

Angelika Beranek

Soziale Arbeit im Digitalzeitalter

Eine Profession und ihre Theorien
im Kontext digitaler Transformation



E-Book inside

BELTZ JUVENTA

Angelika Beranek
Soziale Arbeit im Digitalzeitalter

Angelika Beranek

Soziale Arbeit im Digitalzeitalter

Eine Profession und ihre Theorien im Kontext
digitaler Transformation

Mit E-Book inside

BELTZ JUVENTA

Die Autorin

Angelika Beranek, Jg. 1980, Dr. phil., Dipl. Soz.-Päd. (FH), ist seit 2015 Professorin für Medienbildung in der Sozialen Arbeit an der Hochschule München, Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.



Dieses Buch ist erhältlich als:
ISBN 978-3-7799-6171-0 Print
ISBN 978-3-7799-5471-2 E-Book (PDF)

1. Auflage 2021

© 2021 Beltz Juventa
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
Alle Rechte vorbehalten

Herstellung: Myriam Frericks
Satz: Datagrafix, Berlin
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor_innen und Titeln finden Sie unter: www.beltz.de

Inhalt

Vorwort	7
1. Einleitung	9
Teil I: Digitalisierung und Gesellschaft	13
2. Algorithmen und Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit	14
2.1 Algorithmische Strukturen	14
2.2 Künstliche Intelligenz	16
2.3 Wissensbasierte Systeme/Expertensysteme	16
2.4 Maschinelles Lernen	19
2.5 Big Data	22
2.6 Predictive Analytics	23
2.7 Digitale Architektur und der Mensch	24
3. Globalisierung und Ökonomisierung der Arbeitswelt	26
3.1 Veränderung der Arbeitswelt: Betriebliche Aspekte	26
3.2 Veränderung der Arbeitswelt: Globalisierung und Ökonomisierung	30
Teil II: Theorien Sozialer Arbeit im Kontext der Digitalisierung	35
4. Zeitdiagnosen und Theorien Sozialer Arbeit	36
4.1 Ausgewählte Zeitdiagnosen in ihren Grundzügen	38
4.2 Zeitdiagnosen und Theorien Sozialer Arbeit	43
4.2.1 Zuspitzung vorhandener Prozesse	46
4.2.2 Veränderung von Raum und Zeit	55
4.3 Schlussfolgerungen für Theorien Sozialer Arbeit	57
4.4 Neue Schlüsselprozesse und neue soziale Probleme?	63
4.4.1 Menschenbilder	63
4.4.2 Neue „soziale Probleme“?	65
5. Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession	70
5.1 Menschenrechte im Kontext der Digitalisierung	72
5.2 Diskriminierung	76
5.2.1 Teilhabe	79
5.2.2 Versteckte Werte und Normen	80

5.3	Informations- und Meinungsfreiheit	83
5.3.1	Die Filterblase	88
5.3.2	Suchmaschinen	90
5.3.3	Fake News	92
5.3.4	Hate Speech	95
5.3.5	Propaganda im Netz	101
5.4	Privatsphäre und Überwachung	104
5.5	Neue Menschenrechte im Zuge der Digitalisierung?	111
5.6	Menschenrechtsprofession und Digitalisierung	112
5.6.1	Soziale Probleme und Digitalisierung	112
5.6.2	Arbeitsweisen	116
5.7	Fazit	116
6.	Lebensweltorientierte Soziale Arbeit	117
6.1	Alltag, Alltäglichkeit und Medien	119
6.2	Dimensionen der Lebensweltorientierung	122
6.2.1	Erfahrene Zeit	123
6.2.2	Erfahrener Raum	125
6.2.3	Soziale Beziehungen	127
6.3	Alltägliche Bewältigungsaufgaben	130
6.3.1	Hilfe zur Selbsthilfe	131
6.3.2	Selbstdarstellung und Anerkennung	132
6.3.3	Erfahrung, Deutung, Gefühle und Leib	134
6.4	Struktur- und Handlungsmaxime	135
6.4.1	Prävention	135
6.4.2	Alltagsnähe	138
6.4.3	Regionalisierung/Sozialraumbezug	140
6.4.4	Integration/Inklusion	141
6.4.5	Partizipation	142
6.5	Fazit	144
7.	Soziale Arbeit als Hilfe zur Lebensbewältigung	145
7.1	Das Drei-Zonen-Modell oder die Dimensionen der Lebensbewältigung	146
7.1.1	Psychodynamische Dimension	146
7.1.2	Soziodynamische/interaktive Dimension	151
7.1.3	Gesellschaftliche Dimension: Bewältigungslage	154
7.2	Handlungsaufforderungen	156
7.3	Fazit	162
	Literatur	163

Vorwort

Die Idee zu diesem Buch entstammt einer Vorlesung über zeitgenössische Theorien der Sozialen Arbeit an der Hochschule München. In der Vorbereitung und Durchführung dieser Vorlesung stellte ich fest, dass es kaum Texte oder anderes Material mit Bezug zu meinem Schwerpunkt Digitalisierung/Mediatisierung in der Sozialen Arbeit gab. So beschloss ich, in meinem Forschungssemester selbst auf die Suche zu gehen und diese Bezüge, die oft offensichtlich zu sein schienen, zu beschreiben. Bei der Arbeit an diesem Buch wurde schnell deutlich, dass dieses Unterfangen doch komplexer war, als zunächst gedacht. So wurden aus einem Jahr geplanter Schreibzeit zwei Jahre.

Dieses Buch richtet sich an Akteur:innen der Sozialen Arbeit, die bereits Vorwissen in den behandelten Theorien der Sozialen Arbeit mitbringen. Die Grundlagen der Digitalen Transformation hingegen werden für den sozialwissenschaftlichen Bereich im ersten Teil des Buches aufbereitet.

Natürlich entsteht solch ein Buch nicht von ganz allein. Darum möchte ich mich an dieser Stelle bei meinem ehemaligen Kollegen Herrn Prof. Dr. Burkhard Hill für die Diskussionen im Vorfeld der Konzeptentwicklung bedanken.

Des Weiteren geht mein Dank an den Kollegen Prof. Dr. Hammerschmidt für die kritische Begutachtung des Kapitels „Zeitdiagnosen und Theorien Sozialer Arbeit“. Auch wenn ich hier nicht alle Anmerkungen berücksichtigen konnte, waren die Kommentare sehr hilfreich. Frau Prof. Dr. Iser möchte ich für die kritische Begutachtung des Kapitels „Lebensweltorientierte Soziale Arbeit“ und den Kontakt zu Herrn Prof. Dr. Thiersch bedanken, dem ebenfalls mein Dank für das Feedback zum genannten Kapitel gebührt.

Doch nicht nur fachliche Hilfe ist beim Schreiben eines Buches gefragt. Die vielen Stunden am Schreibtisch müssen natürlich von der Familie mitgetragen werden. Darum geht hier mein Dank noch an meinen Ehemann David Höpfner.

Zum Buch gibt es einige Begleitvideos, die die Entstehungsgeschichte und die Inhalte noch einmal anders darstellen. Diese sind auf meinem YouTube Kanal zu finden: www.youtube.com/channel/UCn4IeKrf6Po6dCJ2I44YmhA

Jetzt wünsche ich allen Leser:innen eine gute Lektüre!

1. Einleitung

Das Thema Digitalisierung wird in der Sozialen Arbeit aktuell aus verschiedenen Perspektiven diskutiert. Einerseits geht es dabei um ‚Digitalisierung im Allgemeinen‘ – also um die Frage, wie bisher analog angebotene Dienstleistungen digital dargestellt werden können. Damit verbunden ist eine Organisations- und Managementperspektive. Andererseits stehen die durch die Digitalisierung hervorgerufenen Veränderungen in den Lebenswelten der Adressat:innen Sozialer Arbeit im Fokus.

Ein Blick auf die Bedeutung der Digitalisierung für die Theorien der Sozialen Arbeit fehlt allerdings weitgehend. Diese Lücke will das vorliegende Werk schließen, wobei dies natürlich nicht umfassend gelingen kann. Daher wurden drei zeitgenössische Theorien der Sozialen Arbeit ausgewählt, die auf unterschiedlichen Ebenen zu verorten sind und die hier vertieft in den Blick genommen werden. Die drei Theorien sind die *Theorie der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession* (Staub-Bernasconi 1995; Obrecht 2005), die *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit* (Thiersch 2020) und die *Lebensbewältigungstheorie* (Böhnisch/Schröer 2019). Anhand dieser wird die Bedeutung der Digitalisierung für die Soziale Arbeit beschrieben.

Im Folgenden wird Digitalisierung als aktuelle Ausprägung der Mediatisierung verstanden. Der Begriff Mediatisierung ist weniger technisch geprägt – er beschreibt den Wandel der Kultur und Kommunikation durch die jeweils aktuellen Medien. Beheimatet in der Kommunikationswissenschaft ist Mediatisierungsforschung interdisziplinär und geht über eine reine Erforschung des Medienwandels hinaus. Der Begriff, der stark von Friedrich Krotz (vgl. Krotz/Despotovic/Kruse 2017; Hoffmann/Krotz/Reißmann 2017) geprägt wurde, stellt ebendiese kulturelle und soziale Ebene in den Vordergrund, die auch für die Soziale Arbeit eine hohe Relevanz aufweist. Mediatisierungsforschung befasst sich mit „der Transformation der Medien und der Transformation von Alltag, Kultur und Gesellschaft im Kontext des Wandels der Medien sowie deren Zusammenspiel“ (Krotz 2020, S. 33). Die Transformation wird hierbei nicht nur als kausale Folge dieses Wandels gedacht, sondern hängt auch mit veränderten Kommunikations- und Handlungsmustern der Menschen zusammen. Die Beschäftigung mit Mediatisierung erfordert prozessuales Denken, da der Wandel gerade erst begonnen hat. Zudem ist er nicht auf einzelne Teilentwicklungen rückführbar, was den Wandel zu einem Metaprozess macht (vgl. ebd.).

Im Mediatisierungskonzept wird häufig Bezug genommen auf den recht offenen Begriff der Lebensbereiche, welcher als Sozialwelt oder soziale Welt konkretisiert wird. Darunter fallen alle kommunikativen Aktivitäten bezüglich eines Themas oder Themenbereiches, inklusive der beteiligten Personen und

Akteur:innen, die zu einem Zeitpunkt oder in einer Zeitphase über eben dieses Thema kommunizieren (vgl. Krotz 2017, S. 25). Anhand dieses Begriffes lässt sich gut darstellen, was unter ‚Mediatisierung‘ zu verstehen ist.

„In jeder solchen sozialen Welt werden dann neben situativer, d.h. nicht medienvermittelter, Kommunikation bestimmte kommunikative Medien benutzt. In manchen dieser Sozialwelten sind dann eines oder mehrere der verwendeten Medien derart wichtig, dass man das, was dort geschieht, nur dann verstehen bzw. wissenschaftlich rekonstruieren kann, wenn man diese relevanten Medien prominent berücksichtigt – diese kann man dann *mediatisierte Sozialwelten* (im Hinblick auf ein spezifisches Medium) nennen“ (Krotz 2017, S. 25 f.).

Zudem dient der Begriff Mediatisierung dazu, den Wandel von Alltag, Kultur und Gesellschaft durch Medien mit der Veränderung der Sozialwelten zu verknüpfen. Hier lassen sich fünf verschiedene Ansätze bzw. Hypothesen nennen:

- Der Wandel knüpft an ein spezifisches Medium an, weil Menschen durch dieses Medium anders kommunizieren
- Menschen orientieren sich in ihrem Handeln an anderen sozialen Akteur:innen, sodass sie in spezifischen sozialen Welten anders kommunizieren
- Die Einführung neuer Medien führt zu einem Wandel des ganzen Mediensystems
- Es können für die Medienanbieter:innen andere Zielsetzungen eine Rolle spielen als die der Nutzer:innen, die an kommunikativen Inhalten interessiert sind (etwa bei pädagogischen oder politischen Mediendiensten)
- Eine entstehende digitale Infrastruktur kann die Gesamtheit der symbolischen Aktivitäten einer Gesellschaft organisieren (z. B. Roboter als neue soziale Akteure) (vgl. Krotz 2017, S. 26 f.)

Die Digitalisierung ist als ein solcher Umbruchprozess zu verstehen. Um diesen für die Soziale Arbeit greifbar zu machen, wird im *ersten Teil* des Buches zunächst der Fokus auf die Grundlagen in Bezug auf diesen Prozess gelegt. In Kapitel 2 werden zentrale Begriffe wie Algorithmus, Künstliche Intelligenz (KI) und Big Data geklärt und ihre Einsatzmöglichkeiten in der Sozialen Arbeit dargestellt. Die gesellschaftlichen Auswirkungen der digitalen Technik werden dann in Kapitel 3 anhand von Beispielen aus der Arbeitswelt, Globalisierung und Ökonomisierung nachgezeichnet.

Im *zweiten Teil* geht es konkret um die Verbindung der Digitalisierung mit den Theorien Sozialer Arbeit. In Kapitel 4 werden aktuelle Zeitdiagnosen dargestellt. Die ausgewählten Theorien Sozialer Arbeit gehen von einem bestimmten Gesellschaftsbild aus. Die Gesellschaft hat sich allerdings seit der Entstehung der

vorliegenden Theorien gewandelt. Dieser Wandel ist längst nicht abgeschlossen, sondern als Prozess zu begreifen. Ob und – wenn ja – welche Auswirkungen die veränderte Sicht auf Gesellschaft auf die Theoriebildung hat, wird in diesem Kapitel besprochen. In Kapitel 5 wird Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession (Staub-Bernasconi 1995; Obrecht 2005) im Kontext der Digitalisierung betrachtet. Welche Bedrohungen für die Menschenrechte ergeben sich aus automatischen Entscheidungsfindungssystemen? Welche Diskriminierungen entstehen durch Algorithmen etc.? Welchen Einfluss haben Digitalisierungsprozesse auf Teilhabe, auf die Informations- und Meinungsfreiheit und den Schutz der Privatsphäre? Welche (neuen) Handlungsoptionen werden durch die Veränderung sozialer Probleme durch digitale Medien erforderlich? Kapitel 6 widmet sich der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit (Thiersch 2020). Alltag und Alltäglichkeit werden durch Medien verändert. Allein ihre (intensive) Nutzung, aber auch ihr (inhaltlicher) Einfluss auf Entscheidungen und Empfindungen machen digitale Medien zu wichtigen Einflussgrößen im Alltag. Sie beeinflussen auch die Dimensionen der Lebensweltorientierung; Zeit und Raum sowie soziale Beziehungen werden durch digitale Medien durcheinandergeworfen und neu strukturiert. So entstehen ‚neue‘ und ‚alte‘ alltägliche Bewältigungsaufgaben durch Medien oder können mit ihnen bearbeitet werden. Hinzu kommen die Struktur- und Handlungsmaxime der Sozialen Arbeit wie Prävention, Alltagsnähe oder Sozialraumorientierung, die ebenfalls von den medialen Entwicklungen betroffen sind. Im Kapitel 7 wird Soziale Arbeit als Hilfe zur Lebensbewältigung (Böhnisch, Schröder 2019) betrachtet. Das Drei-Zonen-Modell der Lebensbewältigung wird ebenso wie die Handlungsaufforderungen unter dem Aspekt der Digitalisierung aufgeschlüsselt.

Schließlich kann gezeigt werden, dass die Theorien der Sozialen Arbeit nach wie vor ihre Berechtigung und Gültigkeit bewahren, aber die konkrete Ausdifferenzierung der einzelnen Aspekte immer im Kontext der Digitalisierung geschehen muss.

Teil I: Digitalisierung und Gesellschaft

2. Algorithmen und Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit

Als Wissensgrundlage der Digitalisierung werden in diesem Kapitel zentrale Begriffe erläutert. Nach der Betrachtung des Begriffes ‚algorithmische Strukturen‘ und seiner Ausdifferenzierung in ‚Künstliche Intelligenz‘ (KI) und ‚wissensbasierte Systeme/Expertensysteme‘ sowie ‚maschinelles Lernen‘, wird die Anwendung dieser Begriffe in der Sozialen Arbeit beschrieben. Möglich wird der Einsatz algorithmischer Strukturen erst durch riesige Datenmengen (Big Data), auf die zurückgegriffen werden kann – und mit deren Hilfe schließlich sogar die Zukunft vorausgesagt werden kann (Predictive Analytics). Algorithmische Strukturen bilden in all ihren Ausprägungen die uns umgebende digitale Architektur, deren Auswirkungen auf die Gesellschaft und die darin lebenden Individuen sich teilweise sichtbar, bisweilen aber auch unsichtbar entfalten.

2.1 Algorithmische Strukturen

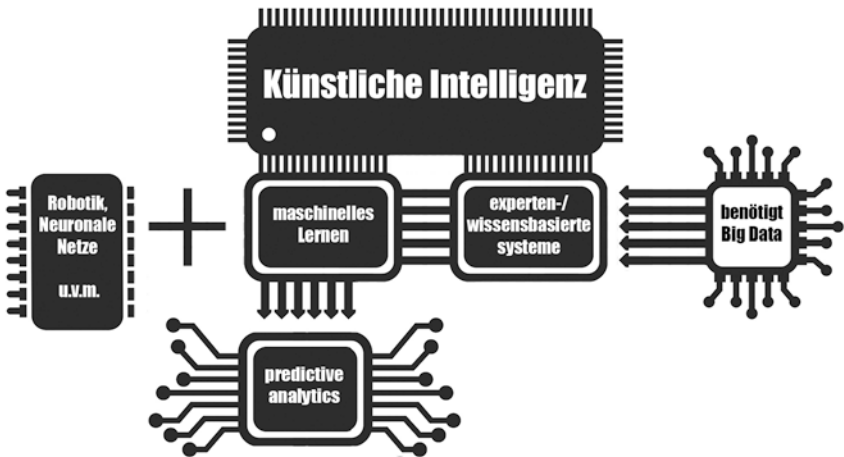
Der Begriff ‚algorithmische Strukturen‘ dient im Folgenden als Sammelbegriff für eine ganze Reihe von digitalen Phänomenen, deren Unterscheidung nicht ganz trivial ist. Gemeinsam ist all diesen Phänomenen, dass sie digitale Räume strukturieren und auf analoge Räume einwirken. Um diese Prozesse – die auch mit dem Begriff der digitalen Architektur beschrieben werden können – zu verstehen, ist es wichtig, sich intensiv mit den einzelnen Ausprägungen zu beschäftigen: Künstliche Intelligenz, mit den Teilbereichen Machine Learning, Big Data-Analysen oder wissensbasierten Systemen ist nur eine der Ausdifferenzierungen von algorithmischen Strukturen im digitalen Raum, die eine immer größere Bedeutung für unser (Offline-)Leben haben. Dieses Kapitel gibt einen groben Überblick darüber, was hinter den unterschiedlichen Begrifflichkeiten und Klassifizierungen steckt. Hierbei wird auf eine tiefe informationstechnische Auseinandersetzung verzichtet, da diese für eine sozialwissenschaftliche Einordnung nicht relevant erscheint. Eng mit den algorithmischen Strukturen verwoben ist dagegen die Hardware, mithilfe derer diese Strukturen überhaupt erst ihre Wirkmacht entfalten können. Die Hardwarekomponenten werden deshalb bei einigen Punkten explizit mitgedacht oder gesondert erwähnt.

Algorithmen sind, aus einer informationstechnischen Perspektive, im Grunde einfache Handlungsanweisungen. Genauer: formalisierte und präzise festgelegte ‚Berechnungsvorschriften‘, die mithilfe eines begrenzten Zeichenvorrats kodiert sind. Um auf einer Hardwarekomponente ausgeführt zu werden, müssen

Algorithmen in einer Programmiersprache vorliegen. Hierbei sind in der grundlegendsten Form Bedingungen für eine Ereigniskette festgelegt: „wenn a, dann b“, „wenn nicht a, dann c“. Neben diesen Bedingungen bestehen Algorithmen häufig auch aus Schleifen und Wiederholungen jener Anweisungen.

Algorithmen zerlegen Aufgaben in einzelne Teilschritte und geben Anweisungen, wie diese durchzuführen sind. „Dadurch kreieren sie gleichsam virtuelle Spiegelwelten, die in der Lage sind, logisch strukturierbare Probleme nach einem eindeutig festgelegten Verfahren in endlicher Zeit allgemeingültig zu lösen“ (Martini 2019, S. 18). In der Regel sollen Algorithmen demnach terminieren, das heißt irgendwann zu einem Ende bzw. Ergebnis führen. Alle Prozesse, die in Computern oder Smartphones ablaufen, basieren letztlich auf Algorithmen (vgl. Frischlich/Boberg/Quandt 2017, S. 72). In der Regel haben wir es aber nicht mit einem einzelnen Algorithmus zu tun, sondern mit vielen, die zusammen mit Datenstrukturen zu Software(-systemen) kombiniert werden. Zu diesen Softwaresystemen gehören auch Künstliche Intelligenz oder wissensbasierte Systeme. Nachfolgend wird der Begriff ‚Algorithmus‘ dementsprechend als Teil einer Software verstanden. Da algorithmische Strukturen ihre gesellschaftlich relevante Wirkkraft erst durch ihren Einsatz in sozialen, ökonomischen, administrativen oder rechtlichen Bereichen entfalten, wird sowohl die verwendete Datenbasis für Analysen oder selbstlernende Systeme als auch der Einsatzzweck dieser Systeme genauer betrachtet.

Abbildung 1: Verhältnis von Künstlicher Intelligenz zu maschinellem Lernen/ wissensbasierten Systemen und Big Data



In diesem Buch wird Künstliche Intelligenz, wie im Schaubild 1 dargestellt, als Oberbegriff verstanden. Teilbereiche hiervon sind *Expertensysteme/wissensbasierte Systeme* sowie *maschinelles Lernen*. Bei *Predictive Analytics* wiederum handelt es sich um einen Teilbereich von maschinellem Lernen. All diese Systeme

benötigen große Datenmengen (Big Data). Im Folgenden werden diese Begriffe noch einmal erläutert, da die dahinterstehenden Anwendungen auch für die Soziale Arbeit relevant sind. Weitere Teilbereiche wie beispielsweise Robotics oder neuronale Netze werden im Folgenden trotz ihrer Bedeutsamkeit nicht weiter behandelt, da dies ansonsten zu weit führen würde.

2.2 Künstliche Intelligenz

Der Begriff *Künstliche Intelligenz (KI)* wurde zum ersten Mal 1956 auf der Dartmouth Conference am Dartmouth College in Hanover (New Hampshire) erwähnt. Er ist somit keineswegs neu und demzufolge etablierter als andere Begrifflichkeiten wie zum Beispiel das maschinelle Lernen. Beschrieben wird mit dem Begriff eine Softwareanwendung, die nicht rein deterministische bzw. statische Lösungswege beschreitet, sondern aufgrund von Erfahrungen ihre Ausgangskonfiguration weiterentwickelt. Im Kern handelt es sich hierbei um angewandte Mathematik, genauer Stochastik, die in großen Datenmengen Muster erkennt und hieraus Rückschlüsse zieht, welche sich sodann im maschinell erzeugten, intelligenten Verhalten wiederfinden (vgl. Martini 2019, S. 20 f.). Weitere Formen sind logische Inferenz- oder Planungssysteme, die deterministische Züge aufweisen. Eine genaue Definition und die Abgrenzung des Begriffes zum maschinellen Lernen und zu wissensbasierten Systemen ist äußerst komplex und in der Literatur widersprüchlich beschrieben (vgl. Beierle/Kern-Isberner 2014; Martini 2019). Bei Künstlicher Intelligenz wird zwischen schwacher und starker KI unterschieden. Unter einer schwachen KI versteht man ein System, das eine spezifische Aufgabe bewältigen kann. Eine starke KI hingegen, auch Superintelligenz genannt, kann ‚richtig‘ lernen und viele unterschiedliche Bereiche abdecken sowie sich selbständig neue Bereiche aneignen. Bisher ist es noch nicht gelungen, eine starke KI zu entwickeln. 2017 haben die chinesischen Forscher:innen Feng Liu, Yong Shi und Ying Liu untersucht, welchen IQ gängige KIs aufweisen. Im Ranking konnte die *Google-KI* mit einem IQ von 47,28 die Konkurrenz ausstechen. Dahinter folgten *Baidu* (32,92), *Bing* (31,98) und mit deutlichem Abstand Apples *Siri* mit einem Wert von 23,94. Somit waren die KIs einem durchschnittlichen sechsjährigen Kind unterlegen (vgl. Feng/Yong/Ying 2017). Die Entwicklung neuer, valider IQ-Tests für KIs verspricht aber, diese besser untereinander und mit Menschen vergleichen zu können (vgl. Chollet 2019).

2.3 Wissensbasierte Systeme/Expertensysteme

Unter *wissensbasierten Systemen* versteht man ein bedeutendes Teilgebiet der Künstlichen Intelligenz. Es gibt verschiedene solcher Systeme. Am bekanntesten