, wie zu zeigen sein wird, nicht vollständig in einem einfachen Innovationsnarrativ auf. Ausgehend von der Massenausbreitung des Internets haben sich im Rahmen von Modell- und Pilotprojekten bestimmte Formen der digitalen Konversation für Beratung als tauglich erwiesen. Im Wesentlichen waren dies asynchrone, textbasierte Beratungsformate. Digitale Beratung hat also als E-Mail-Beratung begonnen, galt spätestens zur Jahrtausendwende als beginnend etablierte Praxis im Kontext Sozialer Arbeit (Buckel 2003; Hinrichs 2003; Knatz/Dodier 2003), wurde in der Folge dort auch wissenschaftlich untersucht (Dzzyk 2012; Koparan 2013; Siekmeier 2006; van Well 2000; Vey 2016; Weinhardt 2009a; Westphal 2007) und in Form von kodifiziertem Lehrbuchwissen (Benke 2014; Eichenberg/Kühne 2014; Engelhardt 2018; Geißler/ Metz 2012; Janssen 1998; Justen-Horsten/ Paschen 2016; Knaevelsrud et al. 2016; Kühne und Hintenberger 2009; Rietmann et al. 2019; Zuehlke 2014) für die Anwendung in der gesamten Breite der Sozialen Arbeit aufbereitet. Ein deutschsprachiges Periodikum (e-beratungsjournal.net) sowie ein regelmäßiges Kongresswesen sind weitere Indikatoren der routinemäßigen Entfaltung textbasierter Beratung in der Sozialen Arbeit. Der eingangs erwähnte, sprunghafte Anstieg in der Nachfrage nach digitaler Beratung während der Pandemie lässt sich in dieser Lesart immer noch als quantitative Herausforderung einer sich routinemäßig vollziehenden Etablierung digitaler Beratungsverfahren fassen.

Allerdings, so die These des vorliegenden Beitrages, geht die aktuelle Entwicklung digitaler Beratung nicht mehr vollständig in dieser Lesart auf. Die Pandemie hat vielmehr, ähnlich einem Brennglas, entlang der zahlenmäßig angestiegenen Verbreitung auch Brüche, Herausforderungen und beginnende Transformationsprozesse digitaler Beratung sichtbar gemacht, die ihr Wesen und nicht nur die Quantität ihrer Verbreitung betreffen. Dies lässt sich an zwei miteinander zusammenhängenden Aspekten verdeutlichen: So hat sich gezeigt, dass die vorherrschende Denkfigur zweier getrennter Beratungswelten, nämlich einer kopräsent-mündlichen sowie einer virtuell-schriftbasierten, nicht mehr aufrechterhalten werden kann. Diese Denkfigur der zwei Wel-

ten hatte den gesamten Innovationsprozess in der Einführung digitaler Formate gerahmt, die in diesem Sinne immer additiv zur bereits bestehenden traditionellen Beratung hinzugefügt wurden. Daran haben auch die zahlreichen Versuche, hybride Konzepte zu entwickeln, nichts geändert. Diese beschränken sich meist auf die methodische Herstellung von Kombinationsmöglichkeiten zwischen sogenannten virtuellen und präsenzorientierten Beratungsformaten, wobei mit den digitalen Beratungsformaten meist asynchrone, textbasierte Formate gemeint waren. Diese Ergänzungs- und Hybridisierungslogik wurde im Rahmen der Pandemie an vielen Stellen nachhaltig irritiert, denn ein neues, in der Zeitgeschichte digitaler Beratung bereits tot geglaubtes Medium, war wiederauferstanden: digitales Video. Problemlos vorhandene Bandbreite, leistungsfähige Kameras, Mikrofone und Lautsprecher in nahezu allen internetfähigen Endgeräten haben der Videoberatung im Zuge der Pandemie zum Durchbruch verholfen. Digitale Beratung war plötzlich nicht mehr nur schreiben und lesen, sondern auch sehen, hören und sprechen in der temporal nahezu unmittelbaren Begegnung durch die Scheiben der Displays. Die Eigentümlichkeit der Nutzung von digitalem Video in der Beratung liegt dabei aber nicht nur in den Eigenschaften des Mediums an sich, sondern dessen selbstverständlicher, alltagskultureller Nutzung. Gerade weil videografische Gespräche nicht mehr als Innovation eingeführt werden mussten, hat sich ihre selbstevidente Nutzung in der Beratung ergeben und damit die auf Dauer gestellte Innovationsrede im Kontext von Dienstleistungen Sozialer Arbeit auf den Kopf gestellt, der zufolge digitale Innovationen mühsam erdacht, pilotiert und implementiert werden müssen.

Ausgehend von solchen Brüchen und Ungleichzeitigkeiten in der Entwicklung digitaler Beratung entfaltet der vorliegende Beitrag zunächst eine Heuristik, die Digitalisierung und Digitalität als unterschiedliche Zugänge zur Nutzung digitaler Dinge in der Beratung konzipiert und diese beiden Zugänge in einen wechselseitigen Verweisungszusammenhang bringt, der entlang praxistheoretischer Überlegungen als Doing Digitality bezeichnet werden kann. Diese praxistheoretisch angelegte Heuristik erlaubt dann in der Folge eine gezielte Analyse digitaler Beratungspraktiken, in denen menschliche Akteur:innen und komplexe digitale Dinge Handlungsnetzwerke bilden. Einige so sichtbar gemachte Fragen werden im Anschluss exemplarisch entfaltet. Dabei geht es um Teilnahme, Widerständigkeit und Entfähigung in digitalen Beratungsformen, um Beratung ohne menschliche Fachkräfte (in Form von Self-Guided-Treatments) sowie Probleme der Raumkonstitution als ein Gemeinsam-in-einem-hybriden-Raum-Sein.

## 2. Doing Digitality in der Beratung

Abbildung eins zeigt die vorgeschlagene Heuristik zu Doing Digitality, in deren Fokus sozialpädagogische Handlungspraktiken stehen, die mit und durch digitale Dinge hervorgebracht werden (Weinhardt 2021b, 2021c), wobei mit digitalen Dingen das gesamte Spektrum aus Hard- und Software verstanden wird.<sup>1</sup> Dieser Fokus verweist in einer noch allgemein gehaltenen praxistheoretischen Lesart darauf, dass Beratung immer als hergestellte Beratung verstanden werden muss, wobei im Falle von Doing Digitality die Verwobenheit von menschlichen Hilfevollzügen und digitaler Techniknutzung in der Herstellung beraterischer Hilfen im Vordergrund steht. Der abstrakt gehaltene Entwurf der Heuristik lässt an dieser Stelle absichtlich offen, in welcher Form menschliche und technische Akteur:innenschaft in den Praktiken von Doing Digitality genau gefasst werden soll. Der Reiz praxistheoretischer Zugänge (Reckwitz 2003) liegt bezüglich der heuristischen Kraft des Modells gerade darin, in der Analyse von Doing Digitality probeweise sowohl der Analyselinie von Schatzki und Knorr-Cetina (Schatzki et al. 2001) als auch Latour (Latour 2017) zu folgen und damit digitale Dinge entweder stärker als Kontext menschlicher „Doings und Sayings“ (Schatzki 1996, 89) oder ausgestattet mit eigenständiger Aktand:innen- oder sogar Akteur:innenschaft zu verstehen – eine Theorieentscheidung, die sich spätestens dann aufdrängt, wenn algorithmische Beratung ohne direkt beteiligte menschliche Fachkräfte thematisch wird.

Um zu untersuchen, auf welche Weise digitale Dinge genau Eingang in Praktiken der Sozialen Arbeit finden, werden Digitalisierung und Digitalität differenziert. Digitalisierung wird in der Lesart des Modells dabei als zielgerichteter, intendiert hergestellter Innovationsprozess verstanden, der über veränderte Organisations- und Interaktionsweisen, in die digitale Dinge involviert sind, wirkt. Vor allem der Weg über die Veränderung von Organisationen und des Organisierens von Trägern und Angeboten Sozialer Arbeit ist dabei der klassische Ansatzpunkt des Sozialmanagements (Kolhoff 2020; Schröder 2017). Dieser Ansatz steht in der Rede um Digitalisierung häufig im Vordergrund, es wird aber aus dem Modell ersichtlich, dass er nicht für die ganze Sache genommen werden darf, will man nicht einen Kategorienfehler begehen.

„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

---

<sup>1</sup> Ein Algorithmus zur Entscheidungsfindung (z.B. in der Teilhabeplanung, Schneider (2020) oder der Gefährdungseinschätzung im Kinderschutz, Ahn et al. (2021)) ist in diesem Sinne ebenso ein digitales Ding wie ein Mobiltelefon, ein Wearable oder ein smarterer Lautsprecher.

der Sozialen Arbeit berührt jedoch zunehmend auch den Kern interaktiver Dienstleistungserbringung, ohne dass dies als analytische Perspektive bislang aufgegriffen worden wäre.“ (Seelmeyer/Waag 2020, 180)<sup>2</sup>

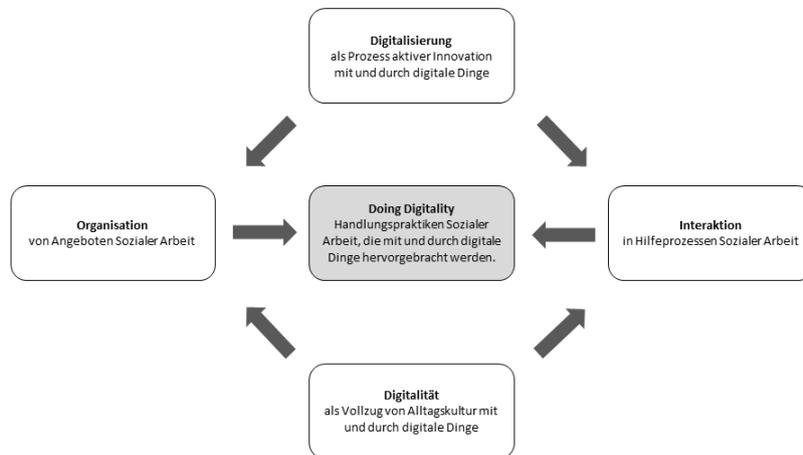


Abbildung 1: Doing Digitality (Weinhardt 2021c, 7)

Ganz anders nehmen digitale Dinge ihren Weg in die Handlungspraktiken Sozialer Arbeit, wenn sie durch den Vollzug von Digitalität als Alltagskultur dort Eingang finden. Dieser Prozess wird in der unteren Hälfte des Modells illustriert. Hier stehen nicht aktive Innovationen im Schumpeterschen Sinne im Fokus, sondern das alltägliche Hineintragen digitaler Dinge in Organisationen und Hilfeprozesse Sozialer Arbeit durch Adressat:innen und Fachkräfte, wobei sich zeigen lässt, dass das eingangs erwähnte Beispiel der Videoberatung zwar aktuell und prominent, aber keinesfalls einzigartig ist. Vielmehr lässt sich für Soziale Arbeit nachweisen, dass bereits die Einführung des Personal Computers (als „Wilde PC‘ am Arbeitsplatz“, Bolay und Kuhn 1993) oder die Durchsetzung einiger frühen Angebote digitaler Beratung (indem Adressat:innen nicht nur Terminabsprachen, sondern Beratungen per E-Mail verlangt haben, Weinhardt 2009b) dem Muster kultureller Evolution in der Nutzung digitaler Dinge folgen und gerade keine sozialen Innovationen im klassischen Sinne darstellen.

---

<sup>2</sup> Das Desiderat des Primats des Organisationsbezuges bleibt auch in den aktuelleren Arbeiten erhalten (im Überblick Freier et al. 2021), in denen zwar die Interaktionsprozesse sozialpädagogischer Hilfen häufig thematisiert, jedoch überwiegend unter organisationalen Aspekten verhandelt werden, z.B. hinsichtlich der schweren Auffindbarkeit von Onlineberatung (Zauter/Lehmann 2021) oder als Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen (Emanuel/Weinhardt 2019; Reindl/Engelhardt 2021).

### 3. Einige exemplarische Fragen an Beratung unter der Perspektive von Doing Digitality

Die Heuristik von Doing Digitality soll im Folgenden exemplarisch angewendet werden. Das Ziel ist, einige der eingangs postulierten blinden Stellen in der konzeptionellen Weiterentwicklung von Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung sichtbar zu machen und damit zu weiterer Theoriearbeit und empirischer Forschung anzuregen. Solche Gedanken können an dieser Stelle nur vorläufigen Charakter haben, sollen aber zumindest ein bestimmtes Missverständnis, das bisweilen mit praxistheoretischen Analyseperspektiven einhergeht, vermeiden: Dass nämlich häufig der Eindruck entsteht, Praktiken seien „ein weitgehend vorgefasstes, selbstläufiges Geschehen [...], das seine Teilnehmer\*innen ohne Reibungsverluste zu rekrutieren scheint“ (Alkemeyer 2019, 289) und Momente und Situationen der Unverfügbarkeit und Entfähigung deshalb systematisch aus dem Blick geraten. Dies vergessend würde beispielsweise im technologischen Fortschrittsrausch übersehen lassen, dass manches sehr modern wirkende Videoberatungsgespräch durchsetzt ist mit verzweifelten Rufen des „können Sie mich noch/wieder/ hören/sehen?“ und diese Rufe im Kontext von Doing Digitality nicht mehr unterkomplex als fehlende Medienkompetenz der menschlichen Akteur:innen oder hardware- und softwareseitige Ausfälle und Defekte der Maschine gelesen werden können. Je mehr beraterische Handlungspraktiken in selbstverständlicher Weise an digitale Dinge gebunden sind, desto weniger lassen sich menschliche Akteur:innen von den genutzten digitalen Dingen trennen, auch und gerade weil Beratungskommunikation Kommunikation über existenzielle Fragen der Lebensführung ist, deren Figuration gerade nicht durch die durchgehaltene Trennung von technischer Form und menschlichem Inhalt gekennzeichnet ist. Die bisher gängige Lesart von Teilnahmehindernissen bezogen auf digitale Beratung waren Antworten aus der soziologischen Forschung zu sozialer Ungleichheit, die von der Sozialen Arbeit früh und produktiv aufgenommen wurden (Iske/Kutscher 2020). Die Fragen dieser Forschung, deren Befunde überwiegend in quantitativen Studien gewonnen wurden, haben sich dabei thematisch von Fragen der Verbreitung von Hard- und Software im Sinne eines Digital Divide mit der zunehmenden Verfügbarkeit der bloßen Technik zu Fragen der Nutzungskompetenzen (Second Order Digital Divide) verschoben. Diese Verschiebung machte deutlich, dass die Einbindung digitaler Dinge in menschliche Handlungsvollzüge Kompetenzen erfordert, deren Modellierung durch die Medienpädagogik systematisch entfaltet wird (Friedrichs-Liesenkötter et al. 2020; Moser 2019). 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).

Noch deutlicher wird die Notwendigkeit des Denkens in soziotechnischen Assemblagen, will man Beratungsprozesse analysieren, die ohne direkte menschliche Fachkräfte ablaufen. Im Rahmen klassischer Psychotherapieforschung konnte für verschiedene Fragestellungen (in der Übersicht Berger et al. 2019) nachgewiesen werden, dass zumindest ein Teil der Patient:innen in der Interaktion mit einer algorithmisch ausgelieferten Hilfe, an der keine menschlichen Fachkräfte beteiligt sind, deutliche Besserungen erzielen können. Solche Programme (z.B. das in Deutschland weitverbreitete Programm Deprexis) bieten eine sich algorithmisch individuell anpassende Unterstützung, die Aufgaben, Übungen und Unterhaltungen mit virtuellen Therapeut:innen kombiniert. Neben diesen psychotherapeutisch angelegten Programmen im engeren Sinne existieren zahlreiche weitere Entspannungs- und Meditationsapplikationen und die Etablierung interaktiver, algorithmischer Beratungsangebote im Kontext Sozialer Arbeit dürfte nur noch eine Frage der Zeit sein. Eine sich so abzeichnende Beratung, in der Adressat:innen beraterisch mit digitalen Dingen interagieren und menschliche Fachkräfte dabei nur noch sehr indirekt (nämlich als Entwickler:innen für ein solches System) involviert sind, wird bisher weder in Theoriediskursen noch in Forschungsprojekten im Kontext Sozialer Arbeit systematisch bearbeitet – obwohl die erwähnten psychotherapeutischen Treatments seit Längerem in der Breite zur Verfügung stehen und entlang der ständig fortschreitenden Gamifizierung und Avatariisierung der Lebenswelt auch in der Sozialen Arbeit erwartbar sind. Solche Praktiken unter der Perspektive von Doing Digitality zu analysieren, bedeutet also, sie zunächst einmal als Praktiken Sozialer Arbeit sichtbar zu machen, da sie in der klassischen Auffassung, nach der digitale Beratung eine medial vermittelte Beratung zwischen mindestens zwei menschlichen Akteur:innen ist, gar nicht gesehen werden können. Ihre Untersuchung wird dann entscheidende Hinweise darauf geben, ob Beratung in dieser digital erbrachten Form von Selbstberatung noch mit bisherigen Konzepten Sozialer Arbeit als Interaktions- und Beziehungsarbeit kompatibel ist oder sich auch hier eine Theorie- und Erkenntnisgrenze im Hybridisierungs- und Zwei-Welten-Paradigma abzeichnet.

Und schließlich wird mit der Frage nach der Herstellung von Beratungspraktiken mit und durch digitale Dinge die Konstitution von Beratungsräumen spezifischer als bisher adressiert. Ähnlich wie die Diskurse zu Teilhabe und Digital Divide hat auch die Raumfrage eine bereits seit Längerem entfaltete Form in der Auseinandersetzung mit digitaler Beratung, die sich jedoch weniger durch eine Flut empirischer Erkenntnisse, sondern ein dauerhaft ungelöstes Problem definiert: Während traditionelle, in Präsenz erbrachte Beratung an konkrete Orte gebunden war und ist, die sich fraglos in kommunale Zuständigkeitslogiken Sozialer Arbeit eingefügt haben, steht für digitale Beratung das gesamte Internet als Kommunikationsraum zur Verfügung. Auf die Entkoppelung räumlicher (und zeitlicher) Strukturen hat dabei schon Castells (2004) in

seiner Analyse des Aufstiegs der Netzwerkgesellschaft hingewiesen. In der Folge hat sich entlang ganz konkreter Planungsprobleme bezüglich der Steuerung von Adressat:innenaufkommen und Beratungskapazitäten gezeigt, dass sich bereits organisatorisch das Konzept physisch begrenzter Sozialraumbezirke nicht mehr mit dem Prinzip entörtlichter virtueller Räume in Deckung bringen lässt: Adressat:innen suchen im Internet dort um Hilfe, wo es ihnen sinnvoll erscheint, während bis auf wenige Modellprojekte in bundesweiter Trägerschaft Beratungsangebote immer noch kommunal und länderspezifisch vorgehalten werden. Regelmäßig tragen dabei einfache Versuche einer Zuordnung z.B. durch Adress- oder Postleitzahlabfrage beziehungsweise Zwangsregistrierung zu Krisen in der digitalen Beratungspraxis bei. Sie kommt dann erst gar nicht erst zustande, weil eine anonym erscheinende, niedrigschwellige Hilfe in der digitalen Beratung oft als im Widerspruch stehend zu Zwangsregistrierung, Preisgabe des Wohnortes oder anderer Daten empfunden wird. Im anderen Fall bereitet sie Anbieter:innen durch permanente Wellen der Über- und Unterauslastung auf Dauer gestellte organisatorische Schwierigkeiten, die in nicht wenigen Fällen schon zur überlastungsbedingten Schließung von Angeboten geführt haben, womit sich dann sekundär ein weiterer Widerspruch zu niedrigschwellig und leicht erreichbaren digitalen Hilfen entbirgt. Dieses bisher ungelöste Problem der Analyse der Herstellung von Räumen auf der Makroebene des Gesamtgeschehens in der digitalen Beratung korrespondiert in frappierender Weise wiederum mit der Mikroebene einzelner Beratungssituationen, in die digitale Dinge involviert sind. Beobachten lässt sich beispielsweise, dass Praktiken der Herrichtung eines videographischen Raumes in der rasch um sich greifenden, ratgeberartigen Methodenliteratur zu Videoberatung kaum thematisiert werden. Während Hinweise zur technischen Ausrüstung (Webcam und Mikrofon) sowie Aufgeräumtheit von sichtbarem Schreibtisch und Hintergrund gegeben werden (Hartmann-Strauss 2020), wird kaum erwähnt, was noch geschieht: Dass sich Berater:innen und Adressat:innen in einer gemeinsamen videografischen Inszenierung befinden, in der sich z.B. über Objektivbrennweite der Webcam, gewähltem Bildausschnitt, Körperpositionierung, Displaygröße sowie Auflösung und Flüssigkeit der Übertragung ein gemeinsames Raumerleben konstituiert, das wesentlich darüber entscheidet, ob Videoberatung als wechselseitige Guckkastenbühne, Panopticon oder (beispielsweise durch natürlich wirkende Sichtachsen) gemeinsames, immersives Tun erlebt wird. Hinzu tritt ein weiteres Problem, das mit der zunehmenden Verbreitung von Videoberatung einhergeht, nämlich die Frage des Umgangs mit Raum als Metapher im Kontext digitaler Dinge. Zahlreiche beraterische Verfahren nutzen den physischen Raum, um beispielsweise mit aufgestellten Figuren oder Bodenmarkierungen Repräsentationen mentaler Zustände zu erzeugen. So können Distanzen in Beziehungen verdeutlicht oder bestimmte Positionen aufgesucht und abgeschritten werden. Beobachtbar ist, dass solche Verfahren gleichzeitig mit der pandemiebedingten Ausweitung von Videoberatung virtualisiert wurden und sich Tools zur digitalen Abbildung solcher Repräsentationen finden lassen (z.B. [mein-familienbrett.de](http://mein-familienbrett.de)). Solche Tools ermöglichen Adressat:innen und Fachkräften zusätzlich zur Übertragung des

Videobildes das Bewegen von Stellvertreterfiguren in virtuellen Räumen, wobei vor allem die naive Nutzung dieser Skeuomorphismen in auf diese Weise doppelt hybridisierten Räumen (Weinhardt 2021a) irritiert.

Die drei Fragenkomplexe zu Teilnahme, Akteur:innenschaft digitaler Dinge und Raumkonstitution in der digitalen Beratung machen deutlich, dass sich Doing Digitality entlang des Modells als widersprüchliche Praxis lesen lässt und dass diese Lesart neue Forschungsfragen zu generieren vermag: Fragen der Teilnahme gehen so gesehen weder in den klassischen Versorgungsdiskursen zu Geräten und Nutzungskompetenzen auf, lösen sich aber auch nicht von alleine, wenn nur der Alltagsgebrauch digitaler Dinge in die Beratung Einzug hält. Ein wesentliches Merkmal von Doing Digitality ist dabei, dass digitale Dinge nicht als einfach strukturierte Medien mit Objektcharakter im klassischen Sinne erscheinen, sondern hohe Eigenanteile an Doing Digitality besitzen. So gesehen haben sich digitales Alltagsvideo und die zugehörigen Praktiken in Form von Zoom und Co. hinweggesetzt über die mühsam erstellten Beratungsplattformen der Wohlfahrtsindustrie, die den textbasierten Austausch als Onlineberatungsstandard gesetzt hatten. Die sich so am Beispiel der Videoberatung herstellenden digitalen Räume wiederum müssen nun nachholend verstanden und mit Handlungsanweisungen versorgt werden, die zum derzeitigen Stand als unvollständig angesehen werden müssen.

#### 4. Fazit

Der vorliegende Beitrag wirft gewollt mehr Fragen auf, als er beantworten kann. Ausgehend von der gesteigerten Bedeutung digitaler Beratungsangebote im Rahmen der Pandemie wurde deutlich, dass diese Bedeutungssteigerung blinde Flecken in Praxis und Theorie digitaler Beratung offenlegt. Am Beispiel der Videoberatung, die sich als längst vergessen geglaubte, untypische Form digitaler Beratung in der Pandemie durchgesetzt hat und damit den Primat textgebundener digitaler Beratungsformate stark herausfordert, zeigen sich ungelöste Fragen in der Verwendung digitaler Dinge in der Sozialen Arbeit. Das Erstarken von Videoberatung kann als alltagskulturelle Evolution im Umgang mit digitalen Dingen, also als Digitalität gelesen werden, die gerade nicht den sicher geglaubten Pfaden der Einführung technischer Innovationen im Sinne von Digitalisierung folgt. Die vorgeschlagene Heuristik zu Doing Digitality versucht, diese evolutionären, alltagskulturgebundenen Prozesse der (Um)Nutzung digitaler Dinge in Bezug zu setzen zu den bereits bekannten Mechanismen sozialer Innovationen.

Drei exemplarische Topoi – Teilnahme, Akteur:innenschaft digitaler Dinge und Raumkonstitution – wurden schlaglichtartig mit dieser Heuristik beleuchtet. Eine im Anschluss an diese Fragen systematisch entfaltete, praxistheoretische Perspektive auf Doing Digitality könnte aufschlussreiche Befunde zur theoretischen und praktischen Weiterentwicklung digitaler Beratung liefern, wenn es gelingt, konsequent konkrete Praktiken zum Gegenstand zu machen. Der empirische Zugriff auf Beratungspraktiken

als Forschungsfall muss dabei gerade nicht nur auf den ausgetretenen Pfaden ethnografischer Einzelfallforschung erfolgen. Sicherlich kann die tiefenscharfe Analyse einzelner Beratungen, beispielsweise in Form einer mehrperspektivischen Kameraethnografie, die sowohl das Geschehen auf den Bildschirmen als auch die Praktiken vor ihnen simultan erfasst, außerordentlich aufschlussreich sein. Denkbar sind aber auch hinreichend komplex angelegte quantitative Untersuchungen, in der Muster sozio-technischer Assemblagen durch die zeitgleiche Erfassung des sich einstellenden Erlebens von Adressat:innen und Beratungsfachkräften in der Nutzung unterschiedlicher digitaler Dinge durch multifaktorielle Analysen explorativ herausgearbeitet werden können.

Eine so erweiterte Analyseperspektive auf Doing Digitality in der Sozialen Arbeit erlaubt neben der Gewinnung neuer Forschungsperspektiven auch, normative Grundlagenfragen (Capurro 2017) guter digitaler Sozialen Arbeit zu stellen und dabei eine Engführung auf digitalisierungsethische Detailprobleme zu vermeiden. Die in der Sozialen Arbeit professionstheoretisch virulente Dauerfrage „darf helfen, wer will“ (Müller 2001, 179) erscheint in der Lesart von Doing Digitality beispielsweise nicht nur als Frage nach dem Wollen, Können und Dürfen menschlicher, sondern auch (zukünftiger) digitaler Akteur:innen. Beginnend werden solche Fragen neuer Mensch-Maschinen-Praktiken im Kontext der Einführung von Decision Support Systemen im Kinderschutz (Gillingham 2021) bearbeitet, müssten konsequenterweise aber um adressat:innenbasierte Hilfepraktiken, in die digitale Dinge jenseits des bloßen Werkzeugcharakters involviert sind, erweitert werden.

---

## Literatur

*Ahn, Eunhye/ Gil, Yolanda/ Putnam-Hornstein, Emily* (2021), Predicting youth at high risk of aging out of foster care using machine learning methods, in: Child abuse & neglect 117, Artikelnummer 105059. DOI: 10.1016/j.chiabu.2021.105059.

*Alkemeyer, Thomas* (2019), Bedingte Un/Verfügbarkeit. Zur Kritik des praxeologischen Körpers, in: ÖZS 44 (3), 289–312. DOI: 10.1007/s11614-019-00369-w.

*Benke, Karlheinz* (2014) [Digitale Beratung], Online beraten, Köln: WiKu (Stone's publishing Cologne).

*Berger, Thomas/ Bur, Oliver/ Krieger, Tobias* (2019), Internet-Interventionen in der Psychotherapie, in: Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie 69 (9-10), 413–426. DOI: 10.1055/a-0963-9055.

*bke* (2021), Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2020, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (Hg.), Fürth.

*Bolay, Eberhard/ Kuhn, Annemarie* (1993), „Wilde PC“ am Arbeitsplatz. Implementation von EDV in Institutionen sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Eine arbeits- und kultursociologische Untersuchung, Opladen: Westdeutscher Verlag (Studien zur Sozialwissenschaft, Bd. 131).

*Buckel, Sabine* (2003), Online-Beratung. Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern, 1. Auflage, Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (Materialien zur Beratung, 11).

*Capurro, Rafael* (2017), Homo Digitalis. Beiträge zur Ontologie, Anthropologie und Ethik der digitalen Technik, Wiesbaden: Springer VS (Anthropologie – Technikphilosophie – Gesellschaft).

*Castells, Manuel* (2004), Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft, Unveränderte Studienausgabe der 1. Auflage von 2001, Opladen: Budrich (UTB 8259).

*Dzeyk, Waldemar* (2012), Vertrauen in Internetangebote. Glaubwürdigkeitsindikatoren bei der Nutzung von Online-Beratungsangeboten, Saarbrücken: Akademikerverlag.

*Eichenberg, Christiane/ Kühne, Stefan* (2014), Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung, München: Reinhardt (PsychoMed compact, 7).

*Emanuel, Markus/ Weinhardt, Marc* (2019), Professionalisierung von Fachkräften im Kontext von Digitalisierung, in: Rietmann, Stephan/ Sawatzki, Maik/ Berg, Mathias (Hg.), Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis, Bd. 15, Wiesbaden: VS Verlag, 205–216.

*Engelhardt, Emily* (2018), Lehrbuch Onlineberatung, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

*Freier, Carolin/ König, Joachim/ Manzeschke, Arne/ Städtler-Mach, Barbara* (Hg.) (2021), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Grenzen, Wiesbaden: VS Verlag (Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement).

*Friedrichs-Liesenkötter, Henrike/ Gerhardts, Lara/ Kamin Anna-Maria/ Kröger, Sonja* (Hg.) (2020), Medienpädagogik als Schlüsseldisziplin in einer mediatisierten Welt. Perspektiven aus Theorie, Empirie und Praxis, MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung 37 (Medienpädagogik als Schlüssel).

*Geißler, Harald/ Metz, Maren* (Hg.) (2012), E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen, Wiesbaden: VS Verlag.

*Gillingham, Philip* (2021), Big Data, prädiktive Analytik und Soziale Arbeit, in: Sozial Extra 45 (1), 31–35.

*Hartmann-Strauss, Susanna* (2020), Videotherapie und Videosupervision. Praxishandbuch für Psychotherapie und Beratung online, Berlin: VS Verlag (Psychotherapie: Praxis).

*Hinrichs, Christian* (2003), Onlineberatung. Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der sozialen Arbeit, Chemnitz: RabenStück. Online verfügbar unter <http://www.socialnet.de/rezensionen/isbn.php?isbn=978-3-935607-14-8> (Zugriff am 09.12.2021).

*Iske, Stefan/ Kutscher, Nadja* (2020), Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit, in: Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo/ Siller, Friederike/ Tillmann, Angela/ Zorn, Isabel (Hg.), Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim: Beltz, 115–128.

*Janssen, Ludwig* (Hg.) (1998), Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet, Bonn: Psychiatrie Verlag.

*Justen-Horsten, Agnes/ Paschen, Helmut* (2016), Online-Interventionen in Therapie und Beratung, Ein Praxisleitfaden, Weinheim: Beltz.

*Knaevelsrud, Christine/ Wagner, Birgit/ Böttche, Maria* (2016), Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen, Göttingen: Hogrefe. Online verfügbar unter <http://elibrary.hogrefe.de/9783840925627> (Zugriff am 09.12.2021).

*Knatz, Birgit/ Dodier, Bernard* (2003), Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Stuttgart: Klett-Cotta (Leben lernen, 164).

*Kolhoff, Ludger* (Hg.) (2020), Aktuelle Diskurse in der Sozialwirtschaft III. 1st ed. 2020, Springer eBook Collection, Wiesbaden: Springer Fachmedien; Imprint Springer VS (Springer eBook Collection).

*Koparan, Ilkay* (2013), Peer-to-Peer-E-Mail-Beratung. Eine empirische Untersuchung am Beispiel von Youngavenue.de, Hamburg: Kovač.

*Kühne, Stefan/ Hintenberger, Gerhard* (2009), Handbuch Online-Beratung, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

*Latour, Bruno* (2017), Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft. Einführung in die Akteur-Netzwerk-Theorie, Frankfurt am Main: Suhrkamp (1967).

*Moser, Heinz* (2019), Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im digitalen Zeitalter, 6., überarbeitete und aktualisierte Auflage 2019, Wiesbaden: VS Verlag.

*Müller, Siegfried* (2001), Erziehen – Helfen – Strafen. Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit, Weinheim: Beltz.

*Reckwitz, Andreas* (2003), Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozi-altheoretische Perspektive, in: Zeitschrift für Soziologie 32 (4), 282–301.

*Reindl, Richard/Engelhardt, Emily* (2021), Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen, in: Freier, Carolin/ König, Joachim/ Manzeschke, Arne/ Städtler-Mach, Barbara (Hg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Grenzen. Wiesbaden: VS Verlag (Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement), 117–128.

*Rietmann, Stephan/ Sawatzki, Maik/ Berg, Mathias* (Hg.) (2019), Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis, Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden: VS Verlag.

*Schatzki, Theodore R.* (1996), Social practices. A Wittgensteinian approach to human activity and the social, Cambridge: Cambridge University Press.

*Schatzki, Theodore R./ Knorr-Cetina, Karin/ Savigny, Eike von* (2001), The practice turn in contemporary theory, London, New York: Routledge.

*Schneider, Diana* (2020), Decision Support Systeme in der Sozialen Arbeit – Herausforderungen an die Rolle der TA in Innovationsprozessen, in: Nierling, Linda/ Torgeresen, Helge (Hg.), Die neutrale Normativität der Technikfolgenabschätzung. Konzeptuelle Auseinandersetzung und praktischer Umgang, Baden-Baden: Nomos (Gesellschaft – Technik – Umwelt), 117–138.

*Schröer, Andreas* (2017), Sozialmanagement als Gegenstand der Organisationspädagogik, in: Göhlich, Michael/ Schröer, Andreas/ Weber, Susanne Maria (Hg.), Handbuch Organisationspädagogik, Living reference work, continuously updated edition, Wiesbaden: Springer (Springer Reference), 1–12.

*Seelmeyer, Udo/ Waag, Philipp* (2020), Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen, in: Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo/ Siller, Friederike/ Tillmann, Angela/ Zorn, Isabel (Hg.), Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim: Beltz, 180–189.

*Siekmeier, Thessen* (2006), Onlineberatung für Senioren: Psychosoziale Beratung im Internet als ergänzendes Angebot der Altenhilfe, Marburg: Tectum.

*van Well, Frank* (2000), Psychologische Beratung im Internet. Vergleichende psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der „Internet-Sucht“, Bergisch Gladbach: Ferger (Reihe Wissenschaft, Bd. 8).

*Vey, Monika* (2016), Online-Beratung im Gruppenchat für Jugendliche und junge Erwachsene, Berlin: Lang.

*Weinhardt, Marc* (2009a), E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit, Wiesbaden: VS Verlag.

*Weinhardt, Marc* (2009b), Konzeption, Implementierung und institutionelle Hintergründe von E-Mail-Beratung, in: e-beratungsjournal 5 (2).

*Weinhardt, Marc* (2021a), Digitalität in der handlungsorientierten Lehre. Eine Pilotstudie in hybriden Räumen zur Vermittlung systemischer Timeline- und Tetralemmatechniken, Trier. Online verfügbar unter <https://marcweinhardt.de/digitalitaet-in-der-handlungsorientierten-lehre-eine-pilotstudie-in-hybriden-raeumen-zur-vermittlung-systemischer-timeline-und-tetralemmatechniken/> (Zugriff am 09.12.2021).

*Weinhardt, Marc* (2021b), Digitalität und Digitalisierung in der psychosozialen Beratung. Überlegungen zum digitalen Wandel der Beratungskultur, in: Sozialmagazin. Sonderband Zukunft der Beratung (5), 76–86.

*Weinhardt, Marc* (2021c), Professionelles Handeln zwischen Digitalisierung und Digitalität: Überlegungen zum Kulturwandel digitaler Beratung, in: Zeitschrift für klinische Sozialarbeit 17 (4), 7–9.

*Westphal, André* (2007), Sozialpädagogische Paarberatung im Internet. Eine Evaluation der Potentiale und Grenzen von pädagogischer Online-Paarberatung, Saarbrücken: VDM.

*Zauter, Sigrid/ Lehmann, Robert* (2021), Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung, in: Freier, Carolin/ König, Joachim/ Manzeschke, Arne/ Städtler-Mach, Barbara (Hg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Grenzen, Wiesbaden: VS Verlag (Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement), 129–140.

*Zuehlke, Vera* (2014), Beratungsangebote im Internet. Einflussfaktoren auf die psychosoziale Online-Beratung, Hamburg: Diplomica.

### Über den Autor

**Prof. Dr. Marc Weinhardt** hat eine Professur für Sozialpädagogik an der Universität Trier. Seine Arbeits- und Forschungsschwerpunkte liegen unter anderem im Bereich der Professionalisierungsforschung, der psychosozialen Beratung, sowie der Digitalität und Digitalisierung in der Sozialen Arbeit.

### Über [www.ethikjournal.de](http://www.ethikjournal.de)

**EthikJournal** ist eine Onlinezeitschrift für Ethik im Sozial- und Gesundheitswesen. Ausgehend von aktuellen Themen werden grundlegende theoretische und handlungsorientierte Fragen zur Diskussion gestellt. Die Zeitschrift erscheint zweimal jährlich online. Herausgeber der Zeitschrift ist das Berliner Institut für christliche Ethik und Politik (ICEP).

ISSN 2196-2480

### Zitationsvorschlag

Weinhardt, Marc (2021), Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung, in: EthikJournal Ausgabe 1/2022, Download unter: [Link zum pdf Onlinedokument](#) (Zugriff am).