

# Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten

## Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung

NADIA KUTSCHER, THOMAS LEY,  
UDO SEELMEYER

Prof. Dr. Nadia Kutscher ist Hochschullehrerin für Soziale Arbeit und Ethik an der Universität Vechta. Ihre Arbeits- und Forschungsschwerpunkte sind Jugendhilfeforschung, digitale Medien und Soziale Arbeit, Bildung und Ungleichheit, Kindheitsforschung, Soziale Arbeit und Normativität.  
nadia.kutscher@uni-vechta.de

Thomas Ley ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im EU-Forschungsprojekt »Social Innovation – Empowering the Young for the Common Good« an der Universität Bielefeld. Seine Arbeits- und Forschungsschwerpunkte sind Jugendhilfeforschung, Organisations- und Professionstheorien Sozialer Arbeit, Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit, Methoden qualitativer Sozialforschung.  
thomas.ley@uni-bielefeld.de

Prof. Dr. Udo Seelmeyer ist Hochschullehrer für Wissenschaft der Sozialen Arbeit mit Schwerpunkt Sozialinformatik an der Fachhochschule Köln. Zudem ist er geschäftsführender Leiter des Kompetenzzentrums Soziale Dienste an der Universität Bielefeld ([www.komsd.de](http://www.komsd.de)) und des Instituts für Sozialinformatik ([www.ifs-bielefeld.de](http://www.ifs-bielefeld.de)). Seine Arbeits- und Forschungsschwerpunkte sind Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit, Jugendhilfeforschung, Evaluations- und Praxisforschung.  
udo.seelmeyer@fh-koeln.de

**Informationstechnologie und die Möglichkeiten des Internets durchdringen bereits tief die Praxis der Sozialen Arbeit. Doch noch spielen die sich daraus ergebenden ambivalenten Konsequenzen kaum eine Rolle in der Praxisreflexion und in der Theoriebildung.**

Informationstechnologien haben in den letzten Jahrzehnten unsere Lebens- und Arbeitswelt so nachhaltig verändert wie kaum eine andere Innovation. Auch die Soziale Arbeit ist im Kontext digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien mit einer zunehmenden Mediatisierung konfrontiert, auf die der aktuelle Kinder- und Jugendbericht (BMFSFJ 2013) nachdrücklich verweist. Diese Veränderung kann gleich auf mehreren Ebenen beobachtet werden (vgl. ebd., 393):

- Erstens prägen neue Medien, insbesondere virtuelle soziale Netzwerke, die Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten (aber auch der Professionellen) und stellen damit Fragen an die Soziale Arbeit, wie sie sich gegenüber und innerhalb dieser Lebenswelt verortet, ob und wie sie beispielsweise Soziale Netzwerke als Handlungsräum versteht.
- Zweitens haben sich in den vergangenen Jahren in breitem Maße digitalisierte Formen der Informations- und Datenverarbeitung in der intra- und interorganisatorischen Kommunikation und Dokumentation etabliert.
- Drittens ist mittlerweile auch die professionelle Leistungserbringung vielfach einer Mediatisierung unterzogen, beispielsweise in Form von softwarebasierter Diagnostik oder Onlineberatung. Die zunehmende Bedeutung dieser verschiedenen Facetten von Mediatisierung macht eine intensive Auseinandersetzung in der Sozialen Arbeit erforderlich.

Der Begriff der Mediatisierung lenkt den Blick darauf, wie Medien – und gegenwärtig insbesondere digitale Medien sowie die mit ihnen verbundenen Netzwerkstrukturen – nicht nur Inhalte und Formen von Kommunikation verändern, sondern darüber hinaus in tiefgreifender und wechselseitiger Weise Kultur und Gesellschaft prägen. Wir gehen also davon aus, »dass sich in der Folge eines Wandels kommunikativen Handelns auch alles weiter entwickelt, was dadurch entsteht – Arbeit und Freizeit, Sinn und Identität, Wissenschaft und Spielen« (Krotz 2008, 13).

Mediatisierung fasst dies als langfristigen und übergreifenden Metaprozess, ähnlich der Termini der Globalisierung oder Ökonomisierung (ebd.). Auf die Soziale Arbeit gemünzt, beschreibt Mediatisierung damit einen Prozess der medialen Durchdringung des Alltags von Adressatinnen und Adressaten wie auch der Handlungskontexte von Sozialer Arbeit in sozialer, räumlicher und zeitlicher Hinsicht (vgl. Krotz 2012), die auch die Gegenstände (den Fall, die Diagnose, die Beratungsinhalte, Handlungsabläufe etc.) potentiell transformiert.

Mittlerweile liegen viele Studien zur Alltagsnutzung digitaler Medien vor (vgl. z. B. die jährlichen ARD-ZDF-Onlinestudien sowie die Studien des Medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest). Zur Verschränkung von mediatisiertem Alltag und dessen Implikationen für professionalisierte Handlungsvollzüge Sozialer Arbeit gibt es allerdings bislang kaum Befunde.

Medien werden zudem »fast durchgängig als Verbreitungs- und Konsumtionsmedien in den Blick genommen, deren Rezeption primär in der Freizeit und Privatsphäre erfolgt« (Bergmann 2006, 392) und nur selten in ihrer Bedeutung in Arbeitskontexten untersucht. Obwohl die Mediatisierung mittlerweile auch arbeitsweltliche Felder stark durchdrungen hat, findet dieser Vorgang auch in der Forschung und Theorieentwicklung zur Sozialen Arbeit bisher fast gar keine Beachtung (vgl. Ley/Seelmeyer 2011, 644-647). So kann im Wesentlichen von einer – zwischen Technikeuphorie und Theorieskepsis changierenden – Techniknaivität der Praxis und einer parallelen Technikblindheit der Forschung in der Sozialen Arbeit gesprochen werden (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2011).

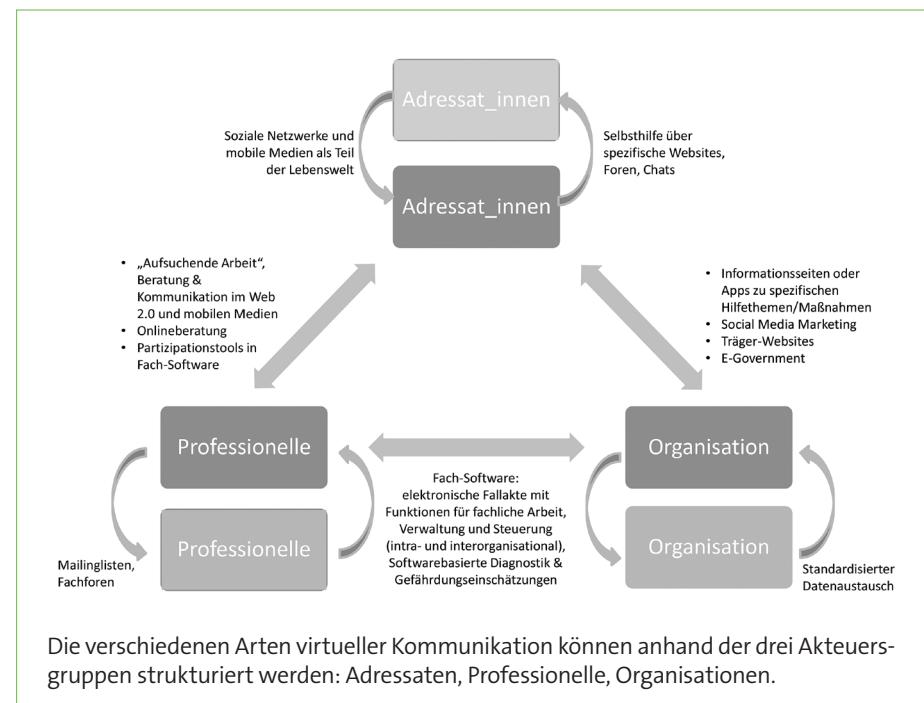
## Akteure und Nutzungsformen

Will man die verschiedenen Ausprägungen virtueller Kommunikation systematisch in den Blick nehmen, dann ist dies zunächst ausgehend von den an dieser Kommunikation Beteiligten möglich. Hier lassen sich als wesentliche Akteursgruppen die Adressatinnen und Adressaten, die Professionellen und die Organisationen unterscheiden.

Hier von ausgehend lässt sich eine Matrix entwickeln, die jeweils virtuelle Formen der Kommunikation zwischen den Mitgliedern einer Akteursgruppe und vor allem zwischen zwei unterschiedlichen Gruppen beschreibt (vgl. Abb.). Ausgehend von dieser Matrix sollen im Folgenden die wesentlichen Aspekte virtueller Kommunikation – oder allgemeiner formuliert: mediatisierter Handlungsvollzüge im Hinblick auf die Nutzung unterschiedlicher Medien im Geflecht der drei Akteursgruppen – diskutiert werden.

### Lebensweltliche Perspektiven der Adressatinnen und (fehlende) Sichtweisen der Organisationen Sozialer Arbeit

Virtuelle Formen der Kommunikation – insbesondere in sozialen Netzwerken und über mobile Medien – prägen schon seit einigen Jahren zunehmend die unmittelbare, personale Kommunikation in den Lebenswelten der Adressatinnen und Adressaten wie auch der Professionellen. Dabei rücken Phänomene in den



Blick, die neue Herausforderungen für die Soziale Arbeit darstellen.

Soziale Probleme in neuen und alten Formen – wie etwa digitale Ungleichheit (vgl. Kutscher/Otto 2013), Kinder- und Jugendschutz im Medienkontext (vgl. BMFSFJ 2013, 394), Cybermobbing (vgl. Schmidt et al. 2009) oder das kontrovers diskutierte Phänomen Onlinesucht (vgl. BMFSFJ 2013, 184, Rumpf/Meyer/Kreuzer/John 2011) – verweisen darauf, dass sich teils neue, teils alte Entwicklungen im Kontext des mediatisierten Alltags zeigen, mit denen sich Soziale Arbeit konfrontiert sieht.

Gleichzeitig ergeben sich hier aber auch neue Potentiale für Selbsthilfe, indem niedrigschwellige Formen des Austauschs und der ausdifferenzierten gegenseitigen Unterstützung beispielsweise durch entsprechende thematische Foren, Gruppen etc. möglich werden (vgl. Klein 2008).

Viele Träger und Organisationen Sozialer Arbeit hingegen setzen sich erst in der jüngeren Vergangenheit (oder auch noch gar nicht) mit der Frage auseinander, ob und wie sie soziale Medien für die Kommunikation mit Adressatinnen und Adressaten nutzen sollen: Wie könnten Konzepte für ein »social media marketing« für die Soziale Arbeit aussehen, und: Geht es nicht auch eigentlich um mehr als Marketing?

Während der klassische Internetauftritt mittlerweile zum Standard geworden ist, über den eigentlich (fast) jeder

Träger verfügt, steckt die Kommunikation über soziale Medien in den Kinderschuhen (zu Beispielen hierzu vgl. die Beiträge von Schäfer und Erbes in diesem Heft). Welche Verantwortung haben Träger, wenn sie sich mit ihren Angeboten in Räume wie soziale Netzwerke begeben, in denen neue Fragen des Datenschutzes virulent werden?

### Kommunikation zwischen Adressatinnen und Professionellen: zwischen Zielgruppenerreichung und Datenschutz

Noch diffiziler wird diese Frage im Hinblick auf die Virtualisierung der Kommunikation zwischen Adressatinnen und Adressaten sowie Professionellen: Dürfen überhaupt sensible personenbezogene Daten, wie sie in virtualisierten Beratungs- und Unterstützungsprozessen produziert werden, über Plattformen wie Facebook oder WhatsApp ausgetauscht werden und damit (nicht nur) auf US-amerikanischen Servern nicht mehr vor dem Zugriff Dritter geschützt sein?

Dabei bleibt es unter Datenschutzgesichtspunkten eher gleich, ob sich die Betreiberfirmen von den Daten über personalisierte Werbemöglichkeiten einen Gewinn versprechen oder ob Geheimdienste (und andere) sich durch Hintertüren Zugang verschaffen können. Die damit verbundene »Datensammlung, -auswertung und -verwendung, die neben der Verbreitung von selbst (mehr

oder weniger bewusst) freigegebenen (Profil-)Informationen eine potentiell weitreichendere Dimension hat, wenn es um Fragen von Identität, komplex aggregiertem Wissen über eine Person, Bewegungsprofile u. v. m. geht, stellt das [...] Problem im Kontext des Datenschutzes dar.« (Kutscher 2013b, 1) Wenn diese Logiken im Rahmen von Sozialer Arbeit in virtuellen Netzwerken mit Informationen über psychosoziale Probleme verknüpft werden, trägt Soziale Arbeit somit zu einer prekären Anreicherung von Datenprofilen bei.

Während also aus rechtlicher Sicht die Nutzung sozialer Medien in solchen Kontexten hochproblematisch ist, bleibt in der Praxis aber dennoch das Problem, dass genau diese Formen der Kommunikation sich an den Lebenswelten vieler Jugendlicher und junger Erwachsener ausrichten und damit auch für Anbieter, die bislang die Sicherheit der Adressatendaten berücksichtigt haben, ein Dilemma zwischen Zielgruppenerreichung und Datenschutz entsteht.

Hat die Soziale Arbeit lange Zeit den Datenschutz als ein wesentliches und durchweg identitätsstiftendes Merkmal ihrer professionellen Tätigkeit angesehen, läuft sie aktuell zumindest Gefahr, diese Position allzu schnell über Bord zu werfen.

Darüber hinaus entstehen im Kontext des Handelns von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in sozialen Netz-

Adressatinnen und Adressaten sowie Professionellen: Erste Softwareanbieter experimentieren mit der Implementierung von Partizipationsmöglichkeiten von Adressatinnen und Adressaten im Bereich der pädagogischen Dokumentation, die bislang eher einen expertokratischen Zugang pflegte. So können die Fachkräfte ihre Dokumentation für Kinder und Jugendlichen freigeben, diese haben dann die Möglichkeit, eigene Bewertungen und Kommentare dazu abzugeben.

### **Mediatisierte Dokumentationspraktiken in sozialpädagogischen Institutionen: zwischen Arbeitsmittel und Organisationstechnologie**

In der Regel spielt sich virtuelle Kommunikation in den Fach-Anwendungen für Soziale Arbeit als Dokumentation für und zwischen Fachkräften ab. Wobei genau genommen weniger Kommunikation, sondern vielmehr Informationsverarbeitung im Zentrum steht, da das systematische Festhalten und Auswerten von Informationen zu dem jeweiligen Fall fokussiert wird.

In solchen »elektronischen Fallakten« werden die bisherige Hilfegeschichte, sozialpädagogische und psychosoziale, aber auch medizinische Diagnosen dokumentiert und zunehmend auch der gesamte Prozess der Hilfeplanung mit Festlegung von Zielen, Teilzielen und

oder ob diese Dokumentation so angelegt ist, dass sie (auch) die fachliche Reflexion über einen Fall unterstützt, beispielsweise indem Beschreibungen von Ereignissen von den eigenen Interpretationen und daraus abgeleiteten Hypothesen getrennt erfolgen. In einer solchen Perspektive bestünde dann auch die Möglichkeit, dass die Software zu einem Medium virtueller Kommunikation zwischen Professionellen werden kann, die über organisatorische Abstimmung und reine Informationsweitergabe hinausgeht.

Genau letzteres verweist bereits auf die Kommunikation zwischen Professionellen und der Organisation – oder anders formuliert auf die organisationsbezogenen Dimensionen von Fach-Software, die immer als Arbeitsmittel und Organisationstechnologie gedacht werden muss. Fach-Anwendungen nehmen nicht nur Einfluss auf die Wissensbasis von Professionellen, sondern gestalten auch das Verhältnis von mediatisierten Organisationen und Professionellen neu (vgl. Ley 2010). Sie weisen neben Funktionen im Bereich der Verwaltung und Abrechnung von Hilfen zunehmend auch Funktionalitäten im Hinblick auf Evaluation, Controlling und Monitoring auf und werden damit zu einem wichtigen Instrument der Steuerung – insbesondere im Kontext der Kostenträger, die beispielsweise in den erzieherischen Hilfen die (technokratische) Hoffnung hegen, damit ein Instrument zum Abbremsen des Kostenanstiegs verfügbar zu haben.

### **Resümee**

Vor dem Hintergrund der hier in Kürze dargestellten unterschiedlichen Phänomene und Entwicklungen im Kontext der Mediatisierung der Sozialen Arbeit stellt sich die Frage, was diese Entwicklungen nun für das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit bedeuten. Welchen Unterschied macht die an vielen Stellen mediatisierte Form der Erbringung personenbezogener sozialer Dienstleistungen – oder bezogen auf die hier fokussierte Thematik – die Virtualisierung der Kommunikation, in den sozialen Netzwerken, aber auch in anderen Formen moderner Informations- und Kommunikationstechnologien?

Wie gestaltet sich professionelles Handeln in neuen – nunmehr mediatisierten – Paradoxien von technischen (Dokumentations-) Verfahren und

## **»Der Techniknaivität der Praxis entspricht die Technikblindheit der Forschung in der Sozialen Arbeit«**

werken und mit mobilen Medien (z. B. WhatsApp) Fragen nach einer »neuen Kolonialisierung von Lebenswelten« (Kutscher 2013a, 31). Aber auch virtuelle Kommunikation in geschützteren Räumen, wie sie häufig über Angebote der Onlineberatung gegeben ist, muss die Frage beantworten, wo Grenzen der Virtualität in der Beratung liegen und wie Übergänge zu anderen Beratungsformen gestaltet werden können.

Jenseits der Onlineberatung und der mobilen App-Kommunikation als Kontaktmedium gibt es wenige Ansätze virtualisierter Kommunikation zwischen

Maßnahmen verbunden mit einer regelmäßigen Zielüberprüfung abgebildet.

Grundlage für die Evaluation der Hilfen und die Fortschreibung der Hilfeplanung bildet eine regelmäßige (pädagogische) Dokumentation zum Hilfeverlauf und zu den erbrachten Leistungen. Sowohl von den jeweiligen Softwareprodukten, mehr aber noch von den sie nutzenden Organisationen hängt es ab, ob hier eher formalisierte Formen der Dokumentation vorliegen, die mehr einem differenzierten Leistungsnachweis und der Legitimation nach außen – etwa gegenüber einem Kostenträger – dienen,

unwägbarem Handeln, technisiertem Wissen und Erfahrungswissen, Tendenzen der Arbeitsverdichtung und Re-Bürokratisierung? Wie können Informations- und Kommunikationstechnologien dahingegen aber auch als ein Ermöglichungsspielraum für Professionelle gedacht werden?

Diese – noch viel zu selten eingenommene Perspektive – ist erstens eine Frage danach, welche Handlungsweisen die Technik impliziert, zum zweiten, welche Reflexivität in mediatisierten Kontexten notwendig ist, um beispielsweise Inklusions- und Exklusionsmechanismen innerhalb von Online-Angeboten und Dokumentationssystemen systematisch in den Blick zu nehmen.

Dabei bilden sich zum Einen »bekannte« Logiken und Prozesse Sozialer Arbeit, die unabhängig vom Medium dieses Feld kennzeichnen, auch in mediatisierten Vollzügen ab. Zum Anderen zeigt sich jedoch, dass die Mediatisierung der Handlungskontexte von Adressaten, Professionellen und Organisationen in verschiedener Hinsicht Fallkonstruktion, Beziehungsgestaltung, Handlungsautonomie u. v. m. verändert.

Angesichts der in der Praxis längst und an vielen Stellen stattfindenden medialen Durchdringung Sozialer Arbeit zeigt sich anhand der diskutierten Fragen, dass sowohl Wissenschaft, Praxis als auch Träger Sozialer Arbeit gefordert sind, diese Entwicklungen reflexiv zu begleiten und ihre ambivalenten Implikationen in den Blick zu nehmen. ■

## Literatur

- Bergmann, Jörg (2006):** Studies of Work. In: Ayaß, R., Bergmann, J. (Hg.): Qualitative Methoden der Medienforschung. Rowohlt, Reinbek bei Hamburg, S. 391–405.
- BMFSFJ (2013):** Der 14. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen und Bestrebungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. [www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs/14-Kinder-und-Jugendbericht.pdf](http://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-Kinder-und-Jugendbericht.pdf) (Zugriff am 28.02.2014).
- Klein Alexandra (2008):** Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. <http://pub.uni-bielefeld.de/publication/2301811> (Zugriff am 28.02.2014).
- Krotz, Friedrich (2008):** M wie Mediatisierung. In: Aviso, 47, S. 13.
- Krotz, Friedrich (2012):** Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. In: Krotz, Friedrich/Hepp, Andreas (Hg.): Mediatisierte Welten: Beschreibungsansätze und Forschungsfelder. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 27–58.
- Kutscher, Nadia (2013a):** Die Macht der neuen Medien. Über die Chancen und Herausforderungen der Mediatisierung des Aufwachsens und der Kinder- und Jugendhilfe. In: DJI Impulse 1/2013: Kinder- und Jugendhilfe im Wandel. [www.dji.de/bulletin/d\\_bullet\\_d/bull101\\_d/DJIB\\_101.pdf](http://www.dji.de/bulletin/d_bullet_d/bull101_d/DJIB_101.pdf), S. 29–31.
- Kutscher, Nadia (2013b):** Datenschutz und Privatsphäre im Kontext virtueller sozialer Netzwerke. Herausforderungen und Fragen für die Jugendarbeit. In: aej information 3/2013, S.1-2.
- Kutscher, Nadia; Otto, Hans-Uwe (2013):** Digitale Ungleichheit. Implikationen für die Betrachtung medialer Jugendkulturen. Überarbeitete Fassung. In: Hugger, Kai-Uwe (Hg.): Digitale Jugendkulturen. Wiesbaden. 2. überarbeitete Auflage, S. 283–298.
- Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2011):** Subjekt – Technik – Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Arbeitskreis »Jugendhilfe im Wandel« (Hg.): Jugendhilfeforschung. Kontroversen- Transformationen – Adressierungen. Wiesbaden, S. 187–214.
- Ley, Thomas (2010):** »Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken.« Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen. In G. Cleppien & U. Lerche (Hg.), Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS-Verlag. S. 219–234.
- Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2011):** Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 4. Aufl. München: Reinhardt, S. 642–649.
- Rumpf, Hans-Jürgen; Meyer, Christian; Kreuzer, Anja; John, Ulrich (2011):** Prävalenz der Internetabhängigkeit (PINTA). Bericht an das Bundesministerium für Gesundheit. [www.drogenbeauftragte.de/fileadmin/dateien-dba/DrogenundSucht/Computerspiele\\_Internetsucht/Downloads/PINTA-Bericht-Endfassung\\_280611.pdf](http://www.drogenbeauftragte.de/fileadmin/dateien-dba/DrogenundSucht/Computerspiele_Internetsucht/Downloads/PINTA-Bericht-Endfassung_280611.pdf) (Zugriff am 28.02.2014).
- Schmidt, Jan-Hinrik; Paus-Hasebrink, Ingrid; Hasebrink, Uwe (2009):** Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0-Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Schriftenreihe Medienforschung der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (Hg.). Band 62. Düsseldorf.

## Was versteht man eigentlich unter sozialen Medien?



Social Media (auch soziale Medien) bezeichnen digitale Medien und Technologien, die es Nutzern ermöglichen, sich untereinander auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft

zu erstellen. Soziale Interaktionen und Zusammenarbeit in sozialen Medien gewinnen zunehmend an Bedeutung und wandeln mediale Monologe (one to many) in sozial-mediale Dialoge (many to many). Zudem sollen sie die Demokratisierung von Wissen und Informationen unterstützen und den Benutzer von einem Konsumenten zu einem Produzenten entwickeln. Demnach besteht weniger oder kein Gefälle zwischen Sender und Rezipienten (Sender-Empfänger-Modell). Als Kommunikationsmittel werden dabei Text, Bild, Audio oder Video verwendet. Das gemeinsame Erstellen, Bearbeiten und Verteilen von Inhalt, unterstützt von interaktiven Anwendungen, betont auch der Begriff »Web 2.0«. Social Media lassen sich in zwei Kategorien einteilen: in Anwendungen mit dem vorherrschenden Ziel der Kommunikation sowie in Anwendungen, die zwar zur Kommunikation eingesetzt werden, deren Fokus jedoch auf dem Inhalt liegt, welchen die Nutzer generieren, bearbeiten und miteinander austauschen (user-generated-content).

Quelle: <http://de.wikipedia.org>