

Berlin, August 2023

Aktionsbündnis Teilhabeforschung e. V.

AG Digitalisierung (AG-DigitAT)

„Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit unter Berücksichtigung der Digitalisierung“, AG Digitalisierung (AG-DigitAT)

Liebe Interessentin, lieber Interessent,

wir freuen uns, Sie in der AG Digitalisierung (AG-DigitAT) des Aktionsbündnisses Teilhabeforschung e. V. begrüßen zu dürfen.

Als Hochschullehrerin und Teil der Community der Sozialen Arbeit ist das Thema Digitalisierung sehr relevant und die Wirkungen der Digitalisierung für und in der Sozialen Arbeit, und diesen Terminus möchte ich gerne etwas weiter fassen, in aller Munde. Welche konkreten Herausforderungen stehen mit dem Phänomen der Digitalisierung in Verbindung, wie werden sich Tätigkeiten, Berufe, Anforderungen, Curricula u. v. a. m. verändern? Wie sehen künftig personale soziale Dienstleistungen aus? Was bedeutet Digitalisierung gesellschaftlich auf der Mikro-, Meso- und Makroebene? Es gibt viele Fragen und wir würden uns sehr freuen, wenn wir unter dem Dach des Aktionsbündnisses Teilhabeforschung e. V. fachlich dazu ins Gespräch kommen können, Ausgang offen, Diskurs erwünscht.

Ich lade Sie als Moderatorin, gemeinsam mit Kollege Prof. Dr. Johannes Schädler, herzlich ein, die AG Digitalisierung inhaltlich und auch konzeptionell mitzugestalten. Wir freuen uns über die Diskussion mit Euch und Ihnen und laden auch andere Interessierte ein, sich an unserem spannenden Diskurs zu beteiligen. Auch Studierende, Fachkräfte aus der Praxis, Vordenkerinnen/Vordenker und Gestalterinnen und Gestalter, Befürworterinnen und Befürworter, Kritikerinnen und Kritiker sind herzlich eingeladen, sich hier in der AG Digitalisierung Gehör zu verschaffen.

Zunächst nehmen wir Sie gerne in unseren E-Mailverteiler auf. Wir freuen uns über Themenvorschläge gerne mit kurzen Statements oder Beiträgen, gerne literaturgestützt. Die AG Digitalisierung hat kein vorgegebenes Format, daher sind alle Arbeitsformen möglich und wünschenswert.

Kurz zum Vorgehen: Themenvorschläge werden aus unserer Arbeitsgruppe heraus gesammelt, gebündelt und in der jeweiligen Tagesordnung aufgenommen. Unsere Meetings sind online und finden zweimal jährlich montags mit längerem Vorlauf statt.

Frau Dr. Grüber hatte es in Ihrer Begleitmail bei Gründung der AG Digitalisierung im Jahr 2019 geschrieben: „Die AG-Arbeit ist erfolgreich, wenn sich für jede und jeden der AG-Mitglieder ein „benefit“, in welcher Art auch immer, ergibt“.

Wir können auf interessante Jahre der Zusammenarbeit zurückblicken und sind in verschiedenen Formaten mit unseren fachlichen Expertisen präsent:

Durchführung von zwei Workshops

- 2021 mit dem Titel „*Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen als Herausforderung für transdisziplinäre Forschung und Entwicklung*“, online auf Wunsch des Referats FT 1 „Haushalt, Förderprogramme, Digitalisierung und Inklusion“ des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung (BMAS)
- 2022 mit dem Titel „*Co-kreative Designs und Unterstützungsarrangements – Problemaufriss aus verschiedenen Perspektiven*“, online

Herausgabe eines Sammelbandes

- hrsg. von Ute Kahle und Johannes Schädler mit dem Titel „*Digitale Teilhabe und personenzentrierte Technologien im Kontext von Menschen mit Behinderungen*“ (i. E.)

Erarbeitung eines Eckpunktepapiers

- Titel „Digitale Teilhabe und Assistive Technologien – vorläufige Eckpunkte einer Forschungsagenda“ (i. E. Zeitschrift für Sozialmanagement 2/2023)

Expertentagung

- 27.03.2023 (abgesagt wegen Bahnstreik) „*Forschungsperspektiven auf Herausforderungen digitaler Teilhabe und personenzentrierter Technologien für Menschen mit Behinderungen*“
- 20.11.2023 „*Forschungsperspektiven auf Herausforderungen digitaler Teilhabe und personenzentrierter Technologien für Menschen mit Behinderungen*“

Als Auftakt zu einer interessanten Diskussion senden wir Überlegungen, die im Zusammenhang mit einer Einführung in die Thematik als Seminar mit Studierenden des Sozialmanagements entstanden sind. Wir freuen uns über Feedback dazu

Es grüßt Sie und Euch herzlich Moderatorin Prof. Dr. Ute Kahle

Ute.Kahle@srh.de

Hinsichtlich der Herausforderungen und Veränderungsprozesse, die die Digitalisierung für die Soziale Arbeit bedeutet, beziehe ich mich gerne auf mein Manuskript vom Mai 2020 und verweise zudem auf den Aufsatz von Christian Geyer „Hilfe als Ware auf digitalen Marktplätzen. Überlegungen zu einer realistischen Utopie zwischen Coopetition und Commons“, erschienen in der zfwu 21/1 (2020), 34-61.

Berlin im Mai 2020

1 Einführung

1.1 Professionelles Handeln im Kontext der Digitalisierung

Nachdenken über professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit unter Berücksichtigung der Digitalisierung verweist auf Diskursstränge, die es gilt, miteinander in Verbindung zu bringen.

Zunächst ist zu klären, was unter „Professionellem Handeln“ in der Sozialen Arbeit verstanden werden kann. Der Terminus verweist auf die Professionalisierungsdebatte, die mit der Verberuflichung der Sozialen Arbeit durch Alice Salomon, Begründerin der ersten sozialen Frauenschule, zu Beginn des 20. Jahrhunderts ihren Anfang nahm [v. Spiegel 2013, 36].

Die Debatte wurde in den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts virulent, als die bis dahin an Höheren Fachschulen erfolgte Berufsausbildung an die Hochschulen überführt wurde. Ist Soziale Arbeit Beruf oder Profession? Berufssoziologische Überlegungen, die Ausbildung eines Berufsprofils und der beruflichen Identität sollten die gesellschaftliche Bedeutung hervorheben, um den Expertenstatus zu erlangen, um den Absolventinnen und Absolventen berufliche Domänen zu sichern. Das Fehlen spezieller Domänen für soziale Berufe, besondere Kompetenzansprüche, der Bezug auf Wissensbestände des gesamten Spektrums der Human- und Sozialwissenschaften, der es verunmöglicht, eine berufliche Identität zu begründen, das doppelte Mandat, dem Soziale Arbeit unterliegt und sich sowohl autonomiefreudlich als auch staats- und institutionenbezogen zeigt sowie der geringe Grad an berufsständischen Vertretungen und darin ein geringer Organisationsgrad zeugt von Umsetzungsproblemen [v. Spiegel 2013, 38].

1.2 Spannungsfelder „professionellen Handelns“ – ungeklärte Fragen

Mit Professionalisierung ist im allgemeinen Sinne gemeint, wie die unterschiedlichen Wissens Elemente wie Fachwissen, Fachdidaktisches Wissen, pädagogisch-diagnostisches Wissen, Praxiserfahrungen in Lern- und Bildungsprozessen so angeeignet und integriert werden können, dass professionelles Handeln entsteht. Professionelles Handeln ist wissens- und wertebasiertes Handeln in einem institutionellen Kontext. Dabei existieren einige Herausforderungen, von denen die Hauptlinien hier benannt werden:

- a) Professionalität vs. Freiwilligkeit: Was kennzeichnet „professionelle“ Unterstützung und Hilfeleistungen gegenüber unentgeltlich erbrachten Formen?
- b) Standardisierung vs. Fallarbeit: Inwiefern sind professionalisierte Formen der Hilfeleistung und Unterstützung standardisierbar?
- c) Theorie vs. Praxis: Wozu benötigen Praktikerinnen „wissenschaftliches Wissen“. Wie fließt dieses Wissen in die Praxis ein?

- d) Wissenschaftlich-forschendes Arbeiten vs. Professionell-praktisches Arbeiten: Soll das Studium der Sozialen Arbeit zu einem wissenschaftlich-forschendem oder professionell-praktischem Handeln befähigen?
- e) Expertise der Sozialen Arbeit vs. Expertise angrenzender Professionen: Wofür sind Professionelle der Sozialen Arbeit Experten?

1.3 Aufgaben der Sozialen Arbeit im Wandel

In Zusammenhang mit der Digitalisierung ergibt sich für die Soziale Arbeit zunächst die Aufgabe der Medienbildung und die Gestaltung des kulturellen Wandels für Fachkräfte als auch für Adressatinnen. Für Fachkräfte geht es um das konzeptionelle Wissen wie sich digitale Medien sinnvoll zur Verbesserung und Erweiterung ihrer Angebote nutzen lassen. Dabei kann das Wissen nicht allein in der Vermittlung von Kenntnissen zur Onlineberatung und dem Einsatz einer Dokumentationssoftware für die Jugendamtsarbeit bestehen. Vielmehr sind auch Rahmenbedingungen zu klären, wie zum Beispiel, dass menschliche Fachkräfte in Teilen oder ganz in der Onlineberatung ersetzbar sind und welche ethischen Probleme sich daraus ergeben. Wie muss der Sozialraumdiskurs vor dem Hintergrund der Digitalisierung mit seiner entörtlichten und entzeitlichten Logik weitergeführt werden? Soziale Arbeit sollte den kulturellen Wandel erkennen und mitgestalten, um sich nicht, ähnlich wie in der Dienstleistungs- und Ökonomisierungsdebatte, durch fachfremde Diskurse der eigenen Themen zu entledigen. Die Digitalisierungsdebatte muss Soziale Arbeit entlang ihrer eigenen Erfordernisse entwickeln und führen, zum Beispiel in der Schulsozialarbeit, in der es um Onlinemobbing, Onlinestress, exzessiver Mediennutzung, Sexting und klassischer Medienerziehung geht oder im Bereich des Kinder- und Jugendschutzes hinsichtlich Computerspielen, Pornographie im Netz und Cybergrooming. Digitalisierung ist jedoch längst kein Kinder- und Jugendthema mehr. Teilhabe von Senioren, Inklusion und Partizipationsprozesse können durch digitale Medien ermöglicht oder verbessert werden. Digitale Medien bieten viele Chancen, die noch zu häufig ungenutzt bleiben.

Auf gesellschaftlicher Ebene findet Meinungsbildung auch im Netz statt. Hetze und Rassismus können durch das Internet verbreitet und gefördert werden. Neue Arbeitsfelder entstehen zum Beispiel durch e-sport, andere Arbeitsfelder verändern sich oder entfallen. Digitalisierung bringt weitreichende Veränderungen für die Soziale Arbeit mit sich. Insofern ist die Frage zu stellen, wie die Professionalisierung hinsichtlich des digitalen Wandels der Sozialen Arbeit aussehen soll.

2 Entwicklungslinien

2.1 Trends der Digitalisierung

Gemeinsame Kalender, Google Maps, Instant Messaging, Smartphone. Ganz allgemeine Begleiter durch den Alltag. Diese Formen der Digitalisierung sind zur Selbstverständlichkeit geworden.

Digitalisierung hat verschiedene Bedeutungen. Der Begriff kann die digitale Umwandlung und Darstellung bzw. Durchführung von Information und Kommunikation meinen, aber auch die digitale Modifikation von Instrumenten, Geräten und Fahrzeugen. Zudem bezeichnet der Begriff eine Wende in der historischen Entwicklung der Menschheit, sodass die digitale Revolution als Zeitalter nach der industriellen Revolution bekannt geworden ist [Caritas 2020].

Im Ergebnis ist der Begriff Digitalisierung nur schwer fassbar und der Prozess der „digitalen Transformation“ erscheint abstrakt. Es geht nicht nur um Hardware und Software, sondern um das Zusammenspiel von Technik, Gesellschaft und Individuum. Als gesellschaftspolitischer Begriff bezeichnet Digitalisierung einen umfassenden Wandel, der durch digitale Technologien (Computer, Internet, Robotik, Künstliche Intelligenz) vorangetrieben wird und alle Lebensbereiche wie Lernen und Arbeit, Freizeit, die Gestaltung sozialer Beziehungen, das Konsumverhalten, Mobilität und vieles mehr umfasst [Caritas 2019, 2]. Die Digitalisierung hat grundlegenden Einfluss. Mit ihren digitalen Tools eröffnen sich neue Möglichkeiten der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen. In der Pflege genauso wie für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen.

Digitalisierung ist keine Modeerscheinung, sondern ein dauerhafter und umfassender Prozess des digitalen Wandels und bedeutet, dass alles, was digitalisiert werden kann, auch digitalisiert wird. Alles, was vernetzt werden kann, wird vernetzt werden. Alles, was automatisiert werden kann, wird automatisiert werden [Caritas 2019, 2].

- Vernetzen

Ortsunabhängiger Zugang zu Unterhaltung, Daten überall auf der Erde abrufbar über Clouds, Teilhabe an der Gesellschaft ist derart möglich, Telemedizin, Online-Beratung, bessere Vernetzung durch Digitalisierung

- Teilen statt Besitzen

„Sharing Economy“: Gemeinschaftskonsum durch geteilte Nutzung von Gütern. Wissen durch Wikipedia teilen, Teilen ermöglicht effektiven Konsum wie Auto oder Fahrrad teilen. Durch Vernetzung werden Ressourcen genutzt, die vorher ungenutzt waren. Nicht alles wird durch Teilen besser, denn Teilen verändert die Art und Weise wer Geld verdient und ermöglicht eine neue Form des Kapitalismus. Wohnung via airbnb vermieten bedeutet Urlaub günstiger machen aber auch, dass Hotelbesitzer weltweit weniger verdienen. Ressourcen werden effektiver genutzt, aber verändert auch den Wirtschaftskreislauf.

- Daten und Automatisierung

Abgabe von Daten ermöglichen Anbietern, ihre Dienste noch besser an die Bedürfnisse der Kunden anzupassen. Bewegungsprofile von Nutzern werden erstellt und ermöglichen die Anzeige passender Werbung. Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, die dazu führen, dass menschliche Tätigkeiten zum Teil ersetzt werden (Pflegeroboter). Der Umgang mit Daten und künstlicher Intelligenz ist ein weltweit politisches und soziales Thema.

- Personenzentrierung

Moderne Produktentwicklung analysiert Probleme und Bedürfnisse von Zielgruppen. Die kundenzentrierte Entwicklung basiert auf Methoden wie Interviews, Erstellung von Personas, Storyboards. Auf der Grundlage von Evaluationen werden die Angebote weiter perfektioniert und individualisiert. Individualisierte Angebote haben auch gesellschaftliche Folgen z. B. in der Sozialhilfe. Das BTHG basiert auf der Personenzentrierung von MmB. Mehr Entscheidungsfreiheit und ein selbstbestimmtes Leben sind die Folge.

- Veränderung der Arbeitswelt

Mit der digitalen Revolution haben sich die Anforderungen an Mitarbeiterinnen verändert. Neue Formen der Arbeit, die Grenzen zwischen Freizeit und Arbeitszeit verschwimmen lassen, immer erreichbar sein, ortsunabhängiges Arbeiten durch Internet, kein festes Büro mehr, fluide Hierarchien, agiles projektbezogenes Arbeiten, Generation XYZ, Diversifizierung, Fachkräftemangel.

- Veränderung der Kommunikation

Mit den E-Mails und Instant Messenger hat sich die Kommunikation grundlegend geändert. Die Art der Kommunikation sich verändert und Jugendliche haben eine Kurzsprache, die sich auf die Alltagssprache auswirkt. Emotionen werden mit Smileys ausgedrückt und es besteht die Möglichkeit über Video-Konferenzen mit Gruppen zu kommunizieren. Ständige Erreichbarkeit und Vernetzung sind die Folge. Die Methoden des Arbeitens verändern sich. Bar Camps, Design Thinking und Modelle wie Canvas werden nicht mehr nur in der IT-Branche genutzt. Der Mensch hat wie nie zuvor Zugriff auf orts- und zeitunabhängige Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten.

- Beschleunigung

Durch künstliche Intelligenz kann Leistung exponentiell wachsen. Die Beschleunigung hat Auswirkungen auf die Schnelligkeit von Kommunikation, Information, Technik sowie Güter- und Personentransport. Entwicklung erfolgt schneller und führt zu stetigem politischem und kulturellem Wandel.

- Hybridisierung der Sozialräume

Die Trennung zwischen virtueller und realer Realität greift nicht mehr. Sozialräume haben sich hybridisiert. Begriff wie online und offline sind überflüssig geworden. Ein Streit über facebook ist genauso real wie einer von Angesicht zu Angesicht. „Internet der Dinge“ bezeichnet ein Phänomen, dass die Einbettung des Internets in Gegenstände des Alltags ermöglicht, z.B. ein smarterer Kühlschrank. Virtuelle Realitätsbrillen erzeugen 3D-Bilder vor dem inneren Auge. Die Erfahrung fühlt sich real an. [Caritas 2019].

2.2 Herausforderungen für die Soziale Arbeit – Orientierung am Lebensweltkonzept

Die Digitalisierung führt zur Entgrenzung vertrauter Kategorien und Sozialräume und zu einer neuen Verteilung von Chancen und Risiken. Durch die Digitalisierung kann sich Ungleichheit verschärfen und die Teilhabe von Menschen eingeschränkt werden, zum Beispiel dadurch, dass ihnen der Zugang zu digitalen Angeboten verwehrt bleibt. Die teilhabeorientierte Nutzung digitaler Chancen soll gesellschaftliche Randgruppen einbinden und sie dazu befähigen, neue soziale Problemlagen, die durch „digital gaps“ entstehen können, zu verhindern.

Neue Anforderungen an die Organisationen der Sozialen Arbeit und ihrer Fachkräfte ergeben sich hinsichtlich der Kommunikation, der Zugangswege zu Unterstützungsbedürftigen und Engagierten, der lebensbegleitenden Bildung und Qualifizierung, der Kooperation und Vernetzung mit neuen Partnern, der Implementierung neuer technischer Lösungen und der Entwicklung einer digitalen Infrastruktur, des Wissensmanagements und des Wissenstransfers.

Weinhardt [2018] vertritt die These, dass der Prozess als kultureller Wandel der Sozialen Arbeit insgesamt aufzufassen ist und „nicht als die sozialmanagerielle Einführung von IT-Tools“. Um

die Digitalisierung Sozialer Arbeit zu verstehen, bietet es sich an, entlang des Konzepts der Lebensweltorientierung [Thiersch 2006], als wesentlichem Leitkonzept, zu argumentieren.

Welche Herausforderungen sollen mit der Digitalisierung der Sozialen Arbeit bewältigt werden und an welchen Maximen lässt sie sich ausrichten?

- Alltagsnähe

Der von Adressatinnen und Adressaten erlebte Alltag hat einen Eigensinn. Neben seinen Routinen des Zurechtkommens birgt Alltag auch das Potential, Kritik und Probleme der Lebensumstände unmöglich zu machen. Wie sieht Digitalisierung im Alltag von Klientinnen und Klienten aus? Soziale Arbeit tut sich durch eine latente Technikferne schwer, den digitalen Alltag wahrzunehmen.

- Regionalisierung/Dezentralisierung

Der Besuch von Komplex- und Spezialeinrichtungen zwingt den Abbruch von Alltagskontakten. Das Internet zerfällt wie die echte Welt durch unterschiedliche Milieus und Kulturen. Virtuelle Sozialräume können durch digitale Dienste so konzipiert werden, dass sie für Adressatinnen, die sich aufgrund ihrer Eigenlogik in anderen Regionen des Internets aufhalten, erreichbar sind.

- Prävention

Durch die potentielle Anonymität digitaler Dienste können zum Beispiel Stigmatisierungsängste und Gefahren weniger stark ausfallen als dies in Präsenzformaten der Fall wäre.

- Integration/Inklusion

Digitale Inklusion und inklusive Digitalisierung können vollkommen neue Handlungsmöglichkeiten eröffnen.

- Partizipation

In ihren Wurzeln ist Digitalisierung basisdemokratisch. Digitalisierung muss auch als verdeckte Kommerzialisierung gelesen werden, z.B. durch das Influencerwesen und der dadurch neuerlichen Kolonialisierung von Lebenswelt. Adressatinnen könnten über Soziale Dienste mitbestimmen und diese zu mehr und mehr responsiven Organisationen machen [Weingardt 2018].

In den Kerngeschäften der Sozialen Arbeit herrscht bis heute eine starke Ambivalenz gegenüber der Digitalisierung. Technikferne des Sektors kann nicht darüber hinwegtäuschen, dass es sich bei der Digitalisierung um intersektionale Fragestellungen handelt, die hochkomplex sind. Fachkräfte der Sozialen Arbeit und ihre Organisationen haben sowohl mit dem Generationeneffekt und der habituellen Orientierung aus der eigenen Mediensozialisation als auch mit den vorherrschenden Arbeitskonzepten des Primats der unbedingten persönlich-kopräsenten Begegnung sowie der strukturellen Ordnung zu tun. Sie stehen der entörtlichten und entzeitlichten Logik des digitalen Wandels entgegen. Dem gegenüber stehen Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit, die die Errungenschaften der Digitalisierung gerne nutzen oder nutzen könnten, medienaffine Jugendliche und auch Menschen, die aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen, eines fortgeschrittenen Lebensalters, einer Behinderung oder einem Wohnsitz in strukturschwachen Gebieten [Weinhardt 2017].

Für Forschung und Entwicklung stellt die Digitalisierung insofern ein herausforderndes Thema dar, welches u.a. von der Ev. Hochschule Nürnberg mit dem Konferenztitel „Chancen und Risiken der Digitalisierung in Sozialer Arbeit, Pflege und Erziehung“ aufgegriffen wurde. Im Rahmen der Konferenz wird die Verwendung digitaler Technologien in beruflichen Alltagspraktiken in verschiedensten sozialen Feldern vergleichend in den Blick genommen, um den Einfluss des digitalen Wandels auf die Berufspraxis, die Profession sowie die Arbeit mit Klientinnen und Klienten zu reflektieren. In zehn Foren werden Themen wie „Digitale Lernwelten und Netzwerke“, „Digitalisierung und soziale Teilhabe“, „Digitalisierung in Gesundheit und Pflege“, „Digitalisierung und Profession“, „Digitalisierung und Ethik“, „Professionalisierung mit Blick auf Digitalisierung und Macht“, „Soziale Dienstleistungen im Wandel“, „Digitale Kommunikation und Social Media“, „Arbeit in der Pflege im Wandel“ und „Digitale Methoden für die Professionalisierung“ verhandelt.

2.3 Gestaltungsansätze für professionelles Handeln und Digitalisierung Sozialer Arbeit

Innerhalb der Sozialwirtschaft sind Arbeitsplätze unterschiedlich stark von Digitalisierung geprägt [FGW 2017, 1]. 87,8% der Beschäftigten im Gesundheitswesen geben digitale Arbeitsbezüge an und im Sozialwesen 67,3% [Roth/Müller 2017, 20]. Digitale Systeme kommen in der Sozialen Arbeit bei Falldokumentationen und -planungen, als Social Media, Websites und Foren, in der Onlineberatung, als Diagnosehilfen und in Form von Serious Games zum Einsatz. [FGW 2017, 6].

Da Gesundheitsberufe und auch die sozialen und kulturellen Dienstleistungsberufe von personenbezogenen Aktivitäten geprägt sind, die darüber hinaus als nicht routinefähig oder vollständig substituierbar gelten, sind die digitalen Unterstützungsmöglichkeiten von geringer Bedeutung. Kernbestandteil sind interaktive Tätigkeiten wie Gefühls- und Emotionsarbeit sowie subjektivierendes Arbeitshandeln [ebenda 2017, 8]. Leitende Frage ist vielmehr, wie Tätigkeiten und Tätigkeitsbereiche durch Digitalisierung reorganisiert werden und welche Effekte sich hinsichtlich beruflicher Professionalität und Qualifikationen ergeben.

Dass dem Thema Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ein hohes Gewicht beigemessen wird hat auch damit zu tun, dass digitale Techniken die Lebenswelten von Klientinnen und Klienten stark prägen und zur Herausbildung neuer Sozialräume beitragen (digitale und mobile Kommunikation, Internetchats und -foren). Die Lebenswelten der Klientinnen und Klienten wiederum bedingen die Handlungsräume Sozialer Arbeit und beeinflussen insofern die wissenschaftliche Diskussion. In gleichem Maße verändern sich auch die Handlungskontexte Sozialer Arbeit. Sie reagiert über die Klienten vermittelten gesellschaftlichen Veränderungsprozesse und übersetzt dies in Anforderungen an das eigene Arbeitsfeld [FGB 2017, 12].

Kutscher et al. haben Fragen zur Gestaltung der Sozialen Arbeit der Zukunft im Blick auf Digitalisierung formuliert:

- „Wie verändert sich die Leistungserbringung im Feld der Sozialen Arbeit für Klientinnen und Klienten und Professionelle? Wie verändert sich das professionelle Arbeitshandeln im Spannungsfeld zwischen digitalisierten und nicht digitalisierten Tätigkeiten?“
- Inwiefern stellt Digitalisierung auch Ermöglichungsspielräume bereit, die eine Chance für Enabling und Professionalisierung in der Sozialen Arbeit bedeuten können?

- Wie gestalten sich neue, digital geprägte Handlungsweisen anhand gegebener Technikkonfigurationen (und inwiefern werden betriebliche Mitbestimmungsmöglichkeiten in Bezug auf die Funktionalität der digitalisierten Prozesse realisiert und beispielsweise durch Gewerkschafts- und Verbandsarbeit öffentlich diskutiert)?
- Inwiefern kann eine reflexive Haltung der Beschäftigten in Lern- und Arbeitsprozesse eingebracht werden, um durch Digitalisierung getriggerte Problemstellungen zu erkennen (z. B. Inklusions- und Exklusionsmechanismen)“ [Kutscher et al. 2014].

Digitale Arbeitsmittel, die die Arbeitskontexte in der Sozialen Arbeit verändern, stehen ebenso in der Diskussion. Die ureigene professionelle Tätigkeit innerhalb der Fallarbeit, passende Interventionen und deren Durchführung, wird als nicht standardisierbar und deshalb als nicht substituierbar kategorisiert [FGB 2017, 13].

Hinsichtlich der digitalen Gestaltungsverantwortung sozialer Organisationen ergeben sich Herausforderungen, die Technikentwicklung und die Gestaltung von Arbeitsprozessen zusammen zu denken und Beschäftigte wie Klientinnen und Klienten in die Gestaltungs- und Einführungsprozesse einzubeziehen. Veränderte Lebenswelten von Adressaten Sozialer Arbeit ziehen die Definition neuer digitaler Leistungsangebote und der Neugestaltung der Arbeitsprozesse nach sich [FGB 2017, 16].

Drei Praxisbeispiele medialer Beratungs- und digitaler Supervisionsformate

SiWo - Smart Inklusion für Wohnungslose (2019 – 2022, gefördert vom BMBF)

Ziel des Vorhabens ist die Entwicklung innovativer Lösungen zur Prävention und Intervention von Wohnungslosigkeit in Nürnberg mit besonderem Augenmerk auf die digitale Inklusion der Zielgruppen. Vor allem in den Städten steigt die Zahl der Wohnungslosen stark an. Das existierende Unterstützungsnetzwerk mit Notschlafstellen, Essensausgaben, Wärmestuben und Beratungsstellen verhindert nicht, dass Wohnungslose häufig sich selbst überlassen bleiben. Eine Versorgung der Wohnungslosen mit (gebrauchten) Smartphones, WLAN, Strom und nutzergerechter Software könnte ein Hilfeangebot unterbreiten, das sich an den tatsächlichen Bedarfen dieser Zielgruppe orientiert. Es besteht aus einem Peerangebot in Form von Onlineberatung und Anlaufstelle sowie der nutzergerechten Information über vorhandene Unterstützungsstrukturen. Hierdurch werden die Selbsthilfekräfte der Wohnungslosen aktiviert und es entsteht ein Hilfenetz, das alle relevanten Akteure einbindet und sich nachhaltig weiterentwickeln kann.

- Identifikation des Unterstützungsbedarfs
Bestimmung von Faktoren und Bedingungen zur Hilfestellung von Wohnungslosen, welche die frühzeitige Inanspruchnahme von Hilfe erreichen und Wohnungslosigkeit vorbeugen können durch Befragung der Gruppe der Obdachlosen in Nürnberg.
- Peerberatung
Nutzergerechte Information über vorhandene Unterstützungsstrukturen durch Peer-Onlineberatung sowie Peerunterstützung mit der Wiederaufbereitung und Verteilung von Smartphones und deren Reparatur. Aufbau eines Hilfenetzes, das alle relevanten Akteure einbindet und sich nachhaltig entwickeln kann. Hierzu gehört Zugang zu Strom, kostenloser Internetzugang, Schutz persönlicher Sachen.

- Digitale Inklusion
Entwicklung innovativer Lösungen zur Prävention und Intervention von Obdachlosigkeit in Nürnberg mit besonderem Augenmerk auf die digitale Inklusion der Zielgruppen. Konzeption und prototypische Umsetzung eines integrierten Service Designs für Wohnungslose durch Entwicklung einer Beratungsapp im Verbund mit allen relevanten lokalen Akteuren.



Sowa, Frank/Reindl, Richard: Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler

Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen, Nürnberg 2020

<https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/siwo/>

TriN – Trialog im Netz

Onlineberatungsplattform im Projekt Trialog im Netz (TriN) an der Robert Kümmerl Akademie in Würzburg (Mitte 2018 bis Mitte 2021 gefördert vom BMBF) – Beratungsstart: 20.02.2020.

Die Projektidee Trialog im Netz (TriN) will den Prozess der Implementierung des neuen Berufsbildes „Genesungsbegleiter“ unterstützen, mittels eines zu entwickelnden digital gestützten Informations- und Unterstützungsangebots mit interaktiven Beratungsangeboten das deutschlandweit Unternehmen wie Arbeitnehmer/innen zur Verfügung steht.

Genesungsbegleiter/-innen sind Menschen, die schwere psychische Krisen überwunden haben und nach einer Qualifizierung für Unternehmen der psychiatrischen Versorgung als „Experten aus Erfahrung“ bei ihrer Arbeit unterstützen können. Ziele sind u.a. die stärkere Verbreitung der Ausbildungsangebote, damit einhergehend eine höhere Zahl ausgebildeter Genesungsbegleiter, mehr Unternehmen, die Genesungsbegleiter anstellen sowie eine verbesserte Zuordnung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer/innen. Das Institut für E-Beratung der TH Nürnberg Georg Simon Ohm verantwortet im Verbund schwerpunktmäßig die Koordination der technischen Entwicklung der digitalen Plattform, die Schulung der Onlineberatenden sowie die begleitende Evaluation.



Zum 20.02.2020 startet die Onlineberatung auf trinetz.de. Ab sofort können Genesungsbegleiter*innen und Interessierte, Angehörige, Trainer und Arbeitgeber sich über Foren austauschen und individuelle Anfragen über Mailberatung stellen. Eine Stellenbörse und eine Wissensdatenbank komplettieren das Angebot. In den letzten Monaten arbeiteten die Projektpartner mit Hochdruck an der Content-Erstellung. Informationen rund um das Thema „Genesungsbegleitung“ werden recherchiert, bearbeitet und nun veröffentlicht. In die Entstehung und Auswahl dieser Inhalte floss maßgeblich die Expertise der Fokusgruppe von TriN ein. Die Gruppe setzt sich zusammen aus Projektpartnern EX-IN Deutschland e.v. und weiteren Experten zum Thema „Genesungsbegleitung“ aus ganz Deutschland.

<https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/genesungsbegleitung/trin/>

HeLB - Wissenschaftliche Begleitforschung im Modellprojekt Helfen.Lotsen.Beraten (HeLB) des donum vitae Bundesverbandes (2019-2022)

Das Institut für E-Beratung führt die wissenschaftliche Begleitforschung und Evaluation des Modellprojektes „HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten.“ des donum vitae Bundesverbandes durch. Ziel des Projektes ist die Erprobung neuer, multipler Beratungszugänge zu schwer erreichbaren und besonders vulnerablen Zielgruppen in der Schwangerschaftsberatung mit Schwerpunkt im ländlichen Raum. Schwer erreichbaren Frauen und gegebenenfalls ihren Familien soll dadurch ein geschützter und zugleich möglichst einfacher und niedrighschwelliger Zugang zu den Beratungsangeboten von donum vitae ermöglicht werden. „HeLB“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Das Modellprojekt ist im Mai 2019 gestartet und hat eine Laufzeit von 3 Jahren. Das Institut für E-Beratung unterstützt und berät den Verband bei der Durchführung und Implementierung von innovativen Beratungsansätzen, die im Projekt sowohl in aufsuchender als auch in digitaler Form als Erweiterung der Präsenzberatung angeboten werden. Neben den Spezifika des ländlichen Raums werden auch weitere Aspekte der erschwerten Erreichbarkeit in den Fokus genommen, wie etwa sprachliche und raumwirksame Barrieren, die die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderung oder Erkrankung beeinträchtigen. Neben neuen Beratungsansätzen untersucht und evaluiert die wissenschaftliche Begleitforschung auch den Fort- und Weiterbildungsbedarf der



<https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/helb/>

3 Handlungsempfehlungen für die partizipative Gestaltung digitaler Neuerungen

Neuerungen, die das Feld der Sozialwirtschaft umreißen, können sein:

- Partizipation

Die Angemessenheit und Wirkkraft digitaler Anwendungen kann durch die Beteiligung von Beschäftigten und Betroffenen verbessert werden.

- Professionalisierung

Eine Aufwertung vieler Fachberufe ist durch Digitalisierung möglich. Viele einfache Unterstützungs- und Betreuungsarbeiten werden nicht ohne menschliches Engagement auskommen. Dies könnte auch ein Weg sein, Menschen Arbeitsperspektiven zu bieten, die sonst nur geringe Aussichten am Arbeitsmarkt haben.

- Arbeitsbedingungen digitalisierungsfest machen

Leistungssteuerung und Überwachung, Arbeitssicherheit sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz stellen sich unter den Bedingungen von Digitalisierung neu. Mobile Endgeräte ermöglichen eine verbesserte Arbeitsplanung, führen auch gleichermaßen dazu, dass eine lückenlose Kontrolle des Leistungsgeschehens möglich ist. Angemessene und rechtskonforme Arbeitsbeziehungen zu gestalten und zu sichern ist hier das Primat.

- Wachsenden Entgrenzungsrisiken vorbeugen

Ohne geeignete Umgangsstrategien kann durch Digitalisierung das Burn-out-Risiko steigen, statt reduziert zu werden.

- Qualifizierung neu denken und weiterentwickeln

Wie die Qualifizierungsstrategie für die Sozialwirtschaft hinsichtlich der Digitalisierung aussehen soll, ist noch weitestgehend unklar. Das Wissen um die technischen Nutzungsmöglichkeiten muss gesteigert werden. Fragen des Basiswissens werden zunehmend durch E-Learning beantwortet und die Angebote werden von Beschäftigten mitgestaltet. Das Wissen über Digitalisierung soll möglichst schnell in die Breite finden und auch überbetrieblich zertifiziert und nutzbar gemacht werden [FGW 2017, 32-33].

Literatur

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung: Digitalisierung gestalten. Umsetzungsstrategie der Bundesregierung, Berlin 2019

<https://www.bundesregierung.de/resource/blob/975292/1605036/61c3db982d81ec0b4698548fd19e52f1/digitalisierung-gestalten-download-bpa-data.pdf?download=1> [Zugriff am 06.05.2020]

Beranek, Angelika: Zwischen Algorithmen und Wertediskursen Auswirkungen der Digitalisierung auf die Profession der Sozialen Arbeit, in: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane/Hill, Burkhard/Beranek, Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und soziale Arbeit, Weinheim, Basel 2018, S. 155ff.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege: Strategiepapier „Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung“, 2018

Deutscher Caritasverband e. V. (Hrsg.): Jahreskampagne 2019: Sozial braucht digital, <https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/hintergrund/hintergrund> [Zugriff am 02.05.2020]

FGW - Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e. V. (Hrsg.): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze, Düsseldorf 2017

Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane/Hill, Burkhard/Beranek, Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und soziale Arbeit, Weinheim, Basel 2018

Kutscher, Nadia: Gespräch mit Prof. Dr. Nadia Kutscher über Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, <https://www.youtube.com/watch?v=YsRzftdhhdM> [Zugriff am 02.05.2020]

Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo: Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung, in: Blätter der Wohlfahrtspflege 3/2014, S 87-90

Schallberger, Peter: Soziale Arbeit als Profession – professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit, St. Gallen 2018

Thiersch, Hans: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel, Weinheim und München 2014

von Spiegel, Hiltrud: Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit, München, Basel 2013

Weinhardt, Marc: Warum Soziale Arbeit mehr Professionalisierungsforschung braucht, Blogbeitrag 2018, <https://marcweinhardt.de> [Zugriff am 06.05.2020]