

# Mediatisierung Sozialer Arbeit

VON UDO SEELMEYER

Prof. Dr. Udo Seelmeyer ist Professor für Wissenschaft der Sozialen Arbeit mit Schwerpunkt Sozialinformatik an der TH Köln. Er forscht dort zu digitalen Technologien und Sozialen Diensten. Als Leiter des Kompetenzzentrums Soziale Dienste an der Universität Bielefeld ([www.komsd.de](http://www.komsd.de)) führt er Evaluations-, Entwicklungs- und Beratungsprojekte sowie Auftragsforschung für Freie und Öffentliche Träger der Sozialen Arbeit durch.  
[www.th-koeln.de](http://www.th-koeln.de)

**Ein neuer Sammelband will Theorie und Praxis der Digitalisierung und ihre Auswirkungen auf die Soziale Arbeit umfassend beleuchten. Dabei sollen Technikskepsis wie Technikeuphorie vermieden werden.**

Das Thema Digitalisierung fristete in der Sozialen Arbeit lange Zeit ein Schattendasein. Während sich andere Branchen schon früh mit den damit verbundenen Entwicklungen und Möglichkeiten auseinandersetzen, entwickelt es sich hier erst in den letzten Jahren von einem Randthema für Exoten zu einem Querschnittsthema, dem man sich auf den verschiedenen Ebenen zu stellen hat.

Natürlich wird Informationstechnologie schon lange auch in der Sozialen Arbeit genutzt: Fach-Anwendungen unterstützen nicht nur die Prozesse in Verwaltung und Leistungsabrechnung, sondern bilden auch immer mehr fachliche Bereiche wie Assessment, Diagnostik, Hilfeplanung oder Evaluation ab. Die Online-Beratung nutzt E-Mail, Foren und Chat als Kommunikationskanal für die Dienstleistung am Adressaten. Digitale assistive Technologien halten Einzug in die Altenhilfe. Auch fachfremde Technologien dringen in die Soziale Arbeit vor, etwa wenn soziale Netzwerke wie Facebook oder WhatsApp zu zentralen Arbeitsmitteln etwa in der mobilen Jugendarbeit werden. Die Dynamik all dieser Entwicklungen scheint dabei eher zuzunehmen als abzunehmen.

## Wachsender Markt

Entsprechend findet in den vergangenen Jahren nun auch eine Auseinandersetzung mit den rechtlichen, technischen und auch konzeptionellen Fragen statt, die durch die technologische Entwicklung aufgeworfen werden. So manches Mal aber erst (zu) spät und gezwungenermaßen, da an der Nutzung digitaler

Technologien kein Weg mehr vorbei führt: sei es weil Adressatinnen und Adressaten besser in »virtuellen« Räumen erreicht werden können, oder sei es, weil die Komplexität organisationaler und planerischer Aufgaben in der Sozialwirtschaft – von der Personalverwaltung bis zum Rechnungswesen – so zugenommen hat, dass diese nurmehr durch informationstechnologische Unterstützung zu bewältigen sind.

Mittlerweile gibt es deswegen nicht nur einen wachsenden Markt für die entsprechenden Tools und Anwendungen, sondern auch für Beratung und Qualifizierung mit Blick auf die Einführung und Nutzung dieser neuen Instrumente und Verfahren.

Noch viel zu wenig beschäftigt man sich allerdings mit den grundlegenden Fragen danach, was der zunehmende Einzug digitaler Technologien für die Soziale Arbeit eigentlich bedeutet und welche Transformationen sich dadurch ergeben. Die analytische und empirische Aufarbeitung dieser Entwicklungen ist eine noch weitgehend unerfüllte Aufgabe.

Diese Lücke schließen helfen will ein Buch dem Titel »Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit«, herausgegeben von Nadia Kutscher, Thomas Ley und dem Autor dieses Beitrags. Die Herausgeber arbeiten und forschen seit einigen Jahren zu unterschiedlichen Aspekten der Mediatisierung und Informatisierung Sozialer Arbeit und führen mit dem Band den aktuellen Stand von Theoriebildung und Forschung zu der Thematik zusammen.

Mediatisierung – ein maßgeblich vom Kommunikations- und Medienwissenschaftler Friedrich Krotz geprägter

Begriff – deutet die zunehmende Verbreitung von digitalen Medien und die damit einhergehenden Phänomene als einen gesellschaftlichen Megatrend, der nicht nur Kommunikation, sondern Kultur und Gesellschaft in ihrer ganzen Breite prägt und verändert.

**Theorie und Praxis im Blick**

Mit einer solchen Perspektive, die der Band ins Zentrum stellt, verbindet sich der Anspruch, Mediatisierungsphänomene in der Sozialen Arbeit nicht nur an der Oberfläche zu beschreiben, sondern auch in ihrer Tiefenwirkung zu analysieren. Die Herausgeber gehen in ihrer Einleitung dabei von weitreichenden Auswirkungen der Digitalisierung aus: »Im Zuge der Technisierung von Informations- und Kommunikationsprozes-

lungsfeldern: Facebook und soziale Netzwerke in Streetwork und Kinder- und Jugendarbeit, Onlineberatung, Computer- und Handynutzung in den stationären Erziehungshilfen, assistive Technologien wie der Hausnotruf in der Altenhilfe, Risikoassessments im Kinderschutz oder in der Bewährungshilfe oder elektronische Fallakten und Beratung am PC im Case Management der Arbeitsagenturen.

Anhand der unterschiedlichen Formen der Techniknutzung in diesen Feldern werden exemplarisch Fragen verhandelt, die sich übergreifend und grundlegend in der Sozialen Arbeit stellen: Welche Rolle spielen Professionelle in zunehmend hybriden Dienstleistungen, in denen technische Artefakte zu aktiven Teilnehmern der Praktiken werden und nicht nur Informationen verarbeiten und aufbereiten, sondern

und neue technische Möglichkeiten, softwarebasiert und integriert in die fachlichen Hilfeprozesse dafür Daten zu generieren wechselseitig befördern. Neue Formen softwarebasierter Diagnostik, Zielsysteme und Evaluationsverfahren wären dann als Elemente der aktuellen sozialpolitischen Agenda von wirkungsorientierter Steuerung und evidence-based practice zu deuten und damit in einem breiteren Kontext wohlfahrtstaatlicher Transformation zu verorten, in dem managerielle Technologien und wirkungsorientierte governance in Verbindung stehen mit »Technologien des Selbst« (Foucault) und Formen der Responsibilisierung von Adressatinnen und Adressaten.

**Fazit**

Im Band aus der Reihe »Grundlagen der Sozialen Arbeit« des Schneider Verlags wird der aktuelle Stand der Forschung zur Mediatisierung Sozialer Arbeit zusammen getragen, es werden Problemlinien und Herausforderungen identifiziert und Fragen aufgeworfen, aber auch Antworten darauf gegeben, wie Digitalisierung in der Sozialen Arbeit verantwortlich gestaltet werden kann und müsste.

Der Band will dabei sowohl Technikskepsis als auch Techniqueuphorie vermeiden und stattdessen die Ambivalenzen des Mediatisierungsprozesses herausarbeiten. ■

**»Technologische Trends können nicht losgelöst von politischen Entwicklungen betrachtet werden«**

sen und der medialen Vermitteltheit von Interaktion und sozialpädagogischem Handeln transformiert sich potentiell auch das, was Soziale Arbeit ist – Akteursverhältnisse, Gegenstände, Praktiken, Ziele und Logiken.« (S. 5)

Das Buch bietet eine grundlagentheoretische Rahmung dieser Phänomene, indem er nach einem einleitenden Überblick zunächst gesellschafts- und sozialtheoretische sowie sozialpolitische Einordnungen der zu beobachtenden Mediatisierungsprozesse vornimmt (Teil 1). Im Anschluss werden verschiedene praktische Kontexte sowohl theoretisch als auch empirisch beleuchtet: das Verhältnis von Adressatinnen und Adressaten sowie Professionellen in virtuellen Räumen und mediatisierten Formen von Beratung und Unterstützung (Teil 2), die informationstechnologischen Transformationen von Diagnose und Dokumentation als Kernbestandteile professionellen Handelns (Teil 3) und schließlich die Mediatisierung organisationaler und institutioneller Kontexte Sozialer Arbeit (Teil 4).

Dies geschieht in vielen Beiträgen beispielhaft für konkrete Nutzungsformen digitaler Medien in einzelnen Hand-

Entscheidungen treffen – beispielsweise über die Legalprognose von Straffälligen in der Bewährungshilfe oder das Risiko einer Kindeswohlgefährdung? Welche veränderte Rolle spielen Professionelle dann dabei und was bedeutet das für zukünftige Formen von und Anforderungen an Professionalität und Fachlichkeit? Mit welchen analytischen Modellen lässt sich die Rolle beschreiben, die digitale Technik hier einnimmt? Welche empirischen Erkenntnisse gibt es bereits über die Ausgestaltung des Zusammenspiels von Mensch und digitaler Technik in der Sozialen Arbeit und welche müsste zukünftige Forschung liefern?

Gleichzeitig macht der Band auch deutlich, dass sich technologische Entwicklungen nicht losgelöst von (sozial-)politischen Entwicklungen vollziehen. Verschiedene Beiträge untersuchen, welche Rolle digitale Technologien für Transformationen im Verhältnis von Professionellen und Organisationen haben (können), aber auch wie sich über sie und mit ihnen sozialpolitische Programmatiken von Wirkungsorientierung, Kontraktualisierung u. a. vermitteln.

So können sich beispielsweise wirkungsorientierte Steuerungsstrategien



Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Schneider Verlag Hohengarten, Baltmannsweiler 2015. 304 Seiten. 24,- Euro. ISBN 3-8340-1516-4.