



# jugendsozialarbeit aktuell



**N**ummer 141 / Februar 2016

**D**igitalisierung – Quo Vadis Jugendsozialarbeit?

Liebe Leserin,  
lieber Leser,

*Nadia Kutscher*

Sie wissen, was sich hinter Begriffen wie „computer integrated manufacturing“, „smart objects“, „embedded systems“ oder „smart city“ verbirgt? Dann haben Sie sich anscheinend schon mit dem Thema „Industrie 4.0“ oder „Wirtschaft 4.0“ oder – ganz allgemein – mit der Digitalisierung der Arbeitswelt auseinandergesetzt. Mit der Veränderung der Arbeitswelt rücken auf einmal auch andere notwendige Kompetenzen und Qualifikationen in den Vordergrund: System- und Problemlöseverständnis etwa oder Prozesskompetenz.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt beeinflusst die Jugendsozialarbeit in mehrfacher Hinsicht: Die Arbeit in den Organisationen wird schon heute zunehmend digitalisiert – von der Arbeitsplanung über die e-Vergabe bis hin zur elektronischen Fallakte. Die Organisationen müssen sich, nicht zuletzt vor dem Hintergrund der elektronischen Fallakte, auch zunehmend mit der Notwendigkeit der Datensicherung und Datensicherheit auseinandersetzen. Auf der anderen Seite müssen die jungen Menschen in unseren Einrichtungen auf eine zunehmend digitalisierte Form des Arbeitslebens vorbereitet werden.

Bei allem Hype um Digitalisierung – wir werden es auch zukünftig mit benachteiligten jungen Menschen zu tun haben, die vor allem Zuwendung, Begleitung und einer positiven Beziehung bedürfen. Und das kann kein Computer ersetzen!

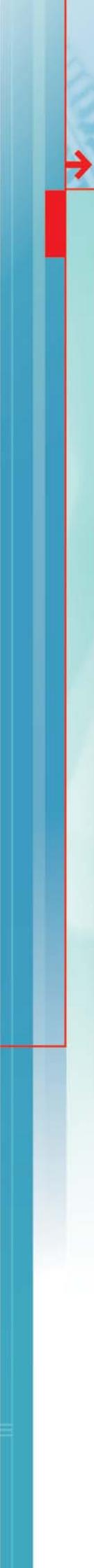
Stefan Ewers  
Geschäftsführer

Die Digitalisierung des Alltags hat, so zeigt es auch der 14. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung, in den vergangenen Jahren Fachkräfte und Adressat\_innen in der Sozialen Arbeit und damit auch Felder der Jugendsozialarbeit erreicht (vgl. Abb. 1).

Digitale Fallakten sind mittlerweile bei vielen Trägern Standard, teils werden auch softwarebasierte Diagnostik- und Einschätzungsverfahren zur Situationsbewertung genutzt. Die meisten Trägerorganisationen haben Internetpräsenzen – auch in sozialen Netzwerken – und tauschen teils auch auf digitalem Weg Daten miteinander aus. Viele Beratungsangebote werden teils seit Jahren auch online zugänglich gemacht.

Aber auch der private Alltag von Fachkräften und Adressat\_innen hat sich zunehmend mediatisiert und Auswirkungen auf die Bereiche der Jugendsozialarbeit. Fachkräfte kommunizieren nicht nur im privaten Bereich über WhatsApp oder Facebook sondern auch mit ihren Adressat\_innen, da diese – so eine häufige Einschätzung – auf diese Weise einfacher erreichbar seien. Auch unter Kolleg\_innen findet Austausch auf diesen Wegen statt. Junge Flüchtlinge berichten, dass sie für die Erstattung von Fahrkarten digitale Fotos von Unterlagen per WhatsApp an Jugendamtsmitarbeiter\_innen senden, da dies die weitere Bearbeitung erleichtere (vgl. Kreß/Kutscher 2015). Kurz: die digitalen Medien sind nicht nur im Bereich der Falldokumentation und -bearbeitung, sondern auch in der Beratungs- und Alltagskommunikation Sozialer Arbeit angekommen.

Institutionen der Sozialen Arbeit gehen mit diesen Mediatisierungsentwicklungen unterschiedlich um, indem sie „a) Angebote entwickeln, die auf daraus resultierende soziale Probleme (wie z.B. Internet-Sucht) gerichtet sind, b) in erzieherisch ausgerichteten Angeboten regulierend und intervenierend auf (als problematisch erachtete) Mediennutzungspraxen



ihrer Adressat\_innen reagieren, c) in bestehenden Angeboten durch die aktive Nutzung von digitalen Medien und sozialen Netzwerken Kommunikationsmöglichkeiten mit den Adressat\_innen neu schaffen, ausweiten oder absichern, aber auch d) Hilfesettings transformieren bzw. in mediatisierter Form (neu) institutionalisieren – wie etwa in der Ergänzung und Substitution von klassischer Beratung durch Onlineberatung.“ (Kutscher et al. 2015, 283) Es zeigt sich jedoch dabei, dass fachliche Handlungszusammenhänge nun „in Kontexte verlagert [werden], innerhalb derer neue Regeln, Interaktionsmöglichkeiten und auch Bildungsanforderungen zu verhandeln sind. Demnach sind informationstechnische Infrastrukturen eben auch ein soziales (!) Arrangement, in dem unterschiedliche Informations- und Kommunikationskanäle zusammenlaufen (sollen) und soziale Räume formiert werden. Damit einhergehend werden manche der bisherigen Akteur\_innen ausgeschlossen, anderen neue Kompetenzen und Optionen übertragen, neue Verbindungen zwischen den Akteur\_innen geschaffen, institutionelle Bearbeitungspfade gelegt, rationalisierende Effekte intendiert und (un)erwünschte Nebeneffekte erzielt“ (Kutscher et al. 2015, 291). Diese Entwicklungen und ihre Folgen werden bislang noch kaum aus einer sozialarbeiterisch-fachlichen Perspektive reflektiert und bearbeitet.

Neben den oben angesprochenen Phänomenen zeigt sich ein zweiter Entwicklungsstrang der Digitalisierung in Form von „Informations- und Kommunikationstechnologien, die eher organisationalen Zwecken dienen und institutionelle Ziele auf verschiedenen Ebenen verfolgen, vor allem zu Zwecken der Leistungsdokumentation, sei es auf der Ebene der lokalen Organisationen, intermediärer Verbandsstrukturen bis hin zum statistischen Abgleich nationaler wie föderaler Vorgaben“ (Kutscher et al. 2015, 284). Durch die Anforderung, Fallanamnese beispielsweise am Computer vorzunehmen, verändern sich konkrete Situationen. Daniela Böhringer hat in ihrer Studie gezeigt, wie der Computer als „dritter Akteur“ die Gesprächssituation, in der Professionelle mit Adressat\_innen softwareunterstützt Fragen bearbeiten, die Aufmerksamkeit in andere Bahnen lenkt und die Interaktion auf besondere Weise prägt. Fraglich ist darüber hinaus beispielsweise auch, wie vorgegebene Kategorien in Fachsoftwareanwendungen in der Fallbearbeitung Problemdefinitionen und AdressatInnenbilder prägen und damit neben einer hilfreichen Unterstützung für die Berücksichtigung wichtiger Faktoren in der Falleinschätzung auch evtl. zu einer Engführung beitragen können. Damit verbunden ist die Frage, inwiefern sich mit der Orientierung an digitaler Falldokumentation noch mehr als sonst administrative Logiken durchsetzen. Empirische Befunde weisen darauf hin,

dass die Frage, wie sich dabei die professionelle Wissensbasis und Entscheidungsspielräume verändern nicht eindeutig beantwortet werden kann (vgl. Ley/Seelmeyer 2008). Softwaregeleitete Fallbearbeitung kann dabei Abläufe strukturieren und insofern standardisieren, dass Ermessensspielräume stärker abgesichert werden. Andererseits besteht die Frage, ob Standardisierungen, die nicht rein fachlichen sondern administrativen Logiken folgen, professionelle Handlungsoptionen unangemessen einschränken können.

Insgesamt betrachtet entstehen – wie oben angedeutet – neue Fragen und Herausforderungen. Die Zielgruppen der Jugendsozialarbeit sind vor allem besonders vulnerable Jugendliche, die Unterstützung bei der Bewältigung schulischer sowie ausbildungs- und arbeitsbezogener Anforderungen und biographischen wie institutionellen Übergangsphasen benötigen. Neben Bildungsangeboten gehören auch Wohnformen zu den Angeboten der Jugendsozialarbeit, so dass auch im engeren Sinn Fragen der Gestaltung des privaten Alltags zum Interventionsbereich gehören.

Blickt man vor diesem Hintergrund auf das Feld der Jugendsozialarbeit und aktueller Digitalisierungsentwicklungen, so zeigen sich Potenziale und Herausforderungen, die Fachkräfte, Träger und Politik betreffen und im Fachdiskurs stärker zu berücksichtigen wären.

### **1) Digitale Medien als Handlungsraum der Jugendsozialarbeit**

Zunächst kann festgestellt werden, dass das, was jugendliche Nutzer\_innen mit digitalen Medien machen, in weiten Teilen normaler Alltag ist, in dem Entwicklungsaufgaben bewältigt werden wie das Streben nach Autonomie, die Gestaltung sozialer Beziehungen u.a.. Ihr identitätsbezogenes Handeln spielt sich auch innerhalb digitaler Mediennutzung ab – allerdings mit einer größeren Nachhaltigkeit, Öffentlichkeit und Reichweite (vgl. Deutscher Bundestag 2013, 179). Dabei zeigen sich neue Fragen der Abgrenzung von privaten und beruflichen Sphären: Wenn JugendsozialarbeiterInnen sich mit Adressat\_innen auf Facebook „befreunden“ oder in gemeinsamen WhatsApp-Gruppen sind, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass man voneinander nicht nur die institutionalisierten sondern auch private Informationen erhält, die vor diesen Formen des medial miteinander Verbundenseins für einander nicht verfügbar waren. Andere, teils informellere Kommunikationsformen sind damit ebenso verbunden wie diffusere Grenzen der Erreichbarkeit. So stellt sich auch die Fragen nach einem systematischen fachlichen Umgang mit Nachrichten, die außerhalb der offiziellen beruflichen Zeiten empfangen werden, nach dem Umgang mit oder bewussten Verzicht auf Informationen, die möglicherweise unbeabsichtigt

preisgegeben und dem pädagogischen Zugriff zugänglich werden. Es geht also um neue Praktiken der Unterscheidung von Privatem und Beruflichem bzw. Öffentlichem.

**2) Digitale Medien als Rahmen, der den Erbringungskontext der Jugendsozialarbeit verändert**

Die Dokumentation in Form digitaler Fallakten verändert die Logiken in den Handlungszusammenhängen der Fallbearbeitung mit (vgl. Böhringer

Verhaltens genutzt werden (vgl. Cukier/Mayer-Schönberger 2013), bedeutet, dass „Big Data“ einen Rahmen sozialpädagogischen Handelns darstellt, der alles, was darin stattfindet auf spezifische Weise prägt. Mit „Big Data“ verbunden sind drei zentrale Veränderungen im Umgang mit digitalen Daten: Es existiert mittlerweile die Möglichkeit der Analyse sehr großer Datenmengen bezogen auf ein konkretes Problem oder eine bestimmte Fragestellung, in Datenanalysen besteht

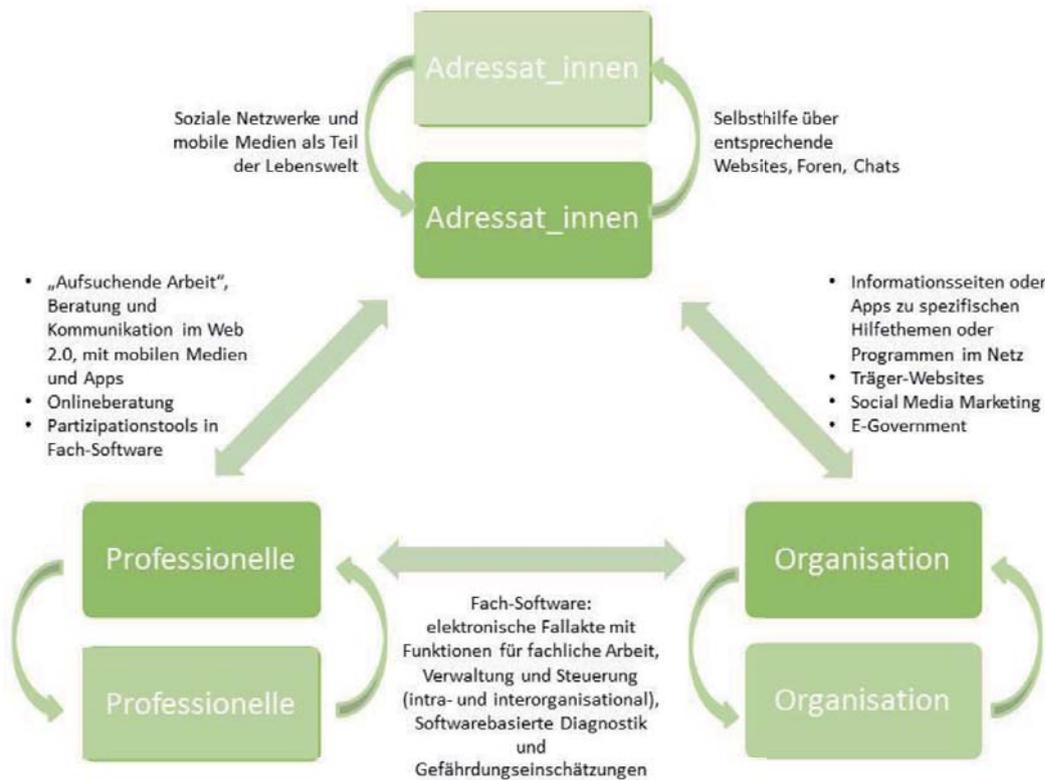


Abb. 1: Digitale Medien in der Sozialen Arbeit (Kutscher/Ley/Seelmeyer 2014)

2015). Die softwarebasierten Formen sind auch verbunden mit Diskursen und Prozessen der Wohlfahrtserbringung, die Aktivierung und Effizienzorientierung in der Sozialen Arbeit in Arbeitsprozessen technisch „übersetzen“ und einlagern. Technikimmanente, administrative und sozialarbeiterisch-fachliche Logiken kommen in Arbeitsprozessen zusammen und fordern Fachkräfte dazu heraus, diese unterschiedlichen Perspektiven im Handeln miteinander in ein Verhältnis zu setzen, das professionelle Qualität sichert oder sogar verbessert. In diesem Zusammenhang stellt sich auch für Träger die Frage nach konsistenten Konzepten im Umgang mit der Technisierung von Arbeitsabläufen.

Die Tatsache, dass die in der Alltagskommunikation verwendeten sozialen Netzwerke und mobilen Medien Teil einer gigantischen Sammlung von Metadaten sind, die für die Vorhersage künftigen

die Bereitschaft, eine gewisse Unschärfe der Daten zu akzeptieren, anstatt auf Exaktheit zu bestehen und es hat sich ein wachsender Respekt für Korrelationen anstelle der ständigen Suche nach oftmals nur scheinbar zutreffenden Kausalitäten etabliert (vgl. Cukier/Mayer-Schönberger 2013, 29). Diese Big-Data-Analysen werden in kommerziellen wie staatlichen Zusammenhängen genutzt, um künftiges Konsument\_innen-, kriminelles, abweichendes u.a. Verhalten algorithmenbasiert auf der Grundlage statistischer Wahrscheinlichkeiten vorherzusagen. Dafür werden Daten wie Lokalisierungsdaten von Smartphones und Zugriffen auf Netzwerkprofile, Suchverhalten im Netz, Kontaktnetzwerke, installierte Schriftarten und Browsereinstellungen auf dem Computer, Nachrichteninhalte u.v.m. mit Hilfe von Algorithmen ausgewertet um beispielsweise Profilbildungen für die Preisgestaltung im Onlineshopping bzw.

Einschätzungen für Versicherungsscoring, Kreditvergabe oder Gefährdungsrisiken bezogen auf Gebiete oder Personen vorzunehmen. Dies geschieht längst, zumeist ohne dass die Nutzer\_innen davon etwas mitbekommen. Insgesamt geht es dabei um die Frage, wie frei wir künftig sein werden – und wie besonders vulnerable Personen und ihre prekären Daten dabei geschützt werden können. Damit stellen sich auch für die Jugendsozialarbeit andere Verantwortungsfragen, denn innerhalb dieser Rahmung wird Jugendhilfeerbringung beispielsweise in sozialen Netzwerken oder entsprechenden Apps zum Teil der Datenproduktion – inklusive prekärer psychosozialer u.a. Informationen. Darüber hinaus ist in diesen Kontexten der Adressat\_innendatenschutz nicht mehr hinreichend gewährleistet. Verschiedene Studien weisen darauf hin, dass es nicht nur auf Seiten der sogenannten „digital natives“ eine Diskrepanz zwischen einer – scheinbaren – Aufgeklärtheit über Datenumgang und einem faktisch kaum informierten Umgang mit den eigenen Daten und den Daten anderer gibt (vgl. DIVSI 2015, Wagner et al. 2010, Schmidt et al. 2009, Schenk et al. 2012).

Mit Blick auf die Jugendsozialarbeit kann zusammenfassend festgestellt werden: die digitalen Medien eröffnen viele neue Handlungsmöglichkeiten im pädagogischen wie administrativen Zusammenhang. Sie bringen jedoch auch spezifische Rahmungen und Logiken mit sich, die im Lichte fachlicher Standards zu reflektieren sind. Erst vor diesem Hintergrund kann ein angemessener Einsatz und Umgang mit digitalen Medien durch Träger wie Fachkräfte realisiert werden. So wäre über eine feld- und zielgruppenspezifische Medienbildung für Fachkräfte wie für Adressat\_innen, eingebettet im Alltag der Jugendsozialarbeit ebenso nachzudenken wie über medienbezogene Konzepte in den verschiedenen Institutionen, die die Anforderungen der digitalisierten Gesellschaft (auch im Zusammenhang von schulischer und Ausbildung) ausdrücklich einbeziehen und dabei pädagogisch begleiten. Spezifische Bedarfe wie beispielsweise die Notwendigkeit, Internetzugang und Medien für junge Geflüchtete in den Institutionen vorzusehen, da es hier auch um den existentiellen Kontakt zur fernen Familie wie auch um Zugang zu integrationsbezogenen Diensten geht (vgl. Kreß/Kutscher 2015), wären dabei ebenfalls mit einzubeziehen.

Gleichzeitig gilt es dabei, die Dilemmata zwischen Zielgruppenerreichung und datenprekären Räumen ausdrücklich in den Blick zu nehmen und differenziert damit umzugehen. Ein reflexiver Blick auf die eigenen Medienpraxen und Verantwortungsdimensionen der Fachkräfte ist dabei ebenfalls relevant. Eine Jugendsozialarbeit in der digitalisierten Gesellschaft kommt somit nicht umhin, sich als medienreflexive Jugendsozialarbeit zu verstehen und aufzustellen.

#### Literatur:

Böhringer, D. (2015): *Formulare in Aktion: Die interaktive Herstellung von Dokumenten in der Arbeitsverwaltung*. in: Kutscher et al. (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler,

S. 260-277

Cukier, K./Mayer-Schönberger, V. (2013): *Big Data. Die Revolution, die unser Leben verändern wird*. München.

Deutscher Bundestag (2013): 14. Kinder- und Jugendbericht. *Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland*. Berlin.

DIVSI (2015): *Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von Kommunikationsdienstleistern*. URL: [https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2015/10/2015-10-22\\_DIVSI\\_AGB-Umfrage\\_Charts.pdf](https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2015/10/2015-10-22_DIVSI_AGB-Umfrage_Charts.pdf) (31.01.2016).

Kreß, L.-M./Kutscher, N. (2015): *Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Projektbericht in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kinderhilfswerk*. URL: <http://bit.ly/1OAnwtl>

Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U. (2015): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. In: Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U. (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler, S. 281-298.

Kutscher, N./Ley, Th./Seelmeyer, U. (2014): *Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung*. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege* 3/2014, S. 87-90.

Ley, T./Seelmeyer, U. (2008): *Professionalism and information technology. Positioning and mediation*. In: *Social Work & Society*, 6. Jg., H. 2, 338-351. URL: <http://www.socwork.net/sws/article/view/65/367> (16.09.2014).

Schenk, M./Niemann, J./Reinmann, G./Roßnagel, A. (Hrsg.) (2012): *Digitale Privatsphäre: Heranwachsende und Datenschutz auf Sozialen Netzwerkplattformen*. Berlin.

Schmidt, J.-H./Paus-Hasebrink, I./Hasebrink, U. (2009): *Heranwachsen mit dem Social Web*. Berlin.

Wagner, U./Brüggen, N./Gebel, C. (2010): *Persönliche Informationen in aller Öffentlichkeit? Jugendliche und ihre Perspektive auf Datenschutz und Persönlichkeitsrechte in Sozialen Netzwerkdiensten*. URL: [http://www.jff.de/dateien/JFF\\_Kurzfassung\\_Datenschutz\\_Persoeneichkeitsrechte.pdf](http://www.jff.de/dateien/JFF_Kurzfassung_Datenschutz_Persoeneichkeitsrechte.pdf) (31.01.16)

**Prof. Dr. Nadia Kutscher** ist Professorin für Soziale Arbeit und Ethik an der Universität Vechta und Mitglied des Bundesjugendkuratoriums. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind normative Fragen Sozialer Arbeit, Jugendhilfe- und Bildungsforschung, Mediatisierung der Sozialen Arbeit, Kindheit, Jugend und Internet und Bildung und soziale Ungleichheit.

---

#### IMPRESSUM

jugendsozialarbeit aktuell  
c/o LAG KJS NRW  
Ebertplatz 1  
50668 Köln  
E-MAIL: [aktuell@jugendsozialarbeit.info](mailto:aktuell@jugendsozialarbeit.info)  
WEB: [www.jugendsozialarbeit.info](http://www.jugendsozialarbeit.info)

jugendsozialarbeit aktuell (Print) ISSN 1864-1911  
jugendsozialarbeit aktuell (Internet) ISSN 1864-192X

VERANTWORTLICH: Stefan Ewers  
REDAKTION: Franziska Schulz  
DRUCK/VERSAND: SDK Systemdruck Köln