

20. Hochschultage Berufliche Bildung an der Universität Siegen

**Ein Beitrag zur Fachtagung „FT 17 Sozialpädagogik“
zum Thema „Digitalisierung zwischen Hype und didakti-
schen Mehrwert: Digitale Lehr-Lern-Formate sozialpäda-
gogischer Qualifizierung in Hochschule und beruflicher
Bildung“**

**Transformationsprozesse in der Sozia-
len Arbeit im Kontext der Digitalisie-
rung. Sozialpädagogische Fachkräfte in
der mediatisierten Gesellschaft**

Dr. Sabine Klinger

Dr. Andrea Mayr

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Digitalisierung in der Sozialen Arbeit	4
3	Digitalisierung von sozialen Dienstleistungen.....	5
3.1	Online-Kommunikation: Soziale Medien und Webseiten	5
3.2	Online-Beratung und Selbsthilfe.....	6
3.3	Softwarebasierte Falldiagnostik und digitale Falladministration.....	6
3.4	Entwicklung von Medienkompetenzen und Web Literacy	7
4	Ausgewählte Spannungsfelder digitaler Transformationsprozesse	9
4.1	Fachkräfte zwischen Flexibilisierung und Entgrenzung	9
4.2	Fachkräfte zwischen Fragen des Datenschutzes und datengestützter Kontrolle	10
4.3	Fachkräfte zwischen dem Wunsch nach (Weiter-)Bildungsangeboten und der (Weiter-) Bildungsnutzung	10
4.4	Fachkräfte zwischen der Bearbeitung sozialer Differenzen und der Reproduktion von Normativität	11
5	Veränderte Anforderungen für Organisationen, Fachkräfte und eine professionelle digitalisierte Soziale Arbeit	12
6	Literatur.....	14

Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung. Sozialpädagogische Fachkräfte in der mediatisierten Gesellschaft

1 Einleitung¹

Die Nutzung digitaler Medien und Devices ist in den vergangenen Jahren stark angestiegen (Bertsche & Como-Zipfel, 2016). Dies gilt für den privaten und den beruflichen Bereich. Die Digitalisierung der Arbeitswelt bringt tendenziell auch einen Wandel der Professionen und der Ausbildungen sowie Veränderungen der betrieblichen Kulturen mit sich, was mitunter zu einer steigenden Arbeitslast oder einer (gefühlten) Zunahme von Stress führen kann (Markowetz 2015). Zugleich ergeben sich daraus neue Potentiale für Kreativität und Innovationen, neue Formen der Kollaboration und Interaktion oder Effizienzsteigerungen (Buxmann, 2017). Die Folgen der Digitalisierung bzw. Mediatisierung der (Arbeits-)Welt zeigen sich auf verschiedenen Ebenen (Krotz, 2012; Tillmann, 2017): Auf der Mikroebene beschreibt die Mediatisierung den Wandel der Menschen und ihres Alltags sowie ihrer sozialen Beziehungen. (Digitale) Medien nehmen demnach Einfluss darauf, wie wir uns bilden, wie wir arbeiten, wie wir das Familienleben organisieren, wie wir die Grenze zur Freizeit ziehen, wie wir Beziehungen pflegen oder Partnerschaften suchen. Auf der Mesoebene lässt sich ein verändertes Mediennutzungs- bzw. -rezeptionsverhalten von Organisationen und Institutionen beobachten. Digitalisierungs- und Mediatisierungsprozesse haben außerdem auf der Makroebene Einfluss auf Politik und Wirtschaft sowie auf Sozialisation, Gesellschaft und Kultur insgesamt.

Vor dem Hintergrund einer digitalisierten Gesellschaft transformiert sich die Soziale Arbeit² unweigerlich. Dies gilt für die Anlässe, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt, für die Formen, in denen sie ihren Gegenstand bearbeitet, und für die Rahmenbedingungen, innerhalb derer sie sich vollzieht (Kutscher, Ley, & Seelmeyer, 2015a). Soziale Arbeit ist in vielseitiger

Weise von digitalen (Informations-)Technologien durchdrungen: so ist u.a. die Lebenswelt von Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit durch die digitale Technik und die Herausbildung neuer Sozialräume geprägt (Becka, Evans, & Hilbert, 2017) und auch Einrichtungen der Sozialen Arbeit präsentieren sich verstärkt über Soziale Medien sowie auf facheinschlägigen Webseiten. Prozesse der Digitalisierung verändern die Arbeitsbedingungen und -instrumente der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Organisationskultur und deren

¹ Dieser Beitrag ist im Rahmen des Forschungsprojektes „Polaritäten und (un)geteilte Ziele: Auswirkungen und Potentiale digitaler Mediennutzung aus der Perspektive steirischer Arbeitnehmer_innen und Arbeitgeber_innen“ (digi@work) (2018-2020) entstanden. Genauerer siehe unter: <https://digital-at-work.uni-graz.at/>

² Der Begriff Soziale Arbeit wird in diesem Artikel als Konvergenzbegriff von Sozialpädagogik und Sozialarbeit verwendet. Soziale Arbeit kennt eine Vielzahl von Handlungsfeldern. In diesen werden die Gestaltung und Bewältigung des Lebensalltages von Menschen verschiedener Lebensalter und Lebenslagen unterstützt und begleitet. Damit sind erziehende, betreuende, präventive, bildende und intervenierende Aufgaben z.B. in Erziehungshilfe, in Beratungsstellen, in Wohngemeinschaft, im Streetwork oder in Jugendzentren verbunden.

Prozesse (Zierer, 2018). Bildungsinstitutionen und Organisationen Sozialer Arbeit sind zunehmend gefordert, diese Transformationsprozesse zu rahmen.

Ziel dieses Beitrags ist es daher, Transformationsprozesse in unterschiedlichen Handlungsfeldern der sozialpädagogischen Praxis zu skizzieren und Spannungsfelder für Fachkräfte als auch für Organisationen, die Soziale Arbeit anbieten, zu benennen, um im Anschluss daran daraus resultierende Anforderungen für Organisationen der Sozialen Arbeit zu diskutieren. Dabei liegt der Fokus zum einen auf Einsatzbereichen digitaler Devices und sozialer Medien und auf damit einhergehenden Bedarfen und zum anderen auf veränderten prozessualen und strukturellen Bedingungen in sozialen Einrichtungen.

2 Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

Die seit den 1990er Jahren zunehmende Digitalisierung des Alltags in zeitlicher, räumlicher und sozialer Hinsicht wird auch als digitale Transformation bezeichnet (Beranke, Hammerschmidt, Hill, & Sagebiel, 2018). In der einschlägigen Fachliteratur finden sich unterschiedliche Begriffe, um diese Phänomene zu fassen. So ist hier zum einen von Mediatisierung und zum anderen von Digitalisierung die Rede, oft werden die Begriffe auch synonym verwendet. In diesem Abschnitt steht daher zunächst die Klärung dieser Begriffe auf einer allgemeinen Ebene im Fokus, bevor diese mit dem Praxisfeld und den Aufgaben der Sozialen Arbeit verknüpft werden.

Vertreterinnen und Vertreter der Kommunikationswissenschaften und der Medienpädagogik verstehen Digitalisierung als aktuellen Trend der Mediatisierung (Beranke et al., 2018), wobei Mediatisierung kulturelle Wandlungsprozesse aufgrund technischer Veränderungen meint. Digitalisierung gilt hier als aktueller Mediatisierungsschub (Tillmann, 2017). Mediatisierung bildet dabei den Oberbegriff und beschreibt einen gesellschaftlichen Wandel in der menschlichen Kommunikation, der durch die Etablierung neuer Kommunikationstechnologien vorangetrieben wird. Damit wird sowohl der technische als auch der soziale Wandel von Kommunikation in den Blick genommen. Medien sind demnach technisch hergestellte und sozial institutionalisierte Kommunikationsmittel einer Gesellschaft. Mediatisierung bedeutet also sowohl die Veränderung gesellschaftlicher Kommunikation durch die Entwicklung und Etablierung von neuen Medien für unterschiedliche Zwecke als auch die Veränderung der Verwendungszwecke alter Medien. Damit einher geht der Wandel von Wirklichkeiten, die kommunikativ konstruiert sind (Krotz, 2008). Mit der Digitalisierung transformieren sich die Verwendungszwecke analoger Medien, entstehen neue gesellschaftliche Kommunikationsformen und es verändern sich der Alltag sowie die Identitäten von Menschen, Gesellschaften und Kulturen erheblich.

Für die Soziale Arbeit allerdings erscheint es sinnvoll den Blick auf den Begriff der Digitalisierung zu richten und diesen als Ausgangspunkt zu verwenden, da hier digitale Technologien Wandlungsprozesse anstoßen, die über den Bereich der Kommunikation und Interaktion hinausgehen. Aufgrund der aktuellen Etablierung digitaler Technologien (z.B. webbasierte Tools und mobile Endgeräte) und digital codierter Medien (z.B. webbasierte Kommunikations- und Informationstechnologien) werden nicht nur individuelle und organisationale Kommunikations- und Interaktionsdynamiken verändert, sondern auch fachliche Standards, das professionelle Selbstverständnis, die strukturellen Bedingungen und organisationale Hand-

lungslogiken. Das Spezifikum der Sozialen Arbeit besteht nicht darin, digitale Medien und soziale Netzwerke (nur) in der Kommunikation mit Fachkräften und Adressatinnen und Adressaten zu nutzen, sondern es geht auch um die Frage, wie Handlungsvollzüge z.B. Hilfeplanverfahren, Diagnosestellungen, Interventionsformen etc. formalisiert und in neue Schemata gebracht und damit in neue digitale Formen transformiert werden (Ley & Seelmeyer, 2018) und auf Basis welcher Datengrundlage dies geschieht. Insbesondere die algorithmengestützten Auswertungen von Daten und ihre Einspeisung in Entscheidungsprozesse, bringen neue Qualitäten und Herausforderungen für die Soziale Arbeit (Gapski 2018; Gillingham, & Graham, 2017), vor allem wenn der Schutz der Daten der Adressatinnen und Adressaten als zentraler fachlicher Standard ernst genommen wird.

3 Digitalisierung von sozialen Dienstleistungen

Um die Bedeutung von Digitalisierung in der Sozialen Arbeit besser nachzeichnen zu können, werden im Folgenden Handlungsfelder beschrieben, in denen ein verstärkter Einsatz digitaler Medien und Devices zu beobachten ist (Kutscher & Seelmeyer, 2017). Grundsätzlich kann hier zwischen digitalen Medien als Arbeitsinhalt und als Arbeitsinstrument der Sozialen Arbeit unterschieden werden (Mayrhofer, Neuburg, & Schwarzl, 2017), wobei in der Praxis eine trennscharfe Unterscheidung nicht immer möglich ist. So gelten beispielsweise die im Folgenden dargestellte Online Kommunikation (z.B. Kommunikation mit Adressatinnen und Adressaten mithilfe einer digitalen Medieninfrastruktur), die Online Beratung, die Softwarebasierte Falldiagnostik und die digitale Falladministration als Arbeitsinstrumente und die Entwicklung von Medienkompetenzen und Web Literacy als Arbeitsinhalte. Beim Letztgenannten stehen neben der Vermittlung von Kompetenzen für die Nutzung digital-interaktiver Räume auch die Anregung deren kreativ-transformativer Gestaltung im Vordergrund.

3.1 Online-Kommunikation: Soziale Medien und Webseiten

Nachdem sich soziale Netzwerke und mobile Medien als zentrale Formen digitaler Medienpraxis etabliert haben, werden diese auch in verschiedenen Feldern Sozialer Arbeit als Kommunikationsmedien verwendet. In stationären Hilfen zur Erziehung (Witzel, 2015), in der mobilen Jugendarbeit bzw. Streetwork (Bollig & Keppeler, 2015), in der (Offenen) Jugendarbeit (Alfert, 2014; Mayrhofer, Neuburg, & Schwarzl, 2017), in der Schulsozialarbeit (Kutscher, 2014) oder in der Flüchtlingsarbeit (Kutscher & Kreß, 2015) werden Soziale Medien wie bspw. Facebook, Instagram oder mobile Dienste wie WhatsApp genutzt, um einerseits mit Adressatinnen und Adressaten zu kommunizieren (Mikroebene). Andererseits haben Trägerorganisationen und Institutionen Facebook-Präsenzen und Webseiten eingerichtet, um sich im digitalen Zeitalter zu präsentieren und so öffentlich erreichbar zu sein (Mesoebene).

Neben dieser Erweiterung der Kommunikationskanäle von einzelnen Institutionen durch Soziale Medien, lassen sich auch Veränderungen in Bezug auf einschlägige Informationsportale der Sozialen Arbeit (z.B. www.socialnet.de, www.socwork.net) beobachten. So ist es in den letzten Jahren zu einer Konzentration von Informationen über Publikationen, aktuelle

Diskurse und professionsbezogene wie sozialpolitische Entwicklungen auf einige wenige – außerhalb von sozialen Netzwerken existierende – Informationsplattformen gekommen (Kutscher, 2018). Somit kommt es in der Sozialen Arbeit einerseits zu einer Intensivierung der Arbeit, da neben Webseiten, Face-to-Face-Kommunikationen u.Ä. auch Soziale Medien bedient werden müssen, um den neuen Anforderungen im digitalen Zeitalter und den neuen Kommunikationsbedürfnissen der Adressatinnen und Adressaten gerecht zu werden. Dazu zählt u.a. die Erwartungshaltung, dass Organisationen über Soziale Medien interaktiv kommunizieren und zentrale Informationen zu einem Thema oder Problem möglichst schnell zur Verfügung stehen (Coombs, 2014). Andererseits kann davon ausgegangen werden, dass simultan stattfindende Prozesse, wie die Konzentration auf wenige Informationsportale, zu einer Arbeitserleichterung führt, da das Monitoring bzw. Suchen aktueller Fachinformationen effizienter gestaltet werden kann.

3.2 Online-Beratung und Selbsthilfe

Seit den 1990er Jahren gilt die Online-Beratung als ein zentrales Angebot von Sozialer Arbeit (Kühne & Hinterberger, 2009). Sämtliche Themen der Face-to-Face-Beratung zeigen sich auch im Internet. So werden nicht nur Informationen über Hilfemöglichkeiten und Therapievermittlungen bereitgestellt, sondern es werden auch psychosoziale Beratungen oder Kriseninterventionen online durchgeführt. Die Angebote lassen sich hierbei je nach Grad der aktiven Beteiligung von Fachkräften der Sozialen Arbeit untergliedern (Kutscher, 2018): Es gibt Angebote, in denen ausschließlich professionelle Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen beratend tätig sind, Mischformen, in denen sowohl Fachkräfte als auch Peer-Beratende oder auch andere Nutzerinnen und Nutzer beraten, und Webseiten, die ausschließlich durch Userinnen und User genutzt werden (z.B. Selbsthilfeforen oder Informationsseiten zu unterschiedlichen Themengebieten). In diesem Zusammenhang ist es wesentlich, sich Gedanken über rechtliche und ethische Aspekte des Datenschutzes zu machen. Für die Online-Beratung von Adressatinnen und Adressaten wurden daher spezialisierte Netzwerke entwickelt, die eine gesicherte Umgebung für Beratungsgespräche bereitstellen (Beranek et al., 2018; Klein, 2007).

3.3 Softwarebasierte Falldiagnostik und digitale Falladministration

Zunehmend werden softwarebasierte Verfahren auch in der Diagnostik Sozialer Arbeit – bspw. für die Einschätzung von Kindeswohlgefährdungen (Ley, 2016) oder zur Berechnung des Risikos der Rückfallgefährdung bei Delinquenten (Schierz, 2015) – verwendet. Diese Verfahren gelten als umstritten. Einerseits wird argumentiert, dass durch die standardisierte Prüfung eine qualitativ höherwertige Einschätzung ermöglicht wird. Andererseits wird kritisch diskutiert, inwiefern professionelle Entscheidungsspielräume dadurch auf problematische Weise eingeschränkt und Fälle auf Kategorien reduziert werden, zu denen Informationen vorliegen. Die empirische Datenlage ist hierzu jedoch noch sehr eingeschränkt (Kutscher, 2018). Zudem könnten in Zukunft die bereits in der Verbrechensbekämpfung eingesetzten Programme wie bspw. Precobs, die zur Berechnung von Täterinnen- und Täterprognosen so-

wie Risikoprognosen eingesetzt werden, mit einer ähnlichen Logik auf Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit angewendet werden, um Risiken und Erfolge von sozialpädagogischen Maßnahmen abzuschätzen. Im Bereich der Bewährungshilfe wird dies bereits in einigen Bundesländern Deutschlands erprobt (Beranek et al., 2018). Diese Entwicklung ist vor dem Hintergrund der Arbeitspraxis in der Sozialpädagogik ebenfalls eher kritisch einzuschätzen, da hier weniger mit Rezeptwissen gearbeitet wird/werden kann, sondern pro Adressatin und Adressat sehr individuell auf das soziale Umfeld und die individuellen Bedürfnisse eingegangen werden muss.

Neben der Falldiagnostik stellt die Falladministration einen weiteren Bereich der digitalisierten Sozialen Arbeit dar. Hier geht es um digitale Fallakten, die neben der Dokumentation eines Falls für die Abrechnung von Leistungen sowie für das Controlling und zur Evaluation eingesetzt werden (Ley & Seelmeyer, 2014; Kutscher, 2018). Eine entsprechende Ausstattung und entsprechende Technologien können hier neue Nutzungsmöglichkeiten schaffen, die zur Entlastung von Fachkräften beitragen, wie bspw. die handschriftliche Eingabe mittels digitalem Stift auf einem Tablet oder mittels Text- bzw. Spracherkennungsprogrammen (Merchel & Tenhaken, 2015). Zudem eröffnen sich neue Formen der Zusammenarbeit von Fachkräften. So entstehen bei der Falladministration, neben Face-to-Face-Interaktionen in Teams auch „virtuelle Teams“ (Zierer, 2018, S. 14) bzw. gibt es Möglichkeiten der digitalen Kooperation, Koordination und Kommunikation in und von Teams. Hier kommt es z.B. zur Nutzung geteilter Kalender (Outlook), von Tools zur Terminabstimmung (doodle), von Instant Messenger Diensten (Whatsapp) sowie zum File-Sharing oder zur Verwendung webbasierter Projektmanagementsoftware (Trello, Slack) (Zierer, 2018).

3.4 Entwicklung von Medienkompetenzen und Web Literacy

Um mit den neuen Anforderungen im digitalen Zeitalter umgehen zu können, bedarf es der Medienkompetenzen bzw. Web Literacy. Unter dem Begriff Medienkompetenzen werden ganz allgemein jene Fähigkeiten gebündelt, die innerhalb einer Medien- bzw. Informationsgesellschaft benötigt werden: „Diese Fähigkeiten reichen von der bloßen Anpassung an die medienökonomischen und -technischen Vorgaben, also der Fertigkeit, Medien zu bedienen bis hin zur kritischen Reflexion und aktiven Gestaltung (...) nicht nur der einzelnen Medien, sondern aller vernetzten sozialen und medialen Umgebungen“ (Schorb, 2005, S. 257). D.h. Medienkompetenzen umfassen die Fähigkeiten der Medienkritik, der Medienkunde (d.h. Wissen über Medien und Mediensysteme), des Medienhandelns bzw. der Mediennutzung sowie der Mediengestaltung (Baacke, 2007). Insbesondere Web- Kompetenzen – so genannte Web Literacies – spielen im Zusammenhang mit digitalen Devices und Sozialen Medien eine wesentliche Rolle. Das Team des Webbrowsers Mozilla subsumiert in ihrer „Web Literacy Map“ drei unterschiedliche Kompetenzen, die damit zusammenhängen: Unter Read verstehen sie die Fähigkeit des Evaluierens und Synthetisierens von Content sowie des Suchens und Navigierens im Internet; mit Write wird die Fähigkeit des Erstellens von Inhalten und Bedeutungen verbunden; die Fähigkeit Online- Communities aufzubauen, sich zu vernetzen, Content mit anderen zu teilen etc. wird unter Participate zusammengefasst (Mozilla, 2018).

In der Sozialen Arbeit sind Medienkompetenzen und Web Literacy für unterschiedliche AkteurInnengruppen bzw. in unterschiedlichen Handlungsfeldern erforderlich. Einerseits ist es im digitalen Zeitalter für Fachkräfte und/oder Institutionen unerlässlich, digitale Devices zu verwenden bzw. online zu kommunizieren. Medienkompetenzen sind in diesem Zusammenhang etwa hinsichtlich der Reflexion und Bearbeitung von digitalen Medienerfahrungen, der Nutzung digitaler Devices oder der Entwicklung von Medienangeboten und -konzepten erforderlich. Hier gilt es neben dem kritischen Bewusstsein für die Spezifika digitaler Kommunikation und des Informationsaustauschs, auch die Auswirkungen algorithmischer (Entscheidungs-)Systeme sowie schließlich die „Datensouverenität“ der AkteurInnengruppen und zielgruppenbezogene Aspekte des Datenschutzes ins Zentrum zu rücken (Ley & Seelmeyer, 2018). Andererseits werden in medienpädagogischen Projekten auch Medienkompetenzen von unterschiedlichen Adressatinnen und Adressaten (wie Eltern, Kindern oder Jugendlichen) gefördert. So fällt es etwa Eltern nach wie vor schwer, ein angemessenes erzieherisches Handeln in digital-vernetzten Welten zu entwickeln. Hier zeigt sich ein großer Handlungsbedarf in der Familienbildung und Elternberatung (Tillmann, 2018). Darüber hinaus ergeben sich neue sozialpädagogisch relevante Problemlagen, die sich unmittelbar aus der Digitalisierung ableiten und die vor allem die Gruppe der Kinder und Jugendlichen betreffen. Als Risiken sind hier Cyber Mobbing/Bulling oder Hate Speech sowie ein exzessiver, suchtvähnlicher Gebrauch von Computer- und Internet-Games und Sozialen Netzwerken sowie internetbezogene Kauf-, Sex- und Glücksspielsucht zu nennen, die auf der Seite der Adressat_innen Sozialer Arbeit neue Medienkompetenzen und Web Literacies erfordern (Bertsche & Como-Zipfel, 2016).

Zusammenfassend lässt sich somit festhalten, dass Digitalisierung einerseits in Form von technologischen Hilfsmitteln Einzug in die administrativ-bürokratischen Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit sowie in der unmittelbaren sozialpädagogischen Arbeit mit Adressatinnen und Adressaten gehalten hat. Online-Beratung, Social Media-Anwendungen in sozialen Einrichtungen sowie diverse medienpädagogische Projekte sind hier als Beispiele zu nennen, die die Handlungsfelder Sozialer Arbeit erweitern. Andererseits wird Digitalisierung als potentiell problematische Veränderung für die Zielgruppen der Sozialen Arbeit ins Zentrum gerückt, wodurch die Medienkompetenzen der Fachkräfte und der Adressatinnen und Adressaten durch eine gezielte Aus- und Weiterbildung erweitert werden müssen.

Bislang wurde deutlich, dass sich sozialpädagogische Fachkräfte in einer digitalisierten Gesellschaft bewegen, die auch ihre Handlungsfelder und -praxen transformiert und sie in ihrer Arbeit bzw. in der Organisation Sozialer Arbeit vor neue Herausforderungen stellt. Diese Herausforderungen werden im Folgenden anhand unterschiedlicher Spannungsfelder beschrieben.

4 Ausgewählte Spannungsfelder digitaler Transformationsprozesse

Soziale Arbeit ist laufend mit gesellschaftlichen Veränderungen konfrontiert und ist vor dem Hintergrund sozialpädagogischer Prinzipien wie Lebenswelt- und Ressourcenorientierung oder Empowerment permanent damit beschäftigt die Veränderungen in Praxis und Theorie, zu übertragen und zu integrieren (Zierer, 2018). Aufgrund aktueller Veränderungen und digitaler Transformationsprozesse lassen sich verschiedene Spannungsfelder beschreiben. Diese tangieren die Ebenen der Professionalität und der Aus- und Weiterbildung, die Ebene der Adressatinnen und Adressaten und jene der Organisationen. Da Fachkräfte mit allen diesen Ebenen in einem interdependenten Verhältnis stehen, haben wir ihre Position als Ausgangspunkt für die Beschreibung der Spannungsfelder gewählt.

4.1 Fachkräfte zwischen Flexibilisierung und Entgrenzung

Entgrenzung ist ein Phänomen, dass auch Fachkräfte der Sozialen Arbeit betrifft und dass bereits vor dem aktuellen Mediatisierungsschub. Dennoch hat sich die Frage nach Entgrenzung intensiviert, da räumlich und zeitlich flexibel kommuniziert werden kann. Menschen sind aufgrund der geänderten Medienumgebungen also immer und überall erreichbar und können jederzeit Kontakt zu anderen Menschen aufnehmen oder sich informieren (Tillmann, 2017). Dadurch verschwimmen die Grenzen zwischen Arbeitswelt und Zuhause, zwischen Freizeit und Arbeitszeit zunehmend. Arbeit wird immer weniger als Ort verstanden, an dem gearbeitet wird, sondern als Tätigkeit, die dort durchgeführt werden kann, wo es die Möglichkeiten dazu gibt (Kohne, Ringleb, & Yücel, 2015). Steinmaurer (2016) konstatiert, dass „die neue Kommunikationswirklichkeit der digitalen Dauervernetzung (...) mit Dynamiken der Hybridisierung von Raum- und Zeitstrukturen verbunden [ist] und (...) tradierte Grenzen zwischen Zonen von Privatheit und Öffentlichkeit oder auch unserer Arbeits- und Freizeitwelten erodieren [lässt]“ (Steinmaurer, 2016, S. 1). Damit einher geht die zentrale Notwendigkeit der klaren Abgrenzung. Diese Entgrenzung und Hybridisierung von Raum und Zeit, von Arbeits- und Freizeit wird unter dem Begriff Flexibilisierung auch als Möglichkeit und Potential für die Lösung von Vereinbarkeitsfragen diskutiert. Es wird argumentiert, dass es durch den gezielten Einsatz von mobilen Endgeräten zu einer Flexibilisierung der Arbeitszeit kommen kann und damit zu einer besseren Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensbereiche (Stichwort: Work-Life- Balance). Die Nutzung von privaten Endgeräte im beruflichen Umfeld wird im Konzept bring your own device (BYOD) beschrieben. BYOD bezieht sich üblicherweise auf mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets, aber auch auf IT Geräte wie Laptops oder PCs. Angestellte erhalten dabei einen eingeschränkten Zugriff auf organisationale Ressourcen wie z.B. E-Mail, Kalender, Daten und Netzwerke. Damit diese privaten Endgeräte bedenkenfrei in der Organisation genutzt werden können bedarf es allerdings zusätzlicher Sicherheitsvorkehrungen. Den Vorteilen für die Organisation (Geräte werden von den Angestellten bezahlt) und für die Angestellten (Zugriff auf und Nutzung privater Accounts) stehen unterschiedliche Risiken gegenüber. Hier ist etwa die Vermischung privater und beruflicher Daten zu nennen sowie der Diebstahl oder Verlust von Geräten, und dem damit einhergehenden

Verlust von Daten unterschiedlicher Art (Zugangsdaten, Daten von Adressatinnen und Adressaten etc.). Grundsätzlich stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage der Haftung im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung. Diese Risiken müssen frühzeitigerkannt und ernst genommen und unbedingt von der jeweiligen Organisation geregelt werden (Kohne et al., 2015).

4.2 Fachkräfte zwischen Fragen des Datenschutzes und datengestützter Kontrolle

Mit der zunehmenden Erosion der Grenzen zwischen Privatheit und Öffentlichkeit (Steinmaurer, 2016) verändern sich damit einhergehende Normen und Regeln und müssen somit auch für die Soziale Arbeit neu gedacht werden. So stellt besonders der Schutz der Daten von Adressatinnen und Adressaten als zentraler fachlicher Standard eine besondere Notwendigkeit dar. Der Datenschutz sowie die Datensicherheit müssen für Adressatinnen und Adressaten und Fachkräfte gleichermaßen gewährleistet sein (Zierer, 2018). Diese Frage stellt sich in Besondere bei der Zielgruppenerreichung über lebensweltlich relevante Räume, dem Transfer von professionellen Settings in den digitalen Raum und in Bezug auf die Frage des verantwortungsvollen Umgangs mit persönlichen Informationen über Adressatinnen und Adressaten, die für Fachkräfte über Soziale Medien in großem Maße zugänglich werden (Kutscher, 2018). Gleiches gilt für die Etablierung von Big Data. Auch hier sind Fragen des Datenschutzes und die Durchsetzung des Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung von zentraler Bedeutung (Beranek et al., 2018). Gleiches gilt für die Realisierung von Privatheit und geschützter Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressatinnen und Adressaten (Kutscher, 2018). Bei Big Data handelt es sich um Datenmengen, die zusammengetragen werden, um mit eigens entwickelten IT Lösungen (Hard- und Software) ausgewertet zu werden (Beranek et al., 2018). In der Regel wissen wir allerdings nicht, von wem zu welchen Zwecken und an anhand welcher Algorithmen diese Daten analysiert werden (Eder, Mikat, & Tillmann, 2017). Diese Algorithmen, Protokolle und Datenbestände greifen aber immer mehr in gesellschaftliche, kulturelle und individuelle Prozesse ein, nehmen Einfluss auf Alltagspraktiken und werfen Fragen der Subjektwerdung und Selbstbestimmung auf. Für die Soziale Arbeit gilt es hier über die Grenzen datengestützter Kontrolle (z.B. Berechnung von Risikoprofilen von Adressat_innen) und das Recht auf Datenschutz und informationeller Selbstbestimmung nachzudenken, zu diskutieren und entsprechende Entscheidungen zu treffen (Beranek et al., 2018)

4.3 Fachkräfte zwischen dem Wunsch nach (Weiter-)Bildungsangeboten und der (Weiter-) Bildungsnutzung

(Weiter-)Bildungsangebote beziehen sich in Bezug auf Digitalisierungsprozesse vor allem auf die Vermittlung einer selbstbestimmten und kritischen Medien(nutzungs)kompetenz und Web Literacy. Zielgruppe sind die Fachkräfte selbst als auch Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Insbesondere in der medienbezogenen Jugendarbeit wird dies aufgegrif-

fen, da Medien und ihre Nutzung vermehrt im Fokus stehen und sie zentraler Arbeitsinhalt von Interventionen sind. Digitale Medien werden hier als Inhalt Sozialer Arbeit aufgegriffen (Mayrhofer, Neuburg, & Schwarzl, 2017). Dabei kommt es zur Vermittlung von Kompetenzen für digital-interaktive Lebensräume mit dem Ziel, selbstbestimmte, kritische Mediennutzungskompetenz zu stärken. Zudem geht es um die Vermittlung von Kompetenzen zur kreativ-transformativen Gestaltung des digitalen Raumes (weg von der reinen Mediennutzung hin zu Coding, Hacking etc.). Allerdings findet diese vor allem Offline statt und insgesamt scheint der Transfer sozialpädagogischer Arbeits- und Wirkungsbereiche in die Online-Begegnung besonders herausfordernd zu sein (Mayrhofer, Neuburg, & Schwarzl, 2017). Für die Vermittlung dieser Kompetenzen braucht es auch bei und für Fachkräfte die Entwicklung von Medienkompetenzen und didaktisch-methodischem Knowhow (Hill, 2018). Fachkräfte bewegen sich somit im Spannungsfeld der Kompetenz- sowie Knowhow-Aneignung und -vermittlung. Mayrhofer et. al (2017) stellen zwar einen Bedarf an Wissen und Knowhow für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit (z.B. in der e-youth work bzw. digitale Jugendarbeit) fest, dieser steht jedoch eine teilweise zögerliche Nachfrage nach bestehenden Aus- und Weiterbildungsangeboten und mitunter unzulänglichen Angeboten gegenüber. Insbesondere Ausbildungseinrichtungen sind aufgefordert, zukünftige Fachkräfte für eine Soziale Arbeit in einer digitalisierten bzw. mediatisierten Gesellschaft zu qualifizieren (Mayrhofer et al., 2017). Vor allem mit Blick auf die Stärkung gesellschaftlicher Teilhabemöglichkeiten, wird deutlich, dass „eine Bildung mit und über Medien, die Einfluss auf gesellschaftliche Kommunikation- und Informationskulturen und Beteiligungsstrukturen (auch digitale Partizipation) haben, (...) essentiell [ist]“ (Zorn, Tillmann, & Kaminski, 2014, S. 176).

4.4 Fachkräfte zwischen der Bearbeitung sozialer Differenzen und der Reproduktion von Normativität

Der Gegenstand Sozialer Arbeit ist die Bearbeitung anerkannter sozialer Probleme und Differenzen (Mecheril & Plößer, 2018). Gleichzeitig beschäftigt sie sich mit der Ermöglichung einer gelingenden Lebensführung und der Vermeidung von Exklusion. Auch im virtuellen Raum findet eine Aushandlung von Ungleichheiten statt. So weist Tillmann (2018) darauf hin, dass Medien „Konstrukteure von Identitätsräumen“ sind, in denen „durch dominierende Inhalte und spezifische Interaktionsformen und Machtrelationen, Ein- und Ausschließungsprozesse sowie Partizipationsprozesse realisiert“ werden (S. 94). Klein (2010) hält fest, dass die Thematisierung von Partizipation und Internet auf eine doppelte Perspektive verweist: Zum einen bezieht sich die Frage nach Partizipation auf die prinzipiellen und realisierbaren Möglichkeiten des Zugangs zu internetbasierten Angeboten und zum anderen auf die Bedingungen der Möglichkeiten, sich solche Angebote anzueignen und zu gestalten. Ergebnisse des 15. Kinder- und Jugendberichts (BMFSFJ, 2017) verdeutlichen, dass sich hier sowohl Unterschiede in den Zugängen für Gruppen Jugendlicher zum Internet zeigen als auch hinsichtlich der Nutzung und dass soziale Ungleichheiten reproduziert werden (digital divide). Diese Unterschiede verlaufen jedoch nicht entlang individuellen Präferenzen oder dem persönlichen Engagement und stellen keine zufälligen Ergebnisse dar, sondern entfalten sich in Abhängigkeit vom Wohnort, dem sozialen Status, der ethnischen und nationalen Zugehö-

rigkeit und dem Geschlecht, und auch nach technik- und umweltbedingten Hürden. Vor allem junge Menschen mit Behinderung, Jugendliche mit Fluchterfahrung und in prekären Lebenslagen sind von der Gefahr der digitalen Exklusion betroffen.

Vor diesem Hintergrund sind Fachkräfte weiterhin aufgefordert, in ihrer Praxis möglichst keine stereotypisierenden Zuschreibungen zu reproduzieren; zugleich sollen sie Differenzen wahrnehmen und ihnen auf eine Art Rechnung tragen, die Risiken von Bildungsbenachteiligung vermindern und gesellschaftlicher Teilnahme und Teilhabe ermöglichen. Insbesondere in Bezug auf die Kategorien Geschlecht und „national-ethno-kulturelle Zugehörigkeit“ (Mecheril, 2003, S. 12) erscheint diese Forderung nach wie vor aktuell (Klinger, 2014). Der Anspruch Differenzen professionell zu begegnen, beinhaltet zweierlei: einerseits den Auftrag einer Wertschätzung und Anerkennung von Vielfalt und andererseits das Erkennen und diagnostizieren von Unterschieden, die gemeinhin als Defizite kategorisiert werden (Thon, 2018). Vor dem Hintergrund dieser, für das pädagogische Handeln konstitutiver Antinomien (Helsper, 2010) ergibt sich auch für die digitalisierte Soziale Arbeit die Konsequenz, „sich als (Re-)Produzentin solcher Differenzordnungen zu begreifen und die möglichen Folgen durch sozialpädagogische Anrufungen der Individuen kritisch-reflexiv zu bedenken“ (Mecheril & Plößer, 2018, S. 286).

5 Veränderte Anforderungen für Organisationen, Fachkräfte und eine professionelle digitalisierte Soziale Arbeit

Grundsätzlich sind Organisationen der Sozialen Arbeit gefordert, Digitalisierungsstrategien zu entwickeln. Da es sich hier um eine Querschnittsmaterie handelt, muss Digitalisierung – so Zierer (2018) – in das gesamte Organisationskonzept eingebettet und es müssen Prozesse auf unterschiedlichen Ebenen berücksichtigt werden. Somit erfordern Digitalisierungsprozesse das Zusammenspiel von Personalentwicklung, Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung. Zu den wesentlichen Anforderungen für eine professionelle digitalisierte Soziale Arbeit zählen die Ausstattung von Fachkräften, Institutionen und Organisationen mit Strukturwissen und Technik. Eine veraltete Hardware, handlungsfeldunadäquate Software und schlechte oder fehlende Internetverbindungen stellen wesentliche Hürden für die Umsetzung einer digitalisierten Sozialen Arbeit dar. Zudem sind die Fixierung von Regeln und Richtlinien sowie die Formulierung von pädagogischen Konzepten im Umgang mit digitalen Medien und Devices von zentraler Bedeutung, um Orientierungen für die Fachkräfte zu schaffen. Fragen, die hierbei relevant sind, sind etwa, wann ist jemand wie erreichbar? Wie und wann wird mit Adressatinnen und Adressaten kommuniziert? Welche Endgeräte kommen dabei zum Einsatz? Oder: Wie erfolgt die barrierefreie Darstellung von Inhalten? (Antinori, Kercher, Mrugalla, & Wilfling, 2014). Gleichzeitig benötigen Fachkräfte medien- und technikbezogene Fähigkeiten, um mit mediatisierten und digitalisierten Angeboten umgehen und um mediatisierte und digitalisierte Administrationsformen handhaben zu können. Zudem müssen sie Kenntnisse über Informationsstrukturen sowie einen reflexiven Umgang damit besitzen (Kutscher, Ley, & Seelmeyer, 2015b). Ferner braucht es die Verankerung von Wissen und die Reflexion der Implikationen digitaler Medien im adressierten, professionellen und

organisatorischen Handeln (Kutscher, 2018). Aber auch Fragen der Professionalisierung im Spannungsfeld einer softwarebasierten Diagnostik und individuelle Entscheidungsfindungen stellen sich. Es gilt darüber nachzudenken, wie sich Arbeit neu verteilt und wie mit Herausforderungen, die in Zusammenhang mit der Intensivierung von Arbeit durch deren zeitliche und räumliche Entgrenzung sowie im Spannungsfeld zwischen Privatheit und Öffentlichkeit, umgegangen werden kann.

So verändern sich im digitalen Zeitalter Normen und Regeln von Privatheit und Öffentlichkeit, da insbesondere durch Soziale Medien neue vernetzte Öffentlichkeiten entstehen, so genannte „networked publics [...] that are restructured by networked technologies; they are simultaneously a space and a collection of people” (boyd, 2010, S. 41). Die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit benötigen daher neue fachliche Standards, die sich mit den soziotechnologischen Grundlagen der Online-Kommunikation befassen. Insbesondere in Sozialen Medien ist die Gewährleistung des Schutzes der Daten von Adressatinnen und Adressaten eine neue Herausforderung und Fachkräfte sind oftmals mit dem Dilemma zwischen der Zielgruppenerreichung über lebensweltlich relevante Räume (z.B. Soziale Medien) und dem damit verbundenen mangelnden Datenschutz konfrontiert. Dies betrifft auch den verantwortungsvollen Umgang mit verfügbaren Daten wie z.B. privaten Informationen über Adressatinnen und Adressaten, zu denen Fachkräfte via Soziale Medien Zugang haben (Kutscher, 2018). Hier stellt sich grundsätzlich die Frage, inwiefern diese Technikentwicklung bzw. -einbettung partizipativ erfolgt (Becka, Evans, & Hilbert, 2017).

Für Fachkräfte bestehen außerdem neue bzw. andere Abgrenzungserfordernisse von beruflicher/institutioneller und privater Sphäre angesichts der zeitlichen und räumlichen Entgrenzungen durch den Einsatz von mobilen und digitalen Medien. Insbesondere der digitale Präsentismus, die potentielle dauerhafte Erreichbarkeit über digitale Devices, führt nicht selten zu einer Zunahme von Stress, psychischen Belastungen und körperlichen Risiken, die in unterschiedlichen Berufsfeldern als Beschleunigung und Intensivierung der Arbeit erlebt werden (Gleick, 2000; Kämpf, 2015; Kubicek, Korunka, & Ulferts, 2013). Gleichzeitig ist Arbeit nicht mehr an einen bestimmten Arbeitsplatz gebunden, sondern kann örtlich flexibel durchgeführt werden. Das erleichtert zwar zum einen die Vereinbarkeit unterschiedlicher Aufgaben- und Lebensbereiche, kann aber auch dazu führen, dass die geleistete Arbeitszeit und Engagement dadurch weniger sichtbar wird.

Wird das Ziel verfolgt, dass die Digitalisierung und die damit einhergehende Implementierung digitaler Tools/Devices, Medien und Anwendungsformen eine professionelle Soziale Arbeit erleichtern und unterstützen soll, gilt es Fachkräfte und Adressatinnen und Adressaten in die Entwicklung von Social Media Angeboten und Tools mit einzubeziehen und interdisziplinäre Kooperationen zwischen IT-Spezialistinnen und -Spezialisten und den Anwenderinnen und Anwendern in der Handlungspraxis zu installieren, um Fachsoftware, die den Prinzipien der Handlungspraxis entspricht, zu entwickeln, zu testen und zu modifizieren (Zierer, 2018). Hierbei ist es zentral, die Entwicklung von Social Media Angeboten und Tools um einen interdisziplinären Dialog zu ergänzen, um den Mehrwert für Nutzerinnen und Nutzern zu erhöhen und um in der Praxis und in der Umsetzung permanent voneinander lernen zu können. Um aktuelle und zukünftige digitale Transformationsprozesse sowie die Digitalisierung der Sozialen Arbeit vor dem Hintergrund der oben skizzierten Spannungsfelder adäquat

zu ermöglichen, ist es u.a. notwendig zusätzliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um den digitalen Wandel aktiv zu gestalten und die Transformation zu vollziehen, ohne, dass diese Herausforderung zur lähmenden Überforderung wird. Zudem stehen sowohl Bildungseinrichtungen als auch pädagogische Organisationen angesichts der aktuellen soziotechnischen Entwicklungen vor der Herausforderung, ein nachhaltig gesichertes Angebot an Aus- und Weiterbildungen für die (zukünftigen) Fachkräfte bereitzustellen, um Medienkompetenzen zu entwickeln, umzusetzen und weiterzuentwickeln.

6 Literatur

- Alfert, Nicole (2014): Facebook in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag.
- Antinori, Myriam/Kercher, Judith/ Mrugalla, Charis/Wilfling, Lena (2014): Nutzung Sozialer Medien in der Sozialen Arbeit. *soziales_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*, 11. Abgerufen von <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/issue/view/14> [28.3.2019].
- Baacke, Dieter (2007): Medienpädagogik. Tübingen: Niemeyer.
- Becka, Denise/Evans Michaela/Hilbert, Josef (2017): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Abgerufen von http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/FGW-Studie-I40-05-Hilbert-komplett-web.pdf [7.12.2018].
- Beranek, Angelika/Hammerschmidt, Peter/Hill, Burkhard/Sagebiel, Juliane B. (2018): Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. Soziale Arbeit und digitale Transformation. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane Beate/Hill, Burkhard/Beranek Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit. Weihheim Basel: Beltz Juventa, S. 9- 28.
- Bertsche, Oliver/Como-Zipfel, Frank (2016): Sozialpädagogische Perspektiven auf Digitalisierung. In: Soziale Passagen. Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit, Vol. 8, Issue 2, S. 235-254.
- Bollig, Christiane, Keppeler, Sigg (2015): Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. In: Kutscher, Nadia, Ley, Thomas, Seelmeyer, Udo: (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 94-114.
- boyd, danah (2010): Social network sites as networked publics: Affordances, dynamics, and implications. In: Papacharissi, Zizi (Hrsg.): Networked self: Identity, community, and culture on social network. New York: Routledge, S. 39–58.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2017): 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Drucksache 18/11050. Abgerufen von <https://www.bmfsfj.de/blob/115438/d7ed644e1b7fac4f9266191459903c62/15-kinder-und-jugendbericht-bundestagsdrucksache-data.pdf> [20.03.2019].
- Buxmann, Peter (2017): Deutsche Social Collaboration Studie 2017. Abgerufen von https://www.kadertraining.ch/wp-content/uploads/2017/06/Broschuere_DSCS_2017.pdf [16.11.2018].
- Coombs, W. Timothy (2014): Crisis public relations management. In: Tench, Ralph/Yeomans, Liz (Hrsg.): Exploring public relations (3rd ed.). Harlow: Pearson, S. 313- 328.
- Eder, Sabine/Mikat, Claudia/Tillmann, Angela (Hrsg.) (2017): Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis. Schriften zur Medienpädagogik 53. München: kopaed. Abgerufen von

- https://www.pedocs.de/volltexte/2017/14797/pdf/Knaus_2017_Paedagogik_des_Digitalen.pdf [28.3.2019].
- Gapski, Harald (2018): Big Data und Soziale Arbeit. Kontexte, Beispiele und Perspektiven aus einer kommunikationswissenschaftlichen Sicht. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane Beate/Hill, Burkhard/Beranek Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit. Weihheim Basel: Beltz Juventa, S. 75-94.
- Gillingham, Philip/ Graham, Timothy (2017): Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest "Electronic Turn". Australian Social Work, 70:2, S. 135-147.
- Gleick, James (2000): Faster: the acceleration of just about everything. New York: Vintage Books.
- Helsper, Werner (2010): Pädagogisches Handeln in den Antinomien der Moderne. In: Krüger, Heinz-Hermann/Helsper, Werner (Hrsg.): Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 15-34.
- Hill, Burkhard (2018): Digitale Medien, Medienpädagogik und Soziale Arbeit. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane/Hill, Burkhard/Beranek, Angelika (Hrsg.): Dig Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Beltz Verlag, S. 33-53.
- Kämpf, Tobias (2015): „Ausgebrannte Arbeitswelt“ – Wie erleben Beschäftigte neue Formen von Belastung in modernen Feldern der Wissensarbeit? Berliner Journal für Soziologie. Abgerufen von <http://link.springer.com/article/10.1007/s11609-015-0278-7>.
- Klein, Alexandra (2007): „Soziales Kapital Online“: Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Bielefeld: Dissertation. Abgerufen von <https://pub.uni-bielefeld.de/download/2301811/2301814> [28.3.2019].
- Klein, Alexandra (2010): Bin ich schon drin oder was? Partizipation im Internet. In: Cleppien, Georg/Lerche, Ulrike (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 165-176.
- Klinger, Sabine (2014): (De-)Thematisierung von Geschlecht. Rekonstruktionen bei Studierenden der Erziehungs- und Bildungswissenschaften. Budrich UniPress.
- Kohne, Andreas/Ringleb, Sonja/Yücel, Cengizhan (2015): Bring your own Device: Einsatz von privaten Endgeräten im beruflichen Umfeld - Chancen, Risiken und Möglichkeiten. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Krotz, Friedrich (2008): Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In: Thomas, Tanja (Hrsg.): Medienkultur und soziales Handeln. Wiesbaden: VS Verlag, S. 43-62.
- Krotz, Friedrich (2012): Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. In: Krotz, Friedrich/Hepp, Andreas (Hrsg.): Mediatisierte Welten: Beschreibungsansätze und Forschungsfelder. Wiesbaden: VS Verlag, S. 27-58.
- Kubicek, Bettina/Korunka, Christian/Ulferts, Heike (2013): Acceleration in the care of older adults: new demands as predictors of employee burnout and engagement. In: Journal of Advanced Nursing, 69 (7), S. 1525–1538. <https://doi.org/10.1111/jan.12011>.
- Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kutscher, Nadia (2014): Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe - Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In: Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe - AGJ (Hrsg.): Gesellschaftlicher Wandel- Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?! Berlin: Eigenverlag, S. 39-58.
- Kutscher, Nadia (2018): Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München: KG Verlag, S. 1430-1439.

- Kutscher, Nadia/Kreß, Lisa-Marie (2015): „Internet ist gleich mit Essen“ Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Abgerufen von https://images.dkhw.de/fileadmin/Redaktion/1.1_Startseite/3_Nachrichten/Studie_Fluechtlingskinder-digitale_Medien/Studie_digitale_Medien_und_Fluechtlingskinder_Langversion.pdf [13.03.2018].
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2011): Subjekt - Technik- Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Arbeitskreis „Jugendhilfe im Wandel“ (Hrsg.): Jugendhilfeforschung. Kontroversen - Transformationen – Adressierungen. Wiesbaden: VS Verlag, S. 187-214.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2015a): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 3-15.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2015b): Mediatisierung im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. In: Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 281-298.
- Kutscher, Nadia/Seelmeyer, Udo (2017): Mediatisierte Praktiken in der Sozialen Arbeit. In: Hoffmann, Dagmar/Krotz, Freidrich/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Mediatisierung und Mediensozialisation. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 229-244. https://doi.org/10.1007/978-3-658-14937-6_13.
- Ley, Thomas (2016): Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen. Dissertation.
- Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. In: Sozial Extra. 1, S. 51-55.
- Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo (2018): Der Wert der Sozialen Arbeit in der digitalen Gesellschaft: Zur Notwendigkeit der fachlichen Aneignung der „digitalen Transformation“. In: Sozial Extra, 42(4), S. 23–25. <https://doi.org/10.1007/s12054-018-0056-9>.
- Markowetz, Alexander (2015): Digitaler Burnout: Warum Unsere Permanente Smartphone- Nutzung Gefährlich Ist. Abgerufen von <https://books.google.at/books?id=IxzvCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=markowetz+digitaler&hl=de&sa=X&ved=0ahUKEwjIj9uG1pfUAhUI5xoKHW78DigQ6AEIJzAA#v=onepage&q=markowetz+digitaler&f=false>.
- Mayrhofer, Hemma/Neuburg, Florian./Schwarzl, Christina (2017): Bestandserhebung zu e- youth work in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Zwischenbericht zum KIRAS- Forschungsprojekt „E-YOUTH.works – Offene Jugendarbeit in und mit neuen Medien als Schutzmaßnahme gegen radikalisierte Internetpropaganda“ 1, IRKS Working Paper 19.
- Mecheril, Paul (2003): Prekäre Verhältnisse: über natio-ethno-kulturelle (Mehrfach-)Zugehörigkeiten. Münster Waxmann Verlag.
- Mecheril, Paul/Plößer, Melanie (2018): Diversity und Soziale Arbeit. In: Otto, Hans- Uwe/Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Reinhard Verlag, S. 283-292.
- Merchel, Joachim/Tenhaken, Wolfgang (2015): Dokumentation pädagogischer Prozesse in der Sozialen Arbeit: Nutzen durch digitalisierte Verfahren. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 171-191.
- Mozilla (2018): Web Literacy Map. Abgerufen von <https://learning.mozilla.org/en-US/web-literacy/> [8.11.2018].
- Schierz, Sascha (2015): Diagnostizieren und Dokumentieren? Risikoorientierung und Informatisierung der Bewährungshilfepraxis als Teil einer neueren Kontrollkultur. In Kutscher, Nadia/Ley,

- Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 208-222.
- Schorb, Bernd (2005): Medienkompetenz. In: Hüther, Jürgen/Bernd Schorb (Hrsg.): Grundbegriffe Medienpädagogik. 4., vollständig neu konzipierte Auflage. München: kopaed, S. 257-262.
- Steinmaurer, Thomas (2016): Permanent vernetzt: Zur Theorie und Geschichte der Mediatisierung. Wiesbaden: VS Verlag.
- Thon, Christine (2018): Reflektieren über Differenzen? Migrations- und Geschlechterdiskurse im Sprechen pädagogischer Fachkräfte über Kinder und Eltern. In: Breitenbach, Eva/Rieske, Thomas Viola/Toppe, Sabine (Hrsg.): Migration, Religion und Geschlecht. Barbara Budrich Verlag, S. 77-90.
- Tillmann, Angela (2017): Der Wandel von Kinder- und Jugendarbeit im Zeitalter der Digitalisierung. In: Thema Jugend. Zeitschrift für Jugendschutz und Erziehung, Nr. 3, S. 7-9. Abgerufen von [https://www.fachportal-paedagogik.de/literatur/vollanzeige.html?Fid=1132956&mstn=72&next=&prev=&ckd=no&mtz=20&facets=y&maxg=12&fisPlus=y&db=fis&tab=1&searchIn\[\]=fis&suche=einfach&feldname1=Freitext&feldinhalt1=DIGITALISIERUNG&bool1=and&nHits=1298&marker=1#vollanzeige](https://www.fachportal-paedagogik.de/literatur/vollanzeige.html?Fid=1132956&mstn=72&next=&prev=&ckd=no&mtz=20&facets=y&maxg=12&fisPlus=y&db=fis&tab=1&searchIn[]=fis&suche=einfach&feldname1=Freitext&feldinhalt1=DIGITALISIERUNG&bool1=and&nHits=1298&marker=1#vollanzeige) [05.06.2018].
- Tillmann, Angela (2018): Digital-vernetzte Lebenswelt. In: Jugendhilfe 2, S. 157-162.
- Witzel, Marc (2015): Digitale Medien in der stationären Erziehungshilfe zwischen lebensweltlichen und institutionellen Kontexten. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 115-129.
- Zierer, Brigitta (2018): Analog und digital! - Den digitalen Wandel aktiv mitgestalten. In: SiO. Fachzeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich. Ausgabe 01/18. S. 11-16.
- Zorn, Isabel/Tillmann, Angela/Kaminski, Winfred (2014). Medienpädagogische Grundbildung in den Studiengängen der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften an der Fachhochschule Köln. In: Imort, Peter/Niesyto, Horst (Hrsg.): Grundbildung Medien in pädagogischen Studiengängen. München: kopaed, S. 167-179.