

MEINUNG

Neue Ansprüche

Der nebenstehende Beitrag gibt einen spannenden Einblick in aktuellen Entwicklungen im SAGE-Bereich (Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung). Gerne möchte ich einen Aspekt herausgreifen, der im Beitrag angesprochen wird: Die Digitalisierung verlangt von der Praxis nicht nur, dass sie sich diesem Weg öffnet und entsprechendes Wissen und Kompetenzen dazu aufbaut. Sie verlangt auch die Inklusion sämtlicher Beteiligten im Gefüge und damit erhebt sie neue Ansprüche an die professionelle Rolle der Fachpersonen. Sie müssen diese unter neuen Voraussetzungen definieren und wahren, sei dies in deren Sicherstellung im Umgang mit zunehmender zeitlicher Flexibilität, aber auch im Umgang mit neuen, digitalen Begegnungsräumen. Die digitale Transformation in sozialen Organisationen muss diesen Aspekt zwingend berücksichtigen und sicherstellen, möchte sie sich nachhaltig ins digitale Zeitalter eingliedern.

Sarah Bestgen

Sarah Bestgen ist Dozentin an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz.
www.fhnw.ch

In dieser Ausgabe

- Was mich bewegt
Vermeiden, reduzieren, kompensieren
- Top down
Wenn es um die Wurst geht
- Aufsicht vs. Führung
Was man als Aufsichtsrat wissen sollte
- Blitzlicht
Anlagerichtlinien müssen atmen
- Nachrichten & Notizen
- In einem Satz

Digitalisierung

Wandel sozialwirtschaftlicher Arbeitswelt

■ Carolin Freier

Welche Veränderungen die Digitalisierung für die Soziale Arbeit mit sich bringt und welche Konsequenzen dies für sozialwirtschaftliche Organisationen hat, untersuchte eine Tagung in Nürnberg.

Wie ändert sich die Berufspraxis in der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege, Erziehung und Bildung bereits heute durch den digitalen Wandel? Welche Chancen und Risiken für die Profession, die sozialen Teilhabemöglichkeiten und welche ethischen Implikationen beinhalten diese Neuerungen? Diese Fragen untersuchte eine Konferenz an der Evangelischen Hochschule Nürnberg im März 2020.

In Zeiten der sozialen Distanz erhalten digitale Kommunikationsformate einen Platz in der Alltagspraxis der Menschen, der Bildungs- und Arbeitswelt, die zuvor aus vielerlei Gründen – nicht zuletzt dem Datenschutz – undenkbar gewesen wären.

Im Zuge der weltweiten Covid-19-Pandemie lautet die politische Maßgabe »Abstand halten«, also den Face-to-face-Austausch drastisch einzuschränken, um die Gesundheit anderer sowie die eigene zu schützen. Kindertagesstätten betreuten nur vereinzelt unter den Bedingungen neuer Hygienekonzepte, Schülerinnen und Schüler genauso wie Studierende lernten zu Hause und kommunizierten digital mit dem Lehrpersonal, in Alten- und Pflegeheimen waren Besuche zunächst gänzlich verboten. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in ambulanten Diensten standen mit ihren Adressaten überwiegend telefonisch oder digital in Kontakt (Böllert 2020, S. 183).

Im Arbeitsalltag vieler Menschen schließt eine Videokonferenz an die andere an und informelle Informationsmöglichkeiten,

wie der »Flurfunk« oder der »Plausch in der Kantine« werden herbeigesehnt. Die Arbeit in den SAGE-Bereichen – Soziale Arbeit, Gesundheit und Pflege, Erziehung und Bildung –, die im Folgenden als soziale Dienstleistungsarbeit bezeichnet wird, hat kurzfristig neue Arbeitsabläufe entwickelt und bestehende digitale Prozesse intensivieren müssen.

Schon vor dem Lockdown ist die digitale Transformation in sozialwirtschaftlichen Wirk- und Arbeitsfeldern angekommen (z. B. Becka et al. 2017; Kreidenweis 2018). Verglichen mit der industriellen Produktion haben digitale Systeme die Berufspraxis in der Sozialwirtschaft weniger intensiv durchdrungen.

Digitale Technologien wurden fester Arbeitsbestandteil: Laut dem DGB-Index Gute Arbeit gaben bereits im Jahr 2016 Beschäftigte aus den SAGE-Bereichen an, elektronisch zu kommunizieren – in Erziehung und Unterricht sowie dem Gesundheitswesen über 70 % und im Sozialwesen 51 % (Holler 2017, S. 15). Weiter tätigen im Gesundheitswesen 54 %, in Erziehung und Unterricht 36 % und im Sozialwesen 30 % softwaregesteuerte Arbeitsabläufe (Holler 2017, S. 15). Darüber hinaus geben alle Berufsgruppen an, über das Internet in Projektarbeit zusammenzuarbeiten und mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern sowie unterstützenden elektronischen Geräten zu arbeiten (Holler 2017, S. 15).

Erkenntnisse dazu, wie der digitale Wandel die Arbeit von heute in der Sozialwirtschaft bestimmt und welche Innovationen die Arbeit von morgen prägen können, diskutierten Beitragende aus Deutschland, Österreich, Schweiz und Japan an der Evangelischen Hochschule Nürnberg gemeinsam mit Konferenzteilnehmenden aus Wissenschaft und Praxis.

So bestehen digitale Systeme bereits oder werden entwickelt, um zahlreiche vulnerable Gruppen zu unterstützen. Kognitiv Beeinträchtigte sollen durch eine App erweiterte räumliche Mobilität erfahren, Wohnungslose mithilfe digitaler Unterstützung sozialer Dienstleistungen der Sozialen Arbeit die Wohnungslosigkeit überwinden oder in Infoplattformen Zugänge zu Hilfen und Bedarfen älterer oder behinderter Menschen hergestellt werden (Freier 2019, 10 ff.).

»Digitale Medien erfordern eine neue Balance zwischen Nähe und Distanz«

Beispiel CLICK

Aus den zahlreichen interessanten Einsatzfeldern der digitalen Technologien sei hier das Online-Training »CLICK!« für strafällig gewordene oder radikalisierte junge Menschen herausgenommen. Der Projektleiter Daniel Speer des Jugendhilfeträgers Drudel 11 e. V. stellte im Rahmen der Konferenz das Training vor, das junge Menschen dabei unterstützen soll, Aggressionsbereitschaft abzubauen, Empathie zu stärken und ein Leben ohne Hass und Gewalt zu führen (Drudel 11 e.V. 2020).

In dem modularen Training sind interaktive, multimediale und spielerische Elemente methodisch verknüpft. Die jungen Menschen werden neben den digitalen Trainings in Chats pädagogisch begleitet. Die Mensch-Maschine-Interaktion über Smartphone und PC ermöglicht einen niederschweligen Zugang, der wiederum eine hohe Teilnahmereitschaft und Offenheit der Jugendlichen über Erfahrungen und Motive zu schreiben zur Folge hat.

Darüber hinaus ist das Angebot sehr anschlussfähig für den Einsatz in der Praxis, da die Trainings unabhängig von Raum und Zeit flexibel absolviert werden können. Der Träger reagierte außerdem kurzfristig auf mit der Corona-Pandemie auftretende steigende häusliche Gewalt

und öffnete das Angebot für die Öffentlichkeit (www.click-training.de).

Das Online-Training zeigt auch typische Aspekte der Sozialen Arbeit in digitalisierten Kontexten. Zunächst holt das digitale Angebot die jungen Menschen in ihrer Lebenswelt ab, denn für sie ist die Kommunikation und Information über digitale Medien alltäglich: Laut Shell-Jugendstudie suchen 71 % der Jugendlichen mindestens einmal täglich nach Informationen im Internet (Albert et al. 2020, S. 30). Dabei ist die digitale Welt ein Kernmedium der Jugend. Junge Menschen nutzen laut der JIM-Studie täglich ihr Smartphone (92 %) sowie das Internet (89%) und dabei beschäftigen sich 30 % täglich und 29 % mehrmals pro Woche mit digitalen Spielen (Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020,

12; vgl. auch 44 ff.). So werden digitale Angebote genutzt, um einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen und mit jungen Klienten in Beziehung zu treten.

Grundsätzlich ist für die Soziale Arbeit der Aufbau einer Vertrauensbeziehung zentral, in der Klienten Alltagsprobleme äußern und gemeinsam ressourcenorientierte Lösungsansätze entwickelt werden können:

- Einerseits erschweren fehlende Kontextinformationen den Vertrauensaufbau: nur ein Teil der nonverbalen Informationsimpulse sowie der realen Persönlichkeit lassen sich in der digitalen Kommunikation – auch bei einer Videoübertragung – übermitteln (Stüwe und Ermel 2019, 81 f.).
- Andererseits öffnen sich die jungen Menschen nach Erfahrung des genannten Jugendhilfeträgers insbesondere durch die digitale Anonymität und ermöglichen erst die Arbeit mit den Klienten.

Ebenso kann die informellere Kommunikation in den sozialen Medien eine Beziehungsebene zwischen Fachkraft und Adressat befördern (Stüwe und Ermel 2019, S. 83). Es besteht jedoch durch die Art der Kommunikation, in der häufig auf Höflichkeitsformen verzichtet wird die Gefahr, dass Grenzen des Austausches

zum Privatleben und zur professionellen Beziehung miteinander verschwimmen.

Damit stellen auch digitale Medien Herausforderungen an die Balance zwischen Nähe und Distanz in der Beziehung zwischen Fachkraft und Adressat. Diese ist notwendig, damit Fachkräfte ihr berufliches Handeln mithilfe einer adäquaten Distanz und Nähe kontrollieren, und eine persönliche Ebene schaffen, die Vertrauen genauso wie professionelles Handeln ermöglicht.

Aufgabe der Sozialwirtschaft ist es, solche Aspekte in den Blick zu nehmen und durch kollegiale Beratung und Austausch der Fachkräfte sowie interne Regelungen (etwa zur Erreichbarkeit der Fachkräfte) Risiken der Digitalisierung zu minimieren. Denn digitale Technologien ermöglichen innovative Arbeitsansätze wie eine Motivationssteigerung durch Gamification, Flexibilität und auch Beteiligungsmöglichkeiten der Adressaten.

Dabei können sich digitale Angebote in die Planungsbedarfe der Adressaten leicht einfügen, wenn sie zeitlich flexibel sind sowie Zeit- und Geldressourcen durch Anreisen eingespart werden. Die raumzeitliche Flexibilität in der Kommunikation beinhaltet jedoch nicht nur Chancen für den Austausch, sondern auch das Risiko der Entgrenzung von Arbeit und Freizeit sowie eine Arbeitsintensivierung, etwa durch die ständige Bereitschaft auf Nachrichten im Chat zu reagieren.

Fachkräfte passgenau einsetzen und abrechnen

Für sozialwirtschaftliche Organisationen stellt sich in Zukunft die Frage, ob soziale Einrichtungen morgen mit (hoch-) spezialisierten Angeboten und unbefristet beschäftigtem Fachpersonal fortbestehen, die sich nicht in digitale Lern- und Beratungswelten einfügen (können).

Mit Blick auf die Fallbetreuung im kommunalen Sozialdienst heute zeichnet Horst Bossong das Zukunftsszenario digitaler Plattformen, in denen je nach Bedarf die Expertise spezialisierter Fachkräfte zeitpunkt- und passgenau abgerufen und abgerechnet werden (2018, S. 310). Beratung würde dann entsprechend der Nachfrage in einer prekäreren Beschäftigungsform just in time auf Basis standardisierter Beratungsressourcen und Beratungsprozesse erbracht (Bossong 2018).

Die Digitalisierung der Sozialen Arbeit würde damit die Ökonomisierung der

Sozialen Arbeit befördern und könnte nicht nur mit einer Prekarisierung, sondern auch einer abnehmenden Dienstleistungsqualität durch hohe Personalfuktuation und die Flexibilität mit einer raumzeitlichen Entgrenzung von Arbeit und Freizeit und damit verbundenen gesundheitlichen Folgen (Freier 2018, 68 ff.) einhergehen.

Weiter kann die Transparenz verfügbarer Dienstleistungen der Sozialwirtschaft durch Infoplattformen und den digitalen Wissensaustausch zu einer Kompetenzstärkung der Klienten beitragen, da diese erst ermöglicht, passende Angebote zu recherchieren und zu prüfen, inwiefern diese mit anderen relevanten Angeboten/Trägern der Sozialen Arbeit vernetzt sind (Bossong 2018, 311f.).

Hier müssen soziale Organisationen beim Einsatz digitaler Technologien mitbedenken, dass sich auch in der digitalen Welt eine soziale Spaltung vollzieht: Während höher gebildete Menschen mit 97 % das Internet intensiv nutzen, laufen Menschen mit niedriger formaler Bildung (64 %) und Ältere (bei ab 70-Jährigen sind es 52 %) Gefahr, in einer digitalen Welt abgehängt zu werden (Initiative D21 2020, 12ff.). Weiter besitzen 9 Millionen Menschen in Deutschland keinen Internetzugang und es gibt ein Stadt-Land-Gefälle (Initiative D21 2020).

Soziale Dienstleistungen richten sich jedoch insbesondere an solche vulnerablen Personengruppen und benötigen daher auch analoge Kommunikationsformen, um ihre Adressaten erreichen zu können. Vor diesem Hintergrund können und sollten sich sozialwirtschaftliche Organisationen daran beteiligen ihren Adressaten Bildung und Medienkompetenz zu vermitteln. Diese sind zentrale Ressourcen, um in intransparenten digitalen Kommunikationsprozessen und verdeckten Abhängigkeiten, Entscheidungen treffen zu können und handlungsfähig zu bleiben (Beranek et al. 2019, S. 232).

Die Arbeit in den SAGE-Bereichen lebt von der Interaktion mit ihren Adressaten. Die sozialen Dienstleistungen entstehen koproduktiv, indem Fachkraft wie Adressat ihren Anteil an der Zielfindung in der Beratung, der morgendlichen Hygiene in der Pflegeeinrichtung oder dem Lehr-Lern-Arrangement einbringen. Manche Beziehungs- und Vertrauensarbeit sowie Face-to-face-Interaktionen werden sich nicht digitalisieren lassen oder aus gutem Grunde davor verschließen. Erste Erfahrungen im Zuge des

Ausbaus digitaler Angebotsformen von sozialen Diensten zeigen zum einen Chancen, jedoch auch Begrenzungen der Digitalisierung in sozialen Dienstleistungen (Böllert 2020, 186 f.).

Resümee

Die Praxis und Forschung sind hier gefordert weiter zu testen, welche Unterstützungsformen in digitaler oder analoger Weise sinnvoll eingesetzt werden können und welche Chancen und Risiken die jeweilige Gestaltung beinhaltet. Einen Beitrag dazu will die Konferenz in Nürnberg sowie die daraus hervorgehende Buchpublikation leisten. Hier wird der Einsatz von digitalen Plattformen, Selbstinformationssystemen und technischen Hilfsmitteln in der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege sowie in pädagogischen Lernwelten auf Fragen der Professionalisierung, ethische Implikationen und Ermöglichung sozialer Teilhabe geprüft und diskutiert und ein erweiterter Blick auf die digitale Ökonomie und soziale Dienstleistungen geworfen (Freier 2019). Die Veränderung der sozialwirtschaftlichen Arbeitswelt kann und sollte basierend auf solchen Erkenntnissen produktiv gestaltet werden.

Das Konferenzprogramm mit Abstracts der Beiträge steht im Internet zur Verfügung (Freier 2019). Die ausgearbeiteten Beiträge werden voraussichtlich Mitte 2021 in Buchform erscheinen. ■

Literatur



- Albert, M., Hurrelmann, K., Quenzel, G. & Kantar (2020). 18. Shell Jugendstudie. Jugend 2019: Eine Generation meldet sich zu Wort. Weinheim, Basel: Beltz.
- Becka, D., Evans, M. & Hilbert, J. (2017). Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf.
- Beranek, A., Hill, B. & Sagebiel, J. B. (2019). Digitalisierung und Soziale Arbeit – ein Diskursüberblick. Soziale Passagen, 11(2), 225–242.
- Böllert, K. (2020). Herausforderungen von und Perspektiven nach Covid-19: Corona geht uns alle an – nur manche ganz besonders! neue praxis, 20(2), 181–187.

Bossong, H. (2018). Soziale Arbeit in Zeiten der Digitalisierung: Entwicklungspotenziale mit Schattenseiten. neue praxis, 48(4), 303–324.

Drudel 11 e. V. (Hg.) (2020). Digitales Anti-Gewalt-Training für Jugendliche frei zugänglich. www.jugendhilfeportal.de/jugendsozialarbeit/artikel/digitales-anti-gewalt-training-fuer-jugendliche-frei-zugänglich/. Gesehen 26. Juni 2020.

Freier, C. (2018). Was bedeutet uns Arbeiten? Gesundheitliche Herausforderungen im Hinblick auf den individuellen und sozialen Sinn der Arbeit. In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose, & M. Meyer (Hg.), Fehlzeiten-Report 2018: Sinn erleben – Arbeit und Gesundheit (S. 63–73). Berlin: Springer.

Freier, C. (Hg.) (2019). Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit: Chancen und Risiken der Digitalisierung in Sozialer Arbeit, Pflege und Erziehung. http://www.evhn.de/cfp-digitalization2020. Gesehen 11. März 2020.

Holler, M. (2017). Verbreitung, Folgen und Gestaltungsaspekte der Digitalisierung in der Arbeitswelt: Auswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2016. Berlin.

Initiative D21 (2020). Wie digital ist Deutschland? D21index. Eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar. Berlin.

Kreidenweis, H. (2018). Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Nomos.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2020). JIM-Studie 2019. Jugend, Information, Medien: Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart.

Stüwe, G. & Ermel, N. (2019). Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Juventa.

Zur Autorin



Prof. Dr. Carolin Freier ist Forschungsprofessorin an der Evangelischen Hochschule Nürnberg und lehrt im Bereich der Methoden empirischer Sozialforschung sowie der Soziologie. Ihre Arbeitsschwerpunkte umfassen die digitale Transformation, Arbeits- und Organisationssoziologie, soziale Teilhabe, Sozialstaatsforschung, Gestaltung von Sozialräumen, Beratung.

www.evhn.de