Daniela Cornelia Stix/Susanne Eggert: Editorial: Wo guter Rat nicht teuer ist

Beitrag aus Heft »2023/02: Social Media in der Beratung«

Menschen suchen in der Regel Rat, wenn sie in einer herausfordernden Situation oder Problemlage selbst keine geeigneten Lösungsmöglichkeiten sehen:

„Also betrifft das Überlegen die Dinge, die zumeist begegnen, die ungewiss sind, wie sie herauskommen, und bei denen unbestimmt ist, wie man handeln soll. Bei den großen Sachen nehmen wir Berater dazu, da wir uns selbst misstrauen und uns nicht für fähig halten, allein zu entscheiden.“ (Aristoteles, Eth. Nic 1112b, zit. n. DBSH 2002, S. 6)

Die hinzugezogenen Berater*innen sind dabei in ihrer Form so alt wie vielfältig. Neben der besten Freundin und dem guten Nachbarn im Privaten gibt es spezifische sozialprofessionelle und therapeutische Angebote. Auch die Medien bieten zahlreiche Möglichkeiten, sich in herausfordernden Situationen Rat einzuholen. Ratgeberliteratur, Rollenvorbilder in Serien und YouTube-Tutorials stellen hier unzählige massenmediale Angebotsformen dar. Nicht zuletzt werden (Massen-)Medien genutzt, um den Zugang zu individueller Beratung zu erleichtern. Insofern erscheint es konsequent, in dieser Ausgabe die Chancen von Social Media und Messengern für die Beratung aufzugreifen. Doch zuvor soll das Spektrum von (medialen) Ratgebern und Beratung differenziert werden.

Der Rat aus den Massenmedien

Der sicherlich bekannteste mediale Ratgeber ist das 1788 erschienene Buch *Über den Umgang mit Menschen* von Adolph Knigge. Wenngleich Knigge damals eine eher soziologische Aufklärungsschrift im Sinn hatte (Quelle Wikipedia), gilt uns das Buch heute vor allem als Benimm-Ratgeber. Das erste explizite Ratgeberbuch veröffentlichte der Schotte Samuel Smiles 1859. Mit seinem Titel *Self-Help* brachte er einen bis heute andauernden Prozess der boomenden Ratgeberliteratur ins Rollen, der sich unter anderem darin zeigt, dass der Spiegel eine eigene Bestsellerliste für die Kategorie ‚Ratgeber Leben & Gesundheit‘ führt. Die aktuell größte Bekanntheit dürften die Aufräum-Ratgeber von Marie Kondō erlangt haben. Wem Bücher zu teuer und zu dick sind, die*der findet auch in Zeitschriften Rat. Ein Beispiel zum Thema Gesundheit und Sexualität ist Dr. Sommer aus der Jugendzeitschrift BRAVO.

Der Zeitschriftenmarkt ist thematisch breit gestreut und wenngleich die Zeitschriften nicht als Ratgeber per se gelten, bieten doch die meisten ihren Leser*innen eine gewisse Orientierung und umfassen darüber hinaus in der Regel eine Kategorie, in der Fragen der Leser*innen beantwortet werden. Rat findet sich also nicht nur in Medien, die als solche deklariert sind. Ein weiteres Beispiel dafür sind Filme und Serien. Viele Menschen nehmen Schauspieler*innen bzw. von ihnen verkörperte Rollen als Vorbilder für bestimmte Lebenssituationen. Vorausgesetzt, dass diese lebensnah sind und ein diverses Rollenangebot umfassen. In der Serie GZSZ beispielsweise sind immer wieder queere Handlungsstränge integriert und im Sommer 2020 konnten die Zuschauer*innen den Outing-Prozess von Moritz Bode erleben. Jay Shetty formuliert dies sehr treffend: „So we’re

often thrown into relationships with nothing but romantic movies and pop culture to help us muddle through". Shatty ist der Autor des Ratgebers 8 Rules of Love, mit dem er im Jahr 2023 auf World Tour ist. Den Zuschauer*innen verspricht er im Rahmen seiner Show „a journey of finding, keeping, and even letting go of love. Including live meditations, experiments, and demonstrations“. Hier bekommt das Ratgeben also nochmal eine ganz neue interaktive massenmediale Form. Wer es audiovisuell etwas passiver mag, schaut sich Videos auf Tiktok, Instagram oder YouTube an. Dass sowohl Marie Kondō als auch Dr. Sommer inzwischen im Internet vertreten sind, ist keine Frage. Nicht nur auf YouTube hat Marie Kondō mit @MarieKondoTV einen eigenen Kanal und wer „aufräumen + kondo“ bei YouTube eingibt, findet nahezu unendliche viele weitere Videos, in denen erklärt wird, warum Ordnung für die Psyche wichtig ist, wie man ausmistet und wie Dinge richtig verstaut werden. Dr. Sommer ist natürlich ebenfalls mit @DrSommerTV auf YouTube vertreten und beantwortet auf der Webseite www.bravo.de gesundheit in klassischer Manier ‚Spannende Sex-Fragen‘. Die Selbstbeschreibung lautet hier: „Das Team ist beratend tätig und unterstützt bei Themen wie Pubertät, sexuelle Identität, Beziehungen, physische und psychische Gesundheit, Liebe, Sexualität und Entwicklung. Dennoch ersetzt unsere Beratung nicht den Besuch bei Facharzt, Anwalt oder Psychologen [sic!]. Hast du eine Frage an unser Team? Schreib uns unter: drsommerteam@bravo-family.de“.

Hinter dem massenmedialen Rat stehen einerseits Lai*innen mit entsprechender Erfahrung oder solche, die sich ihr Wissen autodidaktisch angeeignet haben und dieses weitergeben wollen. Andererseits finden sich hier auch Professionelle, also Praktiker*innen, die ihre Praxiserfahrungen weitergeben wollen oder Wissenschaftler*innen, die ihre Erkenntnisse einer breiten Gruppe zukommen lassen wollen und daher auf populärwissenschaftlicher Ebene öffentlich agieren.

Individuelle Beratung

Individuelle Beratung kann ebenfalls als Lai*innen- oder professionelle Beratung stattfinden und bietet auf unterschiedlichen Ebenen der Kommunikation und mittels unterschiedlicher Techniken (z. B. zuhören, Verständnis zeigen, Perspektiven darlegen, Ratschläge erteilen, pragmatische Tipps geben, Sachverhalte erklären, Informationen bereitstellen, psychotherapeutisch intervenieren) Erkenntnispotenzial, Orientierungsangebot und Hilfestellung für die persönlichen Herausforderungen. Laut Nando Belardi haben jedoch gesellschaftliche Veränderungen sowie ansteigende Komplexität und Unsicherheit eine Zunahme des professionellen Beratungsbedarfs bewirkt (vgl. Belardi 2011, S. 41). Zugleich stellt Belardi eine „Therapeutisierung der Gesellschaft“ fest (ebd., S. 43), weshalb im Folgenden zunächst eine Abgrenzung von Lai*innen- und professioneller Beratung bedeutsam erscheint, bevor auf die Merkmale sozialprofessioneller Beratung eingegangen wird.

Individuelle Beratung in Form der Lai*innen-beratung findet nahezu überall in Gesprächen zwischen Freund*innen, Kolleg*innen oder Familienmitgliedern statt. Außerdem nehmen häufig Menschen in Dienstleistungsberufen wie Taxifahrer*innen, Friseur*innen, Physiotherapeut*innen oder Bartender*innen beratende Rollen für Menschen ein. Lai*innen-beratung ist somit eine alltägliche zwischenmenschliche und lebensweltlich eingebettete Kommunikationsform und umfasst das Erteilen von Ratschlägen, die Klärung von Problemen oder Anregungen zur Auflösung von Krisensituationen. Insbesondere in den zuvor genannten Dienstleistungsberufen erstreckt sich die Beratungshandlung meist nur auf Aspekte wie das Zuhören, Verständnis zeigen und Mut geben (ebd., S. 36). Die Beratenden können, müssen aber nicht, Erfahrung mit ähnlichen oder

gleichen Problemlagen haben. Durch die Verbalisierung und den Austausch werden ein Problem oder eine herausfordernde Situation erhellt, die eigenen Ressourcen erkannt und möglicherweise neue Handlungsoptionen aufgedeckt. An ihre Grenzen kommt die Lai*innenberatung bei komplexen Situationen, denn die erteilten Handlungsvorschläge sind subjektiv und von den Sichtweisen und Interessen der Beratenden geprägt und nicht zwangsläufig zum Besten der Ratsuchenden. Mediale Formen der Lai*innenberatung finden beispielsweise in Internetforen und Chats statt. Hier treffen sich Gleichgesinnte, um miteinander Probleme oder Fragen zu erörtern. Unter Apfeltalk treffen sich beispielsweise Mac-Nutzer*innen und unter Ubuntuusers beraten und unterstützen sich Nutzer*innen des entsprechenden Linux-Betriebssystems. Durch Nachrichtenmeldungen haben einige spezifische Foren wie Suizid- oder Abnehm-Foren traurige Bekanntheit erlangt. In diesen Foren haben sich die Teilnehmer*innen gegenseitig hinsichtlich der effizientesten Selbstmord- oder Abnehmmethoden beraten.

Die professionelle individuelle Beratung muss in die psychotherapeutische und die sozialprofessionelle Beratung unterteilt werden. Im psychotherapeutischen Setting kann statt von Beratung auch von einer (Heil-)Behandlung gesprochen werden. Sie findet in psychotherapeutischen Praxen oder Kliniken statt. Die Ratsuchenden sind dementsprechend Patient*innen und die Beratenden sind ausgebildete psychologische oder medizinische Psychotherapeut*innen oder Kinder- und Jugendpsychotherapeut*innen. Der Zugang für die Patient*innen ist relativ hochschwellig und erfolgt über Ärzt*innen, Beratungsstellen oder durch eigenes Bemühen um einen Therapieplatz. Abhängig vom Vorliegen eines ärztlichen Gutachtens erfolgt die Finanzierung über Krankenkassen. Die Behandlung umfasst meist einen längeren, vielfach Jahre dauernden Zeitraum. Während in der Sozialen Arbeit auch Kontakte zu anderen Einrichtungen hergestellt und gegebenenfalls verschiedene Maßnahmen koordiniert werden, ist der*die Psychotherapeut*in die einzige professionell mit der*dem Patient*in arbeitende Person und die Form der Hilfeleistung besteht ausschließlich im Gespräch.

Hier soll es um die sozialprofessionelle Beratung im Kontext Sozialer Arbeit gehen. Sie stützt sich auf fundiertes fachliches Wissen, auf spezifische Theorien sowie auf Methoden der Kommunikation und Interaktion. Damit zielt sie auf einen aktiven Verständigungsprozess, der sich durch Nachfragen auszeichnet und oberflächliche Interpretationen und eine vorschnelle subjektive Sicht auf die Situation vermeidet (vgl. DBSH 2002, S. 6). Die sozialprofessionelle Beratung ist folglich gekennzeichnet „durch ihre systematische, kontrollierte Erkenntnisgewinnung und ein erlerntes, strukturiertes Vorgehen“ (Straumann 2001, S. 81). Der Umgang mit den vielfältigen Beratungsinhalten und -situationen setzt bei den Sozialarbeiter*innen folglich eine hohe fachliche Kompetenz sowie professionelle Flexibilität voraus, denn jede Beratungssituation erfordert die gleiche professionelle und sowohl in die Breite als auch in die Tiefe gehende Vorgehensweise, um den in der Regel komplexen Gegenstandsbereich adäquat im Sinne einer „ganzheitlichen Hilfe“ (DBSH 2002, S. 5) zu erfassen. Das Ziel sozialprofessioneller Beratung ist „eine situationsadäquate, kommunikativ vermittelte und vereinbarte Unterstützungshandlung zur Verbesserung der Einsichts-, Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit von Einzelnen, Gruppen und Institutionen“ (vgl. DBSH 2002, S. 3). Die sozialprofessionelle Beratung umfasst mit der Leistungsberatung, der organisatorischen Beratung und der sozialpädagogischen Fallberatung, drei Beratungsformen. Die Leistungsberatung wird meist von Verwaltungsfachangestellten oder Sozialfachwirt*innen ausgeübt und umfasst vorwiegend das Informieren, das Auskunft geben sowie gegebenenfalls eine Wegweiserfunktion. Bei der organisatorischen Beratung handelt es sich genau genommen nicht um individuelle Beratung, sondern tendenziell eher um gruppenbezogene Beratungsgespräche, wie sie bei der Supervision, in Teamsitzungen, in Gremien, bei Hilfeplankonferenzen oder in Stadtteilkonferenzen stattfinden.

Unter sozialpädagogischer Beratung wird die fallspezifische Beratung verstanden, bei welcher sich Einzelne oder mehrere mit einem sozialpädagogischen Anliegen an die Sozialarbeiter*innen wenden. Sozialpädagogische Beratung sollte laut Belardi „den Betroffenen helfen, unerwünschte, aber eigentlich normale und manchmal sogar notwendige Probleme menschlicher Existenz zu meistern“ (Belardi 2011, S. 39). Häufig findet eine Beratung auf zwei Ebenen statt: Zum einen auf der Ebene, in der es um die Bearbeitung und Bewältigung einer akuten Aufgabe oder herausfordernden Situation geht. Zum anderen soll die*der Ratsuchende auf der zweiten, der pädagogischen Ebene befähigt werden, zukünftige herausfordernde Situationen weitgehend selbst lösen zu können. Daher bewegen sich Sozialarbeiter*innen bei der sozialpädagogischen Beratung auf einem Grat zwischen ‚systematische Lösung/Entscheidung vorgeben‘ und ‚Lösung selbst finden‘ bzw. ‚Entscheidung selbst treffen‘ lassen. Bei der Lösungs- und Entscheidungsfindung gilt es zu unterstützen, indem Handlungsalternativen aufgezeigt, Wissen vermittelt, Orientierung gegeben und Alternativen aufgezeigt werden. Unterstützung ist auch wichtig, wenn es darum geht, die Ursachen und Hintergründe zu erforschen und einzuordnen. Belardi weist dabei mit Nachdruck darauf hin, dass grundsätzlich eine Defizitorientierung zu vermeiden ist: „Die Ratsuchenden haben bis jetzt ihr Leben ohne fremde Hilfe gemeistert. Diese Fähigkeiten heißt es zu verstärken und nicht erst einmal in Frage zu stellen.“ (Belardi 2011, S. 45).

Im Vordergrund sollten daher die Eigenbemühungen, Kompetenzen und Ressourcen der*des Ratsuchenden stehen, die unterstützt, gefördert und erweitert werden können, indem kleine realisierbare Teilschritte gemeinsam mit dem*der Ratsuchenden erarbeitet werden (vgl. Belardi 2011, S. 45) oder Informationen gegeben und Kontakt zu anderen Hilfestellen vermittelt werden. Basis sind in jeder Hinsicht eine kooperative und vertrauensvolle Beziehung und ein offenes Gespräch, das die*den Ratsuchenden zu einer bewussten Wahrnehmung der Situation bringt und die dazu führt, dass er*sie seine*ihre Verhaltensmuster, Wahrnehmungen, Gefühle, Gedanken, Einstellungen verändert. Die sozialpädagogische Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie viele unterschiedliche und sich ergänzende Aspekte umfasst und keinen ausschließenden Charakter hat, sich also inhaltlich nicht nur auf einen Aspekt konzentriert (vgl. Belardi 2011, S. 34). Mediengestützte sozialprofessionelle Beratung im Allgemeinen und sozialpädagogische Beratung im Speziellen hat durch Corona neue Aufmerksamkeit erlangt. Beratungsangebote wie das Krisentelefon und die Telefonseelsorge sowie seit den 1990er-Jahren die Onlineberatung, die in der Regel per Chat oder E-Mail erfolgt, waren und sind stark nachgefragt. Um den Zugang zu Beratungsangeboten niedrigschwellig zu halten, werden zunehmend auch Social Media und Messenger in die sozialprofessionelle Beratung eingebunden. Dass das Wissen aus dem Feld der Telefon- und Onlineberatung aber nur bedingt auf die Nutzung von Social Media in der Beratung übertragen werden kann, zeigen die Beiträge des Themenschwerpunkts dieser Ausgabe.

Nichtmenschliche AI-Based Beratung

In aller Munde ist derzeit die auf künstlicher Intelligenz basierende Software ChatGPT (siehe Wütscher 2023 in dieser Ausgabe, S. 5) des US-Unternehmens OpenAI. Ein der Software implizierter Chatbot erzeugt in kürzester Zeit Texte unterschiedlicher Textsorten (u. a. Text- zusammenfassungen, Dankschreiben, Reden, Bewerbungen, Seminararbeiten, Projektkonzepte). Darüber hinaus soll ChatGPT in der Lage sein, nahezu menschliche Antworten auf Fragen aller Art zu verfassen und komplexe Sachverhalte einfach zu erklären. Allerdings zeigte der erste Test (eine Zusammenfassung eines von mir selbstverfassten Buches zu erstellen) noch deutliche Schwächen. Es scheint plausibel, dass diese darin begründet liegen, dass der Inhalt des Buchs zwecks Analyse zunächst ins Englische

übersetzt und dann für die Antwort/Zusammenfassung rückübersetzt wurde, weshalb beispielsweise statt des in sozialarbeiterischen Kontexten gebräuchlichen Begriffs „Einrichtungen“ nun „Unternehmen“ genutzt wird. Ein zweiter und dritter eigens für dieses Editorial gemachter Versuch, löste zunächst eine Warnmeldung aus. Die Antwort auf die Aussage, „mein Freund hat Schluss gemacht“, umfasste vier Sätze, die einem bestimmten Schema folgten: (1) verstehendes Verständnis inklusive Zusammenfassung der Anfrage, (2) Empathiebekundung, (3) Ratschlag, (4) Verabschiedung. Die ChatGPT-Antwort auf meine dritte Anfrage stellt sich ähnlich dar (siehe Abb.). Dass der Chatbot damit an seine Grenzen stößt bzw. die dahinterstehenden Verantwortlichen damit bewusst möglichen Schadenspflichtansprüchen vorbeugen wollen, ist nachvollziehbar. Positiv ist dennoch, dass ChatGPT den Ratsuchenden zunächst durch die Empathiebekundungen das Gefühl vermittelt, wahr- und ernstgenommen zu werden. Und es stellt sich die Frage, ob dies Sozialprofessionellen in ihrem stressigen Alltag auch immer so gut gelingt ... Im Hinblick auf die technologischen Entwicklungen daher als Schlusssatz ein altes Sprichwort leicht abgewandelt: „Kommt Zeit, kommen neue Beratungsformen.“

Die Themenbeiträge

Die Nutzung von Messengern ist vermutlich für die meisten Leser*innen ein alltägliches Phänomen und Teil ihrer medialen Alltagspraktiken, insofern eröffnet Petra Riesau, die sich in ihrem Beitrag mit den Besonderheiten und Herausforderungen der Messengerberatung beschäftigt, einen alltagsnahen Einstieg in das Thema. Anschließend analysiert Marc Witzel in Form einer theoretischen Annäherung Social Media als Räume für Beratung. Im Fokus steht die Gestaltung digitaler sozialpädagogischer Orte als professionelle Herausforderung. Wie sich das konkret in der Praxis gestaltet, beschreibt Julian Erdmann am Beispiel der Digital Streetwork. Wobei er den Blick auf die Grenzen/-losigkeit und die damit einhergehenden Entgrenzungen lenkt. Nachdem mit den ersten Beiträgen die besonderen Rahmenbedingungen für Beratungssettings mit Social Media beleuchtet werden, gehen die beiden folgenden Beiträge auf die Perspektiven der am Beratungsprozess direkt involvierten Personen ein: Laura Best hat die Akzeptanz der Videoberatung aus der Klient*innen-Perspektive untersucht und stellt ihre Erkenntnisse zusammengefasst vor. Inse Böhmig und Jessica Ranitzsch beschreiben, warum es eine Kunst ist, digitale*r Berater*in zu sein und welche Fähigkeiten und Kompetenzen es dazu braucht. Den Abschluss der Themenbeiträge bildet ein Interview mit Warc Weinhardt, in dem er die zukünftigen Möglichkeiten und Perspektiven der (digitalen) Beratung diskutiert.

Abgerundet wird das Thema durch die Vorstellung des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg und ein themenorientiertes Glossar. Wir wünschen viel Spaß beim Lesen und hoffen, mit dem Themenschwerpunkt einige Denkanstöße liefern zu können.

Literatur

Belardi, Nando (2011). Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. Weinheim/München: Beltz Juventa.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) (2002). Qualitätsbeschreibung Sozialprofessionelle Beratung. Berlin. www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads [Zugriff: 15.03.2023]

Straumann, Ursula (2001). Professionelle Beratung: Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.
Kröning: Asanger.

¹Der Beitrag bezieht sich auf die Publikation: Stix, Daniela C. (2021). Praxishandbuch. Beraten mit Social Media.
Digitale Soziale Arbeit mit Jugendlichen. Weinheim: Beltz Juventa.