

## Soziale Arbeit und Digitalisierung

*Verschriftlichung und Vertiefung eines Impulsreferates beim 7. Praxis- und Kontakttag am 24.10.2019 an der Universität Luxemburg. Veröffentlichung in der Publikation NetzWerk 3 des PraxisBüros der Universität Luxemburg*

### Einleitung

„Wir arbeiten mit Menschen und nicht mit Maschinen!“, „Wie soll ich das denn machen? Ich kenne mich überhaupt nicht mit Technik aus!“ – diese und ähnliche Aussagen haben viele Sozialarbeiter\_innen schon gehört, wenn z. B. eine neue Dokumentationssoftware in ihrer Einrichtung eingeführt oder ein bestimmter Arbeitsschritt digitalisiert oder von einem Computerprogramm unterstützt werden sollte. In solchen Aussagen drückt sich eine tiefgreifende Technologieskepsis aus, die in der Sozialen Arbeit noch weit verbreitet ist. Diese Skepsis ist nicht unbegründet und ist im Wesen der Profession verankert. Seit Soziale Arbeit als Hochschul- und Universitätsdisziplin wahrgenommen wird, werde versucht, soziale Technologien zu entwickeln, deren Bedingungen und Wirkungen genauso gesetzesmäßig zu erklären seien wie in den Naturwissenschaften, so Hiltrud von Spiegel (2018, S. 31). Die Komplexität sozialer Situationen und Prozesse kann jedoch nicht technisch kontrolliert oder vorhergesehen werden:

„Kausale Zusammenhänge zwischen Ursache und Wirkung oder finale Zusammenhänge zwischen methodischer Vorgehensweise und Ergebnis, die eindeutig wiederholbar sind (im Sinne von ‚Methode X bewirkt Ergebnis Z‘), lassen sich jedoch in der Sozialen Arbeit nicht planmäßig herstellen (...). Ein und dieselbe problematische Verhaltensweise kann vielfältige Ursachen haben und eine Ursache kann sehr verschiedene Folgen auslösen.“ (ebd., S. 31)

Deswegen sprach der Systemtheoretiker Niklas Luhmann von einem strukturellen Technologiedefizit aller sozialen Prozesse, also auch der Sozialen Arbeit (vgl. Luhman/Schorr 1982).

Aufgrund dieses Technologiedefizites muss Digitalisierung in Sozialwissenschaften und sozialen Handlungsfeldern immer kritisch hinterfragt werden. Die Erforschung ethischer Implikationen ist von entscheidender Bedeutung. Dies heißt aber im Umkehrschluss nicht, dass Digitalisierung als Ganzes in der Sozialen Arbeit abzulehnen ist. Professionelle Handlungen in der Sozialen Arbeit sind höchst komplex, jedoch weder zufällig noch gänzlich unstrukturiert. Ein strukturelles

Technologiedefizit bedeutet nicht, dass es keine Teilaspekte und –prozesse gibt, die technologisier- bzw. digitalisierbar sind. Des Weiteren muss eine Unterscheidung gemacht werden zwischen digitalisierten Prozessen, die versuchen, die Arbeit von Sozialarbeiter\_innen zu ersetzen, und solchen, die deren Arbeit unterstützen.

Ein weiteres, vielleicht pragmatischeres Argument: Die Frage, ob Digitalisierung in der Sozialen Arbeit erwünscht ist oder nicht, ist längst nicht mehr zielführend. Die Digitalisierung hat längst Einzug gehalten. Der Umstand, dass zuweilen in der Praxis überhaupt noch über die Frage „Digitalisierung – ja oder nein?“ diskutiert wird, ist vor allem ein Symptom dafür, dass bis heute vor allem Fachfremde die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit federführend bestimmt haben. Dies wiederum kann eine der Ursachen von schlechten Erfahrungen in der Praxis sein, aufgrund von Unstimmigkeiten zwischen Instrument und sozialarbeiterischen Handlungsanforderungen.

Im Folgenden sollen deswegen verschiedene Aspekte der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit dargestellt werden. Ziel dabei ist, die Digitalisierung als eine Komponente moderner Sozialer Arbeit zu definieren und zu zeigen, dass Digitalisierung seit langem in Praxis und Wissenschaft der Sozialen Arbeit stattfindet. Außerdem soll für eine aktive Mitgestaltung von Digitalisierungsprozessen seitens der Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit argumentiert werden.

## Digitalisierung, Gesellschaft und Soziale Arbeit

Als Treiber der Digitalisierung gelten z. B. die Robotik, die künstliche Intelligenz, Augmented und Virtual Reality, Cloud Computing, Big Data oder Advanced Analytics, der 3D-Druck, die Plattform-Ökonomie und die IT-enabled Sharing Economy (vgl. Kreidenweis 2018). Während viele nicht oder nur ansatzweise wissen, was sich hinter diesen Begriffen versteckt, gibt es weitere Treiber der Digitalisierung, die wir alle kennen und seit langem nicht mehr aus unserem Alltag wegzudenken sind. Dazu gehören zum Beispiel das mobile Internet und das „Internet der Dinge“ (vgl. ebd.). Letzteres bezeichnet eine Vielzahl von Entwicklungen, die bewirken, dass immer mehr Alltagsgegenstände mit dem Internet verbunden und mit Sensoren ausgestattet sind und somit auch

miteinander verbunden werden können. Beispiele sind die sogenannten „Smart Homes“ oder Alarm-Mechanismen für ältere Menschen, die alleine wohnen.

Es gibt viele technische Definitionen von Digitalisierung. Zudem gibt es Unterscheidungen z. B. zwischen Digitalisierung, Computerisierung und Mediatisierung (vgl. Findening/Klinger 2018, S. 5). An dieser Stelle soll jedoch eine gesellschaftspolitische Definition angeboten werden, weil der Stellenwert, den die Digitalisierung für die Soziale Arbeit einnimmt, vor allem von ihrer gesellschaftspolitischen Bedeutung und ihren Auswirkungen auf gesellschaftliche, soziale Prozesse ausgeht.

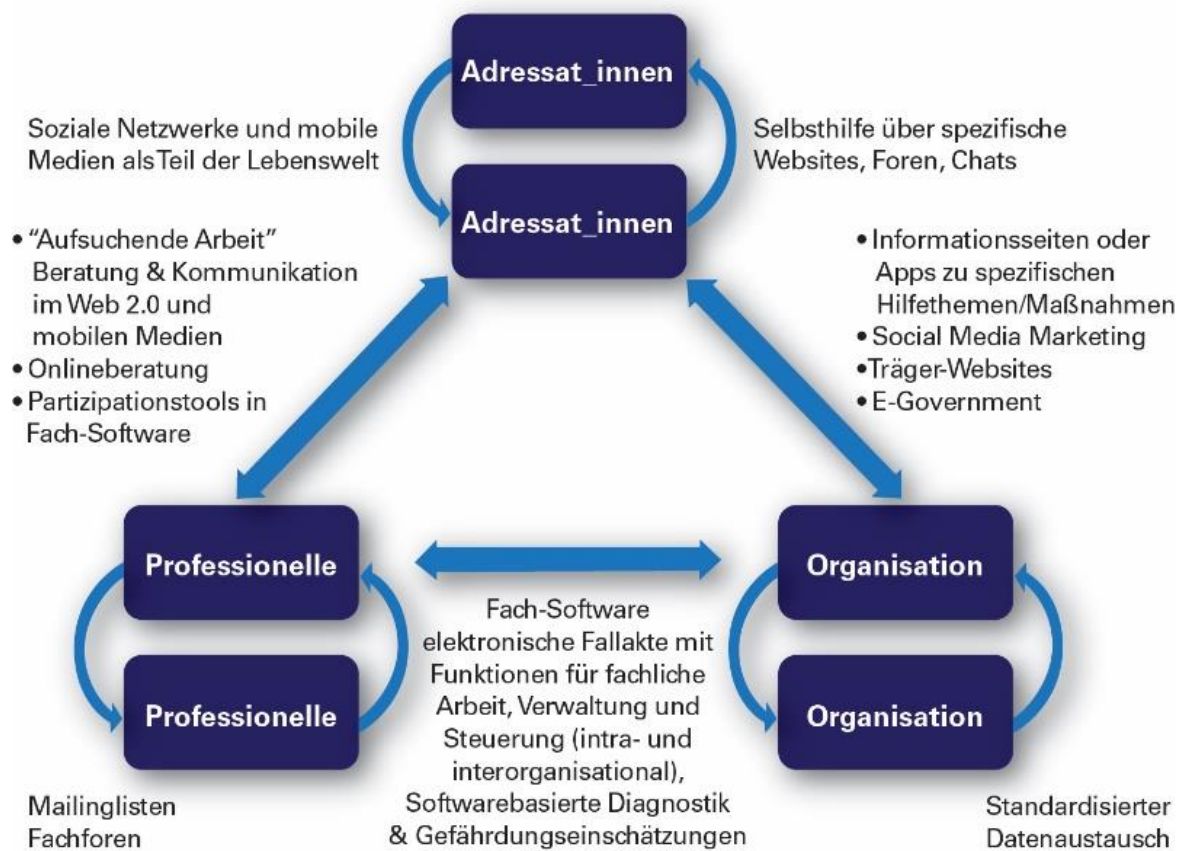
„Als gesellschaftspolitischer Begriff bezeichnet Digitalisierung einen umfassenden Wandel, der durch digitale Technologien (Computer, Internet, Robotik, Künstliche Intelligenz) vorangetrieben wird und alle Lebensbereiche umfasst: Arbeit, Freizeit, soziale Beziehungen, Konsum, Mobilität und vieles mehr.“ (Kreidenweis 2018)

Digitalisierung verändert also unsere Kultur und die Regeln und Funktionsmechanismen des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Sie ist deswegen von hoher Relevanz für die Soziale Arbeit, die unabhängig von Arbeitsfeld und programmatischer Ausrichtung in diesem sozialen Kontext wirkt und deren Methoden und Handlungsgrundlagen unlösbar in gesellschaftliche Zusammenhänge und kulturelle Praktiken eingebunden sind. Die Voraussetzungen für soziale Organisationen und Einrichtungen ändern sich. Damit einhergehen muss die Bereitschaft der Sozialen Arbeit, ihr Selbstverständnis sowie ihre Methoden für Analyse, Diagnostik und Intervention zu reflektieren und anzupassen.

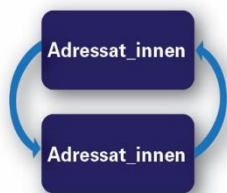
## Veränderte Kommunikation und Interaktion in der Sozialen Arbeit

Beispiele für Digitalisierung in der Sozialen Arbeit gibt es viele. Es gibt z. B. immer mehr Roboter, die in der Arbeit mit autistischen Kindern eingesetzt werden, oder Virtual-Reality-Welten, die ältere Menschen vom Sofa aus an ferne Orte reisen lassen oder sie zur Bewegung anregen, indem sie auf einem Laufband oder Fitnessbike durch den Ort ihrer Kindheit wandern können. Medienpädagogik wird ebenfalls von der Digitalisierung beeinflusst und aufgrund des rasenden technologischen Fortschrittes auch immer wichtiger. Bildung wird zugänglicher, da das Internet Kurse und Modulinhalte standortunabhängig zur Verfügung stellen kann.

An dieser Stelle wird auf die Aspekte der veränderten Kommunikation und Interaktion zwischen drei Akteuren der Sozialen Arbeit eingegangen: die Adressat\_innen, die Professionellen und die Organisationen. Dies ist ein Teilaspekt der Digitalisierung, an dem sich gut beschreiben lässt, wie Digitalisierung bereits in den Alltag der Sozialen Arbeit eingebunden ist. Ausgangspunkt für die Überlegungen bildet ein Schema von Kutscher/Ley/Seelmeyer (2014, S. 88).



Quelle: Kutscher/Ley/Seelmeyer 2014, S. 88



Auf der Ebene der Adressat\_innen gilt es zunächst festzustellen: Soziale Netzwerke und mobile Medien sind längst Teil ihrer Lebenswelt. Sie beeinflussen ihre Kommunikationskultur und ihr Verhalten. Außerdem verändert die Digitalisierung Bewältigungsstrategien von potenziellen Adressat\_innen. Genauso wie die Verfasserin und sicherlich ein Großteil der Leser\_innen schon einmal Krankheitssymptome „gegoogelt“ haben, tendieren Menschen auch

im Falle von psychosozialen Problemen und finanziellen Notlagen zunächst einmal dazu, den Weg der Selbsthilfe einzuschlagen und auf Eigeninitiative Websites, Foren und Chats zu durchforsten, um mögliche Lösungen für ihre Probleme zu finden. Wenn die Soziale Arbeit ihre Adressat\_innen weiterhin „dort abholt, wo sie stehen“, müssen diese digitale Lebenswelt als Ressource mit einbezogen werden.



Dies hat Auswirkungen auf die Kommunikation und Interaktion zwischen Adressat\_innen und Professionellen und auf die Erwartungen, die an soziale Dienste gestellt werden. Hörmann bringt es auf den Punkt: Onlineangebote sind „zeit- und ortsunabhängig, und damit niedrigschwellig“ (2019, S. 14).

Der Begriff „aufsuchende (Soziale) Arbeit“ beschreibt seit den 1970er Jahren entwickelte methodische Zugänge, „die ihre Gemeinsamkeit darin finden, dass der Ort des Hilfeprozesses in der Lebenswelt der Klienten angesiedelt ist“ (Galuske 2013, S. 292). Die bekannteste aufsuchende methodische Vorgehensweise in der Sozialen Arbeit ist die Streetwork. Streetworker\_innen begeben sich in das direkte Lebensumfeld der Adressat\_innen und suchen aktiv informelle Treffpunkte auf, wie Straßenecken, Ladenpassagen, Szenetreffs, Fußgängerzonen u. ä. (vgl. Gref 1995, S. 13). Die „neue“ aufsuchende Arbeit in einer digitalisierten Welt reproduziert dieses methodische Vorgehen: Sozialarbeiter\_innen sind im Netz präsent, in sozialen Netzwerken, Foren oder sogar auf Gaming-Plattformen. Sie geben sich als Sozialarbeiter\_innen zu erkennen und bieten potenziellen Adressat\_innen z. B. Beratung bezüglich schulischer oder beruflicher Ausbildung, der Eingliederung in den Arbeitsmarkt oder der sozialen Integration (vgl. Euler/Paschen 2013).

Onlineberatung verändert die Grundbasis der professionellen Beziehung zwischen Sozialarbeiter\_in und Adressat\_in. Eine Methode, die die meisten Sozialarbeiter\_innen im Studium gelernt haben (müssten), ist z. B. die klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers. Nach dieser Methode sei eine Grundvoraussetzung, um die nötige Empathie für Klient\_innen entwickeln und ihre Lebenswelten nachvollziehen zu können, „zunächst einmal Zuhören und Zuschauen, d. h. alle akustischen (Sprache, Tempo, Pausen, Ausdruck) und visuellen

(Mimik, Gestik) Signale des Klienten wahrzunehmen (...)“, so Galuske (2013, S. 185). Alle diese Signale, und damit wichtige Kriterien für professionelles Verhalten, konstruktive und motivierende Kommunikation bis hin zu Entscheidungsfindungen in Krisensituationen, sind bei der (auf schriftlichen Chats oder E-Mails basierenden) Onlineberatung für Sozialarbeiter\_innen nicht wahrnehmbar. Gleichzeitig eröffnen sich neue Möglichkeiten, wie beispielsweise Onlineressourcen direkt im Beratungsgespräch zu nutzen. Des Weiteren kann die physische Distanz und die Abwesenheit des Erfordernisses, direkt Antworten geben zu müssen, manchen Adressat\_innen ein Gefühl von Sicherheit geben, das sie motiviert, ihre Gedanken wahrheitsgetreuer auszudrücken. Für manche Menschen ist es einfacher, mit einem Bildschirm zu kommunizieren, der keine eigenen Gefühle und Werturteile hat, als mit einem Menschen. Im Fachdiskurs wird diese größere Offenheit der Adressat\_innen (selbst bei potenziell schambesetzten Themen) als Chance gesehen (Hörmann 2019, S. 16, teilweise mit Bezug auf Wenzel 2015, S. 38).

Ein weiterer Trend in der Entwicklung von professionellen Methoden in der Sozialen Arbeit ist das sogenannte „Blended Counseling“. Der Begriff umfasst die „systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung“ (Hörmann 2019, S. 23). Die Herausforderung dabei ist, fachlich begründete Entscheidungen zu treffen, wann Face-to-Face-Kontakte notwendig und/oder wichtig sind und wann digitale Kommunikationstools den Beratungsprozess bereichern. Die Grundidee des Konzeptes sei, dass alle Kommunikationskanäle Vor- und Nachteile haben und durch eine gezielte und konzeptionell fundierte Kombination der Beratungsprozess bereichert und verbessert werden kann, so Hörmann (vgl. ebd., S. 20).

Eine weitere Veränderung der Kommunikation und Interaktion zwischen Adressat\_innen und Professionellen ist eine potenzielle Partizipation von Adressat\_innen in Fach-Softwares. Falldokumentationen und -akten, die bisher nur Fachpersonen und Experten zugänglich waren, könnten Adressat\_innen zugänglich gemacht und von diesen mitgestaltet werden (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2014, S. 89). Ein Beispiel für eine solche Software ist die von Thomas Rzepus in und für Deutschland entwickelte Anwendung „sociallook – Helfen 4.0“, die den



Adressat\_innen die Möglichkeit gibt, sich aktiv und kooperativ an der Gestaltung, Planung, Organisation und Dokumentation ihres Weges durch verschiedene soziale Einrichtungen zu beteiligen (<https://www.sociallook.net/>).



Die Kommunikation zwischen Professionellen der Sozialen Arbeit ist längst nicht mehr auf Treffen, Telefon oder gar auf E-Mail-Dialoge beschränkt. Mailinglisten erlauben, Kolleg\_innen, Peers und weitere Interessengruppen gleichzeitig zu informieren und kontinuierliche Diskussionen mit zahlreichen Personen zu führen. Fachforen sind ebenfalls bereits im Alltag der meisten Sozialarbeiter\_innen präsent und bieten flexible Plattformen zum fachlichen Austausch und zur einrichtungsübergreifenden Organisation. Es gibt Gruppen- und Team-Kommunikationstools, die die Vorteile von Chat, E-Mail, Videokonferenz, Foren und Fachplattformen miteinander kombinieren. Diese mittlerweile bereits alltäglichen Instrumente sind ebenfalls Teil der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit.



Auch Teil der Digitalisierung – und dies betrifft die Kommunikation und Interaktion der Professionellen untereinander und zwischen Professionellen und Organisationen – sind Fach-Softwares. Ein Beispiel sind elektronische Fallakten, die bereits weitgehend Eingang in die Praxis gefunden haben. Solche Dokumentations- und Fachsoftwares sind heutzutage notwendig, vielen Sozialarbeiter\_innen jedoch ein Dorn im Auge. Ein Grund hierfür ist, dass die Programme häufig ohne Praktiker\_innen und Expert\_innen aus dem Feld gestaltet werden oder gar aus andern Bereichen (z. B. Kultur) übernommen und gar nicht oder nur wenig angepasst werden. Das Resultat ist dann z. B., dass Professionelle nicht alle Dimensionen dokumentieren können, die wichtig sind. Oder das gezielte Abrufen und auch die Analyse von Informationen gestaltet sich schwerfällig und zeitintensiv. Manche geben nur das Nötigste in die Software ein und haben daneben ihre eigenen Dokumentationen, die ihren Bedürfnissen entsprechen. Dies liegt aber häufig weder daran, dass die Programmierer\_innen schlechte Arbeit leisten, noch dass die Sozialarbeiter\_innen die Programme nicht anzuwenden wissen. Es liegt nach Ansicht der

Verfasserin vielmehr an der noch immer weit verbreiteten Scheu der Sozialarbeiter\_innen vor digitaler Technik und Informatik und dem daraus folgenden Mangel an Partizipation bei der Erstellung von Fach-Software<sup>1</sup>. Nur durch die Zusammenarbeit von Expert\_innen aus Praxis und Wissenschaft der Sozialen Arbeit mit Expert\_innen aus Informatik und Programmation können Programme und Softwares entstehen, die den tatsächlichen Bedürfnissen im Feld entsprechen, fachlichen Logiken folgen und professionsethischen Anforderungen gerecht werden. Der „Haut Conseil du Travail Social“ (HCTS) in Frankreich ruft Sozialarbeiter\_innen dazu auf, sich intensiver mit der Digitalisierung auseinanderzusetzen, um einerseits das Menschliche in diesem Prozess verankern und andererseits ihre Arbeit an die neuen Möglichkeiten der digitalisierten Welt anpassen zu können (vgl. HCTS 2019, S. 18).

Eine weitere rezente Entwicklung ist der Versuch, mit Hilfe von Algorithmen softwarebasierte Diagnostik und Gefährdungseinschätzung voranzutreiben. So wird z. B. in Amerika in mehreren Bundestaaten das „California Family Risk Assessment“-Tool zur Urteilsbildung bei Kindeswohlgefährdung eingesetzt. Durch Mustererkennung soll die Software die Professionellen dabei unterstützen, das Risiko für Kindeswohlgefährdung in Familien einzuschätzen (vgl. Schneider/Seelmeyer 2018, S. 23) und damit z. B. Entscheidungen über prioritäre Hausbesuche zu treffen. Solche Instrumente können – unter den richtigen Umständen – Sozialarbeiter\_innen bei komplexen Entscheidungen unterstützen, indem sie eine statistische Wahrscheinlichkeitsaussage treffen, die sich dynamisch und (potenziell) auf der Basis unstrukturierter Datenmengen selbstständig weiterentwickelt<sup>2</sup>. Im Gegensatz dazu können traditionelle statistische Verfahren meistens nur die Ist-Situation zu einem gegebenen Zeitpunkt erfassen und vor allem nur auf strukturierten Datensätzen beruhen, die in der Sozialen Arbeit oft nicht vorhanden sind oder eine starke Vereinfachung der Wirklichkeit erfordern. Es gibt natürlich auch Risiken in der Anwendung solcher Softwares, auf die weiter unten eingegangen wird.

---

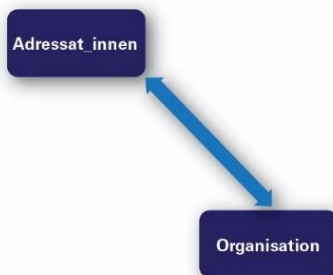
<sup>1</sup> Ein anderer Grund für diese fehlende Teilnahme kann z. B. die Workload sein, die vielen Sozialarbeiter\_innen nicht die notwendige Zeit gewährt, sich mit konzeptionellen, programmatischen und entwicklungstechnischen Angelegenheiten zu beschäftigen.

<sup>2</sup> Hier würde man dann von künstlicher Intelligenz reden.





Für Organisationen untereinander eröffnet(e) sich mit der Digitalisierung vor allem eine Möglichkeit zum standardisierten Datenaustausch. Auch wenn ein standardisierter Datenaustausch viele Herausforderungen mit sich bringt, so enthält er doch auch Versprechen von Effizienz, Effektivität, verbesserter Kommunikation und große Potenziale zur Analyse und Weiterentwicklung. Das soziale Hilfesystem ist komplex und vielschichtig, muss aber im Sinne der Mandate der Sozialen Arbeit durchlässig sein und Kooperation fördern. Bildlich gesprochen müssen die einzelnen Zahnräder ineinandergreifen, damit die Maschine richtig läuft. Obwohl immer als unabdinglich angepriesen, stellen Netzwerkarbeit und einrichtungs- und trägerübergreifende Zusammenarbeit die Akteure der Sozialen Arbeit noch immer vor große Herausforderungen. Die Prozesse sind oft schwerfällig und von „Streamlining“ kann meistens nicht die Rede sein. Obwohl es hierfür vielfältige Ursachen gibt, die nicht technischer Natur sind, bleiben trotzdem die digitalen Möglichkeiten zum Harmonisieren von Prozessen häufig ungenutzt. Auch Wissenschaftler\_innen und Forscher\_innen müssen manchmal monate- oder sogar jahrelange Vorarbeit leisten, um eine gewisse Standardisierung der gesammelten Daten zu erreichen.



Der letzte hier behandelte Aspekt ist die durch Digitalisierung veränderte Kommunikation und Interaktion zwischen Adressat\_innen und Organisationen. Auf dieser Ebene vollzieht sich eine grundlegende Veränderung der Interaktion. Früher konnten Organisationen nur über menschliche Repräsentant\_innen mit den Adressat\_innen in Kontakt treten. Die einzige mediale Kommunikation waren Flyer in Briefkästen, Anzeigen in Zeitungen und Magazinen oder Plakatwerbung im öffentlichen Raum. Heute tritt die Organisation als Entität in direkten Kontakt mit den Adressat\_innen. Apps erlauben der Zielgruppe, Angebote von Organisationen zu nutzen, ohne dass ein\_e Mitarbeiter\_in direkt an dem Prozess beteiligt sein muss. Social Media Marketing und Träger-Websites vermitteln Informationen und generieren Interesse und Beteiligung. Die sozialen Medien leben von der Interaktion mit der oder den Zielgruppen. Diese neue Rolle der Organisation als Medium der direkten Kommunikation und

Interaktion mit Adressat\_innen und der Öffentlichkeit bietet neue Chancen, aber auch Risiken. Als Beispiel könnte man die Chance nennen, dass soziale Netzwerke heutzutage maßgeblich zur öffentlichen Meinungsbildung beitragen (vgl. Wenger 2018, S. 19). Das heißt, dass Organisationen der Sozialen Arbeit aktiv und interaktiv mit der gesamten Gesellschaft in Interaktion treten können, um aktuelle soziale Themen zur Diskussion zu stellen und um bestimmte ethische Werte zu vermitteln.

Gleichzeitig liegt genau hier das große Risikopotenzial: Die Organisationen können nicht vorhersehen, wie die Debatte verlaufen wird, haben wenig Einfluss auf die Art und Weise der Kommentierung und können Manipulationsversuche durch Teilnehmer\_innen nicht immer verhindern (vgl. Sell 2018, S. 20). Ein Beispiel für den Drahtseilakt des Social Media Marketings ist die rezente Kampagne von SOS Faim (Luxemburg): Die Plakate mit Alltagsfotos aus afrikanischen Ländern trugen die Aufschrift „Qu'ils se débrouillent“; die Bilder wurden auch in den sozialen Netzwerken gepostet. Der Aufschrei ließ nicht lange auf sich warten und man sah sich den Vorwürfen des Rassismus und der Xenophobie ausgesetzt. Aufgrund der Interaktivität sozialer Netzwerke befinden sich diese Beschuldigungen direkt unter den Plakaten und auf den Seiten der Organisation selbst, also wortwörtlich für die ganze Welt sichtbar. Ein solcher Fehltritt kann Organisationen binnen Tagen oder sogar Stunden vollständig zerstören. SOS Faim hat daraufhin die Aufschrift leicht verändert („Pour qu'ils se débrouillent demain“) und erklärt, die Kampagne solle eine Botschaft der Autonomisierung afrikanischer Länder<sup>3</sup> tragen, statt das Bild von einer Abhängigkeit Europas aufrechtzuerhalten (vgl. Spigarelli 2019). Die Herausforderung für soziale Organisationen in dieser neuen Rolle der direkten und interaktiven Kommunikation mit der Öffentlichkeit besteht darin, sich auf die Regeln der sozialen Netzwerke einzulassen und vor allem Social Media Marketing als eigenen Fachbereich anzusehen. Es braucht also qualifiziertes Personal, das sowohl die technischen Kompetenzen hat als auch die fachliche Expertise, öffentliche Diskussionen zielführend zu begleiten und das Kommunizierte auf mögliche Interpretationen und zukünftige Reaktionen hin zu analysieren (vgl. Sell 2018, S. 20).

---

<sup>3</sup> Eine Botschaft, die von der Verfasserin vollkommen unterstützt wird.

Die Digitalisierung bringt für die Kommunikation und Interaktion in der Sozialen Arbeit zwischen Professionellen, Adressat\_innen und Organisationen viele Chancen mit sich. Sozialarbeiter\_innen sind näher an der Lebenswelt ihrer Adressat\_innen und ihre Instrumente für Beratung und Begleitung sind variierter und flexibler. Die elektronische Verwaltung von Fällen bietet ein großes Potenzial zur Effizienzsteigerung und zur Zeitersparnis durch Automatisierung von einfachen Prozessen. Zudem ist eine elektronische und sinnvoll strukturierte Speicherung von Daten ein wichtiger Aspekt für Monitoring und Qualitätssicherung, vor allem bei größeren Organisationen und bei staatlichen und kommunalen Behörden. Soziale Netzwerke bieten den Akteuren der Sozialen Arbeit zudem die Möglichkeit, öffentliche Diskurse mitzugestalten und mehr Menschen zu erreichen. Natürlich birgt all dies aber auch Risiken. Im nächsten Abschnitt soll auf ein paar solche Risiken und Herausforderungen eingegangen werden.

## Herausforderungen und Risiken

Digitalisierung stellt die Soziale Arbeit vor einige Herausforderungen. Das übergreifende Thema des Datenschutzes steht dabei immer an erster Stelle und wird die Entwicklung der Digitalisierung auch in Zukunft entscheidend beeinflussen. Eine detaillierte Analyse der unterschiedlichen Aspekte und Implikationen würde an dieser Stelle jedoch den Rahmen sprengen.

Als Profession muss die Soziale Arbeit ihre fachlichen Logiken und Standards überdenken, angesichts der neuen Möglichkeiten, die die Digitalisierung eröffnet, und sie muss die Abgrenzung zwischen beruflicher bzw. institutioneller und privater Sphäre neu definieren (vgl. Findening/Klinger 2018, S. 8). Es muss beispielsweise reflektiert werden, inwiefern die Präsenz von Sozialarbeiter\_innen in sozialen Netzwerken einen Eingriff in Räume darstellt, die vorher von Selbstorganisation und nicht-pädagogisiertem Handeln bestimmt waren (vgl. Kutscher 2013, S. 31). Kutscher erkennt hierin die berechtigte Gefahr einer neuen „Kolonialisierung von Lebenswelten“<sup>4</sup> (ebd., S. 31). Hier muss die Soziale Arbeit sich ständig die Frage stellen, wo ihre Präsenz gebraucht wird und wo es zu einem unberechtigten Eingriff in die privaten Lebensräume der Adressat\_innen kommt.

---

<sup>4</sup> Nach der Theorie der „Kolonialisierung der Lebenswelt“ von Jürgen Habermas.

Ein weiteres Risiko ist der sogenannte „digital divide“, also die digitale Spaltung, auch noch als digitale Ungleichheit bezeichnet (vgl. Zillien 2006, S. 82). Hinter diesem Konzept steckt ein paradoxes Phänomen. Zillien erklärt: „Mit dem Ansteigen verfügbarer Informationen vergrößern sich die (Wissens-)Unterschiede zwischen Besser- und Schlechtergestellten“ (ebd., S. 82). In diesem Sinne würde die Digitalisierung, die demokratisierend und inklusiv wirken kann, andererseits soziale Ungleichheiten reproduzieren oder sogar verschärfen. Diese digitale Ungleichheit können wir alle täglich beobachten: Es handelt sich z. B. um die Ungleichheit zwischen jenen, die sich den Zugang zum Internet und die dazugehörige Technologie leisten können, und jenen, die dies nicht können. Es handelt sich ebenso um die Ungleichheit zwischen jenen, die wissen, wie sie digitale Medien und neue Technologien benutzen, und jenen, die dieses Verständnis oder diese Kompetenz nicht haben. Werden alltägliche gesellschaftliche Abläufe zu sehr digitalisiert (z. B. Finanzdienstleistungen, Einschreibungen für Kurse oder Kulturangebote etc.), werden sozioökonomisch schwächere Menschen, ältere Menschen, Menschen mit kognitiven Einschränkungen und andere marginalisierte Gruppen noch stärker ausgegrenzt und benachteiligt. Auch in der Sozialen Arbeit kann die fortschreitende Digitalisierung Hilfsangebote niedrigschwelliger machen für bestimmte Gruppen (z. B. junge Menschen; die sogenannten „digital natives“), für andere gilt genau das Gegenteil. Ältere Menschen, die nicht wissen, wie man mit einem Computer oder einem Smartphone umgeht, obdachlose Menschen, ohne regelmäßigen Zugang zum Internet, Asylbewerber\_innen ohne Ressourcen zum Erwerb eines Smartphones oder auch Menschen mit kognitiven Einschränkungen, für die das Zurechtfinden im Worldwide Web zu einer überfordernden Hürde werden kann – für diese und andere Personen muss die Soziale Arbeit sicherstellen, dass der Zugang zu Informationen über Hilfs- und Beratungsangebote sowie die gesellschaftliche Partizipation weiterhin ermöglicht wird.

Es reicht jedoch nicht, dass man sich innerhalb der Profession zur Digitalisierung bekennt. Es müssen auch konkrete Schritte folgen. Organisationen müssen eine dem Bedarf entsprechende technische und personelle Ausstattung garantieren, sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Universitäten, Hochschulen und andere Bildungsträger müssen das Thema Digitalisierung und Aus- und Fortbildung verankern. Sie müssen zudem die Forschung in diesem

Bereich fördern, damit Chancen besser erkannt und genutzt und Risiken besser identifiziert und verstanden werden können.

Ein ernsthaftes Risiko, dessen die Profession der Sozialen Arbeit sich annehmen muss, ist eine drohende De-Professionalisierung, falls dem Neuen, Digitalen, Algorithmischen blind vertraut wird. So beschreiben Ley und Seelmeyer, dass die Benutzung von Software zu einer Reduktion der Ermessensspielräume der Sozialarbeiter\_innen führen kann (vgl. 2008, S. 346).

„Kategorisierungen und Typisierungen, die in der Software z. B. über Auswahlfelder oder standardisierte Diagnosemanuals erfasst werden, können den Blick auf Aspekte lenken, die sonst übersehen werden würden, aber auch den Blick verengen und damit eine ganzheitliche Betrachtung des Falls erschweren oder etikettierende Zuschreibungen befördern.“  
(Schneider/Seelmeyer 2018, S. 23).

Es hängt also davon ab, wie Sozialarbeiter\_innen die Daten und Resultate von Softwares benutzen und interpretieren. Ausgebildete Sozialarbeiter\_innen sind darin geschult, Menschen und Gruppen holistisch zu betrachten. Sie lernen während ihres Studiums komplexe Zusammenhänge zwischen Denk- und Verhaltensweisen zu verstehen und soziales, pädagogisches, psychologisches, rechtliches, gesellschaftliches, kulturelles, soziologisches und politisches Wissen miteinander zu verbinden, um ein möglichst ganzheitliches Verständnis von Situationen und Problemkonstellationen zu entwickeln. Sie nutzen dazu ihren Verstand, aber auch ihre Sinne und ihre Emotionen. Softwares hingegen, so komplex sie auch programmiert werden, und sogar künstliche Intelligenz, trotz eigenständigem Lernprozess, treffen Entscheidungen immer auf Basis einer Ansammlung von Datenpunkten, die auf bestimmte Muster hindeuten. Diese Datenpunkte müssen zunächst in das Programm eingegeben oder vom Programm registriert werden. Bereits auf dieser Ebene geschieht eine Verkürzung und Vereinfachung von Informationen, eine Abstraktion der Realität, denen noch weitere folgen, je weiter der vorprogrammierte Prozess voranschreitet. Dies soll Diagnose- und Fallsoftwares auf keinen Fall diskreditieren. Sie können wichtige zusätzliche Erkenntnisse für die Analyse liefern. Der Knackpunkt kommt bei den nächsten Schritten: Diagnose und Intervention. Sozialarbeiter\_innen müssen die Entscheidungshoheit über Diagnose und Intervention behalten. Die professionelle Kompetenz der ganzheitlichen Analyse einer Situation kann von keinem Programm nachgeahmt werden. Wenn Digitalisierung bedeutet, dass Sozialarbeiter\_innen nur noch Informationen erheben, in ein Programm eingeben und auf

dessen Entscheidung zur Intervention warten, um diese umzusetzen, werden sie von ihrer professionellen Kompetenz entmündigt und auf Vollzugspersonen reduziert.

„Technologies of care typically entail processes whereby local skills are expropriated into abstract systems and reorganized in light of technical methods and knowledge. As top-down instruments, they impose on social work the character of a function, with practitioners as low-level administrators, dealing largely with assessment.“ (Webb 2006, S. 22)

Eine derartige Entwicklung ist unter allen Umständen zu verhindern, nicht zuletzt, weil eine derart automatisierte Entscheidungsfindung auch zu groben Fehlentscheidungen führen kann. Dies liegt daran, dass das Ziel der Objektivität auch mit Big Data und künstlicher Intelligenz nicht erreicht wird. Ganz im Gegenteil, es besteht die Gefahr, dass bei ungewollter Mustererkennung den Daten inhärente Verzerrungen reproduziert werden. Ein solcher, z. B. rassistischer oder sexistischer, Bias im Algorithmus kann zu Diskriminierung und Exklusion führen:

„Im Rahmen der Datenextraktion müssen Daten in entsprechende Formate umgewandelt, gefiltert und gereinigt werden, um sie für statistische Analysen und algorithmische Berechnungen nutzbar zu machen. (...) So können fehlerhafte Verknüpfungen oder falsche Fokus-Setzungen des Algorithmus durch unerwartete Korrelationen zu schwerwiegenden Fehlentschlüssen führen. (...) die verwendeten Daten für die Prognose müssen noch nicht einmal vom Individuum selbst stammen, denn es wird auch mittels Daten von ähnlichen Personen auf das statistisch durchschnittliche Verhalten einer Person geschlossen. Dies kann Stigmatisierungen begünstigen; wird doch nicht das hinter den Ergebnissen der Datenanalyse stehende Individuum betrachtet, sondern lediglich die Häufigkeitsverteilung innerhalb seines ‚Milieus‘.“ (Schneider/Seelmeyer 2018, S. 23 f., teilweise in Anlehnung an Gillingham/Graham 2016)

Ein bekanntes Beispiel für die Anfälligkeit künstlicher Intelligenz für Verzerrungen aufgrund von Fehlverknüpfungen und mangelnder Kontrolle über die Dateneingabe ist Microsofts Chatbot „Tay“. Tay sollte im Frühjahr 2016 durch Interaktionen mit User\_innen in sozialen Netzwerken lernen, die Sprach- und Kommunikationsmuster eines 19-jährigen Mädchens nachzuahmen. Stattdessen wurde Tay nach nicht einmal 24 Stunden von ihren Erschaffer\_innen abgeschaltet, weil sie regelmäßig rassistische, sexistische und antisemitische Aussagen machte, weswegen Internet und Presse ihr den Spitznamen „Neonazi-Chatbot“ gaben (vgl. Beran 2018, S. 42 f.). Dass anscheinend mehrere Internetuser\_innen Tay absichtlich mit politisch inkorrektem Material „gefüttert“ haben sollen, kann dabei nicht über das gesellschaftliche Risikopotenzial des unüberlegten und von Menschen ungesteuerten Einsatzes von künstlicher Intelligenz



hinwegtäuschen. Die Soziale Arbeit muss hier besonders hellhörig werden, ist es doch eine ihrer professionsethischen Aufträge, Diskriminierungs- und Exklusionsprozesse zu bekämpfen und präventiv zu verhindern (vgl. z. B. IFSW<sup>5</sup> 2018). Der französische Haut Conseil du Travail Social verlangt: „l'interdiction qu'une machine (par calcul basé sur un recueil de données) prenne seule une décision emportant des conséquences importantes pour une personne (...). Le traitement algorithmique doit rester une aide à la décision car la décision finale est et doit rester humaine“ (HCTS 2019, S. 14). Diese Entscheidungshoheit dürfen Sozialarbeiter\_innen sich nicht nehmen lassen. Algorithmen können wichtige Einblicke liefern, die der menschlichen Analyse verschlossen bleiben. Diese Einblicke sind jedoch immer nur ein Teil des Puzzles und können demnach ausschließlich als Unterstützung im Analyseprozess ihr Potenzial entfalten.

## Schlussfolgerung

Die Soziale Arbeit in Luxemburg muss im Kontext der Digitalisierung ihre Professionalität, ihre Disziplin und ihre Handlungsfähigkeit verteidigen und die Entwicklungen in der Praxis und in der Wissenschaft selbst gestalten. Neben dem Ruf nach starken Berufsvereinigungen wird deswegen auch die Forderung nach einem gemeinsamen, verbindlichen gesetzlichen Rahmen für alle Sozialarbeitenden (unabhängig vom Qualifikationsniveau und der besuchten Ausbildungsstätte) sowie einem gemeinsamen und verbindlichen Ethikkodex immer lauter. Es muss eine Basis geschaffen werden, mit der alle Betroffenen sich identifizieren können, um stark und selbstbewusst gemeinsam in die Zukunft zu schauen: Wissenschaft, Praxis, Politik und Öffentlichkeit.

Die Frage nach der Legitimität von Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ist mittlerweile obsolet. Von entscheidender Bedeutung ist heute die Frage: Wie wird Digitalisierung in der Sozialen Arbeit gestaltet? Wie können digitale Ressourcen genutzt werden, um effizienter zu arbeiten, um Adressat\_innen flexibler zu beraten und zu begleiten, um schwer erreichbare Zielgruppen anzusprechen, um Menschen mit besonderen Bedürfnissen ein selbstständigeres Leben zu ermöglichen, um administrative und organisationale Prozesse zu automatisieren, damit die Professionellen mehr Zeit haben, ihre Kernarbeit – die Arbeit mit den Menschen – mit Herz und

---

<sup>5</sup> International Federation of Social Workers

Verstand umzusetzen? Sozialarbeiter\_innen und Forscher\_innen müssen sich dazu auf allen Ebenen mit den Chancen und den Risiken auseinandersetzen. Die Digitalisierung schreitet unaufhaltsam voran, und wenn die Soziale Arbeit sie nicht selbst gestaltet, gestaltet jemand anderes sie für die Soziale Arbeit, was voraussichtlich zu einer Häufung von Konflikten und Problemen in der Praxis führen wird.

Zum Abschluss noch ein Gedanke von Prof. Dr. Carmen Kaminsky, so von der Verfasserin gehört im Sommer 2019 in Köln bei der Netzwerktagung des Vereins Schlüsselsituation e. V. Sie sagt, Sozialarbeiter\_innen hätten die Pflicht, alle ihnen zur Verfügung stehenden Instrumente zu benutzen, um die Resultate ihrer Arbeit für die Adressat\_innen zu verbessern, im Sinne von Inklusion, Partizipation und Autonomie. Mit dieser Sichtweise ist Digitalisierung kein fakultatives „Plus“ mehr, sondern wird zu einem integrativen Bestandteil einer modernen Sozialen Arbeit.

#### **Zur Autorin:**



Manou Flammang hat den Bachelor en Sciences Sociales et Éducatives an der Universität Luxemburg absolviert und anschließend den Master Soziale Arbeit an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur in Leipzig abgeschlossen. Sie hat in Deutschland in der Gemeinwesenarbeit und in einer Zufluchtswohnung für Betroffene von Menschenhandel gearbeitet. In Luxemburg war sie in der Wohnungs- und Obdachlosenhilfe und als Beraterin in der Erwachsenenbildung tätig. Zurzeit ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin im PraxisBüro der Universität Luxemburg und ist hier tätig in Forschung, Netzwerkarbeit, Projektkoordination, Weiterbildung, Öffentlichkeitsarbeit und als Tutorin für berufsbegleitende Studierende in der Praxisphase.

## Literatur

- Beran, Ondřej (2018). An Attitude Towards an Artificial Soul? Responses to the “Nazi Chatbot”. In: Philosophical Investigations. 41. Jahrgang. Heft 1, S. 42 – 69. Verfügbar unter: DOI: <https://doi.org/10.1111/phn.12173> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]
- Euler, Jessica/Paschen, Denise (2013). Sozialarbeit. Digitale Beratung und Co. In: Ebner, Martin/Schön, Sandra: L3T. Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien. 2. Auflage. Berlin: epubli. E-Book verfügbar unter: <https://l3t.eu/homepage/das-buch/ebook-2013> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019].
- Findenig, Ines/Klinger, Sabine (2018). Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. Veränderungen im Verhalten und in den Verhältnissen. Salzburg: Vortrag bei der Jahrestagung der ÖFEB-Sektion Sozialpädagogik an der Universität Salzburg. Verfügbar unter: [https://www.researchgate.net/publication/327931523\\_Digitalisierung\\_in\\_der\\_Sozialen\\_Arbeit\\_Veranderungen\\_im\\_Verhalten\\_und\\_in\\_den\\_Verhaeltnissen](https://www.researchgate.net/publication/327931523_Digitalisierung_in_der_Sozialen_Arbeit_Veranderungen_im_Verhalten_und_in_den_Verhaeltnissen) [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019].
- Galuske, Michael (2013). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. In: Rauschenbach, Thomas (Hrsg.): Grundlagentexte Sozialpädagogik/Sozialarbeit. 10. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Gillingham, Philip/Graham, Timothy (2017). Big Data in Social Welfare. The Development of a Critical Perspective on Social Work’s Latest “Electronic Turn”. In: Australian Social Work. 70. Jg. Heft 2, S. 135 – 147. Verfügbar unter: DOI: <https://doi.org/10.1080/0312407X.2015.1134606> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]
- Gref, Kurt (1995). Was macht Streetwork aus? Inhalte – Methoden – Kompetenzen. In: Becker, Gerd/Simon, Titus: Handbuch aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Weinheim, München: Juventa, S. 13 – 20.
- HCTS – Haut Conseil du Travail Social (2019). Travail social et intelligence artificielle. Avis de la commission éthique et déontologie du travail social. Verfügbar unter: <https://solidarites->

[sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/travail-social-et-intelligence-artificielle](https://sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/travail-social-et-intelligence-artificielle) [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]

Hörmann, Martina (2019). Blended Counseling – eine Grundlegung. In: Hörmann et al.: Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (HSA FHNW) in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW (APS FHNW), S. 14 – 26. Verfügbar unter: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.2556623> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]

IFSW (2018): Statement of Ethical Principles. Verfügbar unter: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]

Kreidenweis, Helmut (2018). Digitalisierung. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet. Verfügbar unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Digitalisierung> [Zuletzt eingesehen am: 17.12.2019].

Kutscher, Nadia (2013). Die Macht der neuen Medien. In: DJI Impulse, Heft 101, S. 29 – 31.

Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2014). Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. 161. Jg. Heft 3, S. 87 – 90.

Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2008). Professionalism and Information Technology. Positioning and Mediation. In: Social Work & Society. 6. Jg. Heft 2, S. 338 – 351. Verfügbar unter: <https://www.socwork.net/sws/article/view/65/147> [Zuletzt eingesehen am: 17.12.2019]

Luhmann, Niklas/Schorr, Karl Eberhard (1982). Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. In: Luhmann, Niklas/Schorr, Karl Eberhard (Hrsg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz: Fragen an die Pädagogik. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 11 – 40.

Schneider, Diana/Seelmeyer, Udo (2018). Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz. In: Sozial Extra. 42. Jg. Heft 3, S. 21 – 24.

- Sell, Stefan (2018). „Bringschuld staatlicher Akteure“. In: zeso Zeitschrift für Sozialhilfe. 115. Jg. Heft 3, S. 20.
- Spiegel von, Hiltrud (2018). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 6. durchgesehene Auflage. München: Ernst Reinhardt.
- Spigarelli, Isabel (2019). SOS Faim erklärt umstrittene Plakatkampagne. In: woxx, déi aner Wochenzeitung, l'autre hebdomadaire, Luxembourg. Publikationsdatum: 21.11.2019. Elektronische Version, verfügbar unter: <https://www.woxx.lu/sos-faim-erklaert-umstrittene-plakatkampagne/> [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]
- Webb, Stephen (2006). Social Work in a Risk Society. Social and Political Perspectives. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Wenger, Susanne (2018). #Sozialhilfe auf Social Media? Hochseilakt mit Wirkung. In: zeso Zeitschrift für Sozialhilfe. 115. Jg. Heft 3, S. 19 – 21.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-Beratungsjournal, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jg. Heft 1, Artikel 5, S. 36-54. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/?page\\_id=443](https://www.e-beratungsjournal.net/?page_id=443) [Zuletzt eingesehen am 17.12.2019]
- Zillien, Nicole (2009). Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.