

Digitalisierung und Datenschutz

Kernthemen und Verantwortung der Sozialen Arbeit

CHRISTIAN MÜLLER

ist studierter Sozialpädagoge und
Inhaber der Kommunikationsbera-
tung sozial-pr.
www.sozial-pr.net

Digitalisierung, Datenschutz, DSGVO, Messenger, Online Beratung – Begriffe, die viele Sozialarbeitende schon fast nicht mehr hören können. Kein Wunder, wurden und werden sie doch, leider, inflationär und bei jeder passenden, und unpassenden, Gelegenheit verwendet.

Doch was ist Digitalisierung eigentlich? Kollege Jona Höderle beschreibt den Begriff in seinem lesenswerten Artikel zur Digitalisierung von NGO wie folgt:

»Letzten Endes geht es um die Aufbereitung von Informationen in digitale, also eindeutige Werte. Die berühmten Einsen und Nullen. In Kombination mit der Verteilung der Daten durch das Internet hat das drei bedeutende Folgen:

1. **Unendliche Kopierbarkeit:** Die Informationen können ohne Qualitätsverlust und quasi ohne Kosten beliebig kopiert werden.
2. **Räumliche Aufhebung:** Alles ist immer an jedem Ort (sodann die Verbindung steht) verfügbar.
3. **Zeitliche Unabhängigkeit:** Da alles Digitale einfach gespeichert werden kann lässt es sich auch zu jeder Zeit abrufen.«¹

Kurz, bündig und korrekt. Doch was Digitalisierung für die Soziale Arbeit und Wohlfahrt bedeutet, ist Thema intensiver und teilweise hitziger Diskussionen. Im Folgenden versuche ich, die aus meiner Sicht wichtigsten Aspekte zu beleuchten.

Zu Beginn ist mir eines jedoch wichtig: Digitalisierung ist keine naturgegebene Entwicklung, die wir in der Sozialen Arbeit einfach hinnehmen müssen. Es ist auch keine Entwicklung, die es zu bekämpfen gilt. Digitalisierung ist ein Veränderungsprozess, den wir in der Sozialen Arbeit mitgestalten können und meiner Meinung nach auch müssen.

Digitalisierung ist mehr als Technik und Marketing

Lange Zeit lag der Fokus beim Thema Digitalisierung der Sozialen Arbeit auf den

Sozialen Medien, den neuen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit und, leider, den Risiken der neuen Kommunikationsformen. Manche sprachen auch über die drohende (?) Robotisierung der Pflege.

Alles Elemente der Digitalisierung, gewiss, doch in der Fokussierung auf befürchtete Defizite und Risiken geraten die vielfältigen Möglichkeiten schnell aus dem Blick. Kein Wunder, dass durch solche Diskussionen Vorbehalte in der Sozialen Arbeit wachsen und Digitalisierung zur Drohung wird.

Doch dieses Bild ist falsch. Natürlich bringen neue digitale Möglichkeiten auch neue Risiken mit sich, doch wie Benedikt Geyer in seinem Podcast about:social² richtig sagt, geht es darum, sich den verschiedenen Facetten und dem gesamten Potenzial der Digitalisierung, auch den Chancen (!), zu nähern.

Und das Potenzial der Digitalisierung für die Soziale Arbeit ist vielfältig, hier nur einige beispielhafte Aspekte:

- Menschen können sich miteinander ortsunabhängig vernetzen, sich organisieren und ehrenamtlich aktiv werden. Dienste wie beispielsweise Be my Eyes³ nutzen diese Möglichkeit bereits, um Menschen mit Seh einschränkungen Unterstützung von Sehenden zukommen zu lassen.
- Beziehungen und soziale Verbindungen zwischen Menschen können auch über große Entfernung aufrechterhalten werden.
- Körperlich eingeschränkte Menschen können über Livestreaming-Formate und ähnliches am gesellschaftlichen Leben teilhaben. So manches Assistenzangebot kann durch digitale Lösungen ersetzt oder ergänzt werden.

- Im Pflegebereich können robotisierte Systeme Menschen unterstützen, die körperliche Arbeit erleichtern und mehr Zeit für zwischenmenschliche Kommunikation und Momente schaffen.
- In Beratungssituationen können Chatbots Standardanfragen beantworten und so den menschlichen Berater*innen mehr Zeit für die wirklich wichtigen Beratungsfälle verschaffen.

Wer bei einigen dieser Beispiele ein flaues Gefühl im Magen hat, ist damit nicht allein. Denn so faszinierend die Möglichkeiten sind: Sie bringen auch neue Risiken mit und werfen jede Menge ethischer Fragen auf.

Im Rahmen dieses Artikels liegt mein Fokus auf dem Thema Datenschutz, der

Datenschutz bedeutet hier nicht, möglichst wenig Daten aufkommen zu lassen. Datenschutz bedeutet, im Rahmen rechtlicher und ethischer Grenzen und Erwägungen, die für die Arbeit notwendigen Daten so zu sichern, dass nur die Menschen darauf Zugriff haben, die diese Daten sehen dürfen und sollen.

Jegliche Maßnahme zum Datenschutz beginnt, genau wie die Digitalisierung, bei den Menschen, den Mitarbeitenden, den Klient*innen, der Ehrenamtler*innen und all denen, die in irgendeiner Form in der Sozialen Arbeit tätig sind.

- Datenschutz darf für alle Beteiligten kein abstraktes Konstrukt sein, sondern muss mit der Realität verknüpft werden. Statt einfach nur gesetzliche Regelungen vorzugeben, muss erklärt

Warum erwarten wir es dann bei Themen wie Messenger-Nutzung oder Klient*innen-Kommunikation?

Bei diesen und vielen weiteren Aspekten von Digitalisierung und Datenschutz gilt: Die Soziale Arbeit kann das nicht alleine. Das muss sie auch nicht. Mit multiprofessionellen Teams und Kooperationen – beispielsweise in Zusammenarbeit mit Juristen, Entwicklern, Soziologen, Psychologen und politisch versierten Unterstützern – lassen sich die Herausforderungen jedoch meistern.

Mehr noch: Wenn Digitalisierung und Datenschutz als wichtige Themen – und eben nicht als Argumente gegen neue Wege – gesehen werden, kann die Soziale Arbeit die Entwicklung und Veränderung aktiv mitgestalten.

Sabine Depew, Direktorin der Caritas für das Bistum Essen, schreibt in ihrem Blog: »Letztlich werden die Notwendigkeiten der Veränderung Wohlfahrt transformieren und neue Organisationstypen schaffen, die neue Qualifikationen und Kompetenzen der Fach- und Führungskräfte erfordern.«⁴

Das unterschreibe ich. Digitalisierung und Datenschutz sind Themen, die bleiben. Es sind Themen die, wenn wir uns auf die Grundlagen der Sozialen Arbeit besinnen, im Kern der Sozialen Arbeit stehen und zu unserer Verantwortung gehören. Denn schon immer hat Soziale Arbeit sich für die Menschen und ihre Rahmenbedingungen interessiert und diejenigen gestärkt und begleitet, die Unterstützung brauchen. Der Schutz sensibler Informationen und das Versprechen, »anvertraute« Auskünfte auch tatsächlich »vertraulich« zu behandeln, sind seit jeher Teil der Sozialen Arbeit und ihres Auftrags.

Die technischen Mittel und die Rahmenbedingungen mögen sich verändert haben. Die Prinzipien sind jedoch bekannt. Die Soziale Arbeit kann sie auf die neue Situation übertragen – wenn sie sich dafür entscheidet, die Veränderung mitzugestalten.

Anmerkungen

- (1) Quelle: <https://sozialmarketing.de/digitalisierung/>
- (2) <https://irgendwas-mit-menschen.com/aboutsocial-003-anregungen-zur-begegnung-der-digitalisierung-in-der-sozialen-arbeit/>
- (3) <https://www.bemyeyes.com/>
- (4) <https://zeitzuteilen.blog/>

bei all diesen digitalen Möglichkeiten immer eine Rolle spielt. Denn egal ob digitale Kommunikation, Datenaustausch zwischen technischen Systemen oder der Archivierung und Bearbeitung digitaler Dokumente und Informationen: Daten fallen überall an.

Transparenz und Datenschutz gehen zusammen

Das naheliegende Thema im Bereich des Datenschutzes ist die digitale Kommunikation der Sozialen Arbeit. Damit meine ich explizit nicht nur die Öffentlichkeitsarbeit, sondern auch die Kommunikation mit Klient*innen, in Einrichtungen, zwischen Beratungsstellen und Behörden und vielen weiteren Bereichen.

Ein Blick auf die neuen Kommunikationsformen zeigt schnell: Organisationen im Sozialen Bereich müssen sich verändern. Um Digitalisierung wirklich mitzugestalten, braucht es kürzere Reaktionszeiten, flexiblere Strukturen und transparente Kommunikation in Organisationen und mit Klient*innen.

und kommuniziert werden, warum bestimmte Regelungen wichtig sind und was die Intention von Maßnahmen ist.

- Der allseits bekannte Messenger WhatsApp ist beispielsweise aufgrund der US-Server und des erzwungenen Adressbuch-Upserts problematisch. Doch wenn er für Newsletter mit expliziter Anmeldung der Empfänger*innen eingesetzt wird, lässt er sich, mit den notwendigen Vorehrungen, nutzen.
- Wenn bestehende Strukturen verboten werden, ich denke da beispielsweise an wilde und inoffizielle WhatsApp-Gruppen, müssen Alternativen genannt werden. Verbote ohne Erklärung und Alternative bringen gar nichts.
- Die Lösung von grundlegenden Problemen darf nicht einzelnen Mitarbeitenden aufgebürdet werden. In vielen Fällen müssen Lösungen und Antworten, erarbeitet mit den Mitarbeitenden, von der Organisation oder dem Träger kommen. Niemand würde von einer einzelnen Pflegekraft erwarten, einen neuen Pflegestandard zu entwickeln.