Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 115 (2018)
Heft: 3

Artikel: Herausforderungen der Digitalisierung für die Soziale Arbeit
Autor: Beringer, Barbara
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-865560

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 25.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Herausforderungen der Digitalisierung für die Soziale Arbeit

Was bedeutet der technologische Wandel für unsere Gesellschaft? Welche neuen Inhalte kommen auf die Sozialen Institutionen zu und wie können Sozialarbeitende damit umgehen? Viele offene Fragen und drei Empfehlungen.

Das Internet und die Digitalisierung haben uns mit der Automatisierung analoger Prozesse viele Veränderungen gebracht; sei dies technologisch, wirtschaftlich oder gesellschaftlich. Positiven Nutzen ergibt beispielsweise der Zugang zu Wissen, zu Dokumenten, zu Menschen mit ähnlichen Interessen oder der Möglichkeit, weltweit in verschiedenen Sprachen zu kommunizieren. Aus Sicht der Sozialen Arbeit sind der «Zugang zur Welt» für mobilitätsbehinderte Menschen wie auch die neuen Kommunikationsmöglichkeiten über Social Media (z.B. für Migrantinnen und Migranten) als positive Errungenschaften zu bezeichnen. Obschon es in diesem Prozess auch «Verlierer» gibt, wird damit eine in der Sozialen Arbeit wichtige Handlungsmethode – das «Empowerment» – die Stärkung von Menschen zu Befähigung und Teilnahme gefördert.

Dabei vergessen geht jedoch gerne, dass unsere Gesellschaft nicht nur aus gut ausgebildeten und jungen Menschen mit Smartphones besteht. Gesellschaftliche Randgruppen, ältere Menschen und zunehmend arbeitslose und materiell bedürftige Menschen werden kaum in die Überlegungen zur Entwicklung neuer Technologien einbezogen. Hier kommt die Soziale Arbeit ins Spiel.

Kommunikation, Umfeld und Vorlieben der Generationen

Noch nie war das Tempo der technischen und wirtschaftlichen Entwicklungen so rasant wie heute. Was für die eine Generation galt, ist für die nächste schon wieder überholt. Die Verfügbarkeit und der Bedarf an materiellen Gütern nimmt rasant zu. Ebenso beschleunigt sich eine weltumspannende Kommunikation. Neue Ansichten und Verhaltensweisen werden geprägt. Die untenstehende Grafik verdeutlicht eine schematische Prägung der Menschen in ihren Haltungen und Einstellungen nach Lebensalter.

Was bedeutet das nun ganz konkret für die Soziale Arbeit?

Da jede Generation durch unterschiedliche Produkte, Technologien und Haltungen geprägt ist, finden wir entsprechend in der Kommunikation einen grossen Spannungsbogen von Brief, Telefon, Print, E-Mail, SMS, Audio- und Social-Media-Kanäle. Die heute arbeitsmarkttechnisch relevanten drei Generationen (Baby Boomers, Generation X, Generation Y) stellen je ein Drittel der Arbeitnehmenden dar. Wir erleben, dass schon nur die Kommunikation zwischen diesen drei Generationen nicht einfach ist: Der Zu-

	Maturists (geboren vor 1945)	Baby Boomers (1945 – 1960)	Generation X (1961 – 1980)	Generation Y (1981 – 1995)	Generation Z (nach 1995 geboren)
Prägende Erfahrungen	Zweiter Weltkrieg Rationierungen Starr definierte Geschlechterrrollen Rock'n'Roll Kernfamilie Festgelegtes Frauenbild	Kalter Krieg Wirtschaftswunder Swinging Sixties Mondlandung Jugendkultur Woodstock Familienorientierung Zeitalter der Teenager	Ende des Kalten Kriegs Mauerfall Reagan – Gorbatschow Thatcherismus Live Aid Der erste PC Anfänge mobile Technologie Schlüsselkinder Zunahme von Scheidungen	Terroranschläge 9/11 Playstation Social Media Invasion im Irak Reality TV Google Earth	Wirtschaftlicher Abschwung Erderwärmung Globalisierung Mobile Devices Energiekrise Arabischer Frühling Eigene Medienkanäle Cloud Computing Wikieleaks
Anteil an arbeitender Bevölkerung in % (in UK)	3 %	33 %	35 %	29 %	Teilweise in befristeten Arbeitsverhältnissen oder in Ausbildung
Ziel	Eigenheim	Jobsicherheit	Work-Life-Balance	Freiheit und Flexibilität	Sicherheit und Stabilität
Haltung zu Technologie	Weitgehend uninteressiert	Erste IT-Erfahrungen	Digital Immigrants	Digital Natives	„Technoholics" abhängig von der IT, nur begrenzte Alternativen
Haltung zu Karriere	Lebenslange Jobgarantie	Karriere im Unternehmen, wird von den Angestellten mitgestaltet	Karriere bezieht sich auf den Beruf, nicht mehr auf den Arbeitgeber	Digitale Unternehmer Arbeit „mit" Organisationen, nicht „für" Organisationen	Multitasking-Karriere Übergangsloser Wechsel zwischen Unternehmen und „Pop-up"-Business
Typisches Produkt	Auto	Fernseher	PC	Tablet / Smartphone	Google Glass Nanocomputer 3-D-Drucker Fahrerlose Autos
Medien Kommunikation	Brief	Telefon	E-Mail und SMS	Text oder Social Media	Mobile oder in die Kleidung integrierte Kommunikationsmedien
Bevorzugte Kommunikation	Face-to-Face Meetings	Face-to-Face, zudem Telefon und E-Mail	Text Messaging oder E-Mail	Online und Mobile (SMS)	Facetime

Haltungen und Einstellungen nach Lebensalter.

Grafik: Internet World Business

DIGITALISIERUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT – EINE BESTANDSAUFNAHME

Wie gehen Organisationen im Sozialbereich mit der Digitalisierung um? Dies ist die Frage eines Forschungsprojektes des Vereins sozialinfo.ch und der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. Ziel ist die Erarbeitung eines digitalen Reifegradmodells für die unterschiedlichen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit und die Zusammenführung von Menschen und Institutionen, die am Thema interessiert sind.
Wir freuen uns, wenn Sie im Herbst 2018 an unserer Befragung teilnehmen.
Weitere Informationen: www.digitalisierung.sozialinfo.ch

gang zu Technologie, die Abhängigkeit von Produkten und die Notwendigkeit, sich immer wieder neu zu orientieren, bedeuten hohe Anforderungen an Zeit und Engagement. Dies betrifft auch die Professionellen der Sozialen Arbeit.

Berücksichtigt man zusätzlich die beiden weiteren Generationen, mit welchen sich die Soziale Arbeit beschäftigt (Maturists, Generation Z), wird schnell klar, dass generationen- und handlungsfeldbezogene Kommunikationskompetenzen heute und wohl auch in Zukunft die Basis für gelingende Interventionen sind. Für die Soziale Arbeit bedeutet dies eine doppelte Spannung: Einerseits bei der eigenen Prägung, andererseits bei der unterschiedlichen Prägung der Klientschaft nach Alter und Generation. Dieser Spannung gilt es Rechnung zu tragen.

Fazit: Information und Beratung als Werkzeug der Sozialen Arbeit muss in unterschiedlichstem Kontext und mit unterschiedlichen Medien erfolgen. Für Professionelle der Sozialen Arbeit sind deshalb analoge wie digitale Kommunikationskompetenzen Pflicht.

Den Schutz unserer Daten sicherstellen

Die Fragen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes im Web werden seit jeher kontrovers diskutiert. Sie waren bereits Thema bei der Entstehung des Internets vor 25 Jahren. Im virtuellen Raum der Social-Media-Plattformen sind Cyberkriminalität, Mobbing, Sexismus, Rassismus und Gewalt an der Tagesordnung. Durch die Anonymität im Web ist die Beweisführung und Verfolgung von Tätern schwierig. Datenschutz und Persönlichkeitsschutz im Internet unterliegen einer fälligen rechtlichen Klärung – möglicherweise mit ganz neuen Konzepten. Im EU-Raum konnte in diesem Jahr mit der Datenschutz-Grundverordnung eine erste gesetzliche Grundlage geschaffen werden, welche die Rechte der Nutzer ins Zentrum stellt. In der Schweiz sind ähnliche Bestimmungen in Aussicht – auch an einer elektronischen Identität wird gearbeitet. Bis es soweit ist, sollten entsprechende Vorsichtsmassnahmen für den Umgang mit persönlichen und institutionsbezogenen Daten ergriffen werden. Man bedenke, dass die grossen «Datensammler» in der Zwischenzeit laufend daran sind, Daten von uns und über uns zu erheben und ergänzende Methoden (z.B. Gesichtserkennung) einzuführen.

Auch die Sozialen Institutionen befinden sich folglich in einer doppelten Spannung: Vorsichtsmassnahmen auf Ebene Institution/Personal wie auch auf Ebene Klientschaft sind zu treffen.

Fazit: Nur im Rahmen von Medienkompetenz ist es möglich zu erkennen, wie Selbstschutz (persönlich, institutionell, zuhanden Klientschaft) bestmöglich gewährleistet werden kann. Institutionen im Sozialbereich sind gefordert, Medienkompetenzen für ihren spezifischen Bereich und eine digitale Strategie zu erarbeiten.

Entscheide nicht allein der Wirtschaft und Politik überlassen

«Was machst du eigentlich genau?» Eine Frage, die Sozialarbeitende immer wieder hören. Meist ist seitens der Öffentlichkeit unklar, was die Soziale Arbeit für unsere Gesellschaft leistet und wie komplex die Fragestellungen in der Beratungsarbeit sind. Neben der herausfordernden täglichen Arbeit und den bestehenden institutionellen Strukturen ist es für Sozialarbeitende zeitlich kaum möglich, sich in den gesellschaftlichen Diskurs einzubringen und Stellung zu beziehen.

Doch genau das ist in Zukunft vermehrt nötig: Es braucht neben der klassischen und handlungsorientierten Sozialarbeit Personen, die als Fachexperten die gesellschaftlichen Herausforderungen benennen und bei lösungsorientierten Szenarien mitarbeiten. Es ist wichtig, dass sich die Soziale Arbeit – auch als «junge» Profession – Gehör in der Öffentlichkeit verschafft und die bestehenden Probleme aus ihrer Sicht benennt.

Im Bereich der Digitalisierung gilt es, die Sichtweise von Wirtschaft und Politik zu ergänzen. Das der Sozialen Arbeit eigene Wissen über gesellschaftliche Strukturen, menschliche Bedürfnisse, die Generationenfrage, Lebens- und Arbeitsbedingungen wie auch über finanzielle und versicherungsrechtliche Fragen ist dabei fundamental.

Fazit: Indem wir uns über die Folgen der technologischen Entwicklung Gedanken machen, nimmt die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession eine wichtige Stellung ein. Praxis, Lehre und Forschung in der Sozialen Arbeit sind gefordert, sich mit der Digitalisierung zu befassen.

Wissen zur Digitalisierung zur Verfügung stellen

In diesem Sinne wäre es wünschenswert, dass sich die Institutionen und Professionellen der Sozialen Arbeit gemeinsam mit den Fachhochschulen vermehrt dem Thema «Digitalisierung» widmen. Erfahrungs- und Forschungswissen zur Digitalisierung soll erarbeitet und der gesamten Profession zur Verfügung gestellt werden. Der Verein sozialinfo.ch macht in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Soziale Arbeit FHNW erste Schritte in diese Richtung (vgl. Hinweis oben).

Barbara Beringer
Geschäftsführerin sozialinfo.ch