



Christian Müller

Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit

Menschen im digitalen Raum erreichen



Christian Müller

Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit

Menschen im digitalen Raum erreichen

VANDENHOECK & RUPRECHT

Mit 3 Abbildungen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind
im Internet über <https://dnb.de> abrufbar.

© 2023 Vandenhoeck & Ruprecht, Robert-Bosch-Breite 10, D-37079 Göttingen,
ein Imprint der Brill-Gruppe
(Koninklijke Brill NV, Leiden, Niederlande; Brill USA Inc., Boston MA, USA;
Brill Asia Pte Ltd, Singapore; Brill Deutschland GmbH, Paderborn, Deutsch-
land; Brill Österreich GmbH, Wien, Österreich)
Koninklijke Brill NV umfasst die Imprints Brill, Brill Nijhoff, Brill Hotei,
Brill Schönningh, Brill Fink, Brill mentis, Vandenhoeck & Ruprecht, Böhlau,
V&R unipress und Wageningen Academic.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich
geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen
bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Umschlagabbildung: © Trueffelpix/Adobe Stock
Strichfigürchen: © Leremy/Flaticon

Satz: SchwabScantechnik, Göttingen

Vandenhoeck & Ruprecht Verlage | www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com

ISBN 978-3-647-70317-6

Inhalt

Vorwort	7
1 Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit:	
Passt das zusammen?	11
2 Wie digital ist die Lebenswelt der Klient*innen?	17
Digitale Dienste sind überall – oder?	19
Wie privat darf es sein?	21
Wird digitale Soziale Arbeit zum Standard?	24
Klient*innenorientierte Ergänzung bestehender Angebote	26
3 Risiken und Nebenwirkungen digitaler Kommunikation für die Soziale Arbeit	31
Exklusion von Rat- und Hilfesuchenden durch zu starken digitalen Fokus	32
Veränderung der Teamdynamik und Hierarchie durch digitale Kommunikationsangebote	35
Informationsflut und mögliche Überforderung	40
Verlust der persönlichen Ebene und Entpersonalisierung der Arbeitsbeziehung	42
4 Chancen und Potenzial digitaler Kommunikation für die Soziale Arbeit	45
Niedrigschwelliger Zugang und barrierearme Angebote ...	46
Effizienteres und flexibleres Arbeiten	49
Digitale Kommunikation und gesellschaftliche Aufmerksamkeit	50
Digitale Kommunikation kann attraktiv machen	51
5 Der Blick in die Praxis: Wie wird digitale Kommunikation in der Sozialen Arbeit eingesetzt?	53
Digitalität als Grundhaltung: Warum Digitalisierung als Denkmodell zu kurz greift	54
Datenschutz als Chance: Kernkompetenzen der Sozialen Arbeit sind gefragt	57
Privatsphäre im 21. Jahrhundert: zwischen gesetzlichen Vorgaben und subjektiver Wahrnehmung	61

6	Digitale Kommunikation in Einrichtungen:	
	höher, schneller, weiter?	66
	Struktur ist essenziell für wirksame digitale Kommunikation	70
7	Digitale Kommunikation mit und für Klient*innen:	
	rund um die Uhr verfügbar?	75
	Digitale Kommunikation für Selbsthilfegruppen	82
8	Digitale Kommunikation in der Öffentlichkeitsarbeit:	
	Für wen steht Soziale Arbeit ein?	85
	Nutzer*innenzentrierung und Nutzen sind gefragt:	
	Was haben die Adressat*innen davon?	87
	Digitale Kommunikationsformate und -konzepte für die Soziale Arbeit	92
9	Trends der digitalen Kommunikation: Was wird für die Soziale Arbeit wichtig?	99
	KI-Sprachtools und Chatbots à la ChatGPT	99
	KI-Entwicklung und breiter Einsatz	100
	Zunehmende Überwachungstendenzen	101
	Aushöhlung verschlüsselter Kommunikation	101
	Zunehmende Diversifizierung der digitalen Kommunikations- und Social-Media-Landschaft	102
	Wachsende Messenger-Nutzung und Rückzug in geschützte Kommunikationskanäle	103
	Influencer*innen der Sozialen Arbeit entwickeln sich	104
10	Soziale Dystopie digitaler Kommunikation:	
	Soziale Arbeit schweigt	107
11	Soziale Utopie digitaler Kommunikation:	
	Soziale Arbeit gestaltet Gesellschaft	115
12	Schlusswort	121
	Literatur	125

Vorwort

Twitter (mittlerweile umbenannt in »X«) gehört Elon Musk, Datenschutzbehörden wollen Ministerien die Nutzung von Facebook-Seiten verbieten und TikTok dominiert die Social-Media-Welt. Onlineberatung sowie Blended Counseling sind von Nischenangeboten zu viel diskutierten Ansätzen geworden und die Zahl der Apps, die explizit für den Gesundheits- und Sozialbereich entwickelt werden, wächst kontinuierlich an. Das klingt nach einer Menge Veränderungen und zahlreichen, auf den ersten Blick sehr unterschiedlichen Themen, oder? Alle haben jedoch eines gemeinsam: Sie gehören entweder digitaler Kommunikation an oder sind mit ihr verbunden. Und es fehlen noch viele weitere Facetten dieses sehr breiten und umfassenden Themas.

In diesem Buch versuche ich daher nicht, alle nur denkbaren Aspekte und Bereiche der digitalen Kommunikation für die Soziale Arbeit zu beleuchten. Das würde den Rahmen eines Buches bei Weitem übersteigen und vieles würde – was auch hier trotzdem teilweise der Fall sein wird – bei der Veröffentlichung schon wieder von aktuellen Entwicklungen überholt sein. Digitale Kommunikation entwickelt sich rasend schnell – technisch und sozial.

Angesichts dieser Realität hat das vorliegende Buch drei praxisorientierte Ziele:

1. Wichtige Facetten und Aspekte der digitalen Kommunikation sichtbar zu machen,
2. die Praxisrelevanz digitaler Kommunikation für die Soziale Arbeit aufzuzeigen
3. und angehenden, neuen und berufserfahrenen Fachkräften der Sozialen Arbeit praktisch nutzbare Informationen und Impulse anzubieten.

Auch wenn ich in den Kapiteln immer wieder auf Quellen verweise, ist dieses Buch keine wissenschaftliche Arbeit und hat auch nicht deren Anspruch. Daten, Studien, Bücher und Onlinemedien werden immer dann genannt, wenn sie weiterführende oder vertiefende Informationen bieten. Bei den meisten Quellen liegt der Fokus auf einem möglichst einfachen Zugang für Sie, liebe Leser*innen. Daher habe ich, wo immer möglich, auf frei zugängliche Onlinequellen oder Bücher zurückgegriffen, die in Bibliotheken verfügbar sind. Die meisten Quellen nutzen ihrerseits weitere Fachquellen und stellen so einen hervorragenden Rechercheeinstieg dar, wenn Sie Wissen in einem Themenbereich vertiefen wollen. Alle Quellen, die in diesem Buch verwendet werden, finden Sie auch hier:



Ein großer Teil des Buches basiert jedoch auf den Erfahrungen von Fachkräften und Klient*innen der Sozialen Arbeit. Einige Personen konnte ich explizit für dieses Buch interviewen und nenne sie namentlich. Ein Teil der Erfahrungen stammt von Interviewpartner*innen meiner Podcast-Aufnahmen und aus Interviews, die ich unabhängig von diesem Buch geführt habe. Mehrere Menschen, die eher zufällig zu diesem Buch beitrugen, durfte ich in Workshops und Projekten kennenlernen. Und manche Impulsgeber*innen haben ihre Erfahrungen unter der Maßgabe der Anonymität mit mir geteilt. Sie kommen unter geänderten Namen zu Wort.

Wenn Sie, liebe*r Leser*in, Inhalte des Buches bei Ihrer Arbeit einsetzen können und es Ihnen weiterhilft, dann freue ich mich, wenn Sie mir Ihre Erfahrungen damit unter buch@sozial-pr.net (unter Angabe des Buchtitels) zusenden. Dies gilt auch, wenn Sie Feedback mit mir teilen möchten. Die Nachrichten dürfen gern per Du sein.

Jetzt wünsche ich Ihnen viel Freude mit dem Buch und hoffe, dass Sie neben einigen kurzweiligen Stunden auch Nutzen für Ihre Arbeit daraus ziehen können.

Und da es am Ende des Buches niemand liest, nutze ich hier die Gelegenheit, mich bei den Menschen zu bedanken, die dieses Buch

www.sozial-pr.net/die-seite-zum-buch-digitale-kommunikation-und-soziale-arbeit.de

möglich gemacht haben. Stephanie Kowalski, meiner Frau, ohne die ich sicherlich aufgegeben hätte. Kira Subkowski und Alexandra Konotopez, meinen Kolleginnen, die mir den Rücken freigehalten haben. Madlen Koslowski, meiner Lektorin, die mich wunderbar begleitet hat. Und natürlich den Verlagsmitarbeiter*innen, allen voran meiner direkten Ansprechpartnerin Merle Tiaden, die mit mir als Neu-Autoren eine Engelsgeduld hatten. Danke euch allen.

1 Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit: Passt das zusammen?

Soziale Arbeit, generell soziale Berufe, haben in Deutschland einen nicht ganz einfachen Stand. So zeigt beispielsweise die Sinus-Jugendbefragung »Kindertagesbetreuung & Pflege – attraktive Berufe?« (Borgstedt, 2020), dass zwar 44 Prozent der befragten Jugendlichen soziale und pädagogische Berufe interessant und sinnstiftend finden, jedoch 76 Prozent der Befragten das Gehalt, konkret im Bereich der Kindertagesbetreuung, als zu gering einstufen. Zusätzlich sehen 56 Prozent der Befragten die Aufstiegsmöglichkeiten in diesem Bereich als schlecht an.

Die Ergebnisse dieser Onlineumfrage lassen sich natürlich nicht eins zu eins auf alle Berufe im sozialen Bereich übertragen, doch zeigen sie eine Tendenz auf, die mir bereits in meiner Studienzeit, die schon einige Jahre zurückliegt, deutlich wurde. Wie viele meiner damaligen Kommiliton*innen hörte auch ich Sätze wie: »Ich würde auch gern fürs Kaffeetrinken und Reden bezahlt werden.« Dieser Eindruck von Sozialer Arbeit beschränkt sich leider nicht nur auf die Außenwahrnehmung. Auch manche Sozialarbeitende, und leider auch Studierenden der Sozialen Arbeit, tun sich schwer damit, die Soziale Arbeit als Profession zu verstehen.

Daher möchte ich bereits zu Beginn dieses Buches dessen zugrunde liegendes Verständnis Sozialer Arbeit erläutern. Es geht auf Silvia Staub-Bernasconi zurück, die unter anderem das Konzept des Triplemandats entwickelte. Eine hervorragende Erklärung zum Triplemandat findet sich auf YouTube (Ems, 2022) und bei social-net (Lutz, 2020). Sie hat das Paradigma der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession (Kunze, 2019) etabliert. Dabei bezieht Sie sich unter anderem auf die globale Definition von Sozialarbeit (IFSW, 2018), in der es heißt:

»Soziale Arbeit ist ein praxisorientierter Beruf und eine akademische Disziplin, die gesellschaftlichen Wandel und Entwicklung, sozialen Zusammenhalt sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen ermöglicht. Grundsätze der sozialen Gerechtigkeit, der Menschenrechte, der kollektiven Verantwortung und der Achtung der Vielfalt sind zentrale Elemente der Sozialen Arbeit. Untermauert durch Theorien der Sozialarbeit, Sozialwissenschaften, Geisteswissenschaften und indigenes Wissen, engagiert Sozialarbeit Menschen und Strukturen, um sich den Herausforderungen des Lebens zu stellen und das Wohlbefinden zu steigern.« (übersetzt durch Autor)

Dieses Verständnis Sozialer Arbeit ist Basis aller Gedankengänge, Informationen und Einordnungen der im Buch zitierten Impulse und Erfahrungen.

Was hat das mit digitaler Kommunikation zu tun? Aus meiner Sicht sehr viel. Neben dem fehlenden Professionsverständnis wird Sozialarbeitenden, auch aus den eigenen Reihen, nicht selten die Affinität zur digitalen Kommunikation und Technik abgesprochen. Sätze wie »Wir arbeiten mit Menschen, nicht mit Technik« sind noch freundliche Formulierungen, wenn es um digitale Neuerungen geht.

Wie beim professionellen Selbstverständnis ist auch beim Thema Technikaffinität mehr Selbstbewusstsein der Sozialen Arbeit gefragt. Mein Team und ich durften in den letzten Jahren mit dutzenden Einrichtungen im Sozialbereich und, verteilt über Vorträge, Workshops und Beratungsprojekte, hunderten Fachkräften arbeiten. Unsere Erfahrung und die von zahlreichen Kolleg*innen, die in verschiedenen Arbeitsfeldern die digitale Soziale Arbeit voranbringen, widerspricht technikaversiven Einschätzungen deutlich. Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind keine homogene, technikfeindliche Gruppe. Sie sind diverse und vielseitige Menschen mit ganz unterschiedlichen Zugängen zu digitalen Themen und Technik. Das bestätigen beispielsweise auch Dr. Sabine Klingler und Andrea Mayr im Podcast-Interview zu ihrem Projekt »digi@socialwork« (Müller, 2022), das sie an der Universität Graz durchgeführt haben:

»Ein Highlight kommt mit Sicherheit aus der offenen Jugendarbeit, die, zumindest in Österreich, ressourcenmäßig sehr schlecht ausgestattet ist. [...] [V]or dem Hintergrund der Coronapandemie, stellte sich die Frage: Wie können wir in Kontakt bleiben? Alle sitzen zu Hause und es geht darum, sich irgendwie auf gewisse Art und Weise wieder zu begegnen, Themen zu diskutieren, Unterstützungen auch anzubieten. Wie kann das funktionieren? Dieser Bereich der offenen Jugendarbeit ist zwar auch einer, wo viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und Fachkräfte auch sehr technikaffin sind, aber eben nicht alle. Auch hier ist das Feld sehr gemischt, man hat sich gemeinsam partizipativ angenähert [...].«

Klar, nicht jede Fachkraft der Sozialen Arbeit ist sofort Feuer und Flamme, wenn es um digitale Arbeitsweisen und Kommunikationswege geht. Das liegt nicht am Digitalen per se, zumindest zeigt das die Erfahrung aus der Arbeit meines Teams, sondern eher daran, dass neue Arbeitsweisen und Kommunikationswege Veränderungen mit sich bringen. Da Veränderungen meist Disruptionen, mehr Arbeit und temporäre Unsicherheiten im Schlepptau haben, ist mangelnde Euphorie durchaus nachvollziehbar. Vor allem dann, wenn die Veränderungen nicht intrinsisch motiviert sind, sondern »von oben«, von der Einrichtung, dem Träger oder der Leitungsebene, vorgegeben werden und das Warum möglicherweise nicht ausreichend erklärt wird. Fehlen zusätzlich noch Partizipationsmöglichkeiten, um die Veränderungen mitzugestalten, geht die Motivation verständlicherweise gegen null.

Werden Fachkräfte im Gegensatz dazu jedoch an digitalen Veränderungen beteiligt, beispielsweise an der Einführung einer Onlineberatungsplattform, und werden die Zielsetzung und Motivation dafür erklärt, sieht die Lage meist völlig anders aus. Sicherlich wird nicht jede*r in diesem Szenario zum bzw. zur glühenden Befürworter*in des digitalen Werkzeugs, doch unserer Erfahrung nach bringen sich mit dieser Vorbereitung fast alle Fachkräfte mit ihrer Expertise in den Prozess ein und gestalten die neue, digitale Arbeitsweise aktiv mit.

Ob und wie stark sich Fachkräfte auf digitale Neuerungen einlassen, ist nicht nur vom Führungsstil und der Einladung zur Par-

tization abhängig, sondern auch von den Rahmenbedingungen und Möglichkeiten. Dazu sagt Andrea Mayr im bereits erwähnten Podcast-Interview zum Projekt »digi@socialwork« (Müller, 2022):

»[M]it dem Hinweis, dass Zeit eine wesentliche Ressource ist und einen wesentlichen Einfluss hat. Da konnten wir im Projekt etwas dazu beitragen, nämlich innerhalb dieser Ideen-Labs, in denen die Teilnehmenden diese Zeit und diesen Raum zur Verfügung hatten, um organisationsübergreifend zu denken und um sich hier auszutauschen.«

An dieser Stelle schließt sich der Kreis zum eingangs genannten Verständnis der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession. Denn die nötigen Freiräume und Zeitpuffer, um sich mit digitalen Neuerungen in der Sozialen Arbeit zu befassen, entstehen nicht von selbst. Sie können nur durch die aktive Veränderung der Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit erreicht werden. Das folgende praktische Beispiel soll dies verdeutlichen:



In der Sozialberatungsstelle »Offen für alle« soll aufgrund der klar formulierten Bedarfe des Klientels ein Blended-Counseling-Modell, eine Kombination von Off- und Onlineberatung, etabliert werden. Nach langem Ringen werden die Mittel für die Einführung einer Onlineberatungsplattform und die Schulung der Fachkräfte zum Umgang damit bewilligt. Die für die Schulung nötige Zeit wird in den Dienstplänen freigeräumt, die Plattform eingekauft und aufgesetzt. Vier Monate später ist die Nutzung jedoch sehr überschaubar. Sowohl die Einrichtung als auch Kostenträger und Fachkräfte, von den Klient*innen ganz zu schweigen, sind frustriert. Der Grund dafür ist simpel: Professionelles Blended Counseling braucht nicht nur digitale Technik, sondern vor allem ein fachliches Konzept. In diesem werden die bestehenden und neuen Beratungsmöglichkeiten fachlich sinnvoll kombiniert. Außerdem werden Regeln etabliert, die dabei helfen, die richtigen Kommunikations- und Beratungswege zum richtigen Zeitpunkt im Beratungsprozess zu nutzen. Doch für die Entwicklung

des essenziellen fachlichen Konzepts waren weder die Zeit noch die Mittel vorgesehen. Sie wurden schlicht nicht finanziert, weil nur die technische, nicht jedoch die fachliche Komponente in der Kalkulation eingepreist war. »Offen für alle« ist damit leider nicht allein.

Die Sozialberatungsstelle »Offen für alle« existiert tatsächlich. Name und Ort habe ich jedoch auf Wunsch des Teams und der Einrichtungsleitung geändert. Wir werden ihr in späteren Kapiteln wieder begegnen.

Christine Lohn, Geschäftsführerin der Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelische Jugendsozialarbeit e. V., bringt im Interview mit *contec* (Lohn, 2022) das grundlegende Problem auf den Punkt, dass auch bei »Offen für alle« spürbar wird:

»Die Kolleg*innen reflektieren professionell und erkennen regelmäßig, dass sie Dinge tun, die sie nicht tun sollten und/oder nicht in der Qualität, die ihrem professionellen Anspruch entspricht. Und zwar, weil der Auftrag ein anderer ist, die Ressourcen nicht genügen, der Projektzeitraum begrenzt ist [...]. Sie tun es aber trotzdem und sind nicht laut (genug), um politische Veränderungen herbeizuführen.«

Die Erfahrung aus »digi@socialwork« bestätigen, was auch die Fachkräfte, die im Buch zu Wort kommen, sagen: Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit passen sehr gut zusammen – wenn die Voraussetzungen dafür vorhanden sind und die digitalen Möglichkeiten fachlich reflektiert angegangen und genutzt werden.

Bei beiden Aspekten gibt es noch Entwicklungsbedarf. Denn die Voraussetzungen für digitale Kommunikation in der Sozialen Arbeit sind vielerorts noch nicht geschaffen. Die Gründe dafür sind vielfältig, sie reichen von mangelnder Refinanzierung durch Kostenträger über Prioritätensetzung von Trägern und Einrichtungen bis hin zu Personal- und Zeitmangel für die Einrichtung und Durchführung digitaler Angebote. Andererseits mangelt es, ebenso bedingt durch den gerade beschriebenen Zeitmangel, auch an der fachlichen Reflexion und der Beschäftigung mit digitalen Möglichkeiten. Selbst so scheinbar banale Ansätze wie die Aktualisierung einer Website

oder die Einführung eines Messenger-Angebotes bringen zahlreiche Fragen und Aspekte mit sich, die aus fachlicher und organisatorischer Sicht geklärt werden müssen. Fachkräfte der Sozialen Arbeit können diese Fragen beantworten und digitale Kommunikationsmöglichkeiten fachlich sinnvoll nutzen – wenn sie über die dafür nötige Zeit und die nötigen Ressourcen verfügen. Erst dann passen digitale Kommunikation und Soziale Arbeit nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch zusammen.

2 Wie digital ist die Lebenswelt der Klient*innen?

Ein Blick auf die jährlich erscheinende Onlinestudie von ARD und ZDF zeigt, dass achtzig Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren das Internet täglich nutzen. Fast noch wichtiger ist: Die Zahl der Internetnutzenden ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Auch die tägliche Nutzungsdauer, 234 Minuten bei allen Erwachsenen ab 14 Jahren, 413 Minuten bei den 14- bis 29-Jährigen, macht deutlich, dass das Internet, Onlinedienste und digitale Informations- und Kommunikationsformen im Alltag der meisten deutschsprachigen Menschen angekommen sind.

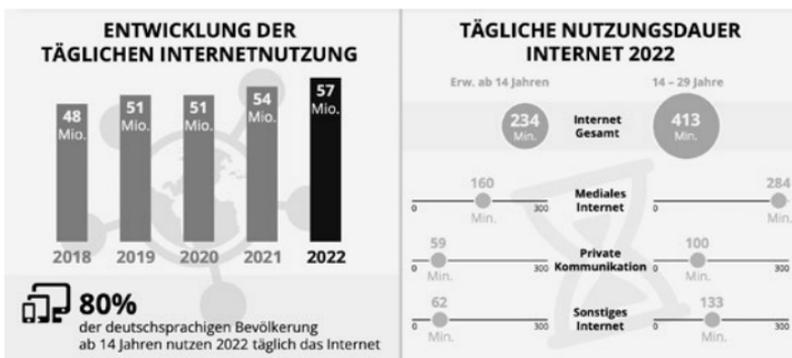


Abb. 1: ARD/ZDF-Onlinestudie 2022 (ARD/ZDF-Forschungskommission, 2022)

Diese Zahlen sind angesichts der stetig wachsenden Durchdringung des Alltags von digitalen Technologien und Diensten nicht verwunderlich. Tickets im Nahverkehr werden stärker auf Apps ausgelagert, kontaktloses Bezahlen mit dem Smartphone erlebte während der Coronapandemie einen wahren Boom (Tagesschau Redaktion, 2023), Onlinebanking wird aufgrund reduzierter Filialzahlen immer

mehr zur Notwendigkeit und Social Media und Messenger werden laut D21 Digital Index von 82 Prozent der Menschen in Deutschland genutzt (Initiative D21 e. V., 2023).

Die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache. Damit ist klar: Der Alltag und die Lebenswelt von Klient*innen sind digital. Daher ist digitale Kommunikation für die Soziale Arbeit essenziell und muss in den Fokus der Arbeit rücken. Oder etwa nicht?

Sie werden es schon anhand der Formulierung ahnen: So einfach ist es nicht. Die Realität ist komplex und diese Komplexität ist einer der Gründe, warum sich Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit digitaler Kommunikation befassen sollten.

Einen Teil dieser Komplexität machen neun Prozent aus. Dieser Anteil der deutschen Bevölkerung bezeichnet sich laut Digital Index D21 als Offliner*innen (Initiative D21 e. V., 2022).



Abb. 2: Anteil der Offliner*innen nach dem D21 Digital Index 2021/2022 (Initiative D21 e. V., 2022)

Als häufigsten Grund geben 71 Prozent der befragten Offliner*innen an, dass sie am Internet generell nicht interessiert seien. 43 Prozent sagen, dass ihnen der Einstieg zu kompliziert wäre. Auch Faktoren wie fehlende finanzielle Mittel für die Anschaffung von Geräten und einem Internetzugang sowie der subjektiv fehlende Nutzen (48 Prozent) sind Gründe für die Onlineverweigerung.

Auch wenn die Zahl der Offliner*innen zwischen dem Digital Index 2021/2022 zum Digital Index 2022/20233 (Initiative D21 e. V., 2023) um drei Prozent gesunken ist, sind diese Zahlen für die Soziale Arbeit relevant. Selbst wenn es keine Dunkelziffer gäbe und 91 Prozent der deutschen Bevölkerung alle digitalen Möglichkeiten voll

nutzen könnten, was ganz sicher nicht der Fall ist, können und dürfen Angebote der Sozialen Arbeit die Menschen, die hinter diesen neun Prozent stehen, nicht ignorieren oder ausschließen.

Also ja, digitale Kommunikation ist für die Soziale Arbeit wichtig, sie darf aber analoge und etablierte Angebote nicht komplett verdrängen und sollte nicht zu viele Ressourcen binden. Das gilt übrigens auch mit Blick auf die Menschen, die ihren Alltag sehr digital gestalten. Denn ein digital geprägter Alltag bedeutet nicht automatisch, dass Menschen auch die Angebote der Sozialen Arbeit und ihre Dienste digital kontaktieren und nutzen wollen.

Digitale Dienste sind überall – oder?

Wird der Alltag der Menschen nicht immer digitaler? Ist ein digitaler Zugang zu Dienstleistungen und Informationen nicht inzwischen Standard? Und muss das dann nicht auch für die Angebote der Sozialen Arbeit gelten?

Berechtigte Fragen, die umfassendere Antworten erfordern. Beginnen wir mit den ersten beiden: Die Zahl der Lebensbereiche, in denen Produkte und Dienstleistungen digital zugänglich sind und online gekauft oder genutzt werden können, ist während der Coronapandemie gewachsen. Lieferdienste für Essen waren davor bereits normal, doch Lieferservices von Supermärkten oder Bringdienste, die Einkäufe oder Getränke nach Hause liefern, erlebten während der Pandemie und den mit ihr verbundenen Kontaktbeschränkungen einen wahren Boom. Auch die Nutzung von Messenger-Gruppen – in unserer Arbeitspraxis vor allem auf Telegram und WhatsApp – als digitale Koordinationskanäle für Nachbarschaftshilfe und selbstorganisierte Unterstützungsangebote stieg während der Pandemie rasant an. Ähnliches galt auch für digitale Plattformen, die Nachbarschaftshilfe koordinieren.

Die immer stärkere digitale Durchdringung des Alltags und damit auch der Lebenswelt der Adressat*innen der Sozialen Arbeit zeigt sich auch in banalen Situationen, die Sie vermutlich aus eigener Erfahrung kennen. Wann hatten Sie beispielsweise zuletzt eine Diskussion im Familien- oder Freundeskreis über eine Zahl oder einen Fakt, die nicht mit dem Satz »Das schau ich kurz nach« und

dem Griff zum Smartphone endete? Wie reagieren die Menschen am Bahnsteig, wenn eine Zugverspätung angekündigt wird? Die meisten holen das Smartphone aus der Tasche, falls sie es nicht schon in der Hand haben, und schauen nach Alternativen, informieren andere Menschen via Messenger oder öffnen Social Media, ein Spiel, Buch oder Video, um die drohende Leerlaufzeit zu überbrücken.

Wenn Sie Jugendliche kennen oder gar selbst jugendliche Kinder haben, wissen Sie, dass der Austausch via Messenger, sei es per Textnachricht, mit GIFs und Emojis oder via Sprachnachricht und Video, ganz oben auf der Kommunikationsliste steht. Manchmal finden solche Messenger-Konversationen sogar von einer Ecke des Raumes in die andere statt.

Dieses Verhalten mag bei der einen oder dem anderen Kopfschütteln auslösen, ist mit etwas Abstand betrachtet im Kern jedoch gar nicht so neu. Nehmen wir nur die langen Gespräche via Sprach- oder Videonachricht auf Snapchat oder WhatsApp als Beispiel. Vor zwanzig oder dreißig Jahren gab es diese Kanäle und Technik noch nicht. Jedoch werden Sie sich wahrscheinlich an lange Telefonate mit der besten Freundin oder dem besten Freund erinnern, die sich, je nach Tarif, auch in entsprechend hohen Telefonrechnungen niederschlugen. War das wirklich so anders als die Messenger-Konversationen heute? Mit Blick auf die Bedeutung für die Freundschaft oder Beziehung der Jugendlichen untereinander ist das zugrunde liegende Prinzip sehr ähnlich.

Alle bisher genannten Beispiele scheinen dafür zu sprechen, dass sich Soziale Arbeit auf die digitale Kommunikation fokussieren und ihre Angebote unbedingt so digital wie möglich anbieten muss. Doch das wäre ein Trugschluss. Dass Menschen digitale Kommunikations- und Informationswege in verschiedenen Lebensbereichen nutzen, bedeutet nicht automatisch, dass das für alle Themen gilt. Während der Coronapandemie wuchs die Nachfrage nach Onlineberatung beispielsweise deutlich an, wie das e-beratungsjournal feststellt (Stieler/Lipot/Lehmann, 2022). Doch in allen Beratungsstellen, mit denen wir arbeiten durften, war das gefragteste Format nicht etwa via Video oder Chat, sondern die Telefonberatung. Eine Erfahrung, die Fach-

kräfte aus anderen Beratungsstellen, mit denen wir auf Fachtagungen und -konferenzen arbeiten und sprechen durften, bestätigen.

Die Gründe dafür sind leider nicht systematisch und flächen-deckend erfasst, doch eine oft geäußerte Vermutung ist, dass bei sensiblen und heiklen Themen, die für die Rat- und Hilfesuchenden besonders wichtig sind, der persönliche Kontakt bevorzugt wird. Manche Rat- und Hilfesuchenden bestätigen diesen Eindruck im Erstgespräch bei den verschiedenen Beratungsstellen. Ein weiterer Faktor, der zumindest für einen Teil der Anfragenden eine Rolle spielt: Das während der Coronapandemie als Zoom-Müdigkeit bekannt gewordene Phänomen. Zoom-Müdigkeit beschreibt den Zustand, dass Menschen, bedingt durch die Kontaktbeschränkungen im Rahmen der Coronapandemie, so viele Videokonferenzen über sich ergehen lassen mussten, dass die Begeisterung für das Medium in Müdigkeit, Frustration und Abneigung umschlug. Dieses Prinzip der Gewöhnung und Übersättigung ist nicht neu. Für Menschen ist immer das wertvoll und besonders, was vom Normalfall abweicht. Da Videokonferenzen durch Homeoffice und Remote-Arbeit normal wurden, wurden andere Medien dadurch attraktiver. Und da für heikle Themen persönlicher Kontakt wichtig ist, war der Kommunikationskanal am attraktivsten, der persönlichen Austausch möglich machte und nichts mit Videokonferenzen zu tun hatte: das Telefon.

Wie privat darf es sein?

Es gibt zwei weitere Aspekte, die dafür ausschlaggebend sein können, dass digitalaffine und digital aktive Menschen die Angebote und Dienstleistungen der Sozialen Arbeit nicht online nutzen wollen.

Der erste Aspekt ist: Manche Kommunikationswege und -kanäle sind privat. Damit sind keine technischen Aspekte wie Verschlüsselung, Anti-Tracking-Maßnahmen oder Werbefreiheit gemeint. Privat bezieht sich hier auf die Einordnung und Nutzung des Kommunikationskanals durch die Menschen. Jugendliche sind beispielsweise auf vielen digitalen Kanälen aktiv. Drei beliebte sind aktuell TikTok, Snapchat und WhatsApp. Dort kommunizieren sie mit ihrem sozialen Netzwerk und tauschen sich aus. Gerade weil sie

dort viel mit Freunden und wichtigen Menschen schreiben, können diese beiden Kanäle beispielsweise für Beratungsangebote tabu sein. Würde eine Beratung via WhatsApp angeboten (die Datenschutzproblematik klammern wir hier für den Moment aus), würde der bzw. die Berater*in in einen subjektiv als privat wahrgenommenen Kanal eindringen. Das könnte als übergriffig und störend empfunden werden und damit die für die Beratung wichtige Vertrauensgrundlage von Beginn an unterminieren oder verhindern.

Wichtig ist hier die Formulierung. Diese Wirkung *kann* eintreten, sie muss es jedoch nicht. Manche Adressat*innen wählen bewusst häufig genutzte und als privat wahrgenommene Kommunikationskanäle für den Austausch mit Fachkräften der Sozialen Arbeit, weil sie die Kanäle bereits kennen, problemlos bedienen können und ihnen das Thema so wichtig ist, dass sie es in diesem für sie wertvollen Kanal haben wollen. Sie merken, dass es keine allgemeingültige, für alle Menschen gleichermaßen anwendbaren Regeln oder Handlungsempfehlungen gibt. Auch bei digitalen Angeboten der Sozialen Arbeit, sei es kommunikativ oder in Bezug auf die konkreten Dienstleistungen, müssen die Bedarfe der Menschen abgefragt und berücksichtigt werden. Genauso wie bei analogen Angeboten.

Der zweite Aspekt, der digitalaffine Menschen dazu bringen kann, Angebote der Sozialen Arbeit bewusst *nicht* digital in Anspruch zu nehmen, hat mit dem gefühlten Wert und der Bedeutung der Themen und Angebote zu tun.

Um zu verdeutlichen, was ich damit meine, lade ich Sie zu einem kurzen Gedankenexperiment ein. Wenn Sie vor dem Jahr 2000 geboren sind, erinnern Sie sich bestimmt noch an die Zeit, in der E-Mails etwas Besonderes und Briefe normal waren. In Zeiten von Dial-Up-Modems und ISDN-Anschlüssen war der Empfang von E-Mails nicht nur mit viel Zeitaufwand verbunden, die E-Mails stammten in der Regel auch von Menschen, die Sie kannten und von denen Sie hören wollten. Spulen wir gedanklich in die Gegenwart vor. Im Jahr 2023 sind E-Mails so normal geworden, dass in den meisten digitalen Postfächern mehr Werbung als Nachrichten von Menschen ankommen. Das Öffnen des E-Mail-Postfaches ist eher eine lästige Pflichtübung denn ein Grund zur Freude. Kommen jedoch Briefe, noch dazu handschriftlich verfasste, von Freunden oder Bekannten

an, haben diese einen ganz anderen Stellenwert. Da sie selten sind, sind sie automatisch wertvoller.

Was hat das mit den Angeboten der Sozialen Arbeit zu tun? Für manche Menschen eine ganze Menge. Geht es um Unterstützung zu wichtigen Themen, seien es zum Beispiel psychosoziale Beratung, die Annäherung an ein familiäres Problem oder die Beschäftigung mit Sucht oder Schulden, so können die gewohnten digitalen Kommunikationskanäle zu banal und in der subjektiven Wahrnehmung nicht ausreichend für einen so wichtigen Austausch sein. Manche Menschen wollen Informationen und Beratung zu für sie außergewöhnlich wichtigen Themen bewusst in persönlicheren und analo-geren Kommunikationskanälen abbilden und so der Bedeutung angemessen kommunizieren.

Was bedeuten diese Erfahrungen und Beispiele für die Praxis? Die Antwort ist simpel: Auch wenn es um digitale Kommunikation geht, gilt für die Soziale Arbeit der Grundsatz der Nutzer*innenzentrierung. Die Frage ist nicht primär, was Einrichtungen, Träger oder Fachkräfte digital anbieten wollen, sondern was Adressat*innen an digitalen Angeboten brauchen. Mein Team und ich können aus Gesprächen mit zahlreichen Fachkräften sagen, dass es fast kein Angebot der Sozialen Arbeit gibt, das ausschließlich digital angeboten werden sollte. In den allermeisten Fällen geht es darum, die bestehenden analogen Angebote digital auszubauen und mit digitalen Möglichkeiten zu kombinieren. Es ist sowohl technisch, organisatorisch als auch fachlich anspruchsvoller, ergänzende digitale Angebote zu entwickeln, jedoch wird es dem praktischen Bedarf der adressierten Menschen gerechter.

Eine weibliche Fachkraft, wir nennen sie hier Gudrun (der Name wurde auf ihren Wunsch geändert), die seit mehr als 15 Jahren im Suchtbereich arbeitet, brachte das in einem Workshop auf den Punkt:

»Die Menschen, die zu uns kommen, brauchen keine Messenger oder Videochats. Die brauchen Unterstützung, Information und Begleitung. [...] Dann geht's darum, wie wir die am besten bieten können – und da werden dann die ganzen digitalen Sachen wichtig. Ich bin wirklich nicht begeistert von dem neuen Technikram, aber wenn ich meinen Leuten damit helfen und Kontaktausfall vermeiden kann, muss ich mich damit halt beschäftigen.«

Wird digitale Soziale Arbeit zum Standard?

»Das klingt alles gut und sinnvoll. Müsste das dann nicht eigentlich Standard in allen Arbeitsfeldern werden?« Diese Frage habe ich in den letzten Jahren vor allem von Studierenden der Sozialen Arbeit, mit denen ich in Workshops und Trainings arbeiten durfte, immer wieder gehört. Für einige von ihnen ist klar, dass digitale Angebote, und damit digitale Soziale Arbeit, unverzichtbar sind und der Standard sozialer Dienstleistungen sein sollten.

Wer jetzt davon ausgeht, dass die Begeisterung für Digitales bei allen Studierenden der Sozialen Arbeit gleichermaßen vorhanden ist, täuscht sich. Denn sobald die eingangs genannte Frage gestellt wird, entbrennt in den Gruppen eine leidenschaftliche Diskussion. Manche sind davon überzeugt, dass Angebote der Sozialen Arbeit primär digital entwickelt werden müssten und unverzichtbar sind. Andere sehen in der digitalen Sozialen Arbeit einen Luxus, den sich der Sozialbereich angesichts von Budgetkämpfen, Personalknappheit und steigenden gesellschaftlichen und politischen Erwartungen schlicht nicht leisten kann. Eine weitere Gruppe hält digitale Kommunikation nur im Kontext von Öffentlichkeitsarbeit und medial ausgerichteter Bekanntmachung von Angeboten für sinnvoll, will aber von digitaler Sozialer Arbeit, bei der auch die klient*innenorientierten Angebote digital erweitert werden, nichts wissen.

Natürlich sind Diskussionen unter Studierenden nicht repräsentativ, jedoch sind die hier zutage tretenden Meinungspole auch bei Fachkräften aus verschiedenen Arbeitsfeldern anzutreffen.

Aus meiner Sicht ist die Frage, ob digitale Soziale Arbeit zum Standard wird, eine fehlgeleitete Diskussion und Zeitverschwendung. Um diese etwas harte Aussage zu erläutern, ist zunächst die Definition des Standard-Begriffes wichtig. Der Duden beschreibt die Bedeutung des Begriffs Standard wie folgt (Duden, 2023): »etwas, was als mustergültig, modellhaft angesehen wird und wonach sich anderes richtet: Richtschnur, Maßstab, Norm«.

Diese Definition verdeutlicht aus meiner Sicht, dass digitale Soziale Arbeit an sich kein Standard sein kann. Denn dazu müsste zunächst weitgehende Einigkeit darüber bestehen, was genau unter digitaler Sozialer Arbeit zu verstehen ist und dass sie als handlungs-

leitende Richtschnur für die Arbeit von Fachkräften und die Entwicklung von Angeboten der Sozialen Arbeit dienen soll. Diese Diskussion kann zwar geführt werden, jedoch ist sie müßig.

Digitale Soziale Arbeit zu definieren, ist eine einfache Übung. Es handelt sich um Dienstleistungen und Angebote der Sozialen Arbeit, die mit digitalen Mitteln und/oder im digitalen Raum bereitgestellt und durchgeführt werden. Doch bei der Frage, ob dieser Ansatz für alle Arbeitsfelder und Angebote handlungsleitend sein soll, beginnt der aus meiner Sicht sinnlose Teil der Diskussion. Denn sowohl für die praktische Arbeit mit Klient*innen als auch für die fachliche Entwicklung der Profession und für die sozialpolitische Lobbyarbeit ist sie komplett unbedeutend. Es ist schlicht nicht relevant, ob digitale Soziale Arbeit zum neuen Standard wird oder nicht. Entscheidend sind hier anderen Fragen. Die aus meiner Sicht wichtigsten unter ihnen sind:

- In welchen Arbeitsfeldern und für welche Angebote ist der Ansatz der digitalen Sozialen Arbeit fachlich sinnvoll?
- Welche Probleme kann digitale Soziale Arbeit adressieren und lösen?
- Welche Standards entwickelt die Soziale Arbeit für digitale Angebote in den verschiedenen Arbeitsbereichen?
- Welche bestehenden Standards und fachlichen Konzepte der Sozialen Arbeit können sinnvoll auf die digitale Soziale Arbeit angewendet werden?
- Wo liegen die Chancen und Grenzen digitaler Sozialer Arbeit?
- Wie fügt sich digitale Soziale Arbeit in die bestehenden Angebote und bereits etablierte Soziale Arbeit ein?
- Wie kann digitale Soziale Arbeit als Teil des Arbeitsspektrums des Sozialbereiches auch gegenüber Kostenträgern und dem Gesetzgeber verankert und damit refinanziert werden?

Diese Liste ist nicht vollständig. Je nach Arbeitsfeld, Träger, Einrichtung, Aufgabengebiet und Rolle werden sicherlich weitere Fragen aufkommen. Entscheidend ist jedoch, dass wir, gemeint sind sowohl Fachkräfte der Sozialen Arbeit als auch Führungskräfte und Forschende in der Profession, uns nicht in sinnlosen Diskussionen verlieren, sondern Energie und Zeit für die relevanten Fragen auf-