



Katharina Henrichs,  
Klaus Schwarzer

## **Die Soziale Arbeit wird digital**

Mit der digitalen Transformation unserer Gesellschaft kommen auch auf die Soziale Arbeit große Veränderungen zu. Bislang hat sich überwiegend die Medienpädagogik den Herausforderungen der Digitalisierung gestellt. Es wird Zeit, dass die Soziale Arbeit als Profession sich ebenfalls mit diesem Prozess auseinandersetzt. Im folgenden Artikel stellen wir die wesentlichen Aspekte des aktuellen Diskurses dar und zeigen anhand der Arbeit des Netzwerks Interaktiv, wie das in der Praxis aussehen kann.

133

### **Eine Hinführung**

1996 trennte sich die Boyband Take That und stürzte damit Massen von Teenagern in Verzweiflung. Ein privater Münchner Radiosender rief damals den Jugendschutz im Jugendamt an und stellte die Frage, was das Jugendamt in diesem Fall zu tun gedenke. Innerhalb eines Tages gelang es, eine Telefonhotline des Jugendschutzes zusammen mit dem Netzwerk Interaktiv und den städtischen Erziehungsberatungsstellen zu realisieren. Eine Woche gab es eine täglich intensiv genutzte Zeit, in der Jugendliche und junge Erwachsene ihre Trauer über die Trennung der Band und dahinterstehende Fragen (von Erziehung bis hin zu sexueller Orientierung) zum Thema machten. An diesem Beispiel zeigt sich die starke Verbindung von Medien und Sozialer Arbeit. Das war damals alles noch recht analog. Dennoch: Schon zu dieser Zeit gab es Videotext und bei einem privaten Fernsehsender wurde die Münchner Hotline-Telefonnummer veröffentlicht und so gab es bundesweite Anrufe zu diesem kulturellen, sozialen und medialen Ereignis.

Inzwischen sind *diese* Medien gewaltige und wirkmächtige Organe. Digitale Medien sind nicht mehr nur im Alltag von jungen Menschen von großer Bedeutung.

Im Jahr 2009/ 2010 entstand die erste Kooperationsveranstaltung des Netzwerkes Interaktiv zusammen mit einer der Münchner Fachakademien für Sozialpädagogik zum Thema *Gewaltige Medien*. In den 90er Jahren des letzten Jahrhunderts und teils auch noch nach der Jahrtausendwende waren die ersten Fragen bei Veranstaltungen in diesem Kontext: „Wie kann man das verbieten?“ Jetzt waren auch die angehenden Erzieher\*innen schon aktiv Mediennutzende, selbst betroffen vom sogenannten *Medien-Montagssyndrom*: Nicht nur die Kinder nutzten am Wochenende die neuen Medien intensiv und waren zum Wochenanfang *verkatert*. Nicht nur an ihnen, aber an diesen wichtigen Protagonist\*innen im Kontext von Erziehung und Bildung zeigte sich schon die Veränderung der Wirklichkeit durch Digitalisierung. Diese Fachveranstaltung wurde dann später weitergeführt als Fachtagung für die Mitarbeitenden in den Regionen der Münchner Sozialbürgerhäuser.

134

### Herausforderungen für die Praxis

Die Digitalisierung der Lebenswelt betrifft inzwischen alle Adressat\*innen der Sozialen Arbeit. Die Forschung im Bereich der Mediatisierung stellt fest, dass sich soziale Beziehungen und Kommunikationsformen in einem Wandlungsprozess befinden. Gewohnheiten, Handeln und Verhalten der Menschen haben sich verändert und werden sich mit zunehmender Digitalisierung aller Lebensbereiche weiter verändern.

Nach Beranek et al. (vgl. Beranek et al. 2019, S. 11) muss sich die Handlungspraxis der Sozialen Arbeit diesem gesellschaftlichen Wandel stellen und sich verändern. Diskutiert werden vor allem drei Bereiche:

- Vermittlung von Medienkompetenz an Adressat\*innen jeden Alters
- Nutzung von digitalen Medien für die Kommunikation mit den Adressat\*innen
- Einführung digitaler Informationsverarbeitungssysteme in Organisationen und Sozialverwaltungen

### **Medienkompetenz**

Die Vermittlung von Medienkompetenz bezog sich bisher vor allem auf den Bereich der Jugendarbeit, in den letzten Jahren insbesondere mit Fokus auf die emanzipatorischen und partizipativen Aspekte. Aber neben der selbstbestimmten und kompetenten Nutzung von Medien bleibt auch der Schutz vor Gefahren im Netz ein Thema. Die Vermittlung der notwendigen Kompetenzen erhält in Zeiten der Digitalisierung durch das atemberaubende Tempo der Entwicklung von Hard- und Software eine neue Dynamik.

Jugendschutz, medienpädagogische Analysen und Beratungsangebote sowie polizeiliche Ermittlungen im Netz können diesem Tempo kaum mehr folgen. Digitale Medien sind „Alltagsgegenstände“ (ebd., S. 11), deshalb muss aktive Medienaneignung und die selbstbestimmte Nutzung ein allgemein anerkanntes Ziel für die Soziale Arbeit sein.

### *Digitale Kommunikation*

Die Nutzung von digitalen Medien in der Kommunikation mit Adressat\*innen gewinnt in den letzten Jahren an Bedeutung, wird aber vielfach auch problematisiert. Die Anonymität im Netz und die relativ hohe Verfügbarkeit von digitalen Geräten macht die Nutzung digitaler Technik, z.B. im Bereich der Onlineberatung, für die Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat\*innen zunehmend attraktiv. So hat die Caritas ihre Jahreskampagne 2019 unter das Motto *Sozial braucht Digital* gestellt und formuliert darin eine klare Position: „Unsere Vision: Digital ist sozial. Damit sie Realität wird, müssen die Dienste und Einrichtungen der Caritas fit für die digitalisierte Welt werden. Außerdem braucht es Antworten auf die neuen sozialen Fragen der digitalisierten Welt“ (Caritas 2019). Die Caritas bietet neben vielfältigen digitalen Angeboten und Projekten für Adressat\*innen jeden Alters überregionale Onlineberatung in 15 Bereichen an und verweist jeweils auch auf die regionalen Angebote vor Ort. Die Caritas nennt das „Hybridangebote“.

Die Kontaktaufnahme über Social Media Kanäle (Instagram, Facebook, Twitter & Co) ist sinnvoll, wenn junge Menschen oder bestimmte Zielgruppen erreicht werden sollen, die überwiegend dort präsent sind. Das Digitale Streetwork Projekt *debate//* der Amadeu Antonio Stiftung richtet sich präventiv gegen Hass und Hetze in den sozialen Netzwerken. Sozialarbeiter\*innen nehmen hier Kontakt zu rechtsextremismusaffinen Jugendlichen im Netz auf, um mit ihnen in einen Dialog zu treten. (vgl. [www.amadeu-antonio-stiftung.de](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de)).

Bei solcher Nutzung von kommerziellen Kanälen ergeben sich durchaus relevante datenschutzrechtliche Probleme, da hier Systeme von sozialarbeitsfremden Anbieter\*innen genutzt werden, die mit ihren Tools Kommunikation vorstrukturieren können und möglicherweise Zugang zu sensiblen Sozialdaten erhalten. Insofern stehen viele Sozialarbeiter\*innen der Nutzung von digitalen Medien kritisch gegenüber. Das sollte aber nicht zu einer Ablehnung, sondern im Gegenteil zu einer intensiven Reflexion der Mediatisierung und zu einer lebendigen Auseinandersetzung mit diesen neuen Formaten in der Sozialen Arbeit führen (Beranek et al. 2019, S. 11 f). Was für eine überwiegende Mehrheit der Fachkräfte inzwischen selbstverständlich ist und wertgeschätzt wird, ist die digitale Vernetzung untereinander.

### **Digitale Informationsverarbeitungssysteme**

Die Nutzung von entsprechenden Datenverarbeitungssystemen und die digitale Dokumentation gehören inzwischen zum Arbeitsalltag aller Sozialarbeiter\*innen in Deutschland. Es besteht die optimistische Hoffnung, dass aufgrund von umfassenden Datensammlungen fundierte und transparente, fachliche Entscheidungen getroffen werden können. Im Arbeitsalltag führt die aufwendige Dokumentationspflicht aber vielfach zu Unmut und zu einer Abwehrhaltung gegenüber der zunehmenden Digitalisierung.

In anderen Ländern geht man allerdings bereits einige Schritte weiter: Zum Einsatz kommen neben der Datensammlung auch unterschiedliche computergestützte Verfahren, die aufgrund von Algorithmen Entscheidungen treffen. In mehreren Bundesstaaten der USA kommt z.B. das *California Family Risk Assessment-Tool* (CFRA) zum Einsatz. Auf Grundlage zahlreicher Daten berechnet das Programm die Wahrscheinlichkeit einer Kindeswohlgefährdung (ebd., S. 10f). Die Anwendung solcher Programme wird kontrovers diskutiert, denn sie wirft eine Vielzahl von Fragestellungen auf. Wie kann die individuelle und fachliche Handlungsfähigkeit von Sozialarbeiter\*innen unter solchen Bedingungen der Digitalisierung erhalten bleiben? Wie kann die besondere Bedeutung der Beziehungen zwischen Adressat\*in und Sozialarbeiter\*in erhalten bleiben? Die Nutzung von digitaler Technik ist unvermeidbar und insofern ist es notwendig, dass Fachkräfte frühzeitig in die Gestaltung von Anwendungen miteinbezogen werden. Es besteht dennoch die Sorge, dass sich die fachliche Logik der Logik von technischen Anwendungen unterordnen muss und dadurch möglicherweise ausgehebelt wird.

136

Es zeigt sich deutlich, wie tiefgreifend die Veränderungen sind, die mit der Digitalisierung auch auf die Soziale Arbeit zukommen. Sozialarbeiter\*innen müssen zukünftig im Rahmen ihrer Ausbildung oder in Fort- und Weiterbildungen Kenntnisse im Umgang mit digitalen Medien und Plattformen erwerben. Arbeitgeber\*innen müssen dafür Sorge tragen, dass die Mitarbeiter\*innen diese notwendigen Voraussetzungen erwerben können. Forschung und Lehre müssen die gewaltige gesellschaftliche Transformation in den Blick nehmen und mit den Studierenden die vielfältigen ethischen und machtbezogenen Fragestellungen diskutieren, damit diese zeitgemäße berufliche Haltungen entwickeln können.

### **Wohin hat sich das Netzwerk bewegt?**

Ausgehend von diesen Fakten und Überlegungen hat sich das Netzwerk Interaktiv mit veränderter Arbeits- und Gremienstruktur in den letzten Jahren ein neues Leitbild gegeben. Zunächst war es Ziel, neue potentielle und auch jüngere Kooperationspartnerschaften auszuloten und zu etablieren und dann auch die Besprechungskultur zu

verändern. Geklärt wurde, wer mit welcher Verantwortung im Gremium tätig ist bzw. auch, welche Pflichten dazu gehören. Zudem wurde das fachliche und ethische Leitbild des Netzwerkes überarbeitet. Die Herausforderungen waren, eine neue Grundlage für die Medienarbeit in der Landeshauptstadt München zu etablieren, Entwicklungen in den Medien, der Digitalisierung, aber auch die Veränderungen in Gesellschaft und Kultur konstruktiv und kritisch zu begleiten und zu variieren.

Die pädagogische Herausforderung im Kontext Sozialer Arbeit sind sowohl die unterschiedlichen Lebensbedingungen, insbesondere auch in Hinblick auf digitale Welten der jungen Münchner\*innen, als auch ihre Erfahrungen so zu kombinieren, dass diese Vielfalt und Inklusion ermöglicht und kritische Mitverantwortung gefördert werden kann und Bestandteil der professionellen Praxis werden. Eine verantwortliche Digitalisierung der sozial- und medienpädagogischen Arbeit hängt, insbesondere – ganz aktuell – mit den Erfahrungen des Covid-19-bedingten Ausnahmezustands nicht nur davon ab, dass die existente (disruptive) Technologie tatsächlich verfü- und nutzbar ist, sondern auch, dass die hier Tätigen diese vermitteln und auch selbst anwenden können. Um auf diese sich ständig verändernden Welten reagieren zu können, ist es nötig, dass alle, die mit den Zielgruppen beschäftigt sind, Ausstattung, Wissen und Kapazitäten haben. Das betrifft die freien Träger der Jugendhilfe, aber auch die Verantwortlichen im kommunalen Kontext. Ziel der Neukonstituierung der Verantwortlichengruppe des Netzwerkes war überdies, nochmals über den eigenen Teller- rand zu blicken und beispielsweise intergenerative Kooperationsmöglichkeiten auszuloten.

### **Nicht nur eine Herausforderung**

Eine, wenn nicht sogar die größte Herausforderung ist das (Re-)Agieren auf den Wandel der Kommunikationsformen des Alltags und der sozialen Beziehungen. Die zunehmend digitale Lebenswelt der jungen Zielgruppe bedeutet auch für die Soziale Arbeit, sich dieser Thematik zu stellen und dies nicht mehr nur den in der Medienarbeit Tätigen zu überlassen. Dies gilt insbesondere in Zeiten von *Social Distancing*. Was geht, wenn nichts mehr geht in der analogen Welt? In der Kinder- und Jugendarbeit als Handlungsfeld mit starkem digitalem Bezug kann und muss die Soziale Arbeit die Klient\*innen dort antreffen oder abholen, wo sie sich auch aufhalten, in den sozialen Netzwerken.

Sozialarbeiterische Handlungsqualifikationen und damit verbundene Thematiken für sozialarbeiterische Professionalität lassen sich hier gut verbinden mit den Herausforderungen der Digitalisierung. Empathie, Abgrenzung, Authentizität und Transparenz, Ambiguitätstoleranz sowie Selbstreflexion sind Fähigkeiten, die für die Handlungspraxis bezogen auf Medien und Digitalisierung Anwendung finden sollten.

## Wünsche für Interaktiv

138

Mit diesen Herausforderungen beschäftigt sich das Netzwerk Interaktiv und seine Protagonist\*innen, Institutionen und Organisationen nun schon so lange vorbildlich und sogar ausgezeichnet. Und die (Weiter-)Entwicklung im Digitalen und in den Medien vollzieht sich in einem enormen Tempo. Als die oben erwähnte Boyband noch neue Tonträger veröffentlichte, wurden diese noch auf CD veröffentlicht. Heute gibt es Streamingdienste, die die Musik praktisch ohne haptischen Kontakt zur Verfügung stellen. Zehn Jahre nach der Trennung von Take That hatten die Lokalisten, die sich im Mai 2005 gründeten, 325.000 Mitglieder. Diese kamen neben Augsburg und Stuttgart vorwiegend aus München. 2006 präsentierten sich die Lokalisten in einem Mediensalon des Netzwerkes Interaktiv und erhielten sogar das *Pädi*-Gütesiegel. Die Community hatte 2014 noch 200.000 Nutzer\*innen und wurde im Jahr 2016 endgültig geschlossen. Und bereits 2004 gründete Mark Zuckerberg mit ein paar anderen ein bekanntes Unternehmen. Nicht nur die Lokalist\*innen sind wohl dorthin gewechselt. Aktuell nutzen täglich ca. zwei Milliarden Menschen diesen Web-Dienstleister weltweit, davon ca. 32 Millionen in Deutschland. Allerdings ist die Nutzung durch junge Menschen zurückgegangen. Als Kinder und Jugendliche dann begannen, sich ab 2009 immer mehr mit und in WhatsApp zu beschäftigen, kaufte Zuckerberg 2014 den Messengerdienst, ebenso wie zwei Jahre zuvor Instagram. Interessant wird, wo, wann und womit neue digitale Medienhypes starten werden. Zoom zoom, hier geht es schnell und immer schneller.

Mit Medien in diesen Zeiten der Digitalisierung und gleichfalls im Kontext Sozialer Arbeit interaktiv zu sein bedeutet, „...für alle Akteure in der Gesellschaft – Bürger, Verwaltung, Politik, Wirtschaft, Gewerkschaften und so weiter – das Internet als ein Faktum zu akzeptieren, dem man sich nicht nur stellen, auf das man nicht bloß irgendwie reagieren muss. Es geht darum, zu gestalten. Es geht darum, das Denken und Planen so zu verändern, dass man die [gar nicht mehr so] neue Technik für sich nutzen kann“ (Martin-Jung, SZ vom 01.07.2020).

### Literatur

Amadeu Antonio Stiftung, Digital Streetwork – Pädagogische Interventionen im Web 2.0. [www.amadeu-antonio-stiftung.de/digital-streetwork-paedagogische-interventionen-im-web-20-8393/](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/digital-streetwork-paedagogische-interventionen-im-web-20-8393/) (Zugriff: 04.06.2020).

Beranek, Angelika / Hill, Burkhard / Sagebiel, Juliane Beate (2019), Digitalisierung und Soziale Arbeit – Ein Diskursüberblick. <https://beranek.files.wordpress.com/2019/10/digitalisierung-sozialarbeit.pdf> (Zugriff: 04.06.2020).

Caritas: Sozial braucht Digital – die Caritas-Kampagne 2019. [www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/startseite/kampagne-2019](http://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/startseite/kampagne-2019) (Zugriff: 04.06.2020).

Martin-Jung, Helmut (2020). Willkommen im Internet, Deutschland. Süddeutsche Zeitung. München. [www.sueddeutsche.de/digital/corona-covid-internet-digitalisierung-1.4951231](http://www.sueddeutsche.de/digital/corona-covid-internet-digitalisierung-1.4951231) (Zugriff: 01.07.2020).

