



Leseprobe aus Kutscher, Ley, Seelmeyer, Siller, Tillmann und Zorn,
Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, ISBN 978-3-7799-3983-2

© 2020 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-3983-2)

isbn=978-3-7799-3983-2

1 Einleitung – Hintergrund und Zielsetzung des Handbuchs

Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer,
Friederike Siller, Angela Tillmann, Isabel Zorn

Zwar ist die Beschäftigung mit der Digitalisierung Sozialer Arbeit kein neues Thema, sondern findet vielmehr seit Jahrzehnten in verschiedenen Diskurswelten und -arenen statt. Entwicklungen der letzten Jahre haben allerdings auch deutliche qualitative Veränderungen des Digitalen mit sich gebracht. Mit Blick auf die Soziale Arbeit sind innerhalb kurzer Zeit sowohl zahlreiche neue Fragen entstanden als auch alte Fragen in neuer Form wieder aufgerufen worden, die nach einer theoretischen und empirischen Einordnung verlangen. Dennoch scheinen es mittlerweile nicht nur neue technische Errungenschaften, sondern auch der Diskurs um Digitalisierung selbst zu sein, die Handlungsdruck erzeugen. Dieser allseitige Handlungsdruck manifestiert sich in der angeblichen Unausweichlichkeit des technischen Fortschritts, macht sogenannte „Leuchtturmprojekte“ (sic!) zu Vorreitern einer neuen digitalen Agenda und verweist auf die weitreichenden ökonomischen Chancen und das Verschlafen all jener Entwicklungen.

Kaum ein Träger scheint es sich heute also noch „leisten“ zu können, nicht in Sozialen Medien vertreten zu sein oder sich zumindest dazu zu verhalten; gleichwohl stehen Adressat*innen wie auch Fachkräfte vor der Frage, inwiefern diese Wege genutzt werden dürfen oder sollen bzw. welche fachlichen Fragen und Klärungsbedarfe sich in diesem Zusammenhang ergeben. Digitale Technologien spielen aber auch für organisationale Prozesse eine Rolle, beispielsweise im Controlling, wenn softwarebasiert Kennzahlen im Kontext der Falldokumentation erhoben und ausgewertet werden. Die verwendete Fachsoftware – beispielsweise zur Falldokumentation – formt, wie und was als Fall dokumentiert wird oder auch, zu welchen Entscheidungen Professionelle kommen. Die Wahl, welche Software eingesetzt werden soll, hat damit weitreichende Auswirkungen auf fachliche Prozesse. Ein weiteres Beispiel sind die wiederkehrenden Debatten um Onlineberatung seit rund 20 Jahren bis heute; nach wie vor geht es etwa darum, ob und wann Onlineberatung gegenüber Face-to-face-Beratung Vorzüge oder Nachteile haben kann, und um Fragen der gewählten Technologien sowie ihrer Bedienung, der digitalen Datenerhebung, -speicherung und -sicherheit, der Anonymisierung, der technischen Bereitstellung des gewählten Mediums und der Geräte, aber auch um Fragen der Zugänge zur Technik für vulnerable Gruppen sowie deren Nutzungskompetenz.

Neben den genannten exemplarischen Phänomenen zeichnen sich deutliche qualitative Veränderungen des Digitalen v. a. im Rahmen der zunehmenden Datafizierung, also des Bedeutungsgewinns von Daten und der Zunahme von Anwendungsfeldern von Datenanalysen (von kleinen Datenmengen oder auch Big Data), sowie über die verstärkte Verbreitung von Automatisierung und Algorithmisierung von Entscheidungsprozessen ab. Demzufolge geht es bei der Digitalisierung nicht nur um Prozesse des ‚Digital-Machens‘ bis dato analoger Prozesse und Erbringungsformen, sondern eben auch um die Etablierung soziotechnischer Arrangements und ihrer Folgen für einzelne Akteure, Formen, Anlässe und Rahmenbedingungen sozialer Dienstleistungen. Die Allgegenwärtigkeit digitaler Datenerhebung und -verarbeitung verweist auf Transformationen des Sozialen hinsichtlich vieler Alltagsbereiche, aber auch auf Zusammenhänge, die mit der Sozialen Arbeit verknüpft sind: Der sich verändernde Umgang mit Daten verändert gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten, politische Prozesse, das Verhältnis von Beruflichem/Öffentlichkeit und Privatsphäre, Vulnerabilitäten und Ungleichheiten, professionelle Entscheidungsspielräume und organisationale Standardisierungsprozesse. Zudem bringen die digitalen Technologien in ihnen eingelagerte Logiken mit sich, die in einem kongruenten, dynamisierenden oder auch widersprüchlichen Verhältnis zu fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit stehen können.

Es erscheint uns wenig gewinnbringend, all diese Veränderungsprozesse in der Sozialen Arbeit unter einem Begriff zu subsumieren. So wäre es banal und wenig zufriedenstellend, lediglich festzustellen, die Soziale Arbeit werde „digitaler“ und die Soziale Arbeit habe sich in ihren Arbeitsabläufen, Angeboten und ihren Entscheidungen mit einer wie auch immer gearteten „Digitalität“ auseinandersetzen oder zu behaupten, dass Prozesse notwendigerweise digitalisiert werden müssten. Vielmehr geht es darum, einen differenzierten Blick auf Entwicklungen, Widersprüche, Fragen und Herausforderungen zu werfen, der die Verflechtungen des Digitalen mit den fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit herausarbeitet und einer Analyse zugänglich macht. Auf diese Weise soll sowohl aus disziplinärer als auch aus professions- und organisationsbezogener Perspektive ein substantielles Ins-Verhältnis-Setzen ohne vorschnelle Urteile oder Programmatiken ermöglicht werden.

1.1 Zur Zielsetzung und Anlage des Handbuches

Das Handbuch eröffnet vielfältige theoretische und empirische Perspektiven auf Digitalisierungsprozesse und versucht dabei auch, sich abzeichnende zukünftige Auswirkungen in den Blick zu nehmen. Es will die gesellschaftlichen und fachlichen Herausforderungen in der Auseinandersetzung mit Digitalität und Digitalisierungsprozessen mit einem verbindenden Fokus auf die Soziale

Arbeit zusammenführen. Einer disziplinären und auch professionsbezogenen Perspektive folgend, werden die mit Digitalisierung und Sozialer Arbeit verbundenen Bezüge, Entwicklungen und Implikationen grundlegend in den Blick genommen. Es geht somit weder um einen rein instrumentellen Blick auf Medien, ‚mit denen etwas in der Sozialen Arbeit gemacht wird‘, noch um eine technikdeterministische Perspektive, nach der Medien ‚etwas mit der Sozialen Arbeit machen‘. Vielmehr geht es darum, Digitalisierungsprozesse und Dynamiken Sozialer Arbeit in ihrer wechselseitigen Verwobenheit zu betrachten. Ziel des Buches ist es, den diesbezüglichen Kenntnis- und Forschungsstand im Kontext der Sozialen Arbeit zusammenzutragen. Das Handbuch will damit eine Bestandsaufnahme sowie eine analytische Standortbestimmung Sozialer Arbeit im Zusammenhang mit Digitalisierungsfragen leisten. Dabei richtet es den Blick auf wohlfahrtsstaatliche, disziplin- und professionsbezogene, organisationale und akteursbezogene Dimensionen sowie auf transdisziplinäre Bezüge.

Das Handbuch verfolgt den Anspruch, eine erste systematische Zusammenstellung relevanter Themenfelder und Aspekte vorzunehmen. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der hohen Dynamik von technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen, aber auch der Breite und Vielfalt der diskursiven Deutungen, Einordnungen und Theorieansätze kann dies jedoch nicht mehr sein, als ein erster konzeptioneller Versuch; die Kanonisierung und Systematisierung des Wissens in diesem Themenfeld ist eine Aufgabe, die auch weiterhin zu leisten sein wird. Insofern kann dieses Buch weder eine konsistente Theorie der Digitalisierung Sozialer Dienste bieten, noch ist es als Praxishandbuch für Projekte der Digitalisierung zu verstehen. Gleichwohl ist die Auswahl und Zusammenstellung der Beiträge als auch der intensive Review-Prozess im Zuge der Erstellung der Beiträge von dem Bemühen geprägt, die von uns Herausgeber*innen als relevant betrachteten Themen in der Breite abzudecken und in den einzelnen Beiträgen soweit wie möglich den aktuellen Stand von fachlicher Debatte und Forschung abzubilden. Natürlich spiegelt ein solcher Systematisierungsversuch immer auch Perspektiven und Relevanzsetzungen der Herausgeber*innen wider.

1.2 Zur Gliederung des Buches

Der *Aufbau des Buches* folgt einer Logik, die zunächst allgemeine theoretische Kontextualisierungen vornimmt und dann über verschiedene systematische Zuschnitte einzelne Aspekte von Digitalisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit fokussiert. Das Handbuch beginnt mit allgemeineren disziplinären und gesellschaftlichen Rahmungen und führt von da aus dann auf die veränderten Gegenstände und Methoden Sozialer Arbeit auf professionsbezogener und organisationaler Ebene. Im Anschluss werden Digitalisierungsentwicklungen in

verschiedenen Handlungsfeldern dargestellt und abschließend Spezifika der Forschung mit Blick auf Digitalisierung und Soziale Arbeit diskutiert.

Im *ersten Kapitel „Disziplinäre Perspektiven“* werden verschiedene theoretische Zugänge als grundlegende Sichtweisen auf das Verhältnis von Digitalität und Soziale Arbeit eingeführt. Digitale Medien und Technologien werden dabei in ganz unterschiedlichen Hinsichten als Kommunikationskanäle, Bedeutungstransporteure, Erziehungsmittel, Agenten oder sozio-technische Systeme in den Blick genommen. All diese theoretischen Perspektiven werden insbesondere im Hinblick auf ihre Bedeutung für die Soziale Arbeit reflektiert. In einem ersten Schritt werden Digitalisierungsprozesse mit einem techniksoziologischen Zugang betrachtet. Dabei steht die Verwobenheit technischer, sozialer und konzeptueller Aspekte sowie die Handlungsträgerschaft bzw. Beteiligung verschiedener ‚Akteur*innen‘ im Fokus. Die Erkenntnis, dass Medien und Technologien durch ihre Involviertheit das Handeln von Menschen beeinflussen, die Handlungspraxis erweitern, die Kommunikation und Handlung disziplinieren, aber gleichzeitig auch Widerstände erzeugen können, wird an den Beispielen der digitalisierten Klient*innenkommunikation, institutioneller Fallbearbeitung und Robotik im doppelten Sinne vergegenständlicht. In einem zweiten Schritt werden die aus einer kommunikationswissenschaftlichen Perspektive relevanten Fragen – d. h. die Reichweite des Mediatisierungsbegriffs, Auswirkungen von Mediatisierungsprozessen auf das Verständnis und die Organisation von Sozialer Arbeit – erörtert. In einem weiteren Zugang werden aus medienpädagogischer Perspektive Traditionslinien, aus denen sich die Medienpädagogik und Soziale Arbeit entwickelt haben, sowie deren Parallelen und Abgrenzungen der Gegenstandsbereiche betrachtet und vor diesem Hintergrund Aufgabenfelder wechselseitiger Bezugnahme benannt. Im letzten Beitrag dieses Kapitels werden aus sozialpädagogischer Perspektive Verschiebungen in der Thematisierung von Digitalisierung in der Sozialen Arbeit dargelegt und damit auch ein grundlegendes, metatheoretisches Medienverständnis in disziplinären Bezügen eingefordert.

Im *zweiten Kapitel „Gesellschaftliche Entwicklungen und Diskurse“* werden Bezüge und Relationen von medialen, technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen als Rahmungen für das Gemeinwesen, den Sozialstaat und die Soziale Arbeit in den Blick genommen. Vernetzte digitale Medien und Technologien halten Einzug in die Wirtschaft, in die Politik, in die Arbeitswelt, in den Alltag der Menschen, in soziale Beziehungen der Menschen und damit auch in den Arbeitsalltag der Sozialen Arbeit. In einem ersten Schritt werden daher „Bestandsaufnahmen“ zur Digitalisierung von Arbeits-, Lebens- und Lernwelten erarbeitet, um etwaige Transformationsprozesse skizzieren und aktuelle medienbezogene und technologische Entwicklungen einordnen zu können. Es wird aufgezeigt, wo und wie zunehmende Digitalisierungsprozesse in Arbeits-, Lebens- und Lernwelten zu beobachten sind und welche Bedeutung digitalen Medien und Technologien darin zukommt. In einem zweiten Strang werden

gegenwärtige und künftige Herausforderungen an demokratische Systeme und den Sozialstaat bearbeitet, die sich im Zusammenhang mit Neuerungen und Erweiterungen digitaler Technologien etwa in den Bereichen Big Data, Künstliche Intelligenz und immersive Technologien ergeben, beispielsweise hinsichtlich Ungleichheit, sozialer Teilhabe und Spaltung, des Zusammenhangs von Öffentlichkeit und Demokratie in beschleunigten Mediengesellschaften und neuer Formen der Kontrolle und der Überwachung. Hier ist die Frage, wie die Medien und Technologien die Kommunikation, das Leben und das soziale Gefüge der Menschen beeinflussen, wie sich in der Folge öffentliche Kommunikation verändert und welche Auswirkungen dies auf die gesellschaftlichen Verhältnisse im Ganzen hat, beispielsweise die gesellschaftliche Teilhabe der einzelnen Menschen beeinflusst wird. Schließlich wird überlegt, welche Auswirkungen die Mechanisierung von Wissen oder der Virtualisierung von Wahrnehmungs- und Handlungskontexten hat. Schließlich wird die gemeinwohlorientierte gemeinsame Verfügung über und das gemeinsame Teilen von Wissen und Ressourcen thematisiert, die in der Open Source- bzw. Freie Software-Bewegung ihren Ausgang nahm und sich nun im Diskurs um Openness in weiteren Bereichen fortsetzt.

Das *dritte Kapitel* fokussiert „*Digitalisierte Formen der Dienstleistungserbringung*“ und stellt auch veränderte Konzepte und Methoden Sozialer Arbeit vor. Die Beiträge dieses Teils diskutieren folgende Fragestellungen: Wie sehen die digitalisierten Formen der Dienstleistungserbringung aus und auf welchen technischen Grundlagen und Prinzipien beruhen diese? Welche Veränderungen erfährt das fachliche Handeln dadurch? Welche erweiterten Möglichkeiten ergeben sich, aber auch welche (neuen) Einschränkungen? Welche Standards lassen sich formulieren, um Formen der Deprofessionalisierung oder eine Reduzierung von Gebrauchswert und Qualität der Dienstleistung zu vermeiden? Welche veränderten Anforderungen ergeben sich für Professionelle, Organisationen und Adressat*innen? In einem einführenden Beitrag werden zunächst allgemeine Fragen eines digitalisierten Dienstleistungshandelns behandelt und damit auch die Verbindung von personaler Dienstleistungserbringung und technischer Unterstützung zu hybriden Formen von Dienstleistungen thematisiert. Im Unterschied zum sechsten Kapitel, das Handlungsfelder der Sozialen Arbeit in den Blick nimmt, werden anschließend arbeitsfeldübergreifend spezifische Formen der Verbindung von digitalen Technologien und methodischen Handlungsansätzen beschrieben und diskutiert. Hierzu gehören theoretische Erkenntnisse und – soweit vorliegend – empirische Befunde zur Onlineberatung, zur Nutzung immersiver Technologien wie Virtual Reality und zu Fragen der Rolle von Leiblichkeit und körperlicher Ko-Präsenz. Während in den ersten Beiträgen der Aspekt der medialen Vermittlung, bzw. Virtualisierung der Kommunikation im Vordergrund steht, geht es in den darauffolgenden Beiträgen um die Wechselwirkungen digitaler Technik mit fachlicher Urteilsbildung und professionellem

Handeln und Entscheiden. Dies ist etwa der Fall im Kontext von Software zur digitalen Fall-Dokumentation oder zur Diagnostik und den damit verbundenen Formen statistischer Risikobewertung z. B. im Bereich der Kindeswohlgefährdung. Doch nicht nur einzelfallbezogenen Ansätze erfahren eine Transformation: Auch für sozialraumorientiertes Arbeiten zeigen sich im digitalen Raum neue Herausforderungen und Handlungsoptionen. Schließlich beleuchten die letzten beiden Beiträge, inwiefern digitale Technik unmittelbar in Interaktion mit den Adressat*innen tritt und dabei prinzipiell auch das Potenzial erkennbar werden lässt, Fachkräfte zumindest partiell zu substituieren, etwa im Kontext von Assistenztechnologien oder im Bereich der sozialen Robotik.

Im *vierten Kapitel „Digitalisierung und Profession“* werden Aspekte des fachlichen Handelns, der Professionalität und der notwendigen (anzueignenden) Kompetenzen von Sozialarbeiter*innen betrachtet. Dabei wird unter Zusammenführung von disziplinärem und professionsbezogenem Wissen aus der Sozialen Arbeit analysiert, welche Veränderungen oder auch Kontinuitäten, welche Formierungen professionellen Handelns im Kontext veränderter Arbeitsumgebungen Sozialer Arbeit zu beobachten sind und welche Fragen sich dabei mit Blick auf die Adressat*innen und die Ebene von Fachkräften und Professionalisierung (neu) stellen. Im Fokus stehen dabei sehr grundsätzliche und weitreichende Fragen: Inwiefern stehen fachliche Logiken Sozialer Arbeit – sowohl auf der Handlungsebene als auch im Kontext sozialpolitischer Dimensionen – in einem Spannungs- bzw. Konvergenzverhältnis mit den Logiken der digitalen Medien und Technologien? Wie verändert sich unter den Bedingungen der Digitalisierung das, was Akteure und Gegenstand Sozialer Arbeit sind? Wie stehen Digitalisierungsphänomene in Bezug zu professionstheoretischen Grundfragen – etwa der Ermöglichung von Autonomie der Lebenspraxis als ethische Richtlinie Sozialer Arbeit? Welche Implikationen haben veränderte Arbeitsumgebungen und Formen neuer Steuerung für das institutionelle Erbringungsverhältnis? Welche Handlungs- und Wissensformen werden im fachlichen Kontext (zunehmend) relevant? Schließlich: Wie kann ein professioneller Habitus ausgebildet werden, der die Digitalisierung kritisch-analytisch und pragmatisch-handlungsorientiert in beruflichen Arbeitskontexten einbetten kann? Die Beiträge beschreiben notwendige professionelle Kompetenzen, fallbezogenes Handeln im Kontext digitalisierter Arrangements, ethische Dimensionen von Professionalität sowie die fachlichen Konsequenzen der Digitalisierung für Aus, Fort- und Weiterbildung von Fachkräften.

Das *fünfte Kapitel* widmet sich dem Zusammenhang von *„Digitalisierung und Organisation“*. Gerade im Kontext von Arbeitswelten wird offenbar, dass digitale Medien nicht nur als Arbeitsmittel, sondern immer auch als „organisierende Technologien“ wirken. Je nach Stellenwert digitaler Medien in sozialen Dienstleistungsorganisationen verschieben sich beispielsweise die Grade an Formalität und Informalität innerhalb der organisationalen Gefüge. Auch für