



Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung – Befunde und Entwicklungen

Überblick

- Was bedeutet Digitalisierung für die Soziale Arbeit?
 - Digitalisierung in der Sozialen Arbeit
 - Digitalisierung der Gesellschaft als Kontext
- Welche Fragen und Herausforderungen stellen sich in diesem Zusammenhang?
- Wie paßt die Onlineberatung in dieses Feld?
- Welche Implikationen und Entwicklungsaufgaben ergeben sich aus den Digitalisierungsentwicklungen für die Onlineberatung?



Mediatisierung Sozialer Arbeit (Kutscher et al. 2015a und b)

- Digitalisierung verändert Anlässe, Formen und Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit
- Themen aus der „klassischen“ Debatte in der Sozialen Arbeit, verlagern sich in einen digitalisierten Kontext
- Alltagspraktiken von Professionellen wie Adressat_innen in medialen Bezügen verschränken sich in einer Melange institutionell-beruflicher und privater Kontextualisierungen
- Verfügbarkeit von zusätzlichen Informationen über Adressat_innen, die erst durch mediatisierte Umgebungen für Fachkräfte zugänglich werden
- Digitale Medien: Arbeitsmittel und Organisationstechnologien
- Informationstechnologien transformieren das Verhältnis von Organisation und Profession und die Wissens- und Entscheidungsbasis der Professionellen

Soziale Dienste in der digitalisierten Gesellschaft – Neue Formen, Ambivalenzen, Chancen und Risiken

Erweiterte
Kommunikations-
wege und
Unterstützungs-
formen
(Klein 2008,
Kutscher/Kreß 2015)

Neue Angebots-
und Beteiligungs-
möglichkeiten
und -formen
(DJI/TU Dortmund
2011, Wagner et al.
2013)

Digitale
Ungleichheit
(Zillien 2009,
Kutscher/Otto 2014)

Veränderte
Privatheits-
normen und
Normierung von
Handeln
(Kutscher 2013)

soziale
Zugehörigkeit um
den Preis des
Kontrollverlusts
über eigene
Daten

Diskrepanz
Aufgeklärtheit
– faktisches
Handeln
(Wagner et al. 2011,
Calmbach et al.
2016)

Neue Verantwor-
tungs-
dimensionen
(Kutscher 2016)

Logiken der
Algorithmen:
Big Data
(Cukier/Mayer-
Schönberger 2014),
predictive
analytics
(Andrejevic 2011)

Onlineberatung heute (Reindl 2018): Ausdifferenzierung

- Etablierung sowohl von eigenständiger Onlineberatung und „Blended Counseling“
- Kontinuität der webbasierten datensicheren Strukturen bei seriösen Anbietern
- Zielgruppenspezifisch, dezentrale trägerbezogene Ausdifferenzierung und zentrale trägerübergreifende „Knotenstrukturen“ parallel
- Professionelle, Peer- und Laienangebote, multi- und monoprofessionell
- Kontinuierliche Herausforderungen: Lokalisierung, Angebot für alle, Responsivität des Angebots/Qualitätssicherung

ERFAHRUNG
(Methoden,
Datenschutz...)

**DIGITALISIERUNGS-
ENTWICKLUNGEN**
(Alltagsmedien: soziale
Netzwerke, Apps...)

ONLINEBERATUNG

ETHISCHE FRAGEN

**FACHLICHE DISKURSE
UND STANDARDS**

Ethische Spannungsfelder im Kontext der Digitalisierung

Verobjektivierung vs.
Exklusion

Vulnerabilität und Schutz
vs. Autonomie und
Teilhabe

Öffentlichkeit vs.
Privatheit

Einzelfall vs. Normierung/
Normalisierung

Fachliche vs. Technische
Logiken

Ethische Standards für die Nutzung von Facebook in der Sozialen Arbeit – ein Beispiel (Dolinsky/Helbig 2015, 64)

Einverständnis erhalten	<ul style="list-style-type: none">• Social media in einfacher Sprache erklären• Kommentierung und Beteiligungskonzept auf der Profilseite• Um Erlaubnis fragen bevor man Jugendliche online kontaktiert
Vertraulichkeit absichern	<ul style="list-style-type: none">• Social media nur im privaten Bereich und nur auf Einladung nutzen• Auf Social media Seiten erläutern, wer wofür verantwortlich ist – sowohl auf Seiten der AdministratorInnen als auch auf Seiten der Zielgruppen
Offenlegung von sensiblen Informationen vermeiden	<ul style="list-style-type: none">• Keine Erwähnung (sozial-)pädagogischer Inhalte auf Social media Seiten• Social media offen und für alle öffentlich halten• Profilseiten ohne Erwähnung von sozialpädagogischen Inhalten erstellen• Informieren der Jugendlichen über Gefahren im Netz und Risiken der Erkennbarkeit
Identität verifizieren	<ul style="list-style-type: none">• Social media Fotos mit Klientendaten abgleichen• Name, Geburtsdatum, -ort und Emailadresse prüfen• Verwandte und Freunde im Netzwerk der Person abgleichen• Profil in persönlichem Kontakt prüfen

Herausforderungen für Verantwortung und fachliche Standards in der Onlineberatung

Ungleiche Teilhabe an Angeboten –
implizite Exklusion
Ermöglichung von Zugang im
„blended“-Modus

„Soziale“ Medien
als öffentliche und
private Räume

Metdatendilemma
(Prekäre Räume –
Lebenswelt der
Zielgruppen)
Diffusitäten beruflich-
privat
Fachliche/private
Medienpraktiken

Digitale Ungleichheit

Kontext der Onlineberatung:
Überwachungskapitalismus (Zuboff 2015)
„Adiaphorisierung“ (Bauman)
Erweiterte Datenschutzkontexte

Technisierung und
Big Data



Spezifische Herausforderungen für die Onlineberatung im Kontext der Digitalisierung

- Einbringen der langjährigen Erfahrungen im Digitalen in andere Bereiche digitalisierter Sozialer Arbeit (insb. Datenschutz!)
- Schnittstellen mit den anderen digitalisierten Anteilen von Organisationen
- Sicherung von Fachlichkeit, von Zielgruppenerreichung, Berücksichtigung Abwägung ethischer Fragen unter den Bedingungen von digitalisierter Falldokumentation, Algorithmisierung und Einbettung in digitalisierte Alltagskommunikation
- Qualitätssicherung unter den Bedingungen von Big Data
- Verjüngung NutzerInnengruppen → Angebote für Kinder im Spannungsfeld Autonomie und Schutz?

Ausblick

Reflexionsbedarfe

Bisherige Erfahrungen/Wissen/
Strukturen und Verknüpfung mit
den anderen digitalisierten
Bereichen in Organisationen

Neue pädagogische und
informationelle
Zugriffsmöglichkeiten

Vulnerable und benachteiligte
„schwer erreichbare“
Zielgruppen

Dilemma Zielgruppenerreichung
– datenprekäre Räume/Dienste

Abgrenzung beruflich -privat

Qualitätssicherung

Weitere Auseinandersetzung mit
dem Problem der digitalen
Ungleichheit

Systematischer Transfer der
langjährigen Erfahrungen aus der
Gestaltung von
Onlineberatungsstrukturen in die
erweiterten Digitalisierungsfelder
Sozialer Arbeit

Rahmenbedingungen und Strukturen
bei hybriden Onlineberatungsangeboten

Neue Verantwortungsdimensionen für
Träger und Fachkräfte über Onlineberatung
hinaus: Reflexion ethischer und fachlicher
Fragen mit Blick auch auf Kontexte

Danke für ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Prof. Dr. Nadia Kutscher
Lehrstuhl für Erziehungshilfe und Soziale Arbeit
Department Heilpädagogik und Rehabilitation
Humanwissenschaftliche Fakultät
Universität zu Köln

E-Mail: nadia.kutscher@uni-koeln.de
Homepage: <https://www.hf.uni-koeln.de/39350>