

Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

PROF. DR. GERD STÜWE

Gerd Stüwe, Dipl. Soz., Dr. phil., ist Professor für Theorie der Sozialarbeit, Jugendforschung, Migration und Sozialplanung an der Frankfurt University of Applied Sciences. www.gerd-stuewe.de

PROF. DR. NICOLE ERMEL

Dipl. Soz. Arb., Dr. paed., ist Professorin für Soziale Arbeit an der Internationalen Hochschule Bad Honnef IUBH am Standort Düsseldorf. www.iubh-dualesstudium.de

Die fortschreitende Digitalisierung nimmt Einfluss auf alle Lebensbereiche und verändert das soziale Miteinander entscheidend. Um einen Zugang zu Wissen zu erhalten und gesellschaftlich partizipieren zu können, wird es immer wichtiger, sich in der digitalen Welt auszukennen und sich zu vernetzen. Die Soziale Arbeit muss sich mit der veränderten Wirklichkeit auseinandersetzen und eigene Positionen in der Debatte über das menschliche Zusammenleben entwickeln.

Die Digitalisierung hat immer stärker in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit Einzug gehalten. Diese Entwicklungen werden auch durch die wachsende Bedeutung der digitalen Medien im Alltag der Adressat*innen und der Fachkräfte der Sozialen Arbeit befördert. So ist es nicht überraschend, dass eine Kommunikation von Fachkräften der Sozialen Arbeit und Adressat*innen immer mehr über Apps und soziale Netzwerke, wie z. B. WhatsApp und Facebook, stattfindet. Ebenso ist festzustellen, dass die Träger der Sozialen Arbeit ihr Interesse an digitalen Anwendungen entdeckt haben und für administrative Abläufe, Fallbearbeitung und Falleinschätzungen vermehrt digitale Tools einsetzen. Bereits seit geraumer Zeit sind Beratungsangebote online zugänglich. Digitale Medien im Kontext der Sozialen Arbeit spielen somit auf zwei Ebenen eine bedeutsame Rolle. Zum einen durch die Nutzung von Alltagsmedien im Kontakt und kommunikativen Handeln mit anderen Fachkräften und den Adressat*innen sowie den Einsatz von fachspezifischer Software für die Organisation der Sozialen Arbeit (vgl. Kutscher 2016, S. 1 ff. und Kutscher 2017, S. 18 f.).

Der Einsatz von digitalen Medien für Planungs- und Recherchezwecke, wie zum Beispiel Jugendhilfe- und andere Bedarfsplanungen oder um Förderanträge und Angebotsgestaltungen zu erstellen, ist heutzutage Standard. Diensthandy und

Laptop oder Bürocomputer mit Internetzugang gehören zur selbstverständlichen Arbeitsausstattung der Fachkräfte für Soziale Arbeit. Inzwischen verfügt jeder Träger der Sozialen Arbeit über eine Internetpräsenz und ist zudem auch in den sozialen Netzwerken vertreten. Über die Netzwerke können unter den Trägern und den Fachkräften der Sozialen Arbeit Daten verwaltet und ausgetauscht werden.

Unbehagen gegenüber digitaler Technik

Die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit sind ebenso wie in allen anderen gesellschaftlichen Bereichen ein Geschäftsfeld der IT-Konzerne und unterliegen damit den Profit- und Vermarktungsinteressen dieser Konzerne. Es ist mit Sicherheit davon auszugehen, dass personenbezogene Daten auf Plattformen und über Tools der IT Konzerne für kommerzielle Zwecke abgegriffen und verwertet werden. Die genutzten Anwendungen, und das gilt es zu bedenken, sind originär nicht für pädagogische Zwecke entwickelt worden. Das bedeutet, dass es gerade in sozialen Arbeitsfeldern angebracht ist, mit den Daten sensibel umzugehen und dem Datenschutz große Bedeutung beizumessen.

Vor diesem Hintergrund ist das Unbehagen gegenüber digitaler Technologie keinesfalls unbegründet, denn die Soziale Arbeit hat es in der Regel mit Personen

zu tun, die vor allem Zuwendung und Betreuung benötigen, und das kann sicherlich nicht von einer Maschine oder einer digitalen App übernommen werden.

In pädagogischen Berufen ist eine

ten zur Verfügung stünde. Wobei darauf hingewiesen sei, dass jedwede Software immer im Spiegel der Profession der Sozialen Arbeit bewertet werden muss (vgl. Brüggem/Lutz 2017, S. 6 ff).

»Allerorten wird beteuert, dass digitale Medien den Alltag erleichtern und die Arbeitswelt angenehmer gestalten. Das ist sicherlich nicht von der Hand zu weisen, es erwachsen daraus aber auch Gefahren und Herausforderungen«

unspezifische Technikskepsis weit verbreitet. Zorn/Seelmeyer (2015, S. 142) zufolge nutzen Studierende aus sozialen Fachbereichen auffallend seltener digitale Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten als Studierende anderer Studienrichtungen. Dies lässt vermuten, dass die Anwendungen von digitalen Techniken auch in ihrem Berufsalltag weniger relevant sind und spezielle Software eher zurückhaltend genutzt wird. Diese Skepsis bedingt sicherlich auch eine geringere Qualifikation in technischen Belangen.

Es ist deshalb dringend zu empfehlen, Medienbildung in sozialen Studiengängen zu implementieren. Ebenso sollten eine informationstechnische Grundbildung und eine technische Qualifizierung dazugehören. Zudem wäre eine Förderung der Reflexionsfähigkeit bezüglich der Einflüsse von digitaler Technik auf das beruflich Handeln und das Verhalten der Adressat*innen förderlich. Technikbildung muss zu einem wichtigen Bestandteil der Ausbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit werden und sollte weit über eine Vermittlung von instrumenteller Technikkompetenz hinausgehen (vgl. Zorn/Seelmeyer 2015, S. 142). Die Akteur*innen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit müssen zukünftig zwangsläufig eigene Ideen und Softwarelösungen für den Einsatz digitaler Medien entwickeln.

Eine Sammlung entsprechender Softwareangebote gibt es bereits im Internet (www.socialsoftware.de/softwarekatalog.html). Beim Durchstöbern dieser Plattform wird deutlich, welche Vielfalt von digitalen Anwendungsmöglichkei-

Beziehungsarbeit bleibt die Kernaufgabe der Sozialen Arbeit

Die Soziale Arbeit, die Beziehungsarbeit zu ihren Kernaufgaben zählt, wird zusehends mit digitalen Technologien konfrontiert. In einer solchen Konfrontation und damit Einbeziehung von Technik werden schließlich pädagogische Prozesse abstrahiert und einer Formalisierung unterworfen. Vor allem bei Falldokumentation und Fallanamnese oder der Planung und dem Auswerten von Maßnahmen und Angeboten schlägt

»Es ist unbestritten, dass eine digitale Falldokumentation hilft, Vorgänge zu strukturieren und zu systematisieren, sie darf aber keinesfalls die professionellen Handlungsoptionen einschränken«

bei dem Einsatz von digitalen Medien die Formalisierung durch. Fachkräfte der Sozialen Arbeit müssen in der Lage sein, diese Phänomene zu erkennen und sie müssen lernen, damit adäquat umzugehen. Das muss nicht bedeuten, dass sie die Algorithmen umsetzen und programmieren können müssen, sie sollten jedoch informatische Grundkenntnisse besitzen und befähigt sein, die Prozesse einer Formalisierung zu deuten (vgl. Brüggem 2017, S. 14, 15).

Am Beispiel von Falldokumentation und Fallanamnese mittels Computer lässt sich der Formalisierungseffekt anschaulich beschreiben. Beratungs- oder Anamnesegespräche werden durch softwareunterstützte Katalogisierung und standardisierte Fragen einer individuellen Beurteilung weitgehend entzogen. Die Aufmerksamkeit für Zwischentöne und die interaktiven Prozesse schwinden, denn die vorgegebene Kategorie der speziellen Software prägt die Sichtweise der Akteur*innen. Vor diesem Hintergrund liegt die Vermutung nahe, dass sich eine solche digitalisierte Falldokumentation einer verwaltungstechnischen Logik anpasst. Es ist sicherlich unbestritten, dass eine digitale Falldokumentation bzw. eine digitale Fallakte hilft, Vorgänge zu strukturieren und zu systematisieren, sie darf aber keinesfalls die professionellen Handlungsoptionen einschränken, deshalb sollten in diesen Verfahren die Interpretationsmöglichkeiten und die Ermessensspielräume der Fachkräfte berücksichtigt werden (vgl. Kutscher 2017, S. 2).

Bei der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit muss darauf geachtet werden, dass die Auswahl von Software den fachlichen Prinzipien der Sozialen Arbeit gerecht wird. Aus dieser Perspektive sind Möglichkeiten und Anreize für ein dialogisches Verhältnis zu den Adressat*innen zu beachten. Konkret meint dies, narrativen Elementen Raum zu bieten. Damit

kann der Respekt vor der Lebenspraxis der Adressat*innen, der von einer schwerpunktmäßig softwarebasierten Praxis eher vernachlässigt wird, gewahrt bleiben.

Erleichterung oder Kontrolle

Allerorten wird beteuert, dass digitale Medien den Alltag erleichtern und die Arbeitswelt angenehmer gestalten. Das ist sicherlich nicht von der Hand zu

weisen, es erwachsen daraus aber auch Gefahren und Herausforderungen.

Die Technisierung von Arbeitsabläufen und der Einsatz von Software im Verwaltungshandeln stellen zwar häufig eine Arbeiterleichterung dar, bringen aber zugleich rationalisierende Effekte mit sich. Ebenso können mit dem Sammeln von Daten anhand von Falldokumentationen, von Handlungsabläufen und aus den sozialen Netzwerken die Fachkraft der Sozialen Arbeit und auch die Adressat*innen ohne Probleme in Monitoringprozesse eingebunden bzw. überwacht werden. In den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit können inzwischen große Mengen von Daten generiert werden, sei es über Netzwerkprofile oder aus Falldokumentationen. Somit wäre es möglich, Informationen über Bewegungsprofile, Netzwerkkontakte, Suchtverhalten und generell abweichendes Verhalten zu sammeln. Diese Daten könnten mithilfe von Algorithmen ausgewertet und für eine Profilbildung der Adressat*innen verwendet werden. Damit wäre denkbar, die Verwertung von Daten, wie sie im Konsumbereich bereits üblich ist, auf den sozialen Bereich auszuweiten und kriminelles und abweichendes Verhalten voraussagen (vgl. Kutscher 2017, S. 3).

Die sozialen Medien sind in der Praxis angekommen

Die sozialen Medien wie WhatsApp und Facebook sind inzwischen in der beruflichen Praxis der Sozialen Arbeit angekommen. Vor allem in den Handlungsfeldern Streetwork, Jugendarbeit und Schulsozialarbeit werden gerne »Einzelfreundschaften« mit den Adressat*innen von Beratungsangeboten geschlossen oder Gruppen gebildet. Aber auch in Tagesgruppen und der stationären Jugendarbeit, wie z. B. in der Heimerziehung, sind die sozialen Medien gebräuchlich. Sicherlich werden darüber der persönliche Kontakt und die Beziehung sowie die Erreichbarkeit optimiert, zugleich ist die Nutzung auch ein Indiz für eine Alltags- und Jugendnähe der Fachkräfte der Sozialen Arbeit. Die Nutzung birgt jedoch in mehrfacher Sicht beträchtliche Risiken. Zunächst einmal stellt sich das Problem des Datenschutzes. Wie kann garantiert werden, dass personenbezogene Daten (Bilder und Informationen) vor einer Veröffentlichung geprüft bzw. nicht preisgegeben werden? Zudem kann bei der Nutzung sozialer Netzwerke im beruflichen Alltag das Einfließen von Informationen aus dem

privaten Bereich kaum verhindert werden. Damit wären wir auch schon bei der Problematik der Vermischung von Privatem und Dienstlichem. Die räumliche, zeitliche und soziale Vereinnahmung durch die digitalen Medien, dazu gehört auch das Diensthandy, hebt die Grenzen von Privatheit und dienstlichen Belangen auf. Es sollte in diesem Zusammenhang geklärt werden, inwieweit Grenzen der Erreichbarkeit festgelegt werden müssen und wie im Rahmen einer weitgehend informellen Kommunikationsstruktur eine Beschränkung auf fachliche Informationen möglich ist.

Wenn Fachkräfte der Sozialen Arbeit und Jugendliche auf Facebook befreundet sind oder der gleichen WhatsApp Gruppe angehören, ist es sehr diffizil, das Distanz-Nähe-Verhältnis fachlich adäquat zu gestalten. Die gleiche Problematik existiert

graphischen Wandeln immer stärker in den Fokus der Sozialen Arbeit drängen, zu befürchten, dass sie ausgeschlossen bleiben. Generell ist vor diesem Hintergrund zu klären, welche Akteur*innen von den Anwendungen der informationstechnischen Medien ausgeschlossen sind und wie sie erreicht werden können. Ebenso ist darüber nachzudenken, welche anderen Akteur*innen nunmehr neu in das Blickfeld der Sozialen Arbeit rücken.

Über diese technischen Möglichkeiten verändern sich zukünftig die klassischen Beratungsangebote, denn die Face-to-face-Beratung wird auf jeden Fall ergänzt, wenn nicht sogar weitgehend durch die Online-Beratung und die digitalen Betreuungsangebote ersetzt. Es entstehen neue Netzwerke, auch Beratungsnetzwerke und Selbstinformationssysteme sowie

»Auch wenn die Digitalisierung im Bereich der Sozialen Arbeit zunehmend an Bedeutung gewinnen wird, darf nicht vergessen werden, dass Soziale Arbeit nach wie vor bedeutet, Beziehungsarbeit zu leisten«

auch bei der Nutzung der digitalen Medien bei dem Austausch von Informationen der Fachkräfte untereinander. Auch hier stellen sich die Fragen der Erreichbarkeit und das klare Trennen von fachlichen Dialogen und privaten Nachrichten. Verschiedene Träger der Sozialen Arbeit haben bereits unter Datengesichtspunkten Richtlinien für den Umgang mit den sozialen Medien im beruflichen Umgang festgelegt. Dabei geht es darum, Regeln auszuhandeln und Vereinbarung für eine Nutzung der sozialen Medien zu treffen. Es sollte zunächst eine Erlaubnis für eine Nutzung eingeholt und die Verantwortlichkeit für das Medium festgelegt werden, zugleich sollte eine private Kommunikation über die sozialen Medien ausgeschlossen sein.

Während jugendliche Adressat*innen digitalen Medien gegenüber eher aufgeschlossen und auch in der Lage sind, solche Zugänge für sich zu nutzen, steht für eine große Anzahl von älteren Adressat*innen, die aufgrund des demo-

neue technische Hilfsmittel (technikgestützte Wohnformen) sowie Angebote über YouTube und Google Maps.

Der Einsatz von digitalen Medien transformiert nicht nur die bestehenden Angebote der Sozialen Arbeit, es entstehen durch sie auch neue Arbeitsfelder – zu nennen wären etwa Cybermobbing, Hate Speech und Public Shaming sowie Online- bzw. Spielsucht. Es haben sich aber auch neue integrierte Versorgungssysteme mit online zu buchenden Konsumgütern und ambulanten Diensten entwickelt. Der Leistungsempfänger kann problemlos auf digitalem Wege von zu Hause aus soziale und alltagspraktische Dienstleistungen zusammenstellen und abrufen.

Neue Chancen und Herausforderungen ergeben sich in der außerschulischen digitalen Bildung und der Jugendarbeit. Neue Potenziale für Bildungsprozesse, auch im Hinblick auf eine Berufsvorbereitung bzw. eine Hinführung zum Arbeitsleben, können über digitale Tools

entwickelt werden, hier besteht noch ein großes Entwicklungspotential. Auch die Möglichkeiten der Partizipation von Adressat*innen über digitale Medien sind bei weitem noch nicht ausgeschöpft. So können sich für alle Akteur*innen im sozialen Handlungsfeld vielfältige Möglichkeiten ergeben, z. B. Sorgeberechtigte und Betroffene bei Hilfeplangesprächen bereits im Vorfeld über technische Kommunikationsangebote einzubeziehen und zu beteiligen. Auch sollte vermehrt nach Möglichkeiten gesucht werden, die Teilhabe Jugendlicher am gesellschaftlichen und politischen Geschehen zu stärken – über soziale Netzwerke ebenso, wie durch spielerische Befragungs- und Erkundungsaktionen oder interaktive Videofeatures.

Auch wenn die Digitalisierung im Bereich der Sozialen Arbeit zweifellos weiter an Bedeutung gewinnen wird, darf eines bei alledem nie vergessen werden, dass Soziale Arbeit nach wie vor insbesondere bedeutet, Beziehungsarbeit zu leisten. Auch zukünftig werden in erster Linie die Benachteiligten der Gesellschaft die Zielgruppe der Sozialen Arbeit sein und das bedeutet für die Soziale Arbeit die Aufgabe, Beziehungen herzustellen, zu begleiten und zu fördern, Ressourcen zu entdecken und Entwicklungsarbeit zu leisten. ■

Literatur



Brüggen, Nils (2017): Digitale Dinge in der pädagogischen Arbeit. In: merz Heft 4, Seite 10 – 17

Brüggen, Nils/Lutz, Klaus (2017): Smart youth work – zur digitalen Zukunft der Sozialen Arbeit. In: merz Heft 4, S. 6 – 9

Kutscher, Nadia (2016): Digitalisierung – Quo Vadis Jugendsozialarbeit. In: Jugendsozialarbeit aktuell. Nummer 141, ohne Seitenangaben

Kutscher, Nadia (2017): Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: merz Heft 4, S.18 – 25

Stüwe, Gerd / Ermel, Nicole (2019): Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim: Beltz Juventa Verlag

Zorn, Isabel / Seelmeyer, Udo (2015): Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit. In: Der pädagogische Blick, Heft 3, S. 134

»ohne Konkurrenz«

Sozial Info 4/14, zur Voraufgabe



Gesetze für die Soziale Arbeit

Textsammlung

Ausgabe 2018/19

8. Auflage 2019, 2.880 S., brosch., 22,- €

ISBN 978-3-8487-5136-5

nomos-shop.de/39321

Die topaktuelle Ausgabe 2018/19 mit über 120 Rechtsvorschriften bietet Ausbildung und Praxis der sozialen Berufe alle Rechtsgrundlagen, die Sie in der praktischen Arbeit benötigen.

Ein transparentes Orientierungssystem ermöglicht – auch für Nichtjuristen verständlich – den Zugang zu den Einzelnormen auf mehreren Ebenen:

- Eine klare alphabetische Gliederung führt schnell zum gesuchten Gesetz.
- Die systematische Übersicht gibt einen Gesamtüberblick über den thematischen Zusammenhang.
- Ein detailliertes Stichwortverzeichnis erleichtert das schnelle Auffinden der gesuchten Norm.



Nomos