

TEILHABE 4.0 | Wie die Digitalisierung die Soziale Arbeit verändert

Christian Geyer

Zusammenfassung | Die Digitalisierung erfasst alle Lebensbereiche und wirkt sich auf die Soziale Arbeit aus, weil einerseits die Klientinnen und Klienten auch digital existieren und andererseits die technologische Entwicklung im Bereich der künstlichen Intelligenz und humanoïden Robotik neue Unterstützungsformate hervorbringt. Digitalisierung wird als Entmaterialisierung/Entpersonalisierung sowie als raum-zeitliche Entgrenzung von Interaktion, Dienstleistungen und Objekten verstanden und verändert Denkmuster, Welt- und Selbstwahrnehmung sowie Wertesysteme radikal. Der Artikel skizziert die digitalen Teilhabemöglichkeiten und fragt in programmatischer Absicht nach einer digitalen Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit.

Abstract | Digitization covers all areas of life and it affects social work, because, on the one hand, clients are represented in the digital world, and, on the other hand, technological developments in the realms of artificial intelligence and humanoid robotics are yielding new forms of support. Digitization can be understood as dematerialization/depersonalization and as a spatial-temporal extension of interaction, services and objects. It changes radical patterns of thinking, self and world perception as well as value systems. This article outlines digital opportunities of participation and examines possibilities of a digital theory and practice of social work.

Schlüsselwörter ► Soziale Arbeit
► Klient-Beziehung ► Neue Medien
► Professionalisierung

Einleitung | Die Soziale Arbeit ist in allen Handlungsfeldern fundamental durch die persönliche Interaktion definiert, die sich im Aufeinanderbezogensein von Klientinnen und Klienten sowie Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern ausdrückt. Erziehung, Bildung, Spiel, soziale Kontrolle und vieles mehr ereignen sich

in der Beziehung als Prozesse der Ko-Konstruktion und Ko-Präsenz. Die Sozialarbeiterin beziehungsweise der Sozialarbeiter ist herausgefordert, (professionelle) Bindungen einzugehen, und begibt sich damit in ein Risiko als Person. Die Digitalisierung aller Lebensbereiche, auch des Sozialen, erschüttert dieses Paradigma in seinen Grundfesten, weil digitale Technologien schon heute weitreichende Assistenzleistungen erbringen können und damit die zwischenmenschliche Interaktion substituieren.

Digitalisierung aller Lebensbereiche | Der Begriff Digitalisierung beschreibt zunächst auf einer technischen Ebene die Transformation analoger Signale in den Binärcode, der die computerbasierte Verarbeitung von Daten ermöglicht. In diesem Sinne ist die Digitalisierung auch in der Sozialen Arbeit nichts Neues, Daten werden seit Jahrzehnten mehr oder weniger digitalisiert. Allerdings wurden in den letzten Jahren Algorithmen entwickelt, die eine Fülle von Daten in kürzester Zeit verarbeiten und auswerten können, auch weil die Rechenleistung der Computer exponentiell zugenommen hat. Das mobile Internet ist ein wesentlicher Treiber dieser Transformation, da die Daten in fast beliebiger Menge und Vielfalt immer (Allzeit) und *überall* (Ubiquität) verfügbar sind und ebenso erzeugt werden können. Die Datenfülle und -diversität (Big Data) betreibt ihrerseits die digitale Transformation, indem sie die Entwicklung von künstlicher Intelligenz (KI) provoziert, um die Daten nutzen zu können.

Intelligente Algorithmen (KI) oder Deep Learning sind so programmiert, dass ein selbsttätiges Lernen mithilfe von Trainingsregeln erfolgt, die nicht vorgegeben waren. So entstehen künstliche neuronale Netze, die entweder Empfehlungen generieren, prädikative Analysen (Vorhersagen) zur Verfügung stellen oder (Auswahl-)Entscheidungen (algorithmic accountability) treffen. Schon heute werden beispielsweise Kreditentscheidungen von Banken durch Algorithmen getroffen. Das ist nur ein Beispiel für die digitale Durchdringung der Lebensbereiche. Andere Beispiele kennen wir aus der zwischenmenschlichen Kommunikation. Sie erfolgt mittlerweile in erheblichem Umfang über Plattformen wie WhatsApp, Facebook oder Instagram (ARD/ZDF 2017, S. 9). Auch das Kaufverhalten hat sich geändert: Produkte und Dienstleistungen werden über das Internet gesucht, ausgewählt, geordert und bewertet. Das Smartphone ist zum Symbol

für diese Entmaterialisierung und somit Entgrenzung analoger Prozesse, Dienstleistungen und Produkte geworden.

Die Plattformökonomie ist ein neues Geschäftsmodell, das alle Branchen durchdringt und auch vor der Sozialwirtschaft nicht einhalten wird. Das Geschäft umfasst den Kundenzugang zu Produkten und Dienstleistungen sowie die Vermittlung von Kunden und Produzenten beziehungsweise Dienstleistern. Zugang und Vermittlung werden einerseits durch Vermittlungsprämien und andererseits mit personenbezogenen Daten vergütet. So besitzt das größte Taxiunternehmen der Welt, Uber, keine Autos und Europas größter Fernbusanbieter, FlixBus, betreibt einen einzigen eigenen Bus, weil das Unternehmen ansonsten keine Beförderungslizenz erhalten würde. Längst werden Filme, Bücher, Musik digital durch Streamingdienste (Spotify, Amazon Prime etc.) ersetzt und damit nicht nur entmaterialisiert, sondern auch zeitlich entgrenzt. Das führt dazu, dass sich Denkmuster, Logiken, Zeit-, Raum- und Weltwahrnehmung, Verhalten, Handlungen und Beziehungen grundlegend verändern. Die Digitalisierung ist mehr und tiefgreifender als eine technologische Transformation, da sie zugleich eine radikale Veränderung der anthropologischen Grundlagen bewirkt. Für die Soziale Arbeit sind die technologischen Teilhabemöglichkeiten im Zusammenspiel mit der gesellschaftlichen, mentalen und ethischen Transformation von erheblicher Bedeutung.

Die digitale Transformation trifft jedoch auf ein analoges Selbstverständnis und eine analoge Theorie der Sozialen Arbeit, insbesondere in der Eingliederungshilfe, wenn unter dem Begriff der Digitalisierung die Entmaterialisierung und Entgrenzung von Assistenzleistungen und Kommunikation verstanden wird. Das spiegelt sich auch in der Reform des Eingliederungshilferechts im Bundesteilhabegesetz (BTHG). Das BTHG formuliert kein Recht auf digitale Teilhabe; es kennt diesen Lebensbereich nicht einmal, obwohl selbstverständlich auch Menschen mit Behinderung in virtuellen Realitäten existieren und zunehmend eine Augmented Reality entsteht. Ebenso werden im BTHG keine digitalen Geschäftsbeziehungen zwischen Leistungsträger, Leistungserbringer und Leistungsberechtigten kodifiziert (Finsoz e.V. 2017). Dabei ist der Zugang zu Assistenzleistungen, die Erfassung leistungsrelevanter Personendaten, deren Speicherung, Verarbeitung und Analyse sowie Zugänglichkeit eine

Frage der digitalen Teilhabe. In der aktuellen Ausgabe des Handbuchs Soziale Arbeit ist ein Artikel über „Soziale Arbeit und Digitalisierung“ (Kutscher 2018) neu aufgenommen, der allerdings die Wirkungen und Folgen der wesentlichen Entwicklungslinien, Social Media, Internet of Things und Robotik in ihrer Folgewirkung für die Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit nicht diskutiert.

Digitale Teilhabemöglichkeiten | Im Folgenden werden drei Kategorien reflektiert, die Menschen mit Unterstützungsbedarf sowohl neue Formen des Zugangs zu Informationen und Leistungen (digitale Kommunikation) als auch neue Assistenzleistungen (IoT) eröffnen. Dabei beschreibe ich weitgehend eine bereits zur Verfügung stehende Technologie, die aber in der Sozialen Arbeit in Deutschland nur in Einzelfällen Anwendung findet. Mit dem Themencluster der humanoiden Robotik wird ein Szenario der nahen Zukunft entworfen, das sich angesichts von Pflege- und Tierrobotern und den Fortschritten in der Entwicklung der künstlichen Intelligenz abzeichnet. Den digitalen Unterstützungssystemen ist gemein, dass sie personenbezogene Daten generieren, speichern und verwerten können. Insofern muss die ethische Dimension im Hinblick auf die personale Transparenz und die Intransparenz der Datensammlung und Datenverwertung kritisch reflektiert werden, ohne die Chancen der Technologien vorzeitig zu diskreditieren oder die Risiken euphorisch zu verschweigen. Vielmehr geht es um ein „reflektives Gleichgewicht“ (Daniels 1996, S. 338 f.), damit die normativen, kulturellen, fachlichen und gesetzlichen Bedingungen im Rahmen einer ethischen Kohärenzprüfung entwickelt werden.

Digitale Kommunikation | Der Zugang zu Informationen über Assistenzleistungen, die Beantwortung von Fragen und die Interessenbekundung an Leistungen bis hin zur Terminvereinbarung für eine Erstberatung könnte schon heute durch sogenannte Chatbots realisiert werden. Es handelt sich dabei um Dialogsysteme, die sowohl textbasiert als auch lautsprachlich-auditiv funktionieren und auf Plattformen im Bereich Social Media oder auch als animierte Avatare auf Websites eingesetzt werden (Bendel 2016, S. 28). Der Interessent kann unabhängig von seinem Ort und der Tageszeit (Entgrenzung), gegebenenfalls sogar unabhängig von personaler Assistenz, mit dem Smartphone oder Tablet seine Anliegen vortragen, Antworten reflektieren, Nachfragen stellen und auf

Wunsch online Termine vereinbaren. Die Algorithmen filtern die Informationen und bereiten den Dialog so auf, dass bei einem Erstberatungsgespräch für die Beraterin oder den Berater die Stammdaten der Person, deren Anliegen und Wünsche, Vorerkrankungen etc. vorliegen. Die Chatbots wirken durch einen natürlich anmutenden Sprachgebrauch menschlich und erzeugen die Illusion, einen Dialog zu führen. Dieser „Dialog“ ist in verschiedenen Sprachen möglich, so dass in der Eingliederungshilfe darauf zu achten ist, dass Chatbots auch in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden.

Die Art und Weise der Kommunikation verändert sich auch durch Mobile Apps, die es zum Beispiel ermöglichen, dass an jedem Ort und zu jeder Zeit Assistenzleistungen geplant und dokumentiert werden können. Die Technologie kann unterschiedliche Datenformate (Sprache, Bild, Text) integrieren und den Klienten, die Klientin in die Dokumentation einbeziehen. Die Apps machen es möglich, dass der Klient selbst Zugriff auf seine Akte erhält und partizipativ in die Leistungsplanung und Dokumentation eingebunden wird. Die Anwendung kann überall und jederzeit genutzt werden, ohne dass ihr Gebrauch stigmatisierend wirkt. So kann das jeweilige Wohlbefinden synchron oder asynchron durch die Klientin beziehungsweise den Klienten ebenso dokumentiert werden wie die Buchung, Terminierung oder Stornierung einer Fachleistung (Kreidenweis 2018, 198 f.). Schließlich kann auch eine virtuelle Fachleistung über die App abgebildet werden. Die Online-Beratung und Online-Therapie ist bereits erprobt und mittels End-2-End-Verschlüsselung auch sicher realisierbar (Kiessl; Herwig-Stenzel 2017, Kutscher 2018). Ohne Zweifel eröffnet sich den Klientinnen und Klienten damit eine größere Datenouveränität und selbstbestimmte Teilhabe an der Leistungserbringung, die sowohl dem Paradigma der Personenzentrierung als auch der Effizienz entspricht. Eine solche Personenzentrierung kommt mit weniger personaler Interaktion und weniger administrativem Aufwand aus, was der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit dient, aber auch den Leistungsberechtigten zugutekommt, die unabhängiger von personaler Fürsorge das eigene Leben als Digital Natives oder als Digital Immigrants gestalten wollen.

Diese paradoxe Entwicklung wird durch die Plattformökonomie, die den sozialen Dienstleistungssektor vermutlich revolutionieren wird, verstärkt. Entweder

werden Amazon, Google & Co selbst zu Vermittlern sozialer Dienstleistungen oder es setzen sich Plattformen wie betreut.de durch, die durch eine Auswahl an Leistungsangeboten und Leistungserbringern führen, nachdem die Rat suchende Person ihren Bedarf, ihr Bedürfnis oder ihren Wunsch artikuliert hat (Eisenreich; Ufer 2018). Entweder erbringt dann ein Dienstleister mit lokalen Subunternehmen europaweit die Leistung (analog zum FlixBus-System, siehe oben) oder die Kundin beziehungsweise der Kunde kann sich wie bei einem Hotelportal zwischen verschiedenen Anbietern entscheiden. Diese Systeme bieten neben einer Kostentransparenz auch die Möglichkeit, Leistungen unmittelbar und einfach zu buchen und zu bewerten. Im Hinblick auf die Anwendung eines persönlichen Budgets sind Plattformen für soziale Dienstleistungen aus Sicht der Klientel eine komfortable und barrierearme Lösung, wenngleich der Service mit den personenbezogenen Daten an den Plattformbetreiber bezahlt wird und die Algorithmen die Entscheidungsfindung, zum Beispiel durch Empfehlungen, beeinflussen.

Internet of Things: Freiheit durch Smartwatch und Smart Home? | Das mobile Internet entgrenzt nicht nur die Kommunikation, sondern ermöglicht auch die Vernetzung sogenannt intelligenter Objekte im Wohnumfeld wie Uhren, Türen, Küchenherd, Kühlschrank, Verschattungssysteme, Licht, Heizkörper, elektrische Zahnbürste, Spiegel, Waage, Fernseher etc. Die häuslichen Objekte können mittels Sensoren den Kontext erkennen und werden durch Internetservices vernetzt, um mit dem Menschen zu interagieren. Das intelligente Zuhause (Smart Home) unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer in der Verrichtung ihrer Alltagsaktivitäten, indem überall und jederzeit durch Bedienung einer App per Touch oder Spracheingabe das Zuhause gesteuert werden kann. Die Smart-Home-Technologie integriert auch Sensoren, die in der Wohnung zur Sturzerkennung oder Abschaltung elektrischer Geräte eingesetzt werden können. Hinzu kommen *Wearables* in Kleidungsstücken, zum Beispiel in Schuhen, die Stürze erkennen können. Die vernetzte Technologie verschafft Menschen, die in ihrer Mobilität oder kognitiv beeinträchtigt sind, mehr Selbstständigkeit im Wohnumfeld und ermöglicht ihnen, auch bei einem komplexeren Unterstützungsbedarf in der eigenen Wohnung zu bleiben. Die digitale Assistenz verhilft zur selbstständigen Bewältigung der Alltagsaufgaben und gibt dem

Nutzer Sicherheit, dass definierte Notfälle registriert und im Bedarfsfall Unterstützungsmaßnahmen automatisch ausgelöst werden.

Außerhalb der eigenen Wohnung bietet die Smartwatch in Kombination mit intelligenten Schuhen eine vergleichbare Sicherheit. Die Schuhe erkennen einen Sturz, die Smartwatch kann mittels GPS geortet werden und zeigt im Notfall Ersthelferinnen und Ersthelfern oder Rettungskräften den Notfallpass mit aktueller Medikation, Diagnose und Vitaldaten an. Ebenso kann ein Alarm aufgrund der Vitaldatenüberwachung oder manuell durch den Nutzer, die Nutzerin erfolgen. Die Sensoren der Smartwatch in Verbindung mit den entsprechenden Services (Apps) werden bereits heute in der Früherkennung von kardiologischen und neurologischen Krisen wie zum Beispiel einem Schlaganfall oder einem epileptischen Krampf eingesetzt.

Die Erweiterung des Freiraums und der Selbstständigkeit geht mit der zunehmenden Einschränkung der Selbstbestimmung und eigenen Körperwahrnehmung einher, weil der Computer fürsorglich die Selbstwahrnehmung und auch Entscheidungen abnimmt. Smarte und vernetzte Technologien in der Sozialen Arbeit bedürfen insbesondere einer Klärung und Festlegung, wie mit den Daten umgegangen wird: Was wird gespeichert? Welche Analysen werden wofür durchgeführt? Wer hat Zugriff auf die Daten? Welche Daten sollen automatisiert in die Akte übertragen werden? Wie werden die Daten geschützt?

Künstliche Intelligenz und Teilhabeplanung: Die Macht der Algorithmen | Der Umgang mit den gesammelten Daten ist deshalb entscheidend, weil die Datenmenge, Datenvielfalt und Datengeschwindigkeit zunimmt und die Daten mittels künstlicher Intelligenz ausgewertet werden können. KI erschließt Massendaten so, dass Prozesse optimiert (Empfehlung), Trends und Bedarfe prognostiziert (prädikative Analyse) und Leistungen bewilligt oder abgelehnt werden (Algorithmic Accountability). Insofern ist es auch möglich, künstliche Intelligenz für die Teilhabeplanung dergestalt einzusetzen, dass sämtliche personenbezogenen Daten, Stammdaten, Diagnosen, Vitaldaten, Bewegungsprofile, Krisen, Vorlieben, Wünsche etc. mit der Wirksamkeitsanalyse bereits vereinbarter Unterstützungsleistungen, vergleichbarer Daten und Leistungen anderer leistungsberechtigter

Personen und sämtlicher einschlägiger fachwissenschaftlicher Erkenntnisse abgeglichen werden, um dann ICF-orientiert eine personenzentrierte Teilhabeplanung vorzuschlagen. Bei diesem durchaus realistischen Szenario stellt sich die Frage, welchen Einfluss insbesondere der betroffene Mensch auf die Entscheidungsfindung behält oder wie durchsetzungsstark die Macht der Algorithmen sein wird.

Humanoide Robotik | Ein weiteres Feld der Digitalisierung, das voraussichtlich in den nächsten zehn bis 15 Jahren die Soziale Arbeit revolutionieren wird, ist die humanoide Robotik. Pflege- und Therapieroboter sind in Japan verbreitet und ergänzen die menschliche Interaktion. Die maschinelle Therapie-Robbe „Paro“ ist auf der Grundlage der tiergestützten Pädagogik programmiert und mit Sensoren ausgestattet, die es dem Roboter ermöglichen, auf Berührung, Licht und Laute zu reagieren und Robbenlaute zu imitieren. Der Roboter suggeriert eine Mensch-Tier-Interaktion, mit der eine Steigerung des Wohlbefindens der Nutzerinnen und Nutzer bezweckt wird. Demgegenüber ist der Pflegeroboter Riba II eher ein automatisiertes Hilfsmittel zur Lagerung von pflegebedürftigen Personen, wenngleich das äußere Erscheinungsbild einen Teddybären imitieren soll und die „Arme“ gepolstert sind, um auch hier einen entsprechenden Tragekomfort zu erzielen, der Nähe simuliert.

An diesen beiden Beispielen können zwei zentrale Merkmale der Mensch-Maschine-Interaktion festgemacht werden, die für die humanoide Robotik und deren Akzeptanz erforderlich sind. Wenn der Roboter eine menschliche Gestalt haben soll, muss er einen Körper mit Kopf, Rumpf und Extremitäten haben. Dieser Körper verortet den Hybrid in der sozialen Welt, wodurch er physisch wahrnehmbar und begreifbar wird. Ein Körper ermöglicht die Interaktion mit den Umwelten (Menschen, Roboter etc.) dann, wenn eine Sensorik die menschlichen Sinne kompensiert. Körper und Sensorik sind also zwingende Voraussetzungen für eine humanoide Robotik. Mit der (starken) künstlichen Intelligenz erhält die Maschine ein selbstlernendes neuronales Netzwerk, das den Eindruck von Bewusstsein, Individualität und Emotion entstehen lässt. Dieser Eindruck wird durch die Tendenz des Menschen, Maschinen zu vermenschlichen, verstärkt. Die Maschine wird häufig durch den Filter der Personalisierung wahrgenommen und oft präskriptiv mit einem Namen als Sinnbild der Persönlichkeit belegt.

Dadurch, dass der humanoide Roboter eine menschliche Gestalt und Sprache nutzt, liegt es nahe, dass ihm auch Verhalten und Emotionalität zugeschrieben werden. Die Inkorporation künstlicher Intelligenz im humanoiden Roboter kann zum Beispiel an „Sophia“ gezeigt werden, die abhängig vom Gesprächspartner und Gesprächsinhalt bis zu 60 Gesichtsausdrücke zeigen kann. Dieser Roboter verfügt bislang nur über einen eingeschränkt funktionsfähigen Körper, über eine ausbaufähige Motorik und noch nicht über eine sogenannte starke KI. Die Entwicklung wird aber weiter voranschreiten und den humanoiden Roboter als digitalen Assistenten für Menschen mit Behinderung, als digitalen Erzieher oder als digitalen Freund möglich machen und dadurch eine erweiterte Realität schaffen, mit der die physische und die virtuelle Welt verbunden werden. Der humanoide Roboter kennt aufgrund von Big Data die Klientel besser als jeder andere. Die Maschine vereint zudem alle Erkenntnisse der Sozial- und Heilpädagogik, Beratung und Pflege sowie den bewilligten Leistungsumfang und wirkt entsprechend auf die Klientinnen und Klienten ein.

Als selbstlernendes System findet eine inhärente Weiterentwicklung statt, die es auch den Klientinnen und Klienten ermöglicht, sich weiterzuentwickeln. Die Gründe für den Einsatz von Robotik in der Sozialen Arbeit sind beispielsweise:

- ▲ fehlende personale Unterstützungssysteme durch Fachkräfte oder Ehrenamtliche;
- ▲ Kostenreduzierung, sofern die humanoide Robotik zu sozialwirtschaftlich akzeptablen Investitions- und Instandhaltungskosten verfügbar ist;
- ▲ der Wille der Klientinnen und Klienten, nicht auf personale Unterstützung, zum Beispiel im Bereich der Pflege, angewiesen sein zu wollen.

Robotik, humanoide Robotik zumal, verändert die Soziale Arbeit. Professionstheoretische und professionsethische Konzepte müssen ebenso wie anthropologisch-philosophische Grundverständnisse (Menschenbild, Autonomie etc.) neu entwickelt werden, um die Mensch-Maschine-Interaktion zu reflektieren und auf einen menschengerechten Technologieeinsatz zu orientieren.

Soziale Arbeit als Augmented Support Network | Die digitale Welt bildet auch für Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit eine virtuelle Realität, die sich mit der physischen Realität mischt.

Sie entwickeln als Nutzerinnen und Nutzer des (mobilen) Internets eine eigene Internetidentität, gestalten Beziehungen virtuell, kommunizieren digital und generieren Informationen beziehungsweise Wissen aus den sozialen Medien (Alfert 2015, S. 139). Damit ist die digitale Realität ein Teil der Lebenslage und Lebensweise der Klientinnen und Klienten und allein deshalb Gegenstand einer Theorie der Sozialen Arbeit. Digitale Lebenswelten und Verhaltensweisen zu ignorieren ist keine Option, weil sie entweder zur gesellschaftlichen Exklusion der Klientel oder aber der Sozialen Arbeit führt. In beiden Fällen wird die Soziale Arbeit ihrer Funktion und Aufgabe nicht gerecht, so zu agieren, dass die Klientinnen und Klienten psychosozial handlungsfähig werden, um ihr Leben selbstbestimmt zu bewältigen. Die professionellen Handlungsmuster basieren auf einer intersubjektiven Face-to-Face-Interaktion (Dewe; Otto 2018, S. 1192) und sind damit durch analoge Kommunikation, gebunden an Zeit und Raum, bestimmt.

Wie wird sich Kommunikation angesichts (teil-)autonomer technologischer Systeme, die komplexe und auch paradoxe Handlungsanforderungen mit wissenschaftlichem und praktischem Wissen der Sozialen Arbeit situativ und personenbezogen bearbeiten, verändern? Die Handlungsebenen der Sozialen Arbeit haben sich mit der Digitalisierung maßgeblich erweitert. Die fallbezogene Unterstützung physisch anwesender Personen, die Erschließung und Koordination von Ressourcen im geografischen Sozialraum sowie die fallunabhängige Verbesserung der sozialen Infrastruktur gehören zu den analogen Handlungsmodellen. Hinzu treten die virtuellen Sozialräume, in denen die Klientin beziehungsweise der Klient interagiert und Unterstützung zur virtuellen, aber auch physischen Alltagsbewältigung sucht. Der Begriff des Sozialraums erweitert sich in konzentrischen Bewegungen von der Person über den geografischen, virtuellen zum erweiterten Sozialraum. Soziale Arbeit steht vor der Aufgabe, die Unterstützung in allen Lebenswelten personal-interaktiv und technologiebasiert zu ermöglichen, so dass neben der professionell-personalen auch die professionell-maschinelle Interaktion Teil des Professionsverständnisses und der Theoriekonzepte werden muss.

Im Zusammenhang mit dem Handlungskonzept Sozialraumorientierung wird bereits der Nutzen einer Deprofessionalisierung von Hilfe durch nahräumliche

Ressourcen diskutiert (Fürst; Hinte 2014, Theunissen 2012, S. 194 f.). Die Digitalisierung Sozialer Arbeit führt diese Diskussion weiter und fragt nach einer Entpersonalisierung professioneller und deprofessionalisierter Unterstützung. Autonome maschinelle Unterstützung, die durch künstliche Intelligenz betrieben wird, kann sowohl professionalisiert als auch deprofessionalisiert eingesetzt werden. Die Entwicklung und der Einsatz entsprechender Algorithmen erweitern den intermediären Auftrag der Sozialen Arbeit. Sie wird einerseits Teil der Programmierung und damit der Steuerung intelligenter maschineller Hilfen und vermittelt andererseits vor Ort zwischen dem Einsatz von personalen Profis, nachbarschaftlicher Hilfen und (smarter) maschineller Assistenz. Soziale Arbeit wird also maßgeblich für die Selektionsprozesse der digitalen Assistenz Mitverantwortung tragen.

Der Profi-Nachbarschafts-Technologie-Mix stellt zukünftig in der Praxis das erweiterte Dienstleistungsnetzwerk (Augmented Support Network) der Sozialen Arbeit dar (siehe Abbildung „Soziale Arbeit als Augmented Support Network“) und ist eine pragmatische Antwort auf den Anstieg des Assistenzbedarfs bei gleichzeitigem Fachkräftemangel in unserer Gesellschaft. Zudem ist dieser Mix auch eine Reaktion auf die zunehmende Individualisierung, die in Verbindung mit dem Inklusionsparadigma zu einer sinkenden gesellschaftlichen Akzeptanz stationärer Angebote führt. Im Zusammenspiel der unterschiedlichen personalen und technologischen Unterstützungsformen können stationäre Lösungen weitgehend kompensiert werden und dennoch dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit folgen. Allerdings sind die nachbarschaftlichen, virtuellen und technologischen Netzwerke nicht von allein vorhanden, sondern bedür-

fen der Erschließung und Aktivierung. Die Soziale Arbeit bleibt also auch unter Einbeziehung digitaler Teilhabetechnologie in der intermediären Rolle und Aufgabe, wenngleich sich durch die technologische Erweiterung die Unterstützung des Klienten, der Klientin von der direkten Face-to-Face-Hilfe zur indirekten und vermittelten Unterstützung verschiebt (Haas 2012, S. 279 ff.). Diese Schwerpunktverschiebung muss mit einer Kompetenzerweiterung der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit einhergehen. Insbesondere folgende Felder müssen in das Kompetenzportfolio aufgenommen werden:

- ▲ Medien- und digitale Technologiekompetenz (IT-Kennntnis; Anwendung);
- ▲ medienpädagogische Kompetenz;
- ▲ Kompetenz im Bereich der Technik- und Maschinenethik.

Ethische Reflexion | Die Abwehr oder auch Ignoranz der digitalen Entwicklung in Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit beruht darauf, dass die Soziale Arbeit an Werte gebunden ist, die eine intelligente maschinelle Unterstützung als technologiebasierte Interaktion, die die personale substituiert, (noch) nicht in ihre Werteordnung integrieren kann. Damit die Chancen und Risiken, die mit der Digitalisierung als Entpersonalisierung und Entgrenzung der Sozialen Arbeit verbunden sind, gewürdigt werden können, bedarf es eines intensiven ethischen Diskurses, der verschiedene Dimensionen beleuchtet und vernetzt. Cursorisch seien genannt

- ▲ die individuelle/ethische/anthropologische Dimension;
- ▲ die sozialetische Dimension;
- ▲ die professionsethische Dimension;
- ▲ die techniketische Dimension.

Über 30 Jahre dokumentierte Fachdiskussion Über 30 Jahre Sozialwissenschaftliche Literaturdokumentation

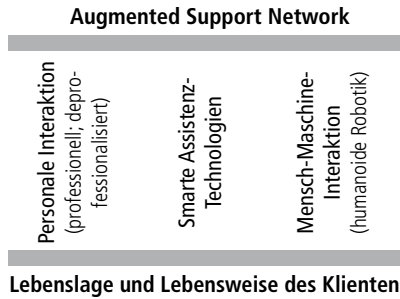
- ▶ Onlinezugang in über 200 Hoch- und Fachhochschulbibliotheken
- ▶ Individuelle Beratung und Recherche mit Dokumentenlieferung

DZI SoLit

Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen/DZI

www.dzi.de

Abbildung: Soziale Arbeit als Augmented Support Network



Für die Fülle der ethischen Fragestellungen und Themengebiete soll hier exemplarisch am Phänomen der Quantifizierung des individuellen Lebens die Transformation der Wertesysteme verdeutlicht werden. „Quantifizierung des Sozialen meint, dass wir Komplizen und zugleich Zeugen einer Entwicklung sind, im Zuge derer immer mehr gesellschaftliche Phänomene vermessen, durch Zahlen beschrieben und beeinflusst werden“ (Mau 2017, S. 23). Ökonomisierung und Digitalisierung der Lebensbereiche sind die wesentlichen Treiber dieser Entwicklung (ebd., S. 40 ff.), die mit dem Trend der Selbstvermessung (Smartwatch, Fitnesstracker etc.) bis ins Private vordringen. Die Vermessung des individuellen Lebenswandels verknüpft sich mit der impliziten Aufforderung zur Optimierung, weil der intelligente Algorithmus ein spezifisches Bild von Gesundheit und entsprechender Verhaltenserwartung transportiert. Wenn diesbezügliche Daten mit der Krankenversicherung verknüpft werden sollen, um möglichst individuelle Tarife gestalten zu können, geht das mit einer gesellschaftlichen Entsolidarisierung einher, da die individuellen Gesundheitsrisiken privatisiert werden. Für Menschen mit (komplexem) Unterstützungsbedarf und gesundheitlichen Einschränkungen ermöglichen diese Technologien, wie oben gezeigt, eine größere Selbstständigkeit und Sicherheit in der Lebensführung, aber zugleich gilt es zu prüfen, inwiefern durch die Quantifizierung des Individuums Autonomie und eine gesellschaftliche Akzeptanz von Funktionsstörungen verloren gehen.

nachgedacht werden. Diese Überlegungen treffen auch auf eine wirkungsorientierte Teilhabe zu, die darauf angewiesen ist, Leistungen zu quantifizieren, in Kennzahlen zu transformieren, mit den Zielvorgaben zu vergleichen und in einen Benchmark einzuordnen. Eine Steuerung des Unterstützungssystems durch intelligente Algorithmen folgt einer Rationalisierungslogik, die dazu führen kann, dass die Soziale Arbeit Gefahr läuft, ausschließlich von einer ökonomischen Logik der Optimierung (Effizienz und Effektivität) bestimmt zu werden. „Quantifizierung erhöht die Salienz beobachtbarer und messbarer Leistungsaspekte professionellen Handelns und invisibilisiert andere. Das liegt darin, dass Indikatoren nur Teilausschnitte dessen abdecken können, worauf es bei komplexen professionellen Handlungslogiken ankommt“ (Mau 2017, S. 221). Diese grobe ethische Skizze macht deutlich, dass eine Quantifizierungslogik nicht wertneutral ist und es deshalb geboten ist, die Entwicklung der Sozialen Arbeit im digitalen Zeitalter multirational, das heißt mit diversen Denk- und Handlungsmustern (Logiken) zu erörtern, um sich auf normative, politische und fachliche Ordnungssysteme zu verständigen, die den Menschen gerecht werden.

Dr. Christian Geyer hat evangelische Theologie und Erziehungswissenschaft studiert und in Diakoniewissenschaft promoviert. Er ist derzeit als fachlicher Vorstand im diakonischen Sozialunternehmen Bathildisheim e.V. in Nordhessen und als Lehrbeauftragter der Hochschule Fulda im Fachbereich Sozialwesen tätig. E-Mail: c.geyer@bathildisheim.de

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 31.5.2018 zur Veröffentlichung angenommen.

Literatur

- Alfert, Nicole:** Facebook in der Sozialen Arbeit: Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden 2015
- ARD/ZDF:** Onlinestudie: Kern-Ergebnisse. In: http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2017/Artikel/Kern-Ergebnisse_ARDZDF-Onlinestudie_2017.pdf (veröffentlicht 2017, abgerufen am 2.3.2018)
- Bendel, Oliver:** 300 Keywords Informationsethik: Grundwissen aus Computer-, Netz- und Neue-Medien-Ethik sowie Maschinenethik. Wiesbaden 2016
- Daniels, Norman:** Justice and Justification: Reflective Equilibrium in Theory and Practice. Cambridge 1996
- Dewe, Bernd; Otto, Hans-Uwe:** Profession. In: Otto, Hans-Uwe u.a. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München 2018, S. 1191-1202
- Eisenreich, Thomas; Ufer, Uwe:** Digitale Geschäftsmodelle gestalten. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen, Strategien, Praxis. Baden-Baden 2018, S. 119-131
- Finsoz e.V.:** Positionspapier Bundesteilhabegesetz: BTHG novellieren, Chancen der Digitalisierung nutzen. Berlin 2017
- Fürst, Roland; Hinte, Wolfgang (Hrsg.):** Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten. Wien 2014
- Haas, Hanns-Stephan:** Unternehmen für Menschen: Diakonische Grundlegung und Praxisherausforderungen. Stuttgart 2012
- Kiessl, Heidrun; Herwig-Stenzel, Eckehard:** Systemische Beratung im Kontext von Community Mental Health und Digitalisierung. In: Hagemann, Tim (Hrsg.): Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz. Baden-Baden 2017, S. 321-343
- Kreidenweis, Helmut:** Offen für alles? Neue Anforderungen an Branchensoftware für die Sozialwirtschaft. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen, Strategien, Praxis. Baden-Baden 2018, S. 195-204
- Kutscher, Nadia:** Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, Hans-Uwe u.a. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München 2018, S. 1430-1140
- Mau, Steffen:** Das metrische Wir: Über die Quantifizierung des Sozialen. Berlin 2017
- Theunissen, Georg:** Empowerment und Inklusion durch positive Verhaltensunterstützung. In: Schwalb, Helmut; Theunissen, Georg (Hrsg.): Inklusion, Partizipation und Empowerment in der Behindertenarbeit: Best-Practice-Beispiele. Stuttgart 2012, S. 233-254

ALLGEMEINES

Befragung zur Teilhabe. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) führt das Sozialforschungsinstitut infas seit Mai dieses Jahres die erste bundesweite, repräsentative Erhebung zu den Lebensumständen von Menschen mit und ohne Behinderungen durch. Befragt werden 16 000 Menschen mit Behinderungen und 5 000 Menschen ohne Behinderung, die jeweils in Privathaushalten leben, 5 000 in Einrichtungen untergebrachte behinderte Menschen und 1 000 beispielsweise wegen Wohnungslosigkeit schwer erreichbare und schwer befragbare Personen. Diese können selbst entscheiden, ob sie die Fragen schriftlich, telefonisch oder online beantworten möchten. Im Einzelnen geht es um die berufliche Teilhabe, um den Austausch und die Unterstützung in Familie und Freundeskreis und um die Partizipation am öffentlichen Leben. Zudem gilt das Interesse der finanziellen Lage, der gesundheitlichen Versorgung und der Wohnsituation. Die voraussichtlich bis zum Jahr 2021 abgeschlossene Auswertung der Daten wird aus Sicht des BMAS eine wichtige Grundlage für die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention und für eine gute Politik gegenüber behinderten Menschen bilden. *Quelle: ZB Behinderung & Beruf 3.2018*

Positionspapier für eine solidarische Gesellschaft. In dem im Juli dieses Jahres veröffentlichten Positionspapier „Für eine solidarische Gesellschaft, für eine lebendige Demokratie“ treten der Deutsche Bundesjugendring (DBJR) und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) gemeinsam für den Zusammenhalt der Generationen und für eine herkunftsunabhängige Verteilung von Lebenschancen ein. Eine der wichtigsten Herausforderungen bestehe in der Verständigung auf die globalen Ziele einer nachhaltigen Entwicklung auf ökologischer, ökonomischer und sozialer Ebene und in Bezug auf die Menschenrechte und den Frieden. Außerdem bedürfe es der Solidarität bei der Aufnahme und Integration geflüchteter Menschen. Angesichts des mit Sorge beobachteten Zulaufs zu demokratiefeindlichen und populistischen Strömungen schlagen DBJR und BAGSO vor, die politische Bildungsarbeit zu intensivieren. Beide Organisationen sprechen sich insbesondere für eine bessere Umsetzung der Geschlechtergerechtigkeit, für ein gutes interkulturelles Zusammenleben, für die Armutsbekämpfung und für die Förderung des zivilgesellschaftlichen Engagements aus. Das Positionspapier kann im Internet unter der URL http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/PM/2018/PM_Positionspapier_DBJR_BAGSO.pdf aufgerufen werden. *Quelle: Senioren Zeitschrift 4.2018*

Transparenz von Stiftungen. In der 15. Ausgabe der Reihe „Stiftungsfokus“ widmet sich der Bundesverband Deutscher Stiftungen dem Thema der Transparenz von Stiftungen gegenüber der Öffentlichkeit. Eine im Novem-