



Systemische  
Praxis  
und Institut  
Mainz

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

Internationale Fachtagung am 22./23. Februar 2018 in Mannheim

## **Ethik in der Beratung – Anspruch und Wirklichkeit**

Theoretische Ansätze, internationale Impulse und praktische Erfahrungen

Veranstalter:

**Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung (dvv),  
Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb),  
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)**

**Referent des Forums: Dr. Joachim Wenzel, Diplom-Pädagoge,  
spi – Systemische Praxis und Institut Mainz**

Lehrender Systemischer Berater, Therapeut und Supervisor (DGSP)  
Netzwerk Vertraulichkeit und Datenschutz in der Beratung /  
Trainer und Dozent an unterschiedlichen Instituten und Hochschulen /  
Inhaber des spi Mainz: [www.spi-mainz.de](http://www.spi-mainz.de)



# GLIEDERUNG DES VORTRAGS

**Ethische Prinzipien: Güter im Spannungsfeld**

**Wandel der Kommunikation durch Medien**

**Digitale Entwicklungen in der Beratung**

**Ethische Fragen zur Digitalisierung der Beratung**



# Ethische Prinzipien: Güter im Spannungsfeld



# Menschenbild

## **Mensch als...**

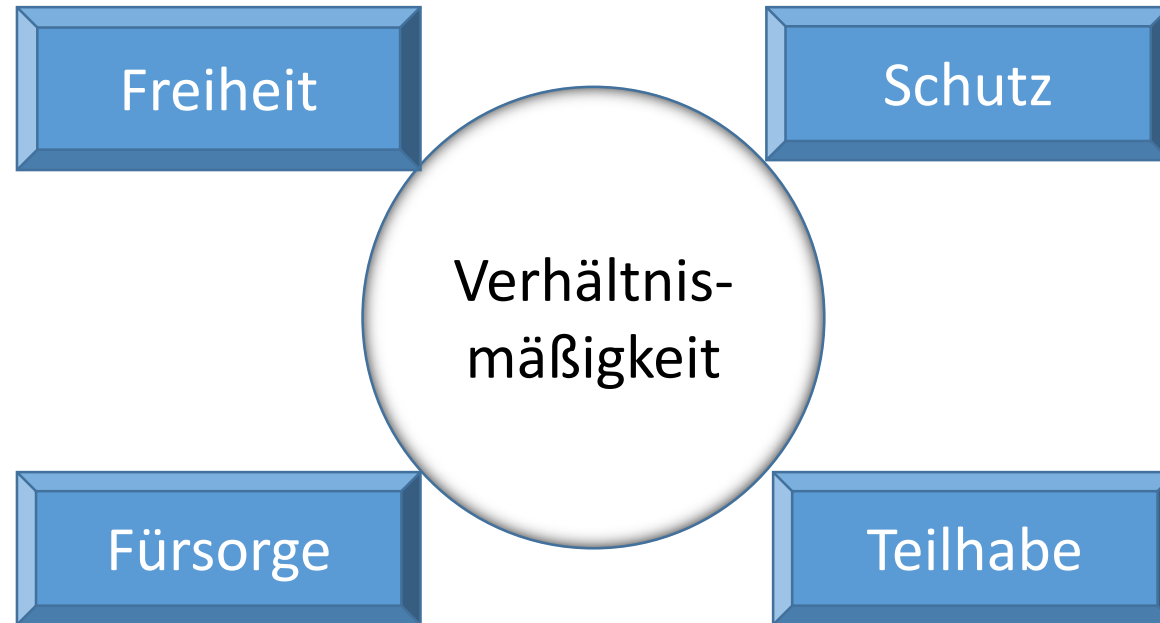
- ...personales Wesen: Subjekt/Individuum
- ...soziales Wesen: Mitglied der Gemeinschaft
- ...(schutz-)bedürftiges Wesen: Mitmenschlichkeit zentral
- ...begrenzttes Wesen: Grenzen in verschiedensten Lebensvollzügen
- ...sich selbst überschreitendes spielendes Wesen: Generativität/Kreativität
- ...ordnendes Wesen: Selbst-/Fremdorganisation

## **Entsprechende Polaritäten**

- Individualität versus Zugehörigkeit
- Chaos versus Ordnung
- begrenzend versus grenzüberwindend
- verteidigend versus angreifend
- steuernd versus gesteuert
- erhaltend versus gestaltend

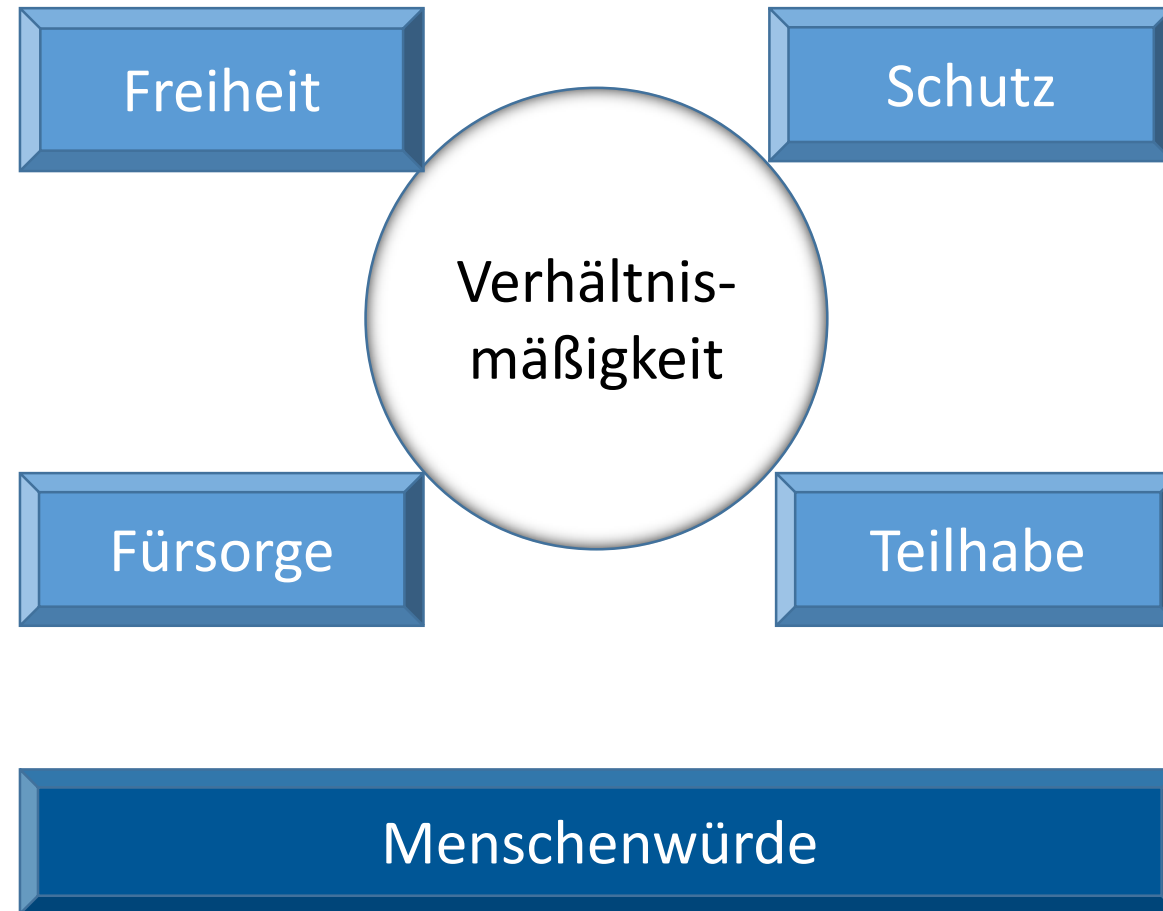


# Ethisches Spannungsfeld-Quadrat



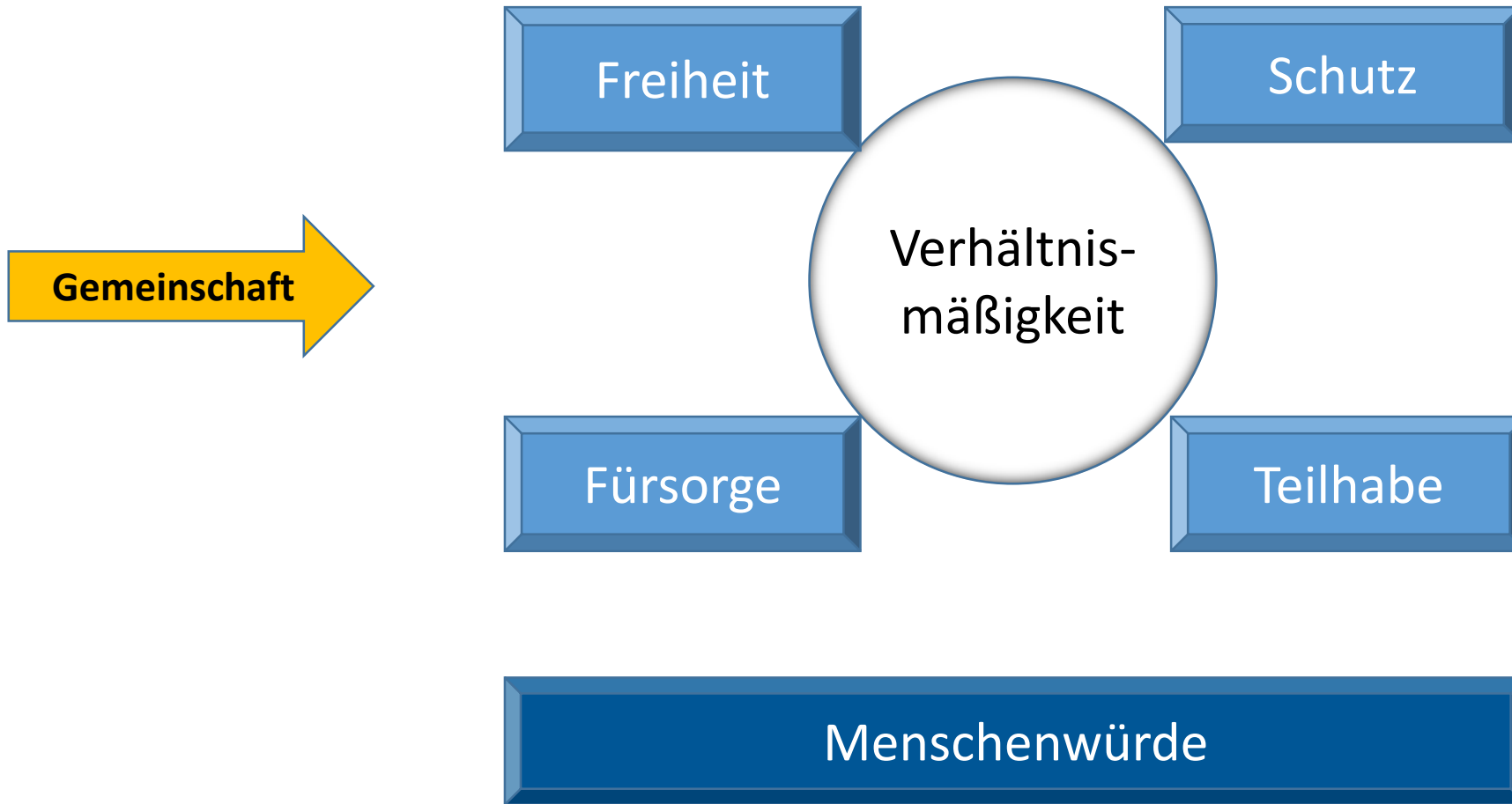


# Ethisches Spannungsfeld-Quadrat



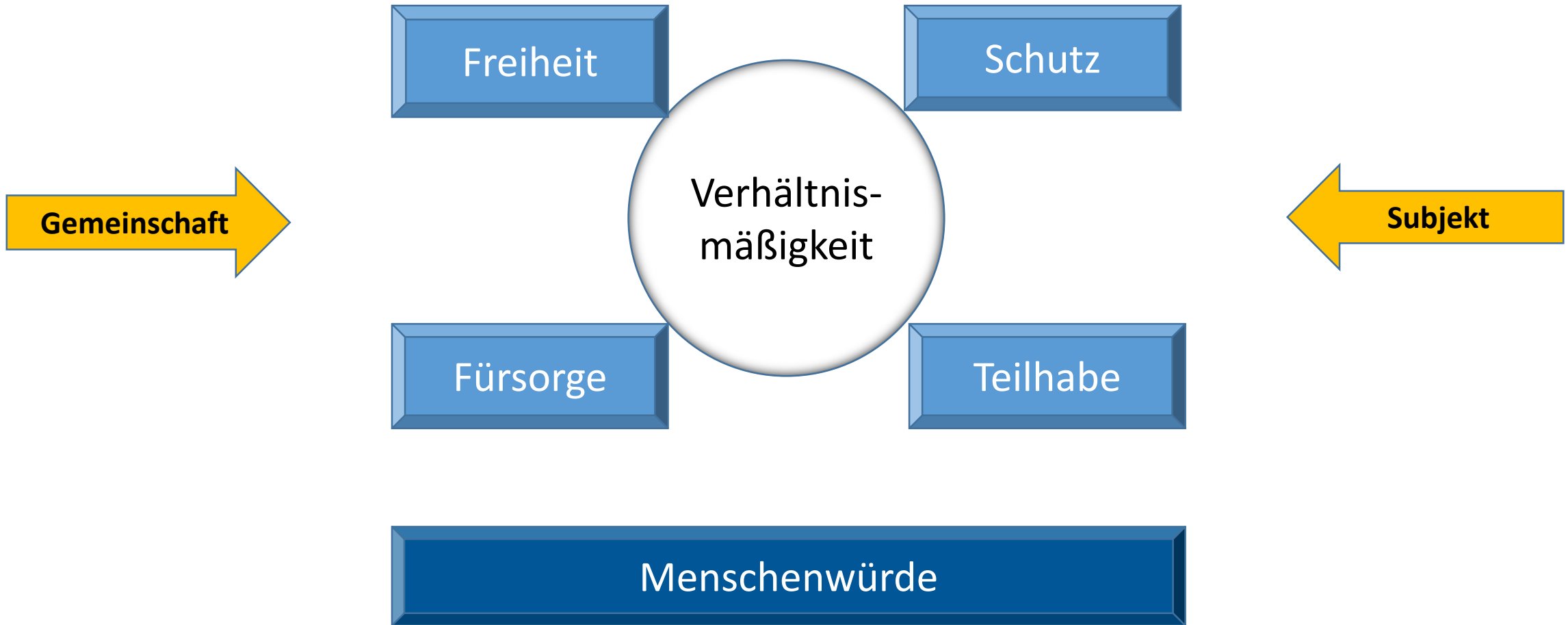


# Ethisches Spannungsfeld-Quadrat





# Ethisches Spannungsfeld-Quadrat







# Ethik in der Beratung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde

# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde



# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde

# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde



# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde



# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde



# Ethische Abwägung



Freiheit

Schutz

Verhältnis-  
mäßigkeit



Fürsorge

Teilhabe

Menschenwürde



# Wandel der Kommunikation durch Medien





# Körpermedien

## **Empfangend**

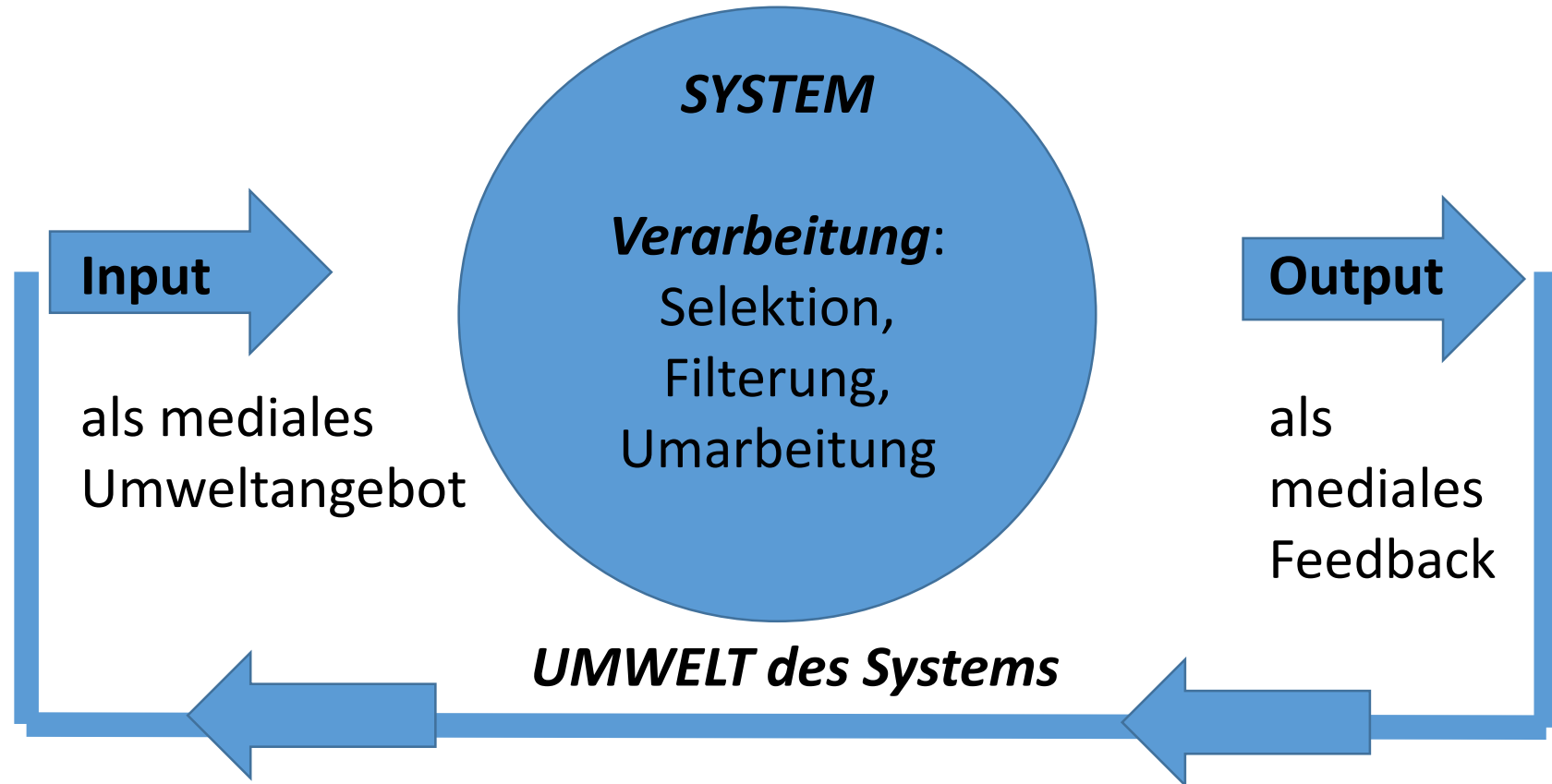
- Sehen, hören, riechen, tasten, schmecken

## **Sendend**

- Laute: sprechen, singen, klatschen
- Körpergerüche
- Berührungen
- Mimik: Gesichtsausdruck
- Gestik: Nonverbaler Körperausdruck



# System und Umwelt



## Medien als „Mittler“ zwischen System und Umwelt

- Drei medienbasierte Prozesse unterscheidbar
- Jeweils wiederum in zirkuläre Prozesse anderer Systeme eingebunden
- Basale Medien: Materielle Stoffe, Licht, Schallwellen, elektrische Impulse



# Versammlung als Urform von Beratung

Lagerfeuer als zentraler  
Versammlungsort



# Menschliche Sphäre

**Sprache und Bilder**  
ermöglichen zeitliche  
und räumliche  
Ausdehnung der  
menschlichen Sphäre



# Medientypologie

- Körpermedien
- Objektmedien
- Elektronische / digitale Medien



# Vergangene Megatrends

- Weltweite Internetvernetzung
- Von analog zu digital
- Miniaturisierung
- Konvergenz
- Mobilität



# Aktuelle Megatrends

- Verfall der Speicher- und Transferkosten
- Videobasierte Kommunikation
- Künstliche Intelligenz:  
Algorithmen, Deep Learning, Mustererkennung,  
Simulationen  
Konkret:  
Suchmaschinen, Selbstfahrende Autos, Intelligente  
Persönliche Assistenz (IPA): Alexa, Cortana, Google  
Assistent, Siri



# Wandel der Kommunikation

- Radikale Veränderung von Lebens- und Arbeitswelten
- Permanente Verfügbarkeit
- Medienwechsel einfach möglich
- Derzeit: Ausweiten der Bild-/Videokommunikation





# Neue (?) Medien

## Neu ;-)

- Telefon
- Radio
- Fernsehen
- Anrufbeantworter
- Fax
- BTX
- Videotext
- Flipchartpapier

## Alt

- Buch
- Inschriftentafel

## Neuer

- WWW
- E-Mail
- Chat
- Foren
- Mobiltelefon
- SMS / MMS
- MP3
- Skype
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram
- Snapchat
- Twitter
- Onlinegames
- Videoportale
- Lern-/Kooperations-Plattformen



# Digitale Entwicklungen in der Beratung



# Beratungsverständnis

- Beratung als Dienstleistung für Menschen im Umgang mit einer komplexer werdenden Welt
- Beratung als Erkenntnisdialog: Mäeutik (Hebammenkunst): Sokrates/Platon, 5./4. Jhdt. v. Chr.
- Beratung als Aufklärung: „Sapere aude!“: „Habe Mut dich deines eigenen Verstandes zu bedienen!“ (Immanuel Kant 1784)
- Beratung als Anregung zur Lösungskonstruktion: Erweiterung des Möglichkeitsraums (Systemischer Ansatz)
- Beratung identifiziert Selbstorganisationsprozesse und hilft sie mit anderen Prozessen zu synchronisieren
- Beratung im Spannungsfeld zwischen Beeinflussung und Vertrauen in die Selbstorganisationskräfte (Synergetik) der Klient\*innen



# Veränderungen auf drei Ebenen

**Ebene 1: Wandel der Alltagskommunikation**

**Ebene 2: Wandel der Beratungsmethodik**

**Ebene 3: Wandel in den Organisationen**



# Neue Medien – neue Möglichkeiten

- Wandel der Niedrigschwelligkeit
- Anonyme Beratung als Gegenkonzept zu Face-to-face-Settings (ftf)
- Beratung trotz Entfernung
- Behinderte Menschen anders erreichen
- Fachlich-kommunikativer Mehrwert durch Kanalreduktion
- Kontaktanbahnung, Parallelkommunikation zu ftf-Beratung, Nachsorge
- Andere Steuerungsmöglichkeiten durch Klienten



# Mögliche mediale Interventionsformen

## **Unterscheidungen bei Interventionen**

- Unstrukturiert versus strukturiert
- Ausschließlich online versus Mischform
- Anonym versus personenbezogen
- Persönliche Beratung versus technisch



# Beratung unter Fokus von Medien

## **Ausschließlich online**

- Anonyme Onlineberatung
- Nicht anonyme Onlineberatung

## **In Verbindung mit FtF-Beratung**

- Erste Kontaktaufnahme, dann Wechsel zu ftf
- Parallele Nutzung zu FtF-Beratung
- Nachsorge



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

**Face-to-face  
Beratung**





# Digitale Entwicklungen in der Beratung

**Face-to-face  
Beratung**

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

## Face-to-face Beratung

Dokumentation

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

## Face-to-face Beratung

Dokumentation

Recherche

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

## Face-to-face Beratung

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

**Blended  
Counseling**

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Digitale Entwicklungen in der Beratung

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

**Blended  
Counseling**

***Beratung durch  
Künstliche Intelligenz?***

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Ethische Fragen zur Digitalisierung der Beratung





# Ethisch vertretbar?

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

**Blended  
Counseling**

***Beratung durch  
Künstliche Intelligenz?***

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Gestaltung ist möglich...

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

**Blended  
Counseling**

***Beratung durch  
Künstliche Intelligenz?***

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Gestaltung ist möglich...

Face-to-face  
Beratung

Online-  
Beratung

Blended  
Counseling

*Beratung durch  
Künstliche Intelligenz?*

Dokumentation

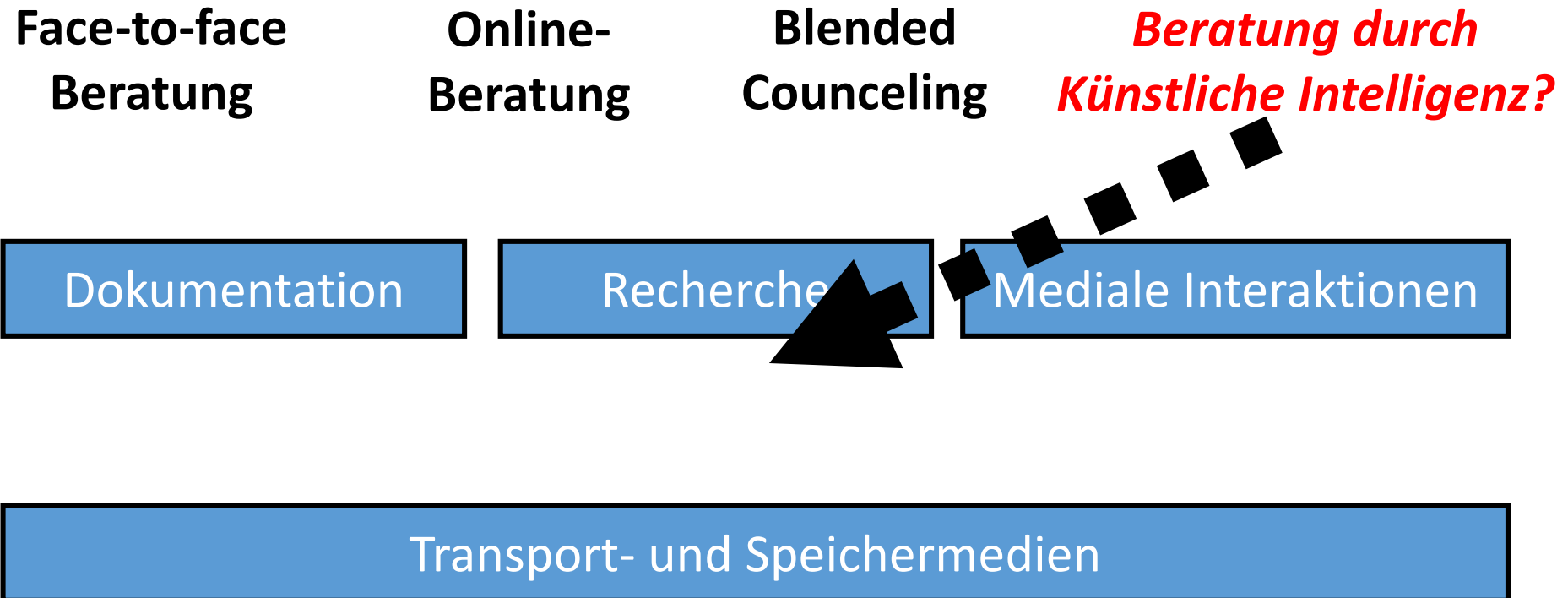
Recherche

Mediale Interaktionen

Transport- und Speichermedien



# Gestaltung ist möglich...





# Beratung als menschliche Kommunikation

**Face-to-face  
Beratung**

**Online-  
Beratung**

**Blended  
Counseling**

Dokumentation

Recherche

Mediale Interaktionen

Unterstützung der Beratenden durch Künstliche Intelligenz

Transport- und Speichermedien

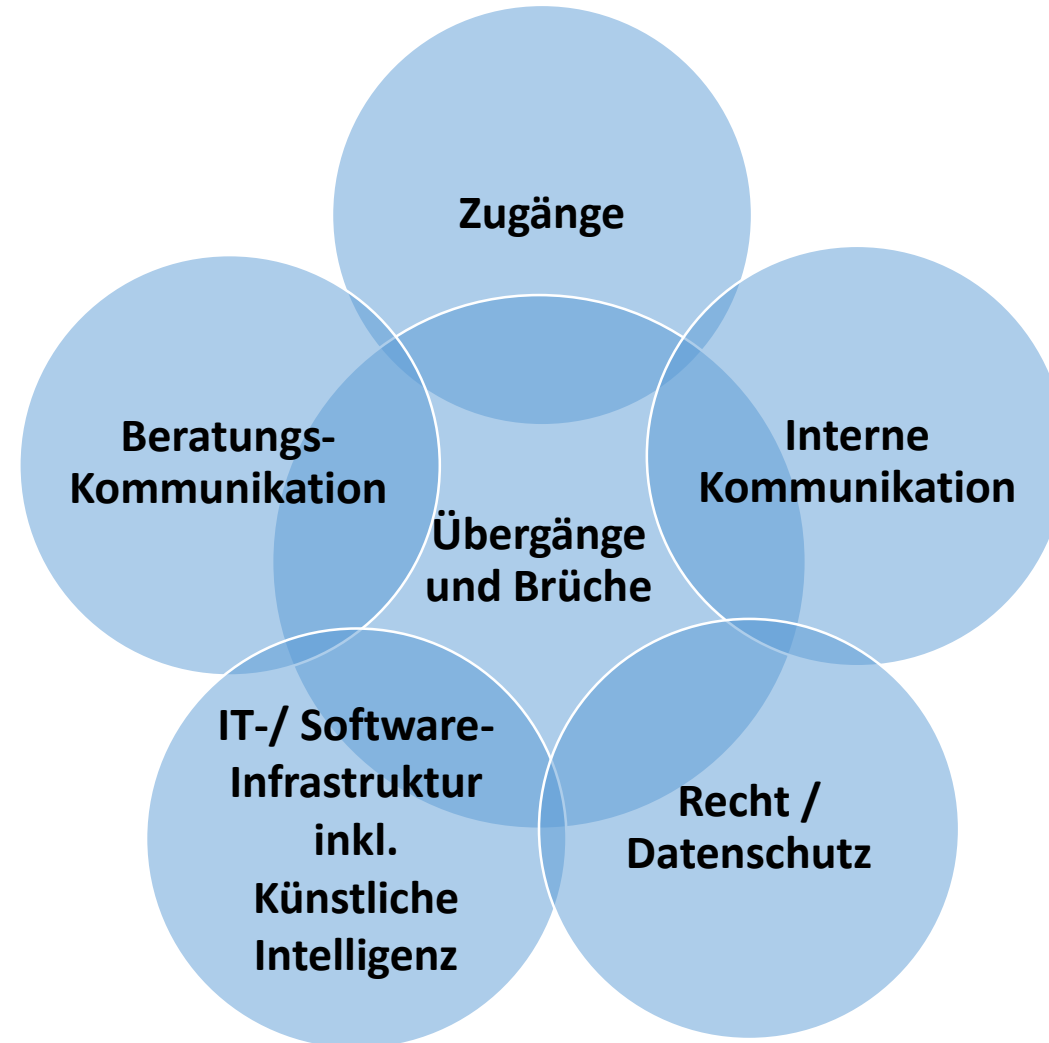
# Dimensionen des Wandels



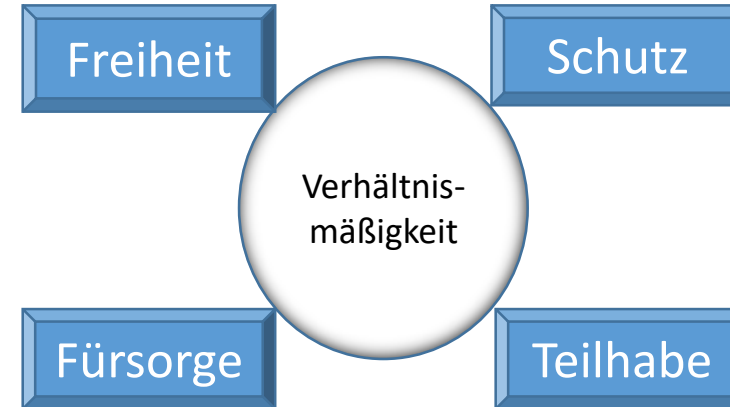
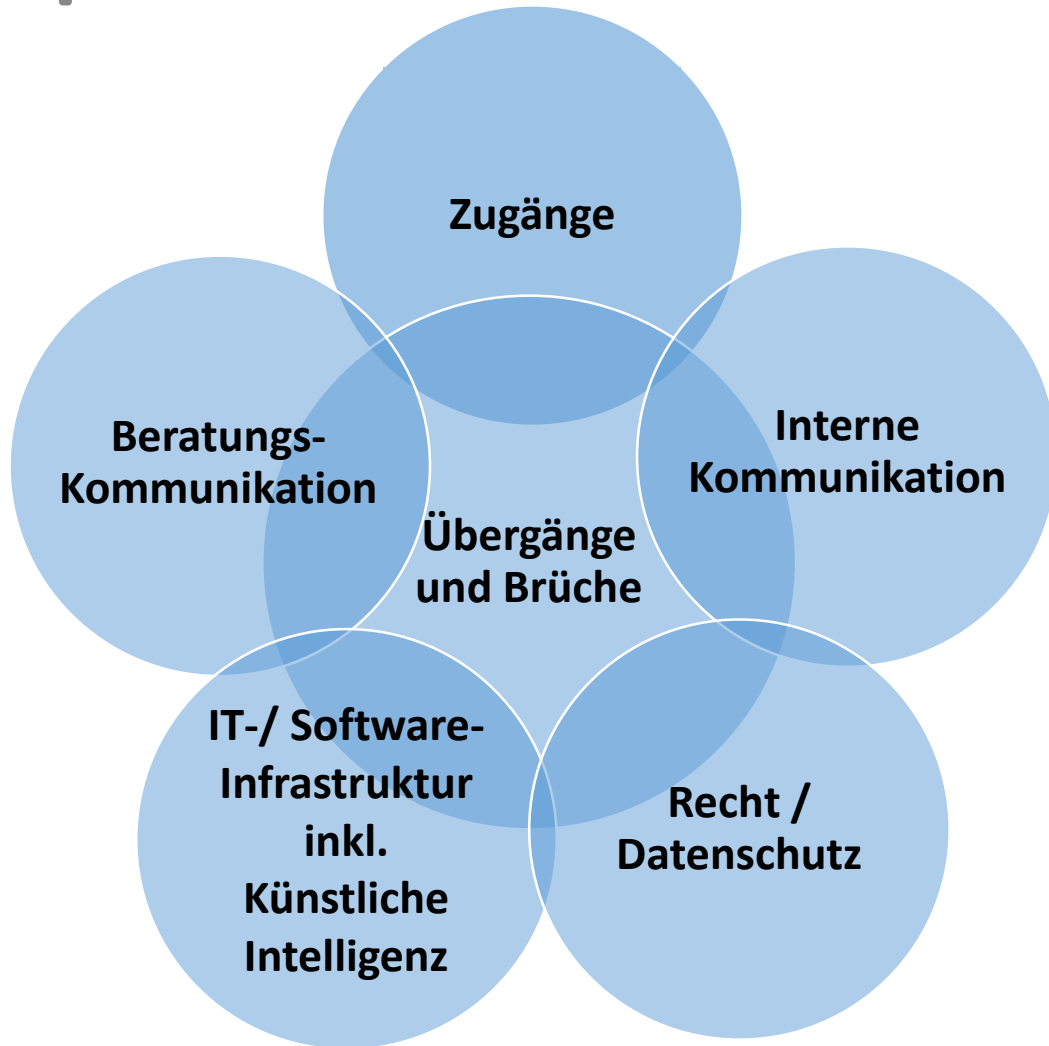
Quelle: Wenzel, J. (2018): Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen, S. 66



# Digitalisierung in beratenden Organisationen

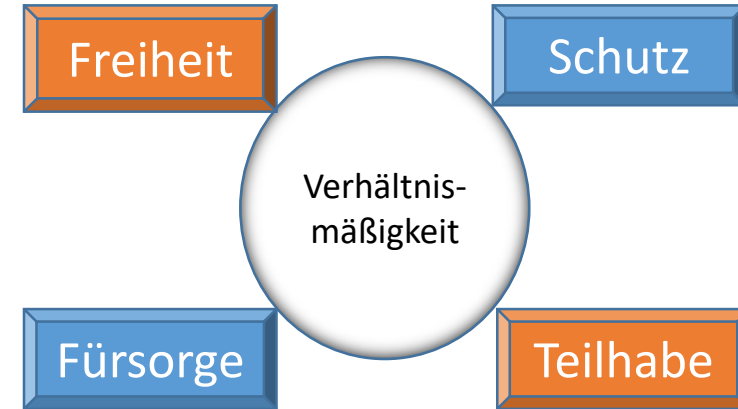
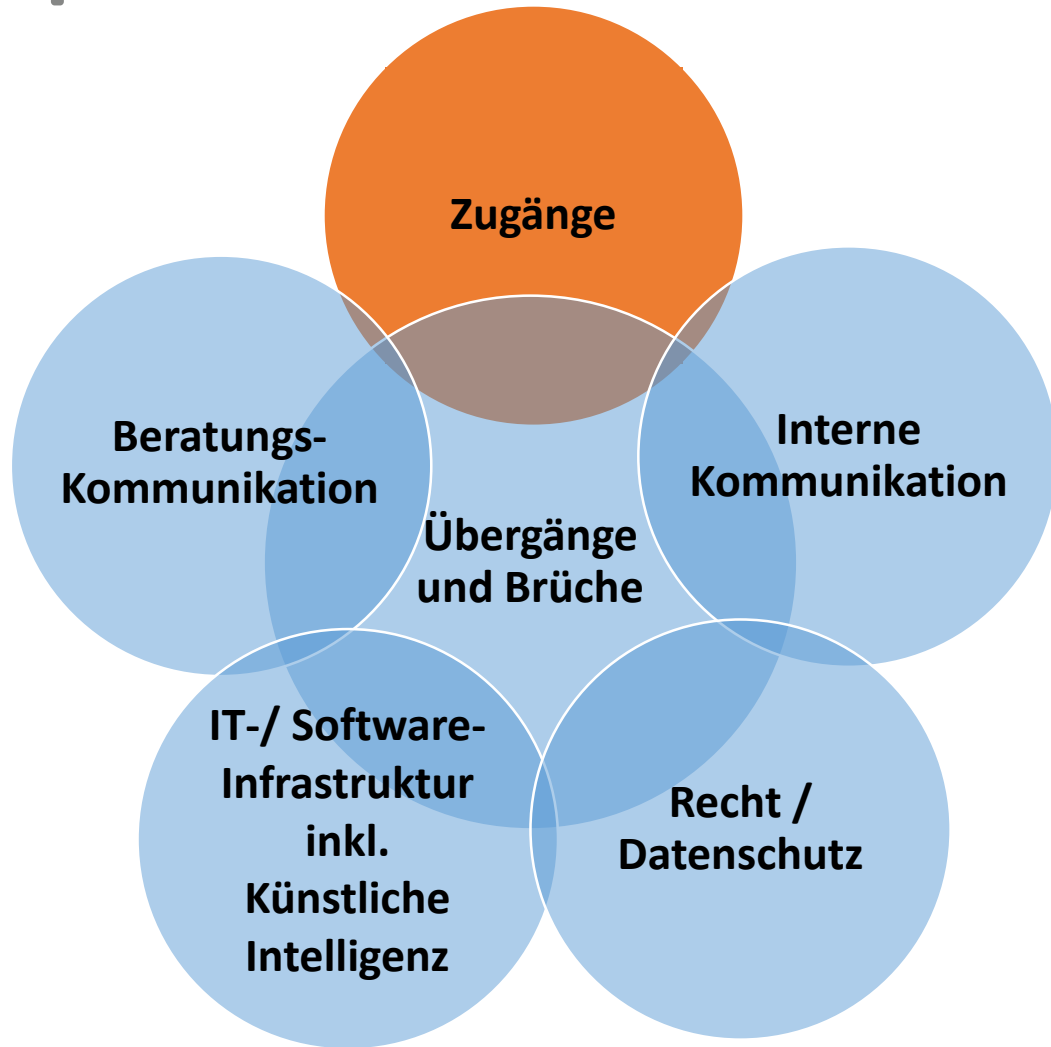


# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



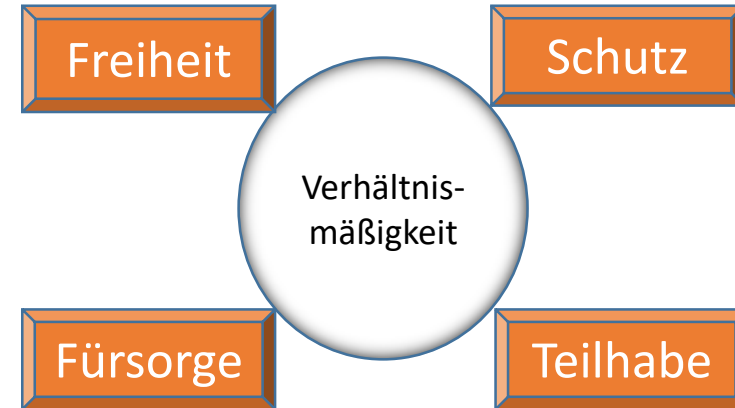
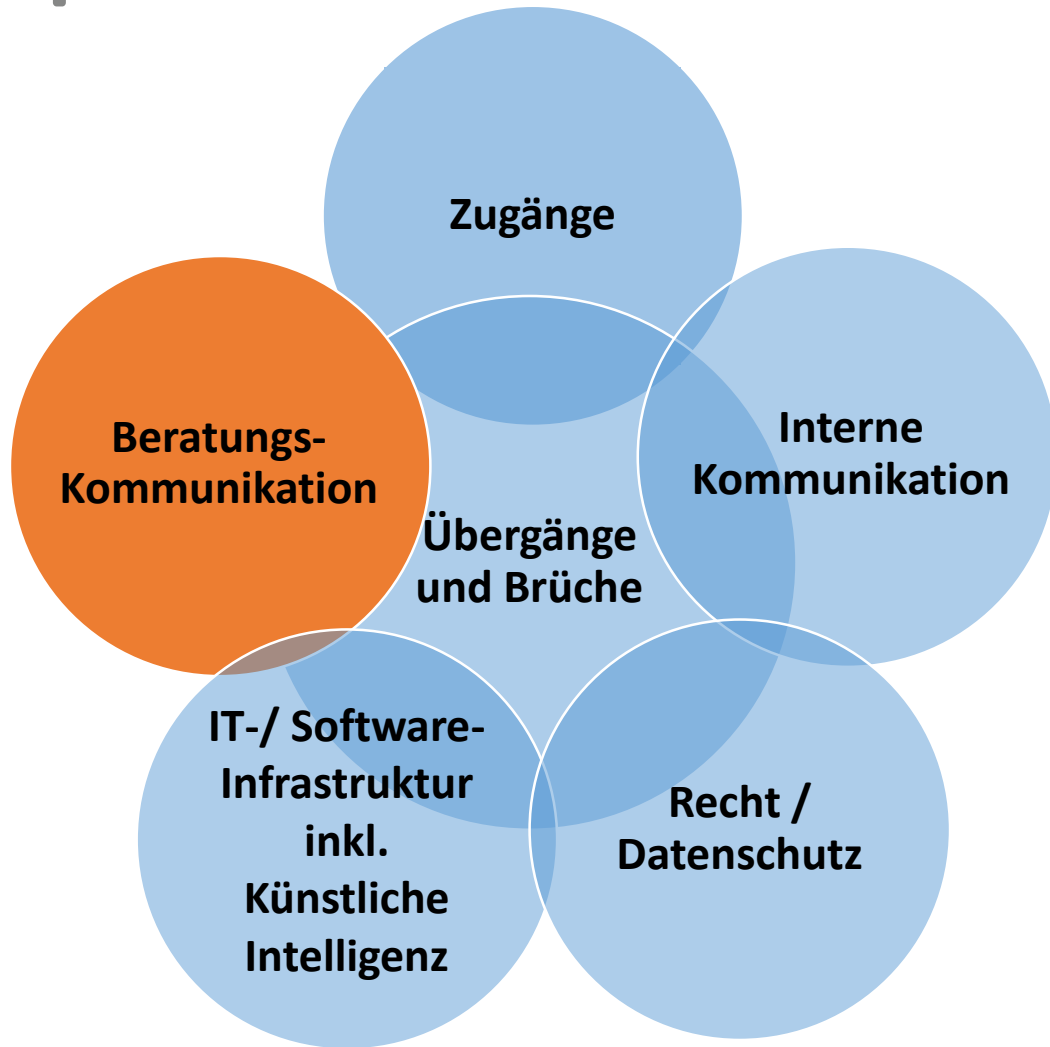


# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



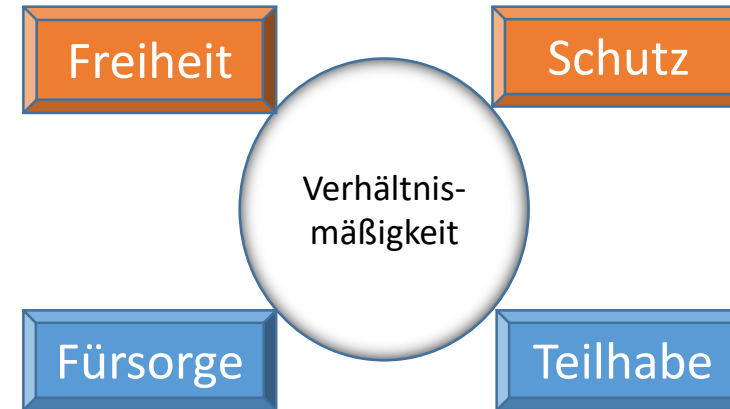
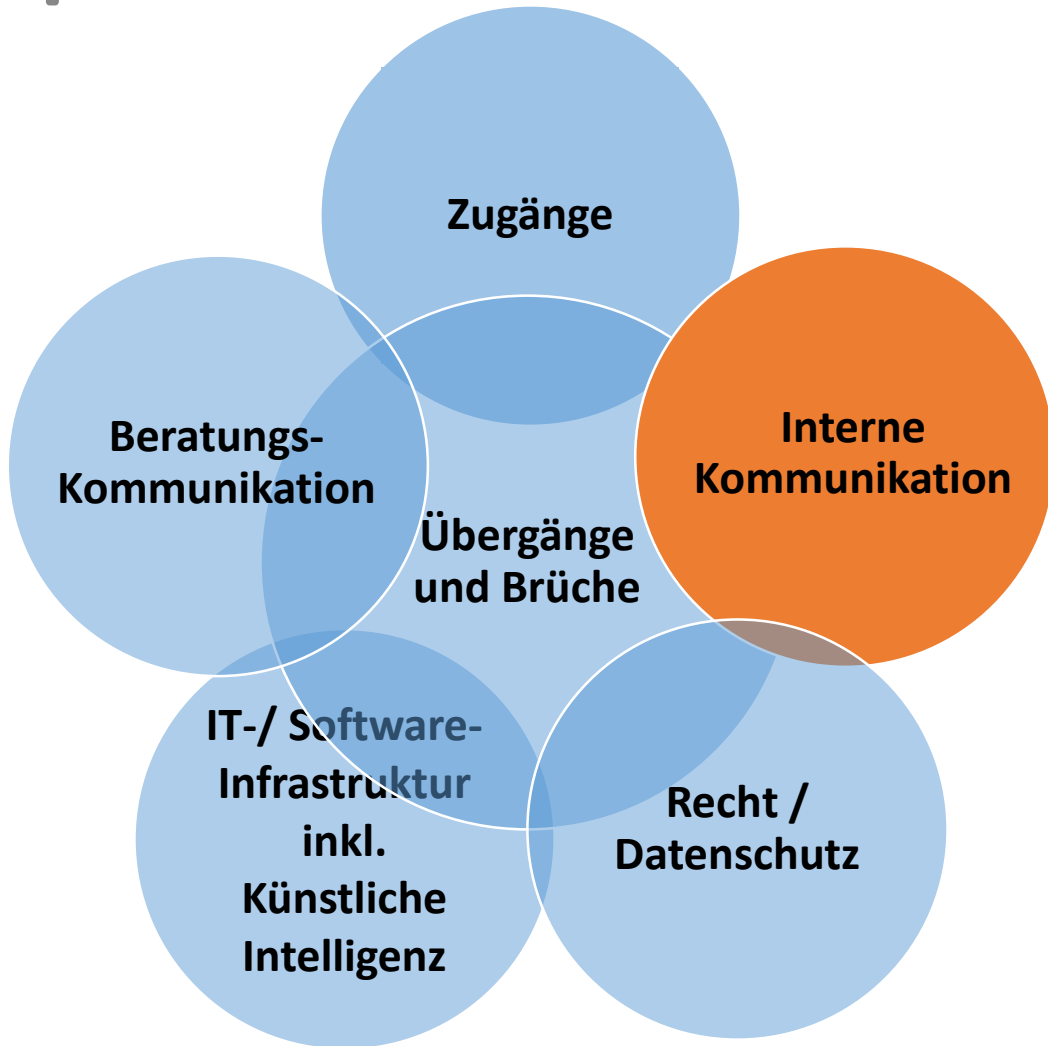
- Beratung als menschliche Kommunikation
- Selbststeuerung der Klientel
- Vielfalt der Zugänge ermöglicht Teilhabe oder bedeutet Ausgrenzung
- Digitale Spaltung: Zusatzkosten, Verständliche Sprache, niedrige Barriere
- Anonym versus identifizierbar

# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



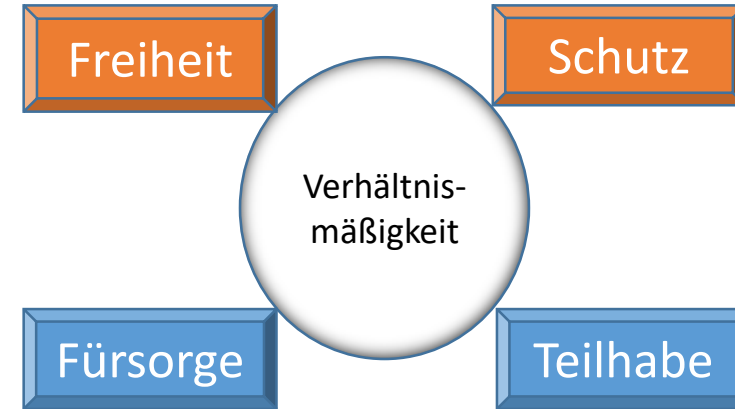
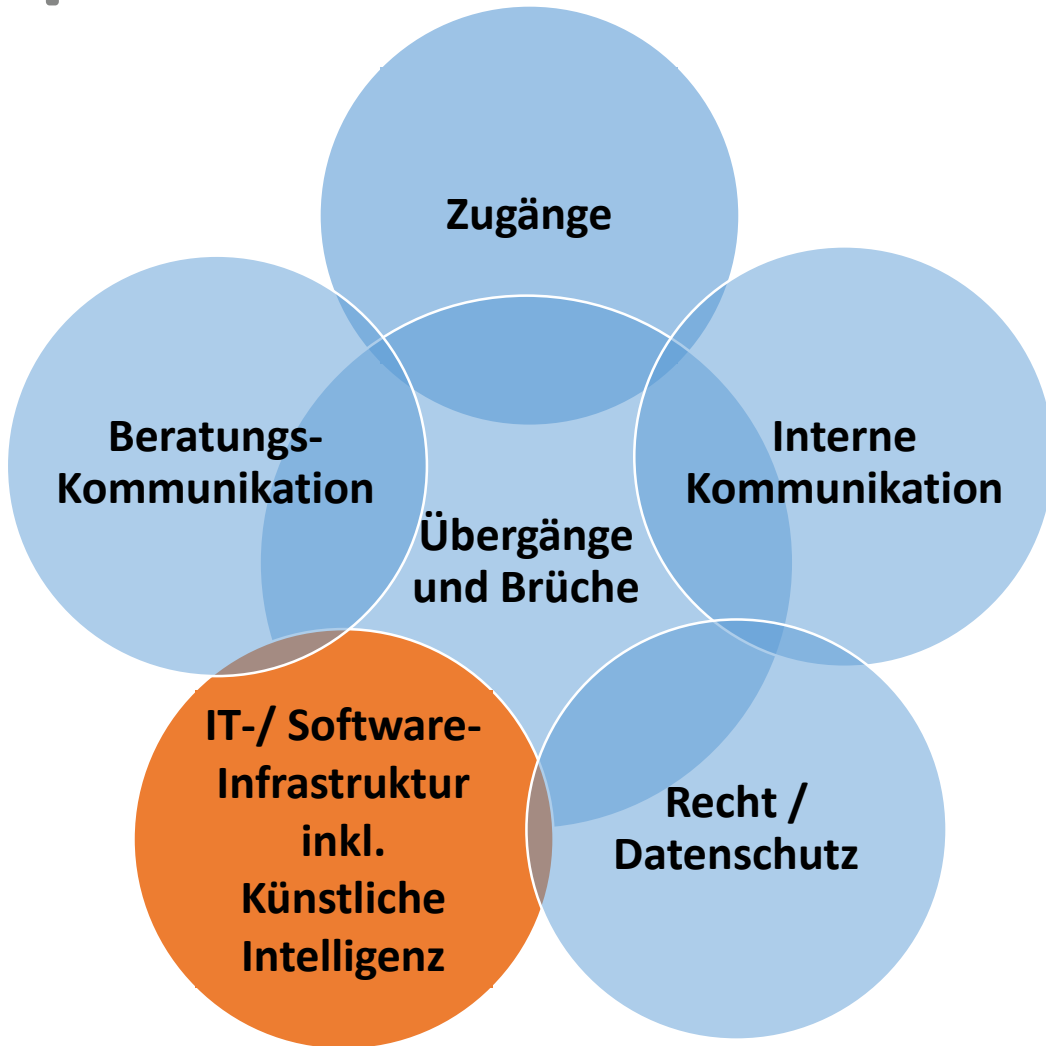
- Medienspezifische Qualifikation der Beratenden
- Reflexion der Rollenveränderungen etwa in Bezug auf Auftrags-/Zielklärung
- Inhaltliche Aufklärung
- Begrenzung und qualifiziertes Weiterverweisen

# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



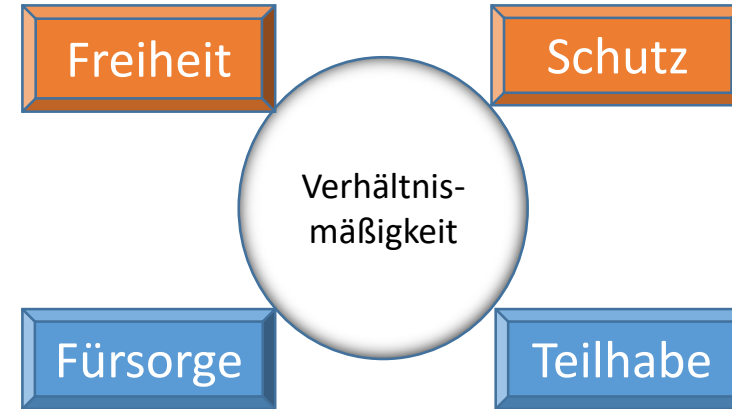
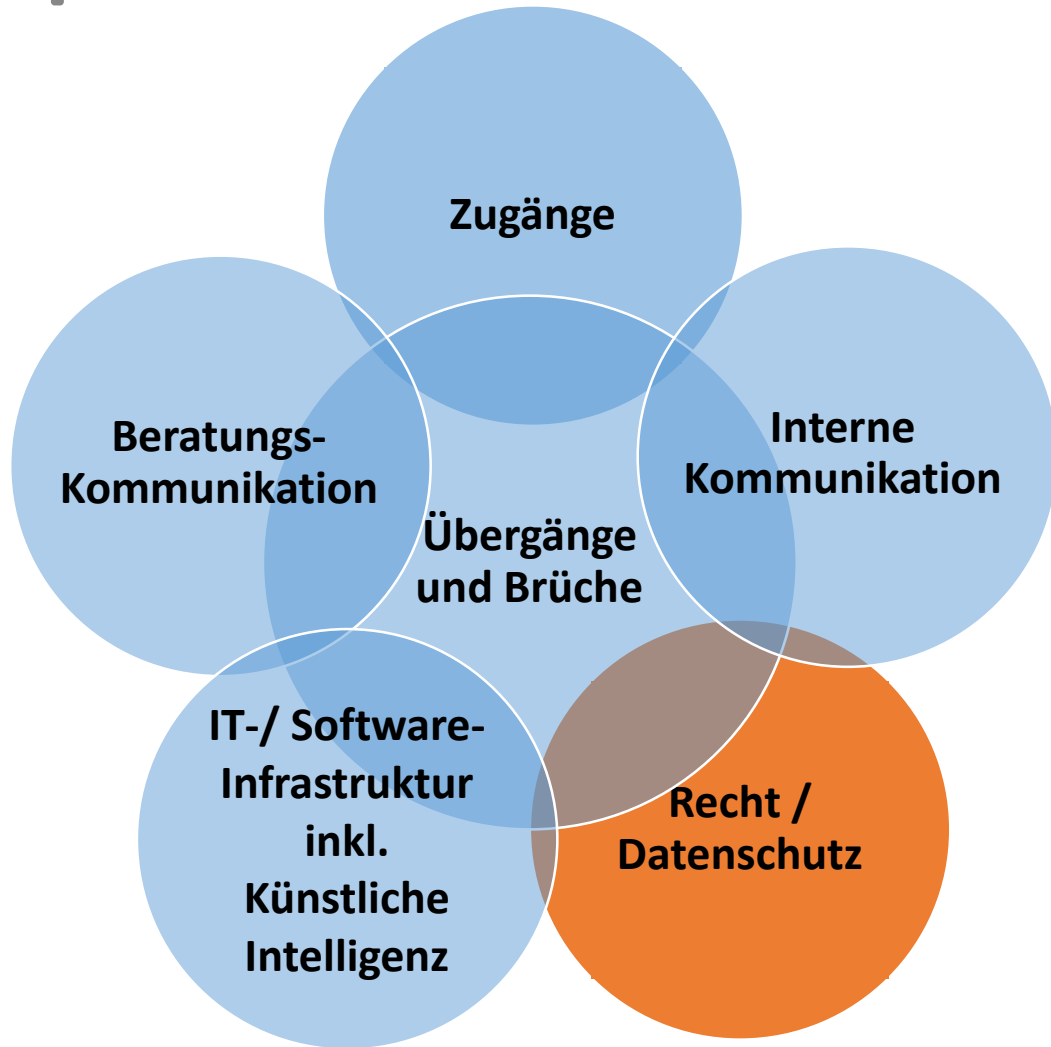
- Klarheit der Prozesse
- Schweigepflicht in der Organisation
- Begrenzung des Datenaustauschs

# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



- Sicherheitsinfrastruktur
- Speicherort
- Rechtemanagement
- Verschlüsselung gespeicherter Inhalte
- Verschlüsselung zu transferierender Inhalte
- Transparenz: Software, Algorithmen

# Ethisches Handeln bei Digitalisierung



- Vertragsklarheit und Transparenz
- Hinweis auf mögliche Gefahren
- Umsetzung des Datenschutzrechts



# Herausforderungen

- Reflexionen und Positionierungen auf den unterschiedlichen Ebenen
- Technikkompetenzen vor einem beratungsfachlichen Hintergrund
- Technikgestaltung aus professioneller Perspektive
- Vielfältige und differenzierte Angebote für Menschen, die Rat und Hilfe suchen



# Links

Portal zu Datenschutz und Schweigepflicht in der Beratung

[www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de](http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de)

Studie zum Wandel der Beratung durch Neue Medien

[www.systemische-beratung.de/wandel-der-beratung-durch-neue-medien](http://www.systemische-beratung.de/wandel-der-beratung-durch-neue-medien)

Freies Konzept für sichere webbasierte Online-Beratung

[www.sewecom.de/sewecom-verfahren](http://www.sewecom.de/sewecom-verfahren)

Kontakt zum Autor sowie Literatur und Workshops

[www.spi-mainz.de/wenzel](http://www.spi-mainz.de/wenzel)

[www.systemische-beratung.de/wenzel/publikationen-wenzel.html](http://www.systemische-beratung.de/wenzel/publikationen-wenzel.html)

# Publikationen







# Literatur

- Wenzel, Joachim (2018): Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Wenzel, Joachim (2016): Anonyme Beratung der Telefonseelsorge im Internet. Nicht-Nachverfolgbarkeit von Beratungskontakten als Ergebnis einer Güterabwägung. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 395-407
- Wenzel, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt. Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang. 1/2015, S. 36-54
- Wenzel, Joachim (2014): Chancen und Risiken Neuer Medien in der Bildungsberatung. In: Jitschin, Adrian/Brechtel, Alexander/Dötzer, Katharina (Hrsg.): Perspektiven der Bildungsberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 89-101
- Wenzel, Joachim (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht



# Zentrale ethische Forderung

*Die digitale Technik soll  
dem Menschen dienen  
und nicht umgekehrt!*



***Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!***