

Die Mediatisierung professionellen  
Handelns in den Arbeitsfeldern der  
Sozialen Arbeit: Zur Situation der Fachkräfte in  
der Schweiz

Inauguraldissertation

zur Erlangung des Akademischen Grades

einer Dr. phil.,

vorgelegt dem Fachbereich 02 - Sozialwissenschaften, Medien und Sport

der Johannes-Gutenberg-Universität

Mainz

von

Caroline Pulver

aus Bern, Schweiz

Bern

2023



Prüfungskolloquium: Freitag, 23. Juni 2023

Referentin: Prof. Dr. Alexandra Klein

Korreferent: Prof. Dr. Constantin Wagner



# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>1</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>5</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>7</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>9</b>
<b>Teil A: Theoretische und empirische Rahmung der Teilstudien</b>	<b>19</b>
<b>2. Mediatisierung</b>	<b>21</b>
2.1 Mediatisierung als gesellschaftlicher Transformationsprozess	23
2.2 Empirische Annäherung an den mediatisierten Alltag	29
2.3 Inhaltliche Integrationspunkte	39
<b>3. Soziale Arbeit und Mediatisierung</b>	<b>41</b>
3.1 Bisherige Mediatisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit anhand des Beispiels der Onlineberatung	44
3.2 Empirische Annäherung an aktuelle Mediatisierungsentwicklungen in der Sozialen Arbeit	48
3.3 Inhaltliche Integrationspunkte	52
<b>4. Professionelles Handeln und Digitale Medien</b>	<b>54</b>
4.1 Zur Professionalisierung und zur Profession Soziale Arbeit	55
4.2 Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit	59
4.3 Digitale Medien als Teil professionellen Handelns	68
4.4 Inhaltliche Integrationspunkte	75

<b>Teil B: Methodik und Ergebnisse der Teilstudien</b>	<b>77</b>
<b>5. Konzeptionelle Überlegungen und Entwicklung der empirischen Erhebungen</b>	<b>79</b>
5.1 Fachkräfteerhebung Digitale Medien: Ausgangslage, Ziele und Durchführung der quantitativen Studie	85
5.1.1 Thesen und Forschungsfrage	85
5.1.2 Methodenexkurs: Online-Forschung	87
5.1.3 Datenerhebung: Online-Survey	97
5.1.4 Datenauswertung: Korrelationsanalyse	120
5.2 Gruppendiskussionen Digitale Medien: Ausgangslage, Ziele und Durchführung der qualitativen Untersuchung	122
5.2.1 Thesen und Forschungsfrage	123
5.2.2 Methodologische Überlegungen zur Erhebungs- und Auswertungsmethode	124
5.2.3 Datenerhebung: Gruppendiskussion	131
5.2.4 Datenauswertung: Dokumentarische Methode	142
5.3 Methodenreflexion	153
<b>6. Resultate Fachkräfteerhebung Digitale Medien: Zum Zusammenhang von Nutzung und Einstellungen zu Digitalen Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit</b>	<b>156</b>
6.1 Beschreibung der Stichprobe	156
6.2 Nutzung Digitaler Medien	165
6.3 Einstellungen zu Digitalen Medien	174
6.4 Inhaltliche Integrationspunkte	184

**7. Ergebnisse Gruppendiskussionen Digitale Medien: Digitale Medien als Gefahr und Problem?! – Rekonstruierte Orientierungen zu Digitalen Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit** **186**

---

7.1 Fallbeschreibung Kraniche	191
7.1.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	193
7.1.2 Digitale Medien als eigene, verdeckte Welt	194
7.2 Fallbeschreibung Falken	201
7.2.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	203
7.2.2 Generationale Anforderung, eine nicht-verstehbare Welt zu verstehen	205
7.3 Fallbeschreibung Adler	211
7.3.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	214
7.3.2 Digitale Medien als Gefahr (oder doch nicht?)	215
7.4 Fallbeschreibung Schwalben	221
7.4.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	223
7.4.2 Selbstschutz und Abgrenzung zu Digitalen Medien – Die Trennung von innen und außen	224
7.5 Fallbeschreibung Spatzen	231
7.5.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	233
7.5.2 Die Soziale Arbeit hat viel zu tun, aber wir können nichts ausrichten	235
7.6 Fallbeschreibung Meisen	241
7.6.1 Zur Nutzung Digitaler Medien	243
7.6.2 Digitale Medien als Spiegel der Gesellschaft	245
7.7 Gefahren- und Problemperspektive als Orientierungsproblem	250
7.7.1 Gefahren- und Problemperspektive: Die Dimension <i>Adressat*innen</i>	255
7.7.2 Gefahren- und Problemperspektive: Die Dimension <i>Profession</i>	265

7.8 Soziogenetische Skizzen: Inhaltliche Integration der empirischen Erhebungen	281
<b>Teil C: Weiterführende theoretische Verdichtung</b>	<b>291</b>
<b>8. Diskussion</b>	<b>293</b>
8.1 Digitale Medien und der Risikodiskurs	294
8.2 Digitale Medien und die Paradoxien und die Antinomien des professionellen Handelns	302
8.3 Digitale Medien und neue Differenzkonstruktionen	308
<b>9. Schlussfolgerungen</b>	<b>316</b>
<b>10. Dank</b>	<b>321</b>
<b>11. Literaturverzeichnis</b>	<b>323</b>
<b>12. Anhang</b>	<b>343</b>
Anhang A	343
Fragebogen/Befragungsinstrument quantitativ	343
Anhang B	362
Flyer Rekrutierung Teams für Gruppendiskussion	362
Anhang C	363
Leitfaden Gruppendiskussionen/Befragungsinstrument qualitativ	363
Anhang D	365
Hauptkomponenten-Analysen der Item-Batterien zum professionellen Handeln (SPSS)	365



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Internetzugang der Haushalte im internationalen Vergleich 2021 städtisch/ ländlich, in % der Haushalte .....	30
Abbildung 2: Internetnutzung in der Schweiz nach Alter .....	31
Abbildung 3: Erweiterte digitale Kompetenzen nach Alter .....	33
Abbildung 4: Nutzung elektronischer Medien und ausgewählter Plattformen in der Schweiz 2021 .....	34
Abbildung 5: Positionierung ausgewählter Medien/Plattformen 2021 .....	35
Abbildung 6: Entwicklung 2014–2021 ausgewählter Social Media und Streaming Plattformen in der Schweiz .....	36
Abbildung 7: Design-Konzeption im Überblick .....	83
Abbildung 8: Verteilung der Fachkräfte nach Sprachregion, in % .....	158
Abbildung 9: Geschlechteranteil der Fachkräfte, in % .....	159
Abbildung 10: Verteilung der Fachkräfte nach Alter, in % .....	160
Abbildung 11: Anteil der Arbeitsfelder nach Gruppen, in % .....	162
Abbildung 12: Gründe der Mediennutzung, in % .....	168
Abbildung 13: Häufigkeit der Mediennutzung, in % .....	169
Abbildung 14: Mediennutzung je Arbeitsfeld, in % .....	171



## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Item <i>Verfügbare Digitale Medien</i> (Drop-Down-Liste).....	99
Tabelle 2: Item-Batterie <i>Einstellungen</i> .....	104
Tabelle 3: Item <i>Art des Abschlusses</i> .....	106
Tabelle 4: Item <i>Arbeitsfeld</i> .....	108
Tabelle 5: Item <i>Verfügbare Digitale Medien</i> .....	110
Tabelle 6: Handlungsfeldzuteilung und Anzahl Teilnehmende je Gruppendiskussion .....	134
Tabelle 7: Übersicht Stichprobe .....	157
Tabelle 8: Höchster Abschluss, in % .....	163
Tabelle 9: Genutzte Digitale Medien, in %.....	166
Tabelle 10: Ergebnisse Item-Batterie <i>Einstellungen</i> (Inversion berücksichtigt) .....	175
Tabelle 11: Zusammenfassung Hauptkomponentenanalyse Einstellungsdimensionen (Varimax Rotation) .....	177
Tabelle 12: Mittelwerte und Standardabweichungen der Einstellungs- und Professionalitätsdimensionen sowie der Kontextvariablen.....	178
Tabelle 13: Korrelationen der Einstellungsdimensionen mit ausgewählten Kontrollvariablen und Dimensionen der Professionalität.....	180
Tabelle 14: Übersicht befragte Teams .....	187



# 1. Einleitung

Die rasche Zunahme Digitaler Medien<sup>1</sup> in den letzten zwanzig Jahren und die sich stetig verändernden Nutzungspraktiken sind Ausdruck gesellschaftlich veränderter Kommunikationsprozesse. Die digitale Transformation ist der zentrale Wandlungsprozess, der alle Lebensbereiche betrifft und auch die Profession und die Disziplin Soziale Arbeit vor Herausforderungen stellt (Neumaier & Sagebiel, 2022, S. 316). Der weitreichende Mediatisierungsschub der Alltagswelten, der auf die Digitalisierung folgte, also die Ausdifferenzierung von Medien und Kommunikation im Kontext des Wandels von Alltag, Kultur und Gesellschaft, bedeutet, dass kommunikatives und soziales Handeln zunehmend auch mediales Handeln ist (Krotz, 2008, 2017b). Das professionelle Handeln der Fachkräfte der Sozialen Arbeit kann demnach nicht losgelöst von diesen gesellschaftlichen Veränderungen betrachtet werden. Kommunikation und (all-)tägliches Handeln lassen sich zunehmend nicht mehr in einer Dichotomie von inner- und außermedial erfahrbar darstellen, sondern vielmehr verschmelzen online und offline Räume zu hybriden Lebenswelten. So lassen sich insbesondere mit der massiven Zunahme der Smartphone- und Tablet-Nutzung in den letzten Jahren online und offline analytisch immer schwerer voneinander trennen, da Personen in wachsendem Maß nicht mehr ins Internet gehen, sondern „mit ihren mobilen Endgeräten daueronline“ (Engelhardt & Storch, 2013, S. 9) sind. Bei Personen jüngerer Alters ist diese Entwicklung sogar noch akzentuierter zu beobachten (Tillmann, 2020, S. 89). Die digitale Welt stellt keine Parallelwelt (mehr) dar, die eigentlich nicht echt ist, sondern nur echt erscheint. Vielmehr ist auch der mediale Raum als faktischer sozialer Raum zu verstehen, der sowohl medial wie sozial (prä-)strukturiert ist. „Die digitale Durchdringung des Alltags ist zwar nicht immer sichtbar, gleichwohl bestimmt sie mehr und mehr die gesellschaftliche Wirklichkeit“ (Beranek et al., 2021, S. 20). Was wir im Netz tun, hat damit reale, gesellschaftliche Folgen. „Wir erleben gerade eine entscheidende Phase des Internets, in der wir das soziale Miteinander online neu definieren. Dies hängt auch mit der Verschmelzung von offline und online zusammen, der Tatsache, dass unsere Aktionen im Netz ganz konkrete Auswirkungen auf unseren Alltag haben“ (Brodnig, 2013, S. 141).

Das Handeln in medialen Räumen<sup>2</sup> stellt damit eine Form sozialen Lebens dar und soziale Probleme sowie soziale Ungleichheiten entfalten darin ebenfalls ihre Bedeutung. In dem Maße,

---

<sup>1</sup> Als *Digitale Medien* können jene begriffen werden, die auf Software und digitale Netzwerke zurückgreifen, um Kommunikation und Informationsverarbeitung zu ermöglichen. Die Grenzen dessen, was Digitale Medien sind, verlaufen aber längst nicht immer klar (Hartmann & Hepp, 2010; Zorn, 2010). Auf die Definition Digitaler Medien wird in Kapitel 2 und Kapitel 5.1 eingegangen.

<sup>2</sup> Der Begriff des virtuellen Raums ist eher problematisch. Er suggeriert, dass der virtuelle vom realen Raum getrennt ist, also dass online und offline zwei unterschiedliche Zustände sind, in denen wir jeweils anders, unabhängig voneinander, handeln. Kutscher (2011) greift das

wie Digitale Medien (bereits privilegierteren) Gesellschaftsgruppen neue Möglichkeiten und Chancen eröffnen und andere aufgrund ungleicher Zugänge oder Nutzungsmöglichkeiten davon ausgeschlossen werden, formieren sich dementsprechend unterschiedliche neuartige Inklusions- und Exklusionsprozesse. Es manifestieren sich neue soziale Probleme, die auch für das professionelle Handeln in und mit Digitalen Medien systematisch zu reflektieren sind. Untersuchungen zeigen nämlich, dass bestehende soziale Ungleichheiten durch digitale Ungleichheiten verstärkt werden (vgl. dazu Hargittai, 2002, 2021; Henke et al., 2012; Najemnik & Zorn, 2016; Zillien, 2009). Um diese medialen Problemformationen zu bearbeiten, hat der Interventionsraum der Sozialen Arbeit konsequenterweise auch die Digitalen Medien zu umfassen, da sie sich dort zeigen. Dies erfordert zunächst einmal, dass die Soziale Arbeit aufgefordert ist, sich die Digitalen Medien zu erschließen, die für sie als Interventionsraum traditionell eher als fremdartig bezeichnet werden müssen. Die Bearbeitung und Erschließung Digitaler Medien haben Konsequenzen auf Ebene der einzelnen Fachkräfte, die diese in der Zusammenarbeit mit Adressat\*innen<sup>3</sup> nutzen, aber auch Konsequenzen auf Ebene von Disziplin und Profession, auf welcher die veränderten Anforderungen für die Soziale Arbeit und der damit verbundene gesellschaftliche Auftrag neu gedacht werden müssen. Es sind folglich auch die mediatisierten Veränderungen gesellschaftlicher Kommunikationsprozesse und Lebenswelten, die zu neuen Anforderungen für die Soziale Arbeit führen. In dem Maße, wie sich im mediatisierten Alltag soziale Realitäten und Probleme manifestieren, sind damit auch Konsequenzen verbunden für die „Anlässe, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt, als auch hinsichtlich der Formen, in denen sie ihren Gegenstand bearbeitet [...] sowie schließlich für die Rahmenbedingungen, innerhalb derer sie sich vollzieht“ (Kutscher et al., 2015a, S. 3). Gerade weil oder wenn Digitale Medien flächendeckend und für die unterschiedlichsten Bereiche zum Einsatz kommen, stellt sich die Frage, inwiefern durch das Potenzial digitaler Lösungen „fachliche Logiken teils durch die mit technischen Anwendungen verbundenen Logiken unter Druck geraten, sich unmerklich verändern, ausgehebelt werden oder bestimmte Dynamiken verstärkt werden“ (Kutscher, 2018,

---

Argument auf, dass der virtuelle Raum nicht unabhängig vom realen Raum gedacht werden kann. Letzterer beeinflusst den virtuellen Raum zu deutlich in seinen Ausprägungen (mit entsprechenden Rückkoppelungen auf den realen Raum) und hier wie dort finden „Aushandlungen von Machtverhältnissen“ (Kutscher, 2011, S. 1303) statt. Auf den Begriff *Raum* im Kontext Digitaler Medien wird in Kapitel 3 noch einmal Bezug genommen.

<sup>3</sup> Grundsätzlich wird in der vorliegenden Arbeit der Begriff *Adressat\*innen* verwendet. Er ist umfassender als der Begriff *Klient\*innen* und weniger zuschreibend. Im Kontext der Handlungsfelder der Sozialen Arbeit in der Schweiz ist der Begriff *Klient\*innen* allerdings deutlich gebräuchlicher, weshalb im Rahmen der quantitativen Teilstudie der Begriff öfters auftaucht und auch im Fragebogen verwendet wurde. Auch in Zusammenhang mit wörtlichen Zitaten findet der Begriff Eingang in die Arbeit. Auf eine Aufarbeitung der Herkunft der beiden Begriffe wird allerdings verzichtet, weil eine solche Aufarbeitung angesichts des Themas der vorliegenden Arbeit zu wenig inhaltliche Relevanz aufweist.

S. 6). So werden auf der Ebene des professionellen Handelns auch neue Dimensionen fachlicher Verantwortung sichtbar, „u.a. Fragen des Datenschutzes, des Umgangs mit Daten, des neuen Umgangs mit Nähe und Distanz etc.“ (ebd.). Wenn bedacht wird, dass gewisse Digitale Medien, die auch in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit genutzt werden, *Alltagsmedien* und damit zu kommerziellen Zwecken entwickelte Medien darstellen (wie beispielsweise Soziale Medien), sind Überlegungen und Konzepte zur fachlichen Nutzung eigentlich ein Muss. Denn im Gegensatz zu spezifisch *professionalisierten Digitalen Medien*, wie zum Beispiel die Softwaregrundlage für eine Datenbank der Sozialen Dienste, wurden diese nicht vor dem Hintergrund expliziter beruflicher Anforderungen entwickelt.

Die unterschiedlichen Ebenen, auf die die digitalen Transformationsprozesse Auswirkungen haben, verdeutlichen, wie anspruchsvoll es ist, relevante Fragen rund um die Mediatisierung des Handelns oder des noch breiter gefassten Themas der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zu formulieren und einer empirischen Untersuchung zugänglich zu machen. „Digitalisation is increasingly proving to be a chimera. In recent years, the great potential that digital tools offer for education, deliberation and empowerment has been confronted with increasing recognition of the risks of disinformation, control and dependence“ (Steiner, 2021, S. 3359). Die gesellschaftlichen Herausforderungen, die durch die digitalen Transformationsprozesse entstehen, stellen Fachkräfte der Sozialen Arbeit genauso vor neue Herausforderungen und Fragen wie die Entwicklung und Veränderung von Infrastruktur, „auf die mitunter erst noch Antworten (jenseits einer bewahrpädagogischen Medienabstinenz) gefunden werden müssen“ (Unger, 2021, S. 52). Bleibt die Reflexion der bisher angesprochenen Mediatisierungs- und Digitalisierungsprozesse in ihrer Komplexität und Totalität aus, besteht die Gefahr, „dass der Einfluss auf pädagogische Konzepte nicht erkannt und beide Metaprozesse ... lediglich als Einflussgröße auf Rahmenbedingungen wahrgenommen werden“ (Roeske, 2018, S. 18). Wenn Phänomene der Mediatisierung und Digitalisierung im Mittelpunkt von Forschungsarbeiten der Sozialen Arbeit stehen, dann sind es oft explizit oder implizit die Adressat\*innen, um die es geht. Die Seite der Fachkräfte und der Organisationen „spielt häufig nur unmittelbar in der Pragmatik von Techniknutzung oder der Ent-Örtlichung und Ent-Zeitlichung von Erbringungsverhältnissen“ (Engelhardt et al., 2019, S. 45) eine Rolle. Das professionelle Handeln wird durch mediale Veränderungen und verändertes Medienhandeln letztlich aber ebenfalls tiefgreifend verändert (Cleppien & Hofmann, 2020, S. 69), weshalb der Fokus in der vorliegenden Arbeit auf der Situation der Fachkräfte der Sozialen Arbeit und deren professionelles Handeln mit und in Digitalen Medien liegt.

Die Erbringungsbedingungen Sozialer Arbeit und die per Definition damit verbundenen sozialen Bestandteile führen dazu, dass Fragen nach medialem Handeln oder nach Digitalen Medien in den Handlungsfeldern besonders kontrovers erscheinen. Den Fachkräften wird aufgrund ihrer selbstgewählten Zugehörigkeit zur Sozialen Arbeit teilweise Technikskepsis nachgesagt oder zumindest keine explizite Technikaffinität attestiert, weshalb unter anderem die These besteht, dass sie Digitale Medien vor allem nutzen, „wenn diese partizipativ entwickelt werden und im unmittelbaren Zusammenhang mit ihrer jeweiligen Zielgruppe stehen“ (Richter et al., 2022, S. 43). In einer aktuellen Studie wird basierend auf Castells Werken zur Internetgesellschaft von grundsätzlich zwei Perspektiven ausgegangen, wie von den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit her auf Digitale Medien geschaut werden kann (Baker et al., 2018, S. 1792 ff.): Aus der ersten Perspektive heraus wird von einem technischen Determinismus ausgegangen, in dem die Soziale Arbeit und ihre handlungsfeldspezifischen Praktiken erst nach den ursprünglichen Intentionen der Entwickler\*innen und Finanzier\*innen von Digitalen Medien in Betracht gezogen werden. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind in dieser Auffassung Abnehmer\*innen von Produkten, die *für* sie aber nicht *mit* ihnen entwickelt wurden. Spezifika des professionellen Handelns in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit werden bei der Entwicklung deshalb nicht berücksichtigt. Aus der zweiten Perspektive heraus wird von einem eher Praxis gesteuerten Determinismus in der Nutzung ausgegangen. „When looked at from this perspective, social workers have a key role to play, alongside other stakeholders, in the development of ICT infrastructure“ (Baker et al., 2018, S. 1793). Die Wichtigkeit der zweiten Perspektive, wenn die Nutzung im professionellen Handlungskontext der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit erfolgen soll, wird von anderen Autor\*innen ebenfalls betont; gerade vor dem Hintergrund noch nicht abzuschätzender Entwicklungen im Bereich der Big-Data-Analysen (Schneider & Seelmeyer, 2019, S. 125). „Das Ineinandergreifen von neuer Hardware, weiterentwickelten Algorithmen sowie sich verändernden menschlichen Praktiken und neuen gesellschaftlichen Orientierungsanforderungen kann erst dann begriffen werden, wenn man dieses Beziehungsgeflecht als dynamisches Wechselverhältnis anerkennt“ (Bettinger, 2018, S. 570). So gesehen kann unter Berücksichtigung der Profession und Disziplin die Weiterentwicklung der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit nur funktionieren, wenn die Fachkräfte darin einbezogen werden. Die einzelnen Fachkräfte wiederum müssen anerkennen, dass sie privat wie auch als professionelle Stakeholder in einem jeweils spezifischen Verhältnis zu Digitalen Medien stehen, ob sie das möchten oder nicht.

Die Mediatisierung und die darin enthaltenen Überlegungen zur Ausdifferenzierung von Medien und Kommunikation haben zum Ziel, dass der Wandel von Alltag, Kultur und Gesellschaft



im Kontext der Veränderung von Medien einer systematischen Analyse und auch empirischen Untersuchungen in verschiedenen Zusammenhängen zugänglich gemacht werden kann (Krotz, 2020). Die Orientierung an einem theoretischen Konzept mittlerer Reichweite, das nicht originär aus der Sozialen Arbeit stammt, ist dabei nicht ungewöhnlich, denn „während die Diskurse der Medienpädagogik und Sozialinformatik über eine erziehungswissenschaftliche und sozialwirtschaftliche Ausrichtung jeweils einen engen disziplinären Bezug zur Sozialen Arbeit aufweisen, spielen für den Diskurs zu Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zunehmend auch theoretische Konzepte und Modelle aus anderen sozialwissenschaftlichen Disziplinen eine Rolle“ (Seelmeyer & Kutscher, 2021, S. 21). Das Konzept der Mediatisierung lässt sich als eines dieses von der Sozialen Arbeit aufgegriffenen Konzepte verstehen, das theoretisch wie auch empirisch mittlerweile „in einer Vielzahl an Forschungsprojekten ausgearbeitet und weiterentwickelt“ (ebd., S. 21) und fest im Diskurs der Sozialen Arbeit über die Digitalisierung verankert wurde.

Es soll in der vorliegenden Arbeit vor dem Hintergrund der einleitenden Ausführungen also darum gehen, wie Überlegungen zur Mediatisierung und zum professionellen Handeln in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit aufeinander bezogen werden können. Digitale Medien als zähl-, begreif- und operationalisierbarer Teil der laufenden Mediatisierungsprozesse spielen dabei eine besondere Rolle. Die beabsichtigte Fokussierung auf das Handeln der Fachkräfte, bringt uns letztlich zu den grundlegenden Fragen der vorliegenden Arbeit:

*Wie werden die zunehmenden medialen Möglichkeiten, in Form von sich stets verändernden und diversifizierenden Digitalen Medien, von Fachkräften der Sozialen Arbeit in verschiedenen Arbeitsfeldern genutzt?*

*Was sind die Einstellungen der Fachkräfte zu Digitalen Medien und welche impliziten, handlungsleitenden Überlegungen der Fachkräfte beeinflussen die Nutzung oder auch Nicht-Nutzung Digitaler Medien?*

Jüngere Untersuchungen, auf die in der empirischen Rahmung der vorliegenden Arbeit eingegangen wird, zeigen, dass Mediatisierung alle drei Ebenen Makro, Meso und Mikro umfasst und Veränderungen auf institutioneller Ebene oder gesetzliche Rahmenbedingungen zu unterschiedlichen Möglichkeiten auf individueller Ebene führen. Individuelle Veränderungen wiederum führen über Zeit auch zu institutionellen Veränderungen respektive zu Veränderungen der Rahmenbedingungen. Unter anderem aufgrund dieser multifaktoriellen Ausgangslage, was die Nutzung Digitaler Medien in welchen Zusammenhängen und unter welchen Abhängigkeiten genau beeinflusst, wird das vorliegende Projekt als Mixed-Method-Projekt entwickelt. Letztlich kann durch die Kombination unterschiedlicher methodologischer Überlegungen die

gegenseitige Einflussnahme der Einflussebenen und ihre entsprechenden Logiken am besten untersucht werden. Verstehensweisen, die Mediatisierung vor allem als institutionelles Phänomen begreifen, werden oft mit postpositivistischen Erkenntnistheorien und quantitativen Designs assoziiert, während qualitative Designs den Fokus eher auf Praxisforschung und Zusammenhänge im Mikro-Bereich legen (Peruško, 2017, S. 58–59). Mit Blick auf das formulierte Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit wird deutlich, dass zur Erfassung der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit ein quantifizierender Zugang helfen wird, das Phänomen in seiner Bedeutung für die Profession besser zu verstehen. Um allerdings die Überlegungen der Fachkräfte zu untersuchen, die sie sich in Bezug auf die Nutzung oder auch Nicht-Nutzung Digitaler Medien in ihrer täglichen Handlungspraxis machen, ist ein qualifizierender Zugang vielversprechender. Ein Mixed-Method-Design unterstützt das Verständnis der aktuellen Mediatisierungsprozesse demnach besser, weil dadurch die institutionelle Ebene, also die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit, sowie auch die individuelle Ebene, also die einzelnen Fachkräfte, in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien beide in den Blick genommen werden können. Bei der relativ offenen Ausgangslage der vorliegenden Arbeit können so explorierende Vorgehensweisen zum Einsatz kommen, die Aussagen über die Gewichtung unterschiedlicher Einflussebenen, wenn überhaupt, erst zum Zeitpunkt der Ergebnisdarstellung erfordert.

Entsprechend eines Mixed-Method-Designs wird das Forschungsvorhaben zu großen Teilen aus eigener Datenerhebung bestehen. Doch auch ein solches Vorgehen kann nicht ohne Kontextualisierung der relevanten Begriffe, Konzepte sowie ohne den Versuch der Aufarbeitung bestehender theoretischer wie auch empirischer Grundlagen funktionieren. In den ersten drei Kapiteln werden deshalb jeweils im Zweischnitt theoretische Überlegungen sowie Darlegung des Forschungsstands die relevanten Grundlagen präsentiert:

In Kapitel 2 wird die bereits eingeführte Konzeptualisierung des Mediatisierungsbegriffs weiter vertieft und davon, was allgemeiner unter Digitalisierung verstanden wird, abgegrenzt. Es wird dargelegt, wie Mediatisierung als Theorie mittlerer Reichweite geeignet ist, die gesellschaftliche Transformation durch und in Digitalen Medien zu erklären, und welche empirischen Befunde im Rahmen der Mediatisierungsforschung diskutiert werden. Die Darstellung eines so zu begreifenden, mediatisierten Alltags in Zahlen, der sich unter anderem in der Nutzung von Internet und Digitalen Medien ausdrückt, bildet den zweiten Teil des Kapitels zur Mediatisierung.

In Kapitel 3 wird skizziert, wie die Mediatisierungsüberlegungen auf die Soziale Arbeit bezogen werden können. Auch in dieser Überführung auf die theoretische Bezugnahme durch die Disziplin und Profession Soziale Arbeit ist eine kurze Präzisierung respektive Abgrenzung zum Diskurs Digitalisierung und Soziale Arbeit notwendig. Anhand des Beispiels der Onlineberatung wird aufgezeigt, wie eine Form digitalisierter Hilfe bereits Eingang gefunden hat in die Disziplin und Profession und welche anderen, aktuellen Mediatisierungsentwicklungen erkennbar sind.

Außer der Mediatisierung steht das professionelle Handeln im Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit. Kapitel 4 beinhaltet deshalb die notwendigen Grundlagen das professionelle Handeln vor dem Hintergrund diverser Arbeitsfelder, die die Soziale Arbeit umfasst, zu verstehen und den paradoxen Kerngehalt professionellen Handelns zu erfassen. Um das professionelle Handeln möglichst handlungsfeldübergreifend in seinen Grundzügen zu verstehen, stehen die Konzeptualisierung professioneller Paradoxien (vorwiegend Schütze, 2000 und 2021) und Antinomien des Handelns (vorwiegend Helsper, 2016) im Vordergrund. Mehr Beachtung als konkrete Methoden oder einzelne Interventionsmöglichkeiten erhält die Beziehungsarbeit als Teil professionellen Handelns. Gerade in der Auseinandersetzung mit Digitalen Medien werden aber traditionelle Sichtweisen auf die Konzeption von Beziehung und Beziehungsarbeit als Interaktionen von Angesicht zu Angesicht herausgefordert. Eine empirische Annäherung an das professionelle Handeln mit und in Digitalen Medien bildet daher den Abschluss von Kapitel 4 zum professionellen Handeln und zur Verortung der vorliegenden Arbeit im Professionalisierungsdiskurs der Sozialen Arbeit.

Jedes Kapitel der theoretischen und empirischen Rahmung wird mit einer Zusammenfassung der inhaltlichen Integrationspunkte abgeschlossen, die als besonders bedeutsam für die weiterführenden Überlegungen und die Entwicklung der notwendigen Erhebungsinstrumente angesehen werden. Die grundlegenden, erkenntnisleitenden Fragen werden, wie an vorderer Stelle bereits erläutert, im Rahmen eines Mixed-Method-Forschungsdesigns untersucht. Die notwendigen Erhebungsinstrumente werden in Kapitel 5 abschließend entwickelt und diskutiert:

Eine erste quantitative Studie (Teilstudie eins) dient dabei der Bestandsaufnahme über die Nutzung der Fachkräfte von Digitalen Medien in ihrer täglichen Handlungspraxis und deren Einstellungen dazu. In Kapitel 5.1 wird die *Fachkräfteerhebung Digitale Medien* unter Berücksichtigung wichtiger Überlegungen im Bereich der quantitativen Online-Forschung erarbeitet. Bezüge zur Theoretisierung des Mediatisierungskonzepts gemäß Krotz liefern im vorliegenden Fall die entsprechende Verbindung des empirischen Vorgehens mit dem theoretischen Gerüst

der vorliegenden Arbeit. Die Tatsache, dass für den Kontext Schweiz wenig Daten zur Nutzung Digitaler Medien auf Ebene der Fachkräfte in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit verfügbar sind, macht es notwendig, auf einer beschreibenden Ebene einzusteigen. Neben der Operationalisierung der beiden Untersuchungsvariablen, Nutzung und Einstellung, werden in Kapitel 5.1 deshalb relevante Kontroll- und Kontextvariablen ermittelt, die mit der Nutzung Digitaler Medien und entsprechenden expliziten Einstellungen dazu, in Zusammenhang stehen könnten. Die inhaltlichen Integrationspunkte aus der theoretischen und empirischen Rahmung (Kapitel 2 bis 4) liefern dazu wichtige Erkenntnisse. Die Resultate der *Fachkräfteerhebung Digitale Medien* werden in Kapitel 6 vorgestellt. Dabei wird zuerst die Stichprobe beschrieben, bevor darauf eingegangen wird, welche Zusammenhänge im Rahmen der erhobenen Daten zwischen der Nutzung und den expliziten Einstellungen sowie den erhobenen Kontroll- und Kontextvariablen erkennbar werden. Kapitel 6 schließt ebenfalls mit einer Zusammenfassung der wichtigsten, inhaltlichen Integrationspunkte, die im Sinne von weiterführenden Thesen in der Konzeptualisierung und Auswertung der anschließend geführten Gruppendiskussionen (Teilstudie zwei) wieder aufgenommen werden. Ziel der Untersuchung der weiterführenden Thesen ist das bessere Verständnis der Begründungszusammenhänge, also der impliziten Überlegungen, die Fachkräfte zu einer gewissen Nutzungspraxis führen.

Gerade der Zusammenhang zwischen den individuellen Nutzungspraktiken Digitaler Medien im beruflichen Kontext und den Einstellungen der Fachkräfte mit den entsprechenden Bedeutungszuschreibungen für den beruflichen Kontext lässt sich nicht ohne Weiteres auf Basis des Fragebogens der *Fachkräfteerhebung Digitale Medien* ermitteln, der nur explizite Einstellungsmessung zulässt. Erst das rekonstruktive Verfahren in Teilstudie zwei ermöglicht die Beleuchtung der genannten inneren Zuschreibungs- und Interpretationsprozesse. In Kapitel 5.2 werden die dazu notwendigen Grundlagen für die *Gruppendiskussionen Digitale Medien* aufgearbeitet. Dabei wird ein besonderes Augenmerk daraufgelegt, wie die Operationalisierung von Einstellungen gemäß Teilstudie eins und die Orientierungsrahmen gemäß der Dokumentarischen Methode, die im Rahmen von Teilstudie zwei interessieren, aufeinander bezogen werden können. Gerade die methodologischen Überlegungen zur Erhebungsmethode (Gruppendiskussionen) und Auswertungsmethode (Dokumentarische Methode) sind ein wichtiger Bestandteil der Erarbeitung der relevanten Grundlagen.

Die umfangreiche Darstellung der Resultate aus Teilstudie zwei erfolgt in Kapitel 7. Als Vorbereitung auf die Typenbildung werden zuerst umfassende Fallbeschreibungen vorgestellt, die auch die wichtigsten Erkenntnisse der reflektierenden Interpretationen je Gruppe umfassen. Nach der Erfassung der falltypischen Merkmale erfolgt die vergleichende Arbeit, die für die

Dokumentarische Methode einen wichtigen und typischen Arbeitsschritt darstellt. Die aus der Komparation gewonnene Basistypik und deren Dimensionen werden in Kapitel 7.7 vorgestellt. Den letzten Teil der Resultatedarstellung von Teilstudie zwei bildet die inhaltliche Integration der Erhebungen in Kapitel 7.8. Die inhaltliche Integration beinhaltet keine Soziogenese im klassischen Sinne, setzt sich aber noch einmal zusammenfassend mit den übergeordneten Erklärungen auseinander, die die Basistypik zu verstehen helfen. Dazu werden auch Bezüge zu den Resultaten aus Teilstudie eins hergestellt.

Die Diskussion in Kapitel 8 ist unter Berücksichtigung der Befunde der empirischen Teilstudien gegliedert und beinhaltet drei Perspektiven auf weiterführende, theoretische Verdichtung der Teilstudien. Denn selbst wenn es theoretische und empirische Grundlagen gibt, auf denen die eigenen Erhebungen aufbauen, so musste der Ausgang der beiden Teilstudien doch recht offenbleiben, was unter anderem dem Erkenntnisinteresse und dem damit in Zusammenhang stehenden, explorativen Design der vorliegenden Arbeit geschuldet war. Die zusammenfassenden und abschließenden Gedanken in den Schlussfolgerungen des Kapitels 9 bilden den Schluss der vorliegenden Arbeit.



## **Theoretische und empirische Rahmung der Teilstudien**





## 2. Mediatisierung

Mit Blick auf die rasche Zunahme Digitaler Medien in den letzten Jahrzehnten wird deutlich, wie sich in diesem Zusammenhang die gesellschaftlichen Kommunikationsprozesse verändert haben. Was als Digitalisierung begonnen hat, endete in einen weitreichenden Mediatisierungsschub, deren Auswirkungen sich zum jetzigen Zeitpunkt gerade erst erahnen lassen (Couldry & Hepp, 2017; Krotz, 2017a, S. 16, 28; Kutscher et al., 2015a). Während mit Digitalisierung die technischen Veränderungen<sup>4</sup> von der elektrischen Schreibmaschine zu den heutigen Computern treffend beschrieben werden können, reicht das Konzept nicht aus, die gesamthaften Veränderungen der gesellschaftlichen Strukturen und Beziehungen zu beschreiben (Krotz, 2007, S. 30; 2017b, S. 353).<sup>5</sup> „Genau genommen ist dies [die Digitalisierung, Anmerkung C. Pulver] aber ein bloß technischer Begriff, der obendrein den Kern dieses technischen Wandels, nämlich den Einsatz der symbolischen Maschine Computer, aus dem Blick verschwinden lässt“ (Krotz, 2020, S. 30). Mit Mediatisierung ist hingegen die Ausdifferenzierung von Medien und Kommunikation grundsätzlich gemeint, so dass der Wandel von Alltag, Kultur und Gesellschaft im Kontext der Veränderung von Medien in den Blick genommen werden kann (Krotz, 2017a, S. 14; 2017b, S. 349; 2020). Das Konzept der Mediatisierung eignet sich demnach als möglicher analytischer Zugang zum besseren Verständnis der Metaprozesse, die den gesellschaftlichen Wandel grundsätzlich charakterisieren.<sup>6</sup> Der Begriff Mediatisierung an sich ist allerdings vieldeutig und erfährt unterschiedliche Verwendung, weil er nicht zuletzt unterschiedlich konzeptualisiert wird.<sup>7</sup> In der vorliegenden Arbeit werden darunter nicht nur einseitige Wirkungen oder reziproke Effekte von Medien auf Personen(-gruppen) verstanden, „sondern dass sich die

---

<sup>4</sup> Einen guten Überblick über die exponentielle Medienentwicklung aus Sicht technischer, technologischer Innovation liefern Couldry und Hepp (2017, S. 41).

<sup>5</sup> Auf die Unterscheidung der Begriffe Digitalisierung und Mediatisierung im Kontext der Disziplin und Profession Soziale Arbeit wird in Kapitel 3 vertiefter eingegangen.

<sup>6</sup> „Ausgehend von diesem Konzept des Metaprozesses ordnet Friedrich Krotz Mediatisierung in den Gesamtzusammenhang von drei weiteren Metaprozessen ein, nämlich ... den der Individualisierung, Globalisierung und Kommerzialisierung. In allen vier Fällen handelt es sich dabei um keine Prozesse in dem Sinne, dass sie anhand einer einzelnen empirischen Untersuchung beleg- oder widerlegbar wären. Hingegen ermöglichen alle vier als auf Metaebene theoretisierende Konstrukte, den langfristigen sozialen Wandel analytisch zu konzeptualisieren“ (Hartmann & Hepp, 2010, S. 12).

<sup>7</sup> In Bezug auf Mediatisierungsforschung kann zwischen einem institutionalisierten und sozial-konstruktivistischen Mediatisierungsbegriff unterschieden werden. Während es im ersten Fall um einen Blick auf Medien (im Sinne der vierten Gewalt) als eigenständige soziale Institution geht und Mediatisierung die Adaption dieser institutionellen Regeln auf andere Kontexte meint (beispielsweise auf Religion), ist im sozial-konstruktivistischen Verständnis des Begriffs die kommunikative Konstruktion sozialer und kultureller Realität gemeint, die von und durch Medien beeinflusst und ermöglicht wird (Adolf, 2017, S. 16). Wobei die beiden Begriffskonzepte nicht als gegensätzlich, sondern eher als Konzepte mit unterschiedlichem Fokus verstanden werden müssen (ebd., S. 19). Für die vorliegende Arbeit wird der Fokus auf das sozial-konstruktivistische Konzept von Mediatisierung gelegt, wobei es auch hier weitere Differenzierungen gibt, die in der Darstellung des Begriffs teilweise aufgegriffen werden.

Strukturen, Abläufe und Prozesse von Öffentlichkeit, Politik und (Arbeits-)Organisationen, von Alltag und Identität, sozialen Beziehungen, Erwerbsarbeit und Konsum sowie gesellschaftlichen Institutionen und Geschlechterverhältnissen zusammen mit den Medien und der darauf bezogenen Kommunikation wandeln“ (Hartmann & Hepp, 2010, S. 13). Ausgangspunkt ist damit die Konstruktion der sozialen Welt<sup>8</sup> *in* und *mittels* (Digitaler) Medien:

A way of capturing this deep, consistent and self-reinforcing role of media in the construction of the social world is to say that the social world is not just mediated but *mediatized*: that is, changed in its dynamics and structure by the role that media continuously (indeed recursively) play in its construction. (Couldry & Hepp, 2017, S. 15)

Mediatisierung als Theorie mittlerer Reichweite ist damit explizit, als zeit- und kulturgebunden zu verstehen (Krotz, 2007, S. 39). Es gab schon unterschiedliche Phasen der Mediatisierung (beispielsweise durch das Aufkommen der Zeitung), wobei die Beschaffenheit der Medien, die eine spezifische Phase prägen, von zentralerer Bedeutung sind als die Inhalte, die über die jeweiligen Medien vermittelt werden. Zur Beschaffenheit Digitaler Medien gehört, dass sie auf Software und digitale Netzwerke zurückgreifen, um Kommunikation und Informationsverarbeitung zu ermöglichen. Die Grenzen dessen, was Digitale Medien sind, verlaufen aber längst nicht immer klar. So trifft diese Definition auf *Alltagsmedien*, oder in kommerziellen Zusammenhängen entwickelte Digitale Medien, genauso zu, wie auf *professionalisierte Digitale Medien*, die vor dem Hintergrund spezifischer Softwarelösungen für berufliche Anforderungen konzipiert wurden.<sup>9</sup> Die aktuelle *Mediatisierung*, die geprägt ist durch die Beschaffenheit Digitaler Medien, soll im weiteren Verlauf des Kapitels theoretisch wie empirisch betrachtet werden.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Soziale Welt wird hier verstanden als „outcome of our joint processes of social – specifically, communicative – construction. Through the variety of our sense-making practices, we construct our social world, as something ‚common‘ to us from the beginning“ (Couldry & Hepp, 2017, S. 18).

<sup>9</sup> In der vorliegenden Arbeit wird von einer sehr breiten Definition Digitaler Medien ausgegangen, die im Rahmen von Kapitel 5.1 operationalisiert wird. Es ist auf jeden Fall eine Definition, die Alltagsmedien wie auch professionalisierte Medien meint, weil davon ausgegangen wird, dass in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und im professionellen Handeln der Fachkräfte durchaus beide genutzt werden.

<sup>10</sup> Es soll keineswegs der Eindruck erweckt werden, als dass nur die Entwicklung der Medien (hin zu Digitalen Medien) und die Wichtigkeit eben dieser, den gesellschaftlichen Wandel der letzten drei Jahrzehnte erklären könnte. „Mit der jüngeren Welle der digitalen interaktiven Mediatisierung hat sich die Rolle der großen Institutionen jedoch grundlegend verändert. Was Kommunikation ist, hat einen neuen Stellenwert bekommen ... . Kommunikatives Handeln prägt nicht mehr nur einen bestimmten Ausschnitt der Gesellschaft, den sie als ‚Kommunikationskultur‘ mit ‚Sinn‘ versorgt. Durch die jüngeren Formen der Mediatisierung wird Kommunikation zum zentralen gesellschaftlichen Prozess, der, so die These, zur Kommunikationsgesellschaft wird“ (Knoblauch, 2017, S. 325). Es ist also die Wichtigkeit von Kommunikation an sich, die es erforderlich macht, dass über Digitale Medien, als mittlerweile zentrale Medien der Kommunikation, und deren Einfluss auf den gesellschaftlichen Wandel nachgedacht wird.

## 2.1 Mediatisierung als gesellschaftlicher Transformationsprozess

Medien stellen Bedingungen für Kommunikation her. Verändern sich Art und Weise der Medien, die für Kommunikation bedeutsam sind, wandeln sich auch die individuellen, institutionellen und gesellschaftlichen Kommunikationsprozesse (Krotz, 2001, S. 19). Wobei die zunehmend technisierten Medien oder auch Technik an und für sich nicht einseitig auf Kommunikation wirken.<sup>11</sup> „Der soziale und kulturelle Wandel ist aber keine unmittelbare Folge des technischen Wandels, sondern hängt von der Organisation und Institutionalisierung der Technik in der Gesellschaft ... und insbesondere auch davon ab, wie die Menschen mit diesen Techniken umgehen“ (Krotz, 2020, S. 31). In dem Sinne, als „dass sowohl die Entwicklung und Nutzung als auch die Auswirkungen von neuen Technologien vom sozialen und technologischen Kontext abhängig sind und wiederum auf diesen zurückwirken“ (Zillien, 2009, S. 19). Kommunikation als Form sozialen Handelns erfordert, dass Menschen sich neue Techniken in Form von Medien aneignen. Sie sind es, die Medien in den Alltag integrieren, Funktionszuweisungen vornehmen und neue (Medien-)Praktiken finden (Krotz, 2001, S. 10).<sup>12</sup> In der Auslegung von Krotz (2007) umfasst der Begriff Medien<sup>13</sup> im engeren Sinne ausschließlich Kommunikationsmedien; wobei alle technischen Kommunikationsmedien „einschließlich aller damit verbundenen Formen von Institutionalisierung und (symbolischen) Handlungspraktiken“ (Hartmann & Hepp, 2010, S. 11) gemeint sind. Artefakte als Medien (beispielsweise Geld) sind damit ausgeschlossen. Der Begriff ist aber trotz allem so weit, dass Massenmedien, wie das Fernsehen, genauso unter die Definition fallen wie das Internet oder Roboter (Couldry & Hepp, 2017, S. 32). Die Einführung neuer Medien in verschiedene Lebensbereiche erfolgt auf Basis dreier grundsätzlicher Muster: Wenn die Nutzung angeregt wird, wenn sie Interessen geleitet passiert oder auch aufgrund fehlender Wahlmöglichkeiten.<sup>14</sup> Sobald sich einzelne Medien in einem

---

<sup>11</sup> Knoblauch (2017) verdeutlicht die Beziehung respektive den Einfluss von Technik auf gesamtgesellschaftliche Veränderungen folgendermaßen: „Um diesen Prozess erklären zu können, sollten wir die Technisierung keineswegs als eine Determinante betrachten. Vielmehr spielt die Technisierung dann eine gesellschaftsverändernde Rolle, wenn sie zu anderen Strukturen des kommunikativen Handelns und in der Folge auch der kommunikativen Formen und Institutionen führt“ (S. 316).

<sup>12</sup> Was implizit bereits auf den ersten Seiten der Arbeit deutlich wurde, soll an dieser Stelle expliziert werden: Dem Verständnis des Mediatisierungsbegriffs folgend, wie ihn unter anderem Friedrich Krotz geprägt hat, wird von einer sozial-kommunikativ konstruierten Realität ausgegangen. Krotz (2007) selbst formuliert die grundlegende Ausgangslage folgendermaßen: „Ferner wird ... mit dem Bezug auf den Symbolischen Interaktionismus eine Handlungstheorie vertreten, nach der die Welt als kommunikativ konstruiert begriffen wird und die am spezifisch Menschlichen der Menschen und der Gesellschaft, nämlich der Kommunikation als Form symbolischer Interaktion ansetzt. In diesem basalen Verständnis treffen sich Norbert Elias und George Herbert Mead, aber auch die Cultural Studies, Habermas und viele andere“ (S. 56).

<sup>13</sup> Eine spannende und vertiefte Auseinandersetzung mit dem Begriff der Medien im Kontext Sozialer Arbeit findet sich in Cleppien und Hofmann (2020).

<sup>14</sup> Auf die Verbreitung von neuen Medien wird später im Rahmen gewisser Überlegungen im Zusammenhang mit der *Diffusion of Innovation-Theory* von Rogers eingegangen.

Lebensbereich bewährt haben, werden sie auch für andere Lebensbereiche adaptiert und genutzt (Krotz, 2017a, S. 25). Das gilt in gleichem Maße und vor allem für Digitale Medien. Es ist also nicht die Technik an sich, die zu Veränderungen führt. Vielmehr „müssen sich die Menschen neue Techniken als Medien aneignen, indem sie sie in ihren Alltag integrieren und ihnen spezifische Funktionen, spezifischen Sinn zuweisen“ (Krotz, 2007, S. 47). Diese Aneignung, wie bereits dargelegt, geschieht nicht unabhängig von den jeweiligen kulturellen und gesellschaftlichen Bedingungen und führt dazu, dass mit jeweils neuen technischen Möglichkeiten in Form von Medien anders kommuniziert wird und dadurch auch die kulturellen und gesellschaftlichen Bedingungen auf neue Weise reproduziert werden. Neue Medien entwickeln sich meist in spezifischen sozialen Entitäten, bevor sie gesamtgesellschaftliche Verbreitung erfahren. Dabei können soziale Entitäten in diesem Verständnis Altersgruppen, Berufsgruppen oder auch ganze Städte sein (Krotz, 2017b, S. 350).<sup>15</sup> So verbreitete sich auch das Internet gesamtgesellschaftlich erst 1995, nachdem es „Anfang der 1960er Jahre seine Existenz in den Köpfen von Informatikern begonnen hatte“ (Castells, 2005, S. 27) und bis Ende der 1970er-Jahre ein Netzwerk zur Computerkommunikation für räumlich verteilte, interaktive Computergruppen von Wissenschaftlern und Hackern darstellte. Basierend auf den Möglichkeiten des Internets hat sich eine Mediennutzung etabliert, die einerseits sozial differenziert und Grundlage für die heutige, selektive Informationsaneignung und -verbreitung ist sowie andererseits, völlig neue soziale Muster und Kommunikation hervorgebracht hat (Cleppien & Lerche, 2010, S. 8). Dem Internet kommt im Vergleich zu anderen Kommunikationsmedien eine spezifische Rolle zu. Es kann aufgrund der unterschiedlichen Arten von Kommunikation, die dadurch erst möglich werden, als „Hybrid-, oder Metamedium ... oder als ein umfassender elektronisch mediatisierter Kommunikationsraum ... bezeichnet“ (Krotz, 2007, S. 35) werden. Zudem verfügt das Internet über ein noch nicht gekanntes interaktives Potenzial, was neben seinen privaten und öffentlichen Funktionen, dem niedrigen Regulierungsgrad sowie der Zeit- und Ortsunabhängigkeit zu seinen wichtigsten Eigenschaften gehört (Zillien, 2009, S. 23) und die Digitalen Medien (als *neue Medien*) erst ermöglicht hat. Gerade die Verbundenheit Digitaler Medien mit dem Internet führt dazu, dass sie alle anderen Medien (wie zum Beispiel Fernsehen, Radio oder Briefe) simulieren

---

<sup>15</sup> Die Dynamik dieser Veränderungsprozesse ist im Falle der Mediatisierung besonders komplex, weil sie nie isoliert betrachtet werden können. Sie müssen grundsätzlich in Zusammenhang mit den gesellschaftlichen und sozialen Bedingungen, in welchen sie sich vollziehen, angeschaut werden und können auch nicht unabhängig von anderen gesellschaftlichen Metaprozessen, wie Globalisierung oder Kommerzialisierung, verstanden werden (Driessens & Hjarvard, 2017, S. 2). Dieser Dynamik und Interdependenz wird in neuerer Mediatisierungsforschung besondere Aufmerksamkeit geschenkt (vgl. dazu Driessens, Bolin, Hepp & Hjarvard, 2017).

können<sup>16</sup> und „es ist diese Potenzial, das es möglich macht, dass Computer [resp. Digitale Medien, Anmerkung C. Pulver] in alle Bereiche der Gesellschaft eindringen“ (Krotz, 2020, S. 32). Die digitale Repräsentation bereits etablierter Medien und die Entstehung immer neuer Nutzungsweisen auf Basis bisheriger und neuer Digitaler Medien führt dazu, dass Medien zunehmend nicht mehr wirklich auseinandergehalten werden können; weder das eine Medium vom anderen noch die Nutzungspraktiken des einen Mediums von den Nutzungspraktiken eines anderen. Gerade die Verschmelzung von Medienpraktiken mit den Geräten und den Technologien, die diese erst ermöglichen, erfordert die Konzeptualisierung der daraus entstehenden gesellschaftlichen Konsequenzen mit einem analytischen Begriff wie dem der Mediatisierung (Krotz, 2007, S. 88). Letztlich wirft die aktuelle Entwicklung „die zentrale Frage auf, unter welchen Bedingungen in welchen Lebensbereichen sich welche sozialen Zusammenhänge im Kontext des Wandels der Medien wie verändern. Grundsätzlich ist die sich entwickelnde computergesteuerte Infrastruktur mehr oder weniger in alle symbolischen Operationen involviert, auch dann, wenn einzelne Akteure oder Individuen versuchen, das zu vermeiden“ (Krotz, 2017b, S. 358). Ein grundsätzliches Nicht-Mitmachen in den medialen Verstrickungen der gesellschaftlichen Gegebenheiten ist ohne den Ausstieg aus eben diesen gesellschaftlichen Zusammenhängen gar nicht (mehr) möglich. Ein expliziter Hinweis soll an dieser Stelle erlaubt sein, dass mit dem Internet, den Digitalen Medien und den Sozialen Medien im Speziellen durchaus auch neue Herausforderungen, vom Cyber-Crime über die Pervertierung von Meinungsfreiheit in Form von Hatespeech, für eben diese mediatisierte, alltägliche Lebenswelt hinzugekommen sind (vgl. dazu Beranek et al., 2021; Neumaier & Sagebiel, 2022; Watling & Rogers, 2012).<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Im weiteren Verlauf der Arbeit werden Digitale Medien ausschließlich vor diesem Hintergrund der Internetbasierung verstanden. Wenn also von Digitalen Medien gesprochen wird, ist grundsätzlich auch das Internet als hybrides Metamedium beteiligt.

<sup>17</sup> Mit Blick auf die bisherige Thematisierung des sozialen Wandels und der Darlegung der Unausweichlichkeit medialer Verstrickungen erscheint eine Erläuterung zur Beschaffenheit von Zeitdiagnosen im Rahmen des Theoriediskurses Sozialer Arbeit angebracht, damit vorweggenommen wird, was die vorliegende Arbeit eigentlich nicht möchte. Dollinger (2013) argumentiert, dass es für sozialpädagogische Zeitdiagnosen funktional ist, Dramatisierungen bereits bekannter Argumente zu leisten, so dass Prozesse der gesellschaftlichen Entgrenzung möglichst umfassend wirken, die gesellschaftliche Komplexität maximiert wird und der soziale Wandel und „mit ihm die Überforderung von Subjekten“ (S. 188) die Soziale Arbeit zur Intervention geradezu zwingen. Die Dramatisierungen ersetzen entsprechende Nachweise der tatsächlichen Interventionsberechtigung und auch Interventionsfähigkeit. Es lassen sich zwei Grundpositionen sozialpädagogischer Zeitdiagnosen ausformulieren, die auch im Rahmen der Digitalisierungspublikationen durchaus erkennbar werden: „Einerseits die These einer durch Prozesse der Modernisierung induzierten, zu weitgehenden Freiheit des Subjekts, das der erzieherisch realisierten Bindung und Kontrolle bedürfe; andererseits die Annahme einer zu umfassenden Re-Regulierung von Freiheit, so dass der Sozialpädagogik die Aufgabe zugeschrieben wird, Freiräume gegen ein Zuviel an Kontrolle zu schaffen“ (S. 182). Während vorliegende Arbeit also eigentlich nicht zur Dramatisierung des sozialen Wandels beitragen möchte, so scheint es der Art und Weise, wie teilweise darüber geschrieben und berichtet wird, trotzdem immanent zu sein.

Nach den Überlegungen zu den alltäglichen, lebensweltlichen, medialen Verstrickungen, in denen wir uns alle befinden, soll weiter den Zusammenhängen nachgegangen werden, dass soziale Probleme und soziale Ungleichheiten ihre Reproduktion in und mittels Digitaler Medien erfahren. Unter dem Überbegriff *digital divide* werden die vielgestaltigen mediatisierten Formen sozialer Ungleichheiten zusammengefasst, die bereits im theoretischen sowie empirischen Diskurs über soziale Ungleichheit im Lichte der digitalen Entwicklungen etabliert sind (vgl. dazu Hargittai, 2002; Klein, 2010, 2013, 2015a, 2015b; Rudolph, 2019; Verständig, Klein & Iske, 2016; Witting, 2018; Zillien, 2009; Zillien, 2010, 2014; Zillien & Hargittai, 2009). Unter dem Begriff der sozialen Ungleichheit wird grundsätzlich „die unterschiedliche Teilhabemöglichkeit an wichtigen und knappen gesellschaftlichen Ressourcen verstanden ... . Zu den kollektiv als wichtig definierten gesellschaftlichen Ressourcen gehören beispielsweise Wohlstand, Bildung, Sicherheit, Gesundheit oder individuelle Autonomie“ (Zillien, 2009, S. 29). Die Überlegungen und Konzeptualisierungen der *digital divides* schließen an diese Definition an. Digitale Medien sind dabei allerdings gleichzeitig gesellschaftliche Ressource als auch Medium, über welches gesellschaftliche Ressourcen, wie Bildung, finanzielle Kaufkraft, Unterstützungszugänge oder individuelle Autonomie verteilt und erschlossen werden. Es ergibt sich ein doppelter Bezug, der sich auf der Ebene der Konzeptualisierungen der *digital divides* als bedeutsam erweist:

- (1) So wurden und werden unter dem *first-level divide* (digitale Spaltung) als Erstes die Zugangsmöglichkeiten zur Ressource Internet<sup>18</sup> thematisiert und untersucht (vgl. dazu Hargittai, 2002). „Unter der Perspektive Digitaler Spaltung stehen Fragen des Zugangs anhand der dichotomen Unterscheidung von Nutzenden (onliner) und Nicht-Nutzenden des Internet (offliner) im Zentrum des Interesses“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 116). Ergänzt wurde die Perspektive der Nutzung und Nicht-Nutzung bald mit soziodemografischen Kategorien wie zum Beispiel Bildung, Geschlecht oder Herkunft. Zunehmend wurde die Forschung zu digitaler Spaltung im Diskurs um soziale Ungleichheit und Chancengleichheit kontextualisiert und damit mit Fragen der gesellschaftlichen Teilhabe und gesellschaftlich relevanter Ressourcen in Verbindung gebracht (ebd., S. 117).

---

<sup>18</sup> Oder eben zu den Digitalen Medien, die in diesem Sinne als Konsequenz respektive Weiterführung von auf Internet basierenden Technologien gesehen werden müssen.

- (2) Mit der zweiten unter *second-level divide* (digitale Ungleichheit) zusammengefassten Forschungsphase respektive Phase der Konzeptualisierung digitaler Ungleichheitsformationen, gelangten die Nutzungsmöglichkeiten der Ressource Internet in den Fokus. Der alleinige Zugang zum Internet führt nämlich nicht zu einer gleichberechtigten Nutzung unter allen über Digitale Medien verfügenden Personen (Iske & Kutscher, 2020; Klein, 2008). So haben sich auch gewisse Demokratisierungshoffnungen aufgrund der grundsätzlich für alle zugänglichen Informationen, solange nur der Zugang gewährleistet ist, nicht bewahrheitet. Es zeigt sich viel mehr, dass, wer offline bereits über Privilegien verfügt, zu denen gehört, der\*die auch online mehr Möglichkeiten und Privilegien besitzt (Klein, 2008). Auch hier zeigt sich ein Zusammenhang zwischen digitaler Ungleichheit und soziodemografischen Faktoren, wobei gerade auch die Fähigkeiten im Umgang mit dem Internet respektive Digitaler Medien bereits von der Bildung oder vom sozio-ökonomischen Status einer Person abhängen (Iske & Kutscher, 2020, S. 119).
- (3) Ungleichheiten können sich auch aufgrund der Regulierung der Netzneutralität sowie durch technisch-infrastrukturelle Rahmenbedingungen (zum Beispiel die Verfügbarkeit eines schnellen oder langsamen Internets, eines kleinen oder großen Datenpakets) oder auf der Ebene des Software-Codes einstellen. Solche Ungleichheiten beeinflussen die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten und entstehen quasi an der Schnittstelle des *first-* und *second-level divides*. Diese Art der Ungleichheiten wurde von Verständig et al. (2016) als *zero-level divide* thematisiert (mit Referenz auf die vor- respektive nachgelagerte Verortung zu vorherig thematisierten Ungleichheitsformationen). Andere Veröffentlichungen sprechen in diesem Zusammenhang eher von einem *third-level divide*, der bereits jene Diskriminierungen betrifft, die durch (automatisierte) Datenerhebung und Datenverarbeitung entstehen. Durch Software-Algorithmen und die Kodifizierung bestimmter Nutzungsmuster von Daten-Erhebenden-Technologien können für Nutzer\*innen von ihnen nicht gewollte negative Konsequenzen entstehen (Zorn, 2017, S. 23). „Auf Code basierende Spaltungen und Ungleichheiten werden deutlich an Phänomenen wie der Personalisierung von Internetdiensten“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 120)<sup>19</sup>, die dazu führen, dass implizite Priorisierungen auf einer „Basis für durch

---

<sup>19</sup> „Mit Blick auf Spaltungen und Ungleichheiten können diese Formen der Personalisierung in mehrfacher Hinsicht als problematisch gelten: So sind digitale Personenprofile als ‚digitale Schatten‘ für die Nutzenden selbst intransparent . . . . Auch die Personalisierung von Werbung (und Inhalten) ist für Nutzende schwer erkennbar und wird in der Regel erst über einen (sozialen) Vergleich deutlich“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 121). Gerade frühe Beispiele solcher Formen der Personalisierung auf Basis soziodemografischer Faktoren und Nutzungsweisen zeigen, dass sie das Potenzial haben die digitale Spaltung und digitale Ungleichheit zu verstärken.

Nutzer\*innen nichtkontrollierbarer normativer Entscheidungen“ (ebd.) stattfinden, so dass der Zugang zu Inhalten im Netz für Nutzer\*innen negativ beeinflusst oder verdeckt gesteuert wird (wie beispielsweise im Falle von Online-Werbung oder politischem Micro-Targeting). Trotz der fast flächendeckenden Verbreitung des Internets stellen sich Fragen nach dem Zugang vor dem Hintergrund des *zero-* respektive *third-level-divide* nach wie vor (ebd.).

Im Verhältnis von sozialen Ungleichheiten zu digitalen Ungleichheiten lässt sich feststellen, dass soziale Ungleichheiten durch digitale verstärkt werden. „Diese mit gesellschaftlichen Ungleichheitslagerungen und Folgen für die Einzelnen verbundenen Benachteiligungen sind auch nicht einfach durch vermehrte technische Ausstattung kompensierbar, sondern erfordern zum einen ein Verständnis für komplexe Zusammenhänge der Ungleichheitsreproduktion und entsprechend differenzierte Ansätze für deren Überwindung“ (Seelmeyer & Kutscher, 2021, S. 27). Es sind damit nicht etwa ausschließlich die Nicht-Nutzung, der Nicht-Zugang oder fehlende Ressourcen (im Sinne des *first-* und *second-level-divide*), die zu eingeschränkten Möglichkeiten und Chancen führen. Es ist die Nutzung an sich auf Basis algorithmisch gesteuerter Priorisierung und Personalisierungsprozesse, die zu „Einschränkung von Möglichkeiten und Lebenschancen führen kann“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 125).

Das Konzept der Mediatisierung beinhaltet unter anderem, wie die Veränderung der Kommunikation durch technisch neue Möglichkeiten und Digitale Medien zu einer weitgreifenden gesellschaftlichen Transformation und zu veränderten sozialen Fragen und Problemen führt. Dass Medien zu gesellschaftlicher Transformation und veränderten sozialen Gegebenheiten führen, ließe sich auch an der Verbreitung des Buches oder von Radio und Fernsehen erläutern. Die Verbreitung von gesellschaftlich relevanten Innovationen führt grundsätzlich zu sozialem Wandel. Was im Falle der Verbreitung und der Veränderungen aufgrund Digitaler Medien bemerkenswert ist, ist das Tempo, in welchen diese erfolgt sind und noch immer erfolgen. Rogers beschreibt in seiner *Diffusion of Innovations-Theory* den Zusammenhang von Innovationsverbreitung und sozialem Wandel folgendermaßen: „Diffusion is a kind of social change, defined as the process by which alteration occurs in the structure and function of a social system. When new ideas are invented, diffused, and adopted or rejected, leading to certain consequences, social change occurs“ (Rogers, 2003, S. 6). Dieser Diffusionsprozess verläuft grundsätzlich entlang der Schritte (1) Entwicklung einer Innovation, (2) die über bestimmte Kanäle, (3) über Zeit, (4) unter den Mitgliedern eines sozialen Systems verbreitet wird (ebd., S. 11). Für Nachrichten-Innovationen gilt, dass sich diese, im Vergleich zu technologischen Innovationen, sehr viel rascher verbreiten (lassen). „The individual only needs to gain awareness-knowledge of the



news event, while the adoption of a technological innovation consists of the knowledge, persuasion, decision, and implementation stages in the innovation-decision process“ (Rogers, 2003, S. 75). Gerade diese spezifische Eigenschaft der schnellen Verbreitung von Nachrichten-Innovationen kann als Teil der Erklärung betrachtet werden, wie und warum Digitale Medien so rasch Expansion erfuhren. Nach einer anfänglichen Phase der Implementation des Internets als weitreichende Innovation und damit Voraussetzung für alles, was später folgte, bauen Innovationen im Bereich Digitaler Medien auf mittlerweile (mehr oder weniger) bereits vorhandenem Wissen und bereits installierten technischen Voraussetzungen auf. So ist jede neue App nur noch *the latest news* und damit Nachrichten-Innovation und keine eigenständige technische Innovation mehr, weil sehr viele Personen bereits über notwendige Voraussetzungen dazu verfügen, nämlich einem Smartphone mit Flatrate. Selbst wenn hinter einer App X die neue Software Y steckt, bedeutet es für mich als Nutzerin nur eine weitere Kachel auf dem Display meines Smartphones.<sup>20</sup>

Anhand aktueller Befunde soll im weiteren Verlauf des Kapitels aufgezeigt werden, wie sich die aktuelle Mediatisierungsphase in der Verbreitung und Nutzung Digitaler Medien präsentiert. Dabei wird aus gegebenem Anlass nach Möglichkeit ein besonderer Fokus auf Befunde und Zahlen der Schweiz gelegt.

## 2.2 Empirische Annäherung an den mediatisierten Alltag

Um die alltäglichen medialen Verstrickungen empirisch darzustellen, kann an unterschiedlichen Punkten angesetzt werden. Eventuell sind es gar die eigenen Erfahrungen und Nutzungsweisen der Lesenden, die am raschesten helfen, ein Bild zu erhalten über das Ausmaß der Nutzung und die in der Einleitung proklamierte Hybridität des Alltags zu begreifen. Um der Nutzung Digitaler Medien allerdings systematischer zu begegnen als nur mit einem Hinweis auf die eigene Nutzung, werden in der Folge Daten zur Nutzung im Kontext der Schweiz aufgearbeitet. Bevor wir uns der Perspektive der Sozialen Arbeit zuwenden, ist es nämlich notwendig, den gesellschaftlichen Kontext zu begreifen, in welchem die weiteren Überlegungen zur Nutzung Digitaler Medien in der vorliegenden Arbeit zu verorten sein werden.<sup>21</sup> Das in vielfältige

---

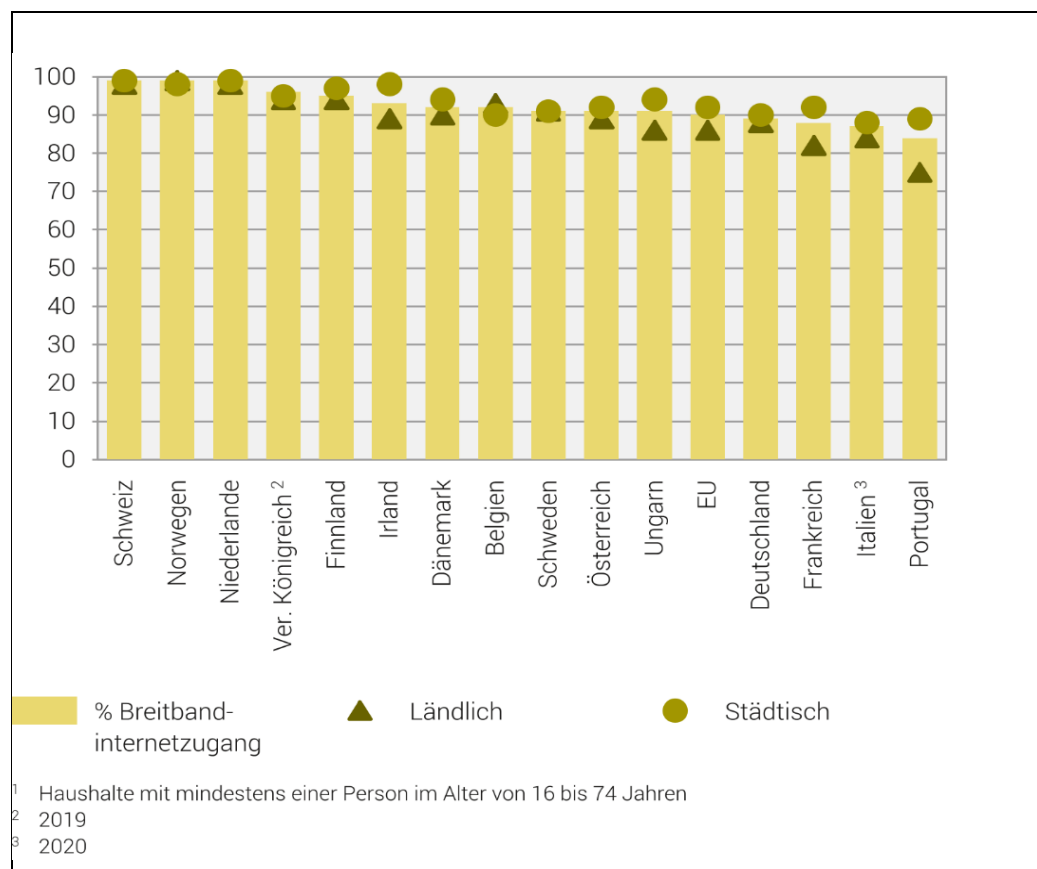
<sup>20</sup> Auf die Grenzen der Diffusionstheorie (beispielsweise, dass die Theorie nicht erklärt, inwiefern auch die beste Innovation nicht unbedingt von allen als *beste Innovation* wahrgenommen wird, weil alle unterschiedliche Traditionen und auch Perspektiven auf gewisse Themen haben, oder die Schwierigkeit in Zusammenhang mit Digitalen Medien überhaupt zu argumentieren, wo die eine Innovation aufhört und die nächste beginnt) wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen, weil sie von der Argumentationslinie, die für die vorliegende Arbeit aufgegriffen werden sollte, zu sehr wegführen würde (vgl. dazu Krotz, 2007, S. 277 ff).

<sup>21</sup> Es wird, wenn immer möglich und angezeigt, auf den Vergleich von vor und nach der Coronapandemie Bezug genommen. Die Daten der eigenen Studien sind vor der Pandemie erhoben worden. Der Vergleich der Situation vor und nach Corona soll helfen, gewisse Aussagen

Nutzungsoptionen und -praktiken ausdifferenzierte Internet ist „mittlerweile zu einem selbstverständlichen Bestandteil unterschiedlicher alltäglicher Situationen und damit der alltäglichen Lebensführung avanciert“ (Klein, 2013, S. 13). Den bereits vorgebrachten Erläuterungen zu den *digital divides* und zum Internet als hybrides Basismedium folgend, ist es deshalb als Erstes hilfreich, sich zu vergegenwärtigen, wie die Haushalte in der Schweiz grundsätzlich ausgestattet sind. Abbildung 1 zeigt, dass die Schweiz „sowohl bei der Internetanschlussquote der Privathaushalte im Allgemeinen als auch beim Anteil der Breitbandanschlüsse zur Spitzengruppe“ (Bundesamt für Statistik [BFS], 2022) innerhalb Europas gehört. Es bestehen in einigen Ländern weiterhin kleinere räumliche Unterschiede zwischen der Ausstattung in Städten und in ländlichen Gegenden. Für die Schweiz ist die Ausstattungsdifferenz zwischen Stadt und Land jedoch zu vernachlässigen.

**Abbildung 1**

**Internetzugang der Haushalte im internationalen Vergleich 2021 städtisch/ländlich, in % der Haushalte**



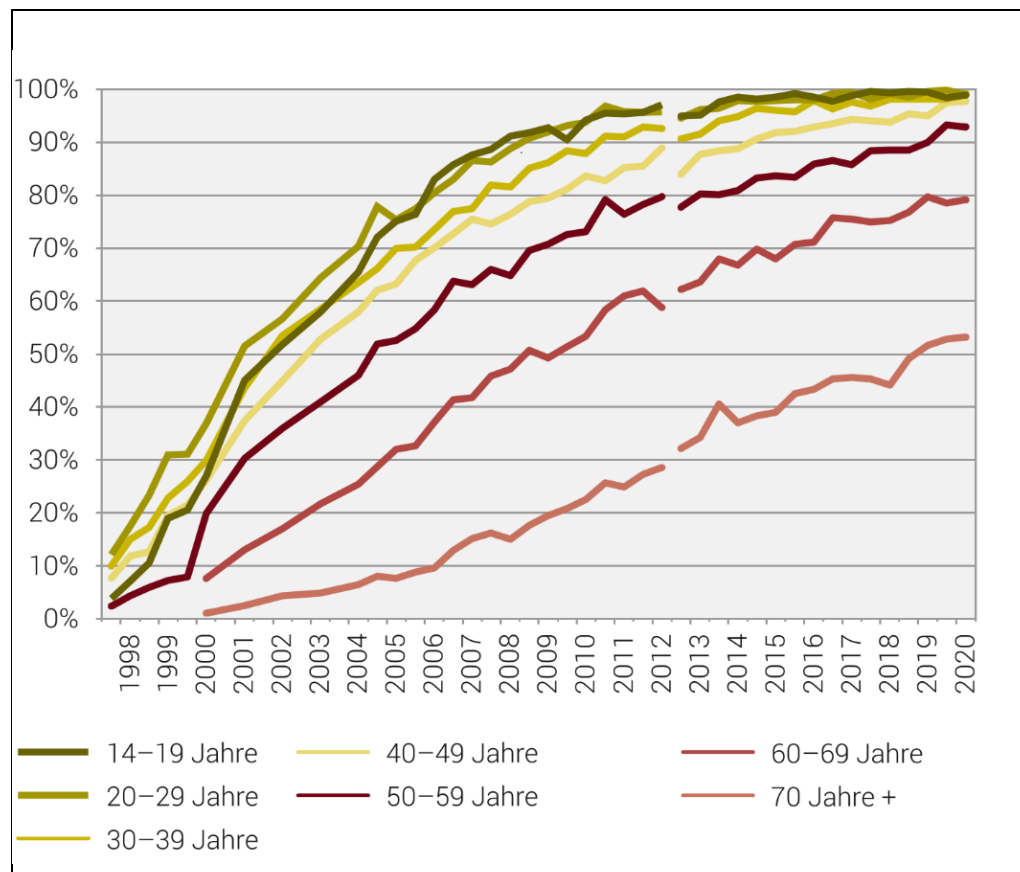
Quelle: BFS, 2022

der Resultate-Kapitel in Bezug zu möglichen Veränderungen setzen zu können. Allerdings ist nicht der systemische Vergleich der beiden Zeitpunkte Ziel der vorliegenden Arbeit, weshalb nur darauf eingegangen wird, wenn ein inhaltlicher Mehrwert oder eine Klärung für die vorliegende Arbeit damit verbunden werden kann.

Entsprechend der hohen Ausstattungsdichte erstaunt nicht, dass auch die regelmäßige<sup>22</sup> Internetnutzung in der Schweiz grundsätzlich hoch ausfällt (siehe Abbildung 2). Die Aussage, dass jüngere Personen das Internet häufiger nutzen als ältere Personen, stimmt zwar grundsätzlich (noch), allerdings ist diese Aussage angesichts der Annäherung der Gruppen der 40–49-Jährigen und der 50–59-Jährigen an die unter 40-Jährigen präzisierungswürdig. Es ist eher so, dass vor allem die Nutzung der über 59-Jährigen wirklich vom Durchschnitt abweicht, da die Gruppe der 50–59-Jährigen ebenfalls bereits eine Nutzungshäufigkeit von über 90% aufweist. Präziser wäre die Aussage, dass die Internetnutzung bei Personen ab 60 Jahren geringer ausfällt als bei Personen, die jünger sind als 60 und innerhalb der Gruppe der Personen, die 60 Jahre und älter sind, die Gruppe der über 69-Jährigen die mit Abstand tiefste Nutzung aufweist (53,2%).

**Abbildung 2**

**Internetnutzung in der Schweiz nach Alter<sup>23</sup>**



Quelle: BFS, 2020e

<sup>22</sup> Regelmäßig wurde definiert als *mehrmals pro Woche* (BFS, 2020e).

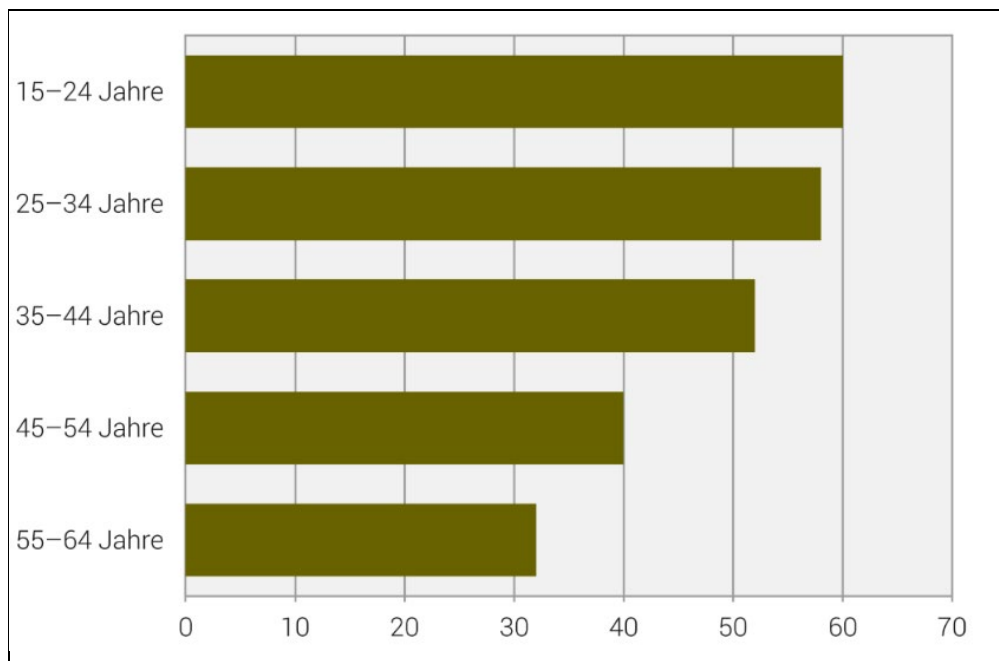
<sup>23</sup> Aus methodischen Gründen können die Ergebnisse ab Herbst 2012 nicht mit älteren Studien verglichen werden. Ein Vergleich mit kommenden Jahren ist dagegen möglich. Dies wird in der Grafik mit einem Unterbruch im Graph markiert.

Frauen nutzen das Internet tendenziell etwas weniger oft als Männer. Zum letzten Befragungszeitpunkt 2020 betrug die Differenz 6,2%, wobei die Differenz stetig etwas kleiner wurde. 2012 betrug diese noch 11,9% (BFS, 2020d). Wenn angeschaut wird, wo Personen das Internet am häufigsten nutzen, dann ist das 2020 mit 87% zu Hause der Fall. 54,9% geben an, das Internet am Arbeitsplatz zu nutzen und 51,5% nutzen es auch mobil unterwegs (ebd.). Bei der Nutzung am Arbeitsplatz muss die Unterschiedlichkeit der Berufe mitbedacht werden. Während die Dienstleistungsbranche oft vollständig auf internetbasierte Vorgänge und Abläufe angewiesen ist, benötigen Handwerker\*innen in der Regel keinen Internetzugang, um ihre Haupttätigkeit zu verrichten. In diesem Zusammenhang soll als Letztes erwähnt werden, dass es grundsätzlich eine Rolle spielt, über welchen Bildungsabschluss eine Person verfügt. So geben 2020 98,4% aller Personen mit Hochschulabschluss an, das Internet regelmäßig zu nutzen, während es bei den Personen, die ausschließlich über den obligatorischen Schulabschluss verfügen, mehr als 20% weniger sind (73,7%). Von den Personen mit einem Berufsabschluss geben 87,7% an, das Internet regelmäßig zu nutzen (ebd.). Wird der Fokus der regelmäßigen Nutzung des Internets zu den Kompetenzen im Umgang damit gewechselt, treten die altersbezogenen Unterschiede und auch andere bereits bei der Nutzung angetroffenen Unterschiede deutlicher hervor. Je jünger eine Person ist, desto eher weist sie erweiterte digitale Kompetenzen auf. Wobei die Unterschiede zwischen den Altersgruppen mit zunehmendem Alter eher noch deutlicher werden. 60% der 15–24-Jährigen und 58% der 25–34-Jährigen geben an, über erweiterte digitale Kompetenzen zu verfügen. Bei den 55–64-Jährigen hingegen nur noch 32% und bei den über 65-Jährigen sind es gar nur noch 21%.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Diese Altersgruppe wurde vom BFS gar nicht mehr in die Grafik einbezogen und für die über 75-Jährigen sind überhaupt keine zuverlässigen Daten vorhanden.

**Abbildung 3**  
**Erweiterte digitale Kompetenzen nach Alter**



Quelle: BFS, 2021a

Außer zwischen den Altersgruppen zeigt sich in Bezug auf erweiterte digitale Kompetenzen auch ein Unterschied zwischen den Geschlechtern (siehe Abbildung 3). Während 2021 insgesamt 46% der Männer angeben, über erweiterte digitale Kompetenzen zu verfügen, sind es nur 35% der Frauen (BFS, 2021b). Die Höhe des Bildungsabschlusses hat allerdings fast den größten Einfluss auf die Erlangung erweiterter digitaler Kompetenzen. So geben 56% der Personen mit einem Abschluss auf Tertiärstufe an, über erweiterte digitale Kompetenzen zu verfügen und nur 27% der Personen, die ausschließlich einen Abschluss auf Sekundarstufe II<sup>25</sup> aufweisen. Bei den Personen ohne *nachobligatorische Ausbildung*<sup>26</sup> sind es gar nur 11%, die über erweiterte digitale Kompetenzen verfügen (ebd.). Ein Blick zurück auf die Daten zur Nutzung zeigt, dass Personen mit höherem Bildungsabschlussangaben, das Internet grundsätzlich häufiger zu nutzen. Insofern scheint es plausibel, dass zwischen der Häufigkeit und der Intensität der Nutzung, des Bildungsabschlusses und den erweiterten digitalen Kompetenzen ein Zusammenhang besteht. Eine wichtige Feststellung ist, dass mit der täglichen und intensiven Nutzung des Internets sich auch die Einstellungen dazu verändern. „Während früher eine stark

<sup>25</sup> Der Abschluss Sekundarstufe II umfasst in der Schweiz alle Personen, die die obligatorische Schule abgeschlossen haben und eine Mittelschule (beispielsweise das Gymnasium) oder eine Berufslehre abgeschlossen haben.

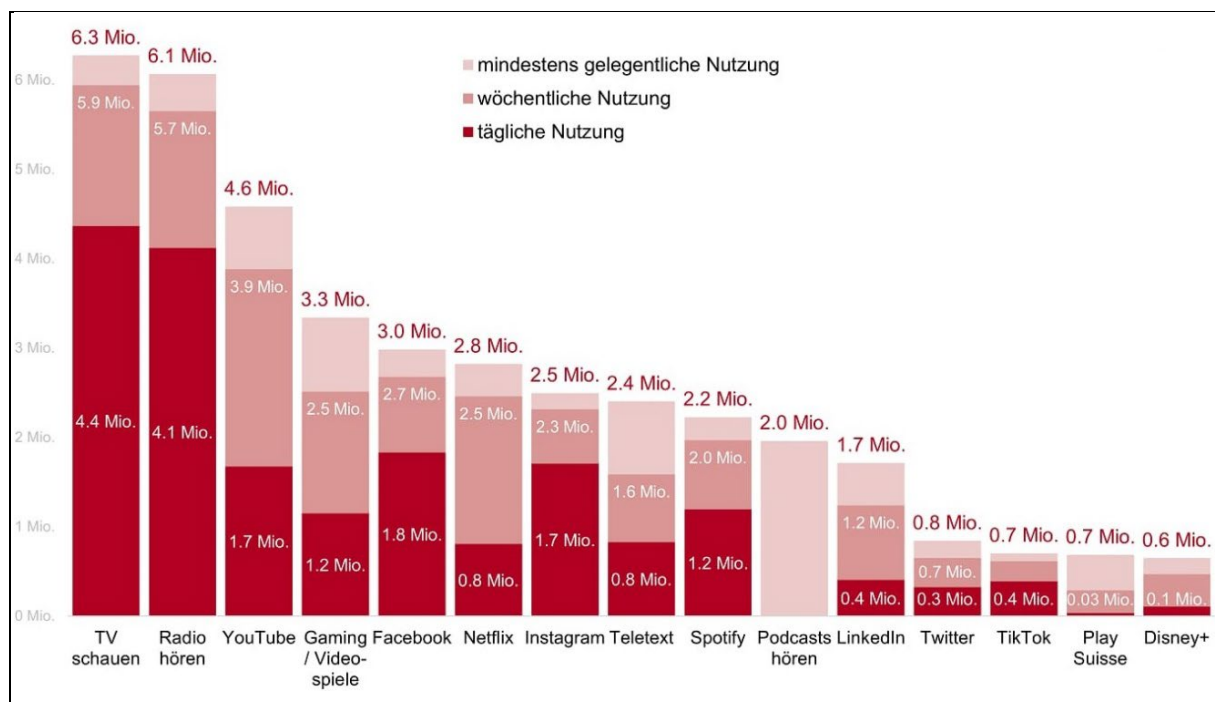
<sup>26</sup> Mit nachobligatorischer Ausbildung sind in der Schweiz alle Formen von Berufsbildung und Mittelschulen gemeint, die an die obligatorische Schulzeit von 9 Jahren anschließen.

zweckgebundene, instrumentelle Nutzung überwog, ist das Internet heute zum täglichen Begleiter für alle möglichen Fragen und Themen geworden“ (Engelhardt et al., 2019, S. 42).

Wie erläutert, hängen das Internet und Digitale Medien unmittelbar miteinander zusammen. Ohne Internet sind grundsätzlich keine Digitalen Medien denkbar, und gleichzeitig ist das Internet an sich nicht Selbstzweck, sondern eben das Mittel, um Digitale Medien nutzen zu können. Die repräsentative Erhebung Digimonitor der Interessengemeinschaft elektronische Medien (IGEM) gibt einen aktuellen Überblick über die Nutzung verschiedener elektronischer Medien (siehe Abbildung 4). In ihrer Definition von *elektronischen Medien* (im Vergleich zu den Digitalen Medien gemäß der vorliegenden Arbeit) schließen sie das Fernsehen und Radiohören mittels konventioneller Geräte ebenso ein, wie Soziale Medien oder Streaming-Dienste.<sup>27</sup>

**Abbildung 4**

**Nutzung elektronischer Medien und ausgewählter Plattformen in der Schweiz 2021**



Quelle: IGEM-Digimonitor, 2021a

Anmerkungen: Schweizer Gesamtbevölkerung ab 15 Jahren (6,7 Mio. Personen), n = 1980 (IGEM, 2021a)

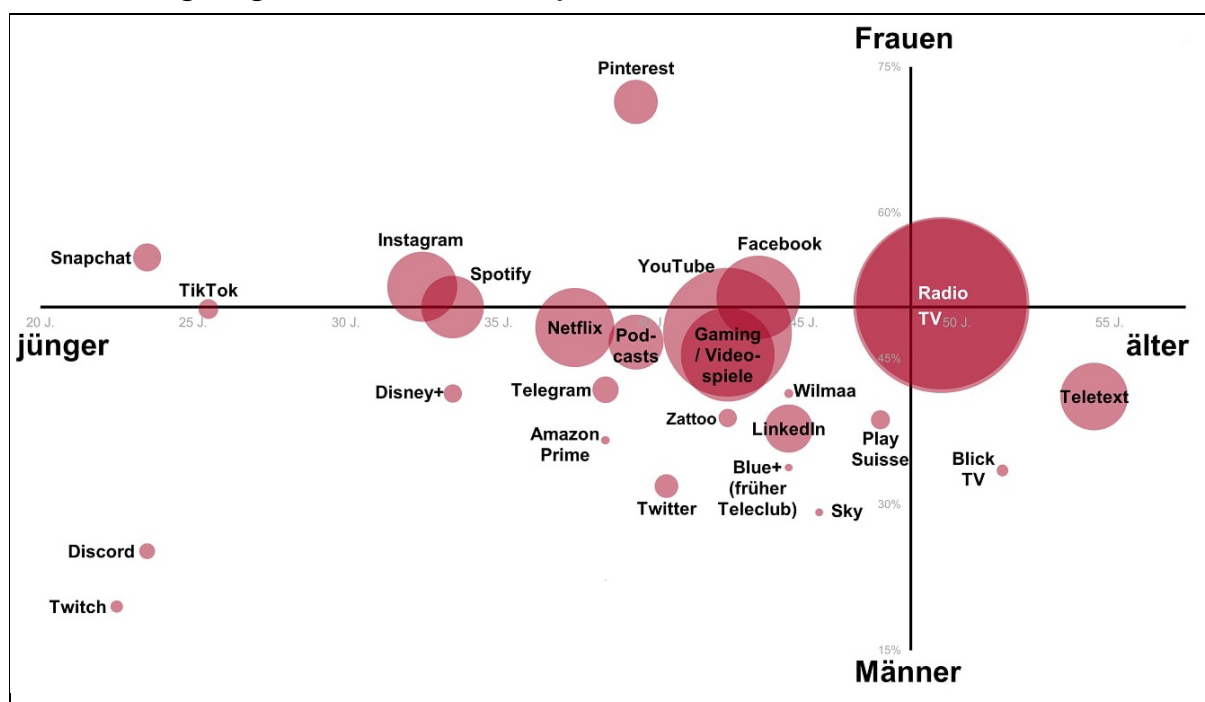
Es zeigt sich, dass die traditionelleren Kanäle Fernsehen und Radiohören bisher nicht an Bedeutung verloren haben. Allerdings gibt es auch unter den neueren Digitalen Medien solche,

<sup>27</sup> Ob *Radio* oder *Fernsehen* über das entsprechende Netz oder übers Internet genutzt wird, wird nicht explizit unterschieden. Allerdings weisen sie die Nutzung von Streaming-Diensten separat aus und subsumieren diese nicht unter *Fernsehen*. Auch *Podcast hören* wird separat ausgewiesen und nicht etwa unter *Radio* zusammengefasst, weshalb die Daten für den späteren Vergleich mit den Fachkräften der Sozialen Arbeit und deren Nutzung von Digitalen Medien doch sehr hilfreich ist.

die bereits eine große Reichweite besitzen und fest in der Bevölkerung verankert sind (beispielsweise YouTube oder Facebook). Zudem wurde in Kapitel 2.1 thematisiert, dass Digitale Medien die Eigenschaft besitzen, bisherige Medien (wie zum Beispiel Radio und Fernsehen) zu imitieren. Insofern können konventionelle Medien gleichbleibend bedeutsam und die Nutzung Digitaler Medien trotzdem steigend sein.

Abbildung 5 zeigt, dass Frauen elektronische Medien nicht nur etwas weniger häufig nutzen, sondern auch andere Medien bevorzugen als Männer. So gibt es einzelne, vorwiegend Soziale Medien, die von Frauen intensiver genutzt werden als von Männern (Pinterest mit großer Differenz und Snapchat, Instagram oder Facebook mit einem Abstand von nur einigen Prozentpunkten). Im Falle des online Gaming fällt die Geschlechterdifferenz nicht so deutlich aus, wie vielleicht erwartet worden wäre. Das liegt daran, dass sich eher die Medien und Art der Games unterscheiden als die Tatsache, dass online gespielt wird. Männer nutzen fürs Gamen eher Laptop, PC oder Konsole, während Frauen eher auf mobilen Geräten spielen, wie Mobiltelefon oder Tablet. Männer spielen zudem im Durchschnitt häufiger (IGEM, 2021b, S. 2).

**Abbildung 5**  
**Positionierung ausgewählter Medien/Plattformen 2021**



Quelle: IGEM-Digimonitor, 2021a

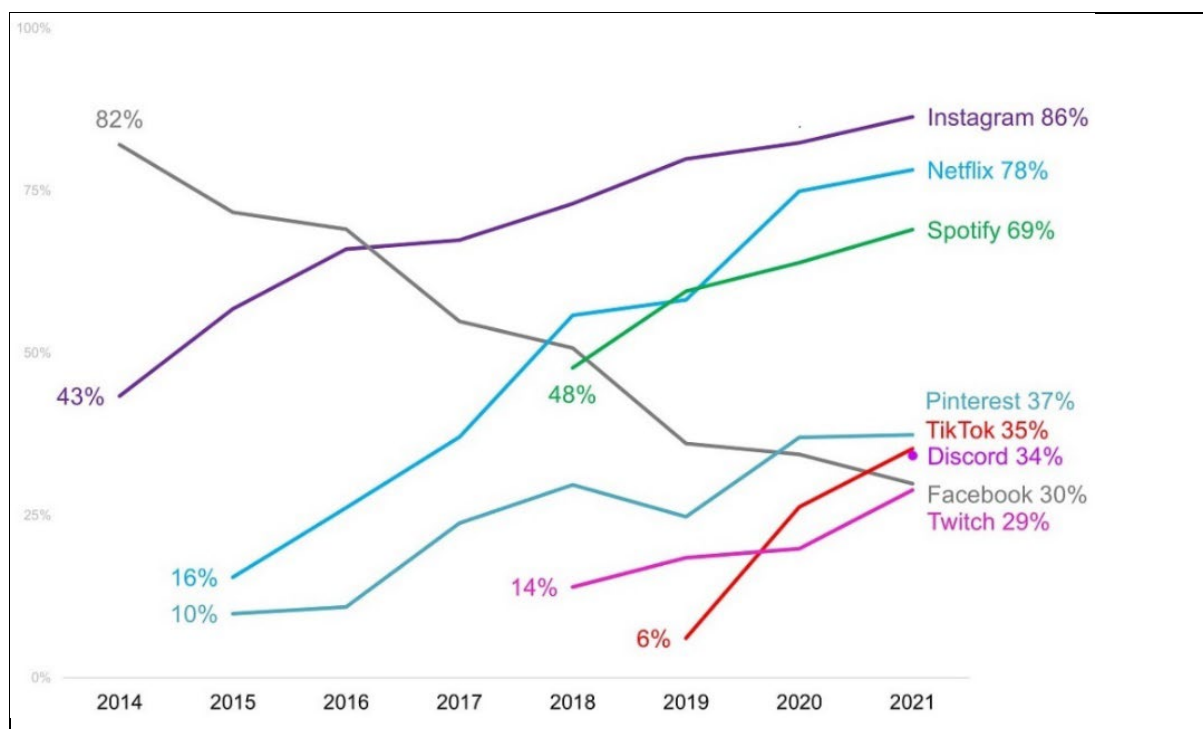
**Anmerkungen:** Schweizer Gesamtbevölkerung ab 15 Jahren (6,7 Mio. Personen),  $n = 1980$ , Nutzungsintensität mindestens gelegentlich. Die Größe der Kreise entspricht den Nutzer\*innen innerhalb der Gesamtbevölkerung; x-Achse: Durchschnittsalter der Nutzer\*innen (Median Gesamtbevölkerung 48 Jahre); y-Achse: Frauenanteil an allen Nutzer\*innen.

In Bezug auf das Alter der Befragten zeigt sich aufgrund der bisherigen Befunde ein erwartbares Bild: Je statischer (und potenziell analoger) das elektronische Medium, desto älter sind die Personen, die dieses nutzen. So liegt das durchschnittliche Alter bei Personen, die Radio und Fernsehen schauen, über dem Median der Gesamtbevölkerung bei circa 50 Jahren, während Soziale Medien eher von jüngeren Personen genutzt werden. Innerhalb der Sozialen Medien zeigt sich hingegen ebenfalls eine gewisse Altersdiversität, was die Nutzung angeht. So wird Facebook von Personen genutzt, die durchschnittlich 43 Jahre alt sind, während neue Plattformen wie TikTok und Snapchat von einer deutlich jüngeren Gruppe genutzt werden (25 Jahre und jünger), die Facebook bereits nicht mehr so intensiv nutzen.

Die Altersdifferenz respektive die Entwicklung, dass jüngere Personen tendenziell die immer neusten Medien nutzen, lässt sich anhand der Entwicklung Sozialer Medien besonders gut erkennen. Während die Gruppe der 15–24-jährigen Facebook im Jahr 2014 zu 82% nutzte, sank diese Nutzung über die Jahre kontinuierlich und erreicht in der Gruppe der 15–24-jährigen mittlerweile nur noch 30%. Mit der zunehmenden Etablierung der Plattform verlor sie für jüngere Personen an Bedeutung.

#### Abbildung 6

**Entwicklung 2014–2021 ausgewählter Social Media und Streaming Plattformen in der Schweiz**



IGEM-Digimonitor, 2021a

*Anmerkungen:* Personen 15–24 Jahre in der Schweiz (886 000 Personen),  $n = 262$ , Nutzungsintensität mindestens gelegentlich.



Anhand der Entwicklung von Facebook, das in absoluten Zahlen gesprochen nach wie vor die größte Plattform in der Schweiz darstellt (3 Millionen Nutzer\*innen, circa 45% der Gesamtbevölkerung), lassen sich einige Aspekte, die für die Nutzung Digitaler Medien fast schon typisch sind, besonders gut erkennen: (1) Digitale Medien haben generationale Eigenschaften.<sup>28</sup> Jede Generation hat ihre eigenen Digitalen Medien, die ihrem Zeitgeist entsprechen und durch deren Nutzung sie sich gerade auch von früheren Generationen abgrenzen. (2) Durch die eigene generationale Zugehörigkeit wiederum wird man in die Nutzung spezifischer Digitaler Medien hineinsozialisiert. Wenn Facebook also die Plattform war, die in der eigenen Jugend wichtig war, wird man nicht unbedingt aufhören, diese zu nutzen, selbst wenn neue Plattformen hinzukommen. Gerade im Hinblick auf die Beziehungspflege, die die sozialen Plattformen ermöglichen sollen, kann das Netzwerk, welches aufgebaut wird, nicht so ohne Weiteres auf eine neue Plattform mitgenommen werden. In dieser Hinsicht haben Soziale Medien als Teil der Digitalen Medien sicherlich noch einmal einen anderen Status respektive eine andere Funktion.<sup>29</sup> Gerade bei Jugendlichen ist ihre Identität bereits eng mit gewissen Sozialen Medien respektive mit der Art der eigenen Darstellung darauf verknüpft (Goldenthal, 2015, S. 98). Jugendliche machen und handeln online letztlich gleich wie offline und das größtenteils unter Verwendung ihres richtigen Namens und unter Verwendung eigener Fotos und Daten: „Der aktuelle Erkenntnisstand legt die Vermutung nahe, dass Soziale Online-Netzwerke nicht zu einer Verdrängung von Offline-Kontakten wie SchulfreundInnen und Familienmitgliedern führen, sondern von diesen ergänzend und zur Erleichterung des Alltag genutzt werden.“

Digitale Medien führten durch deren Rückbezug zum weit verbreiteten Internet nicht nur zu einer quantitativen Ausweitung der Mediennutzung, sondern auch zu einer qualitativ veränderten Art der Nutzung. Dazu wesentlich beigetragen hat „der mit der Digitalisierung einhergehende Formwandel von Medien (z.B. beliebiger Replikations- und Speicherfähigkeit, Ent-Örtlichung und Ent-Zeitlichung bei gleichzeitiger Schaffung neuer Abhängigkeiten, z.B. von Geräten und elektrischer Energie) ... . Sowohl das Spektrum der Medienzugänge als auch die Nutzung von Inhalts- und Aktivitätsangeboten hat sich vervielfacht ... und heterogenisiert, so

---

<sup>28</sup> Der Begriff der Generation wird an dieser Stelle als Zugehörigkeit zu einer bestimmten Kohorte und als Generationenlagerung im Mannheim'schen Sinne verstanden. Vergleiche dazu ausführlicher Schäffer (2003, S. 37 ff). Auf eine umfassende Theoretisierung wird verzichtet, weil es in der Interpretation der vorgelegten Daten nicht zielführend ist. In Zusammenhang mit der Dokumentarischen Methode, die in Teilstudie zwei zur Anwendung kommt, wird in Kapitel 5.2 noch einmal auf generationale Aspekte eingegangen, die dann auch in den Resultaten der qualitativen Studie (Kapitel 7) eine gewisse Bedeutung erfahren.

<sup>29</sup> Soziale Medien erweisen sich als flüchtig und beständig gleichermaßen. Beständig, weil die Netzwerkstruktur digitaler Kommunikation sich evolutionär bewährt hat und flüchtig, weil die stabile Netzwerkstruktur nicht auf ein bestimmtes Soziales Medium angewiesen ist. Vielmehr sind Soziale Medien mehr oder weniger austauschbar (Hohlfeld & Godulla, 2015, S. 13).

dass sich die Kommunikationsroutinen sowohl mit jeder Generationenlage als auch Generation gesamtgesellschaftlich ändert“ (Engelhardt et al., 2019, S. 40).

Angesichts der intensiven, alltäglichen und verbreiteten Internet- und Mediennutzung, im privaten wie im beruflichen Kontext, erstaunt es nicht, dass damit auch ein gewisser Stress verbunden ist. Gimpel, Lanzl, Manner-Romberg und Nüske (2018) befragten beispielsweise 2640 deutsche Erwerbstätige hinsichtlich Zusammenhang von Belastung durch digitale Technologien<sup>30</sup> und soziodemografischen Merkmalen. Sie nutzen den Begriff des „digitalen Stresses“ (ebd., S. 18), um die Spezifika des digitalen Stresses zu konzeptualisieren und von anderen Formen von Stress abzugrenzen. Erwerbstätige zwischen 25 und 34 Jahren weisen entsprechend der Studie den höchsten Digitalisierungsgrad auf und gleichzeitig auch am meisten digitalen Stress. Der Digitalisierungsgrad des Arbeitsplatzes ist allerdings „nicht alleine ausschlaggebend für das Level an digitalem Stress. Vielmehr tritt digitaler Stress dort auf, wo der Digitalisierungsgrad des Arbeitsplatzes nicht zu den Kompetenzen der Arbeitnehmer passt“ (ebd., S. 5). Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien wird als größter Stressor wahrgenommen (37,5%). Zu den weiteren Stressoren gehören die Unzuverlässigkeit, die Überflutung, die Komplexität sowie die Dauerpräsenz digitaler Technologien. Letzteres löst nur bei 12,7% der Befragten Stress aus und ist damit der am wenigsten ausgeprägte Stressor (ebd., S. 6/27). Anders als bei den Daten zur schweizerischen Gesamtbevölkerung schätzen die Frauen im Sample die eigene Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien etwas höher ein als die Männer (und weisen auch ein höheres Level an digitalem Stress auf) (ebd., S. 30). Sie arbeiten aber auch grundsätzlich in Branchen mit höherem Digitalisierungsgrad, weshalb es durchaus plausibel sein kann, dass eine Studie mit Fokus auf Erwerbstätige ein anderes Bild zu den Kompetenzen im Umgang mit digitalen Technologien ergibt als eine Befragung der Gesamtbevölkerung.<sup>31</sup>

Die Bedeutung und das Ausmaß möglicher Verstrickungen werden auch durch aktuell verfügbare Zahlen zu den damit verbundenen respektiv durch die medialen Verstrickungen anfallenden Datenmengen deutlich. So beziffern Beranek et al. (2021, S. 11) das täglich anfallende Datenvolumen mit 2,5 Trillionen Byte. Bis 2025 soll sich das aktuelle Datenvolumen gar verzehnfacht haben. „Der durchschnittlich vernetzte Mensch soll dann 4800 Mal pro Tag in irgendeiner Form mit vernetzten Geräten interagieren“ (ebd.). Nicht zuletzt deshalb wird in

---

<sup>30</sup> Sie beziehen in die digitalen Technologien auch Hardware wie Drucker, Computer, Scanner oder Faxgeräte ein. In der Studie gibt es keinen Fokus auf Digitale Medien. Soziale Medien werden in der Item-Batterie gar nicht explizit aufgeführt.

<sup>31</sup> Der Unterschied Schweiz-Deutschland wird aufgrund anderer verfügbarer Vergleichsdaten zur Internetnutzung als weniger relevant eingestuft als die Tatsache, dass einmal die Gesamtbevölkerung und einmal ausschließlich Erwerbstätige befragt wurden.

Publikationen der Sozialen Arbeit davon ausgegangen, dass wir das Ausmaß und die Konsequenzen des Mediatisierungsschubs der letzten Jahrzehnte noch gar nicht erfassen können. Es wäre auch falsch, davon auszugehen, dass dieser Schub abgeschlossen wäre. Gerade die Covid-19-Pandemie hat verdeutlicht, dass die Mediatisierung des Alltags auch intimste Bereiche betreffen kann und wir das Ende der aktuellen Mediatisierung noch nicht erreicht haben (Neumaier & Sagebiel, 2022, S. 316).

Nachdem eine Annäherung an die Konzeptualisierung des Begriffs Mediatisierung erfolgt ist und die Klärung des verwendeten Konzepts vor dem Erkenntnisinteresse dieser Arbeit verdeutlicht wurde, wird der Blick in Richtung Soziale Arbeit gelenkt, um zum eigentlichen Kern des Interesses vorzustoßen, der Bedeutung mediatisierter Veränderungen für das professionelle Handeln in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit.

### **2.3 Inhaltliche Integrationspunkte**

Im Rahmen des Kapitels zur Mediatisierung wurde festgestellt, dass Medien Bedingungen für Kommunikation herstellen und sich bei der Veränderung von Art und Weise der Medien, die individuellen, institutionellen und gesellschaftlichen Kommunikationsprozesse wandeln. Im Falle Digitaler Medien stellen wir fest, dass die mittlerweile größtenteils technisierten Medien nicht einseitig auf Kommunikation wirken, sondern tiefgreifende, gesellschaftliche Transformation bedeuten. Es geht also eher darum, sich zu fragen, unter welchen Bedingungen und wie sich verschiedene Lebensbereiche und soziale Zusammenhänge im Kontext des Wandels der Medien verändern. Grundsätzlich ist die computergesteuerte Infrastruktur nämlich schon in den symbolischen Operationen der alltäglichen Lebenswelt involviert, auch wenn Einzelne das vielleicht (noch) nicht wahrhaben möchten.

Die Einführung neuer Medien in verschiedene Lebensbereiche erfolgt auf Basis dreier grundsätzlicher Muster. So wird die Nutzung von außen angeregt, sie erfolgt Interessen geleitet oder aufgrund fehlender Wahlmöglichkeiten. Für die empirischen Teilstudien bedeuten die Nutzungsmuster der *Diffusion of Innovations-Theory* einen möglichen Anhaltspunkt, wie die Nutzungsmuster einerseits untersucht werden müssen und andererseits verstanden werden können.

Im Verhältnis von sozialen Ungleichheiten zu digitalen Ungleichheiten lässt sich feststellen, dass soziale Ungleichheiten durch digitale verstärkt werden. Anhand der *first-level*, *second-level* und *third-level divides* lässt sich nachzeichnen, welche Arten von sozialen Ungleichheitsformationen bisher im Kontext der Digitalisierung und Mediatisierung festgestellt werden

konnten. Die neuen Ungleichheitsformationen können zugleich als Teil und Folge des gesellschaftlichen Transformationsprozesses betrachtet werden.

Auch andere empirische Erkenntnisse konnten in Bezug auf bestimmte Nutzungsmerkmale Digitaler Medien und des Internets im Allgemeinen bereits konsolidiert werden, die sich auch vor dem Hintergrund der angestrebten empirischen Teilstudien als bedeutsam erweisen könnten. So nutzen Frauen das Internet tendenziell etwas weniger oft als Männer. Personen mit höherem Bildungsabschluss nutzen das Internet grundsätzlich häufiger und haben ausgeprägtere Kompetenzen im Umgang damit als Personen mit niedrigeren Ausbildungsabschlüssen. Insofern scheint es plausibel, dass zwischen der Häufigkeit und der Intensität der Nutzung, des Bildungsabschlusses und den erweiterten digitalen Kompetenzen ein Zusammenhang besteht.

Jede Generation hat ihre eigenen Digitalen Medien, die ihrem Zeitgeist entsprechen und durch deren Nutzung sie sich von früheren Generationen abgrenzen. Durch die eigene generationale Zugehörigkeit wiederum wird man in die Nutzung spezifischer Digitaler Medien hineinsozialisiert. Das Alter als Hinweis für die Intensität der Nutzung hingegen wird zunehmend weniger relevant. Im Sinne der generationalen Zugehörigkeit hat das Alter eher Einfluss darauf, welche Digitale Medien genutzt werden.

Im Falle der Nutzung Digitaler Medien am Arbeitsplatz ist es wichtig, dass die Arbeitnehmenden entsprechend geschult werden. Wo der Digitalisierungsgrad des Arbeitsplatzes nicht zu den Kompetenzen der Arbeitnehmer\*innen passt, kann Stress auftreten. Die Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien wird als größter Stressor wahrgenommen. Weitere Stressoren sind die Unzuverlässigkeit von technischen Infrastrukturen, die Überflutung mit Informationen, die Komplexität der Anforderungen sowie die Dauerpräsenz digitaler Technologien.

### 3. Soziale Arbeit und Mediatisierung

Mit der Mediatisierung wird ein Konzept gewählt, das auf die Veränderung der Kommunikation durch technisch neue Möglichkeiten und Digitale Medien fokussiert, um zu verstehen, wie es dadurch zu gesellschaftlicher Transformation kommt, welche sozialen Probleme aufgrund der Veränderungen entstehen und was das für die Profession Soziale Arbeit oder konkret für das professionelle Handeln der Fachkräfte bedeutet. Dem Begriff der *Mediatisierung* wird damit vor dem teilweise zu technisch verstandenen Begriff der *Digitalisierung* der Vorzug gegeben. Beranek et al. (2021) formulieren das Verhältnis von Digitalisierung und Mediatisierung im Sinne von Krotz folgendermaßen: „Digitalisierung wäre demnach der aktuelle Fall von Mediatisierung durch die Etablierung digitaler Medien, wodurch die Verwendungszwecke analoger Medien verändert werden, neue gesellschaftliche Kommunikationsformen entstehen, sich Alltag und Identität der Menschen und dadurch auch Gesellschaft und Kultur erheblich verändern“ (ebd., S. 11).<sup>32</sup> Das Konzept der Mediatisierung liefert der Sozialen Arbeit also Anhaltspunkte, die sich verändernden gesellschaftlichen Anforderungen erfassen und im Hinblick auf die Profession Soziale Arbeit systematisch bearbeiten zu können.

Nicht alle laufenden Diskurse zum breiter gefassten Thema der Digitalisierung und der Sozialen Arbeit lassen sich allerdings mit dem Konzept der Mediatisierung erfassen. Seelmeyer und Kutscher (2021) fassen die unterschiedlichen deutschsprachigen Diskurse entlang der Kernbegriffe Medienpädagogik, Sozialinformatik, Interdisziplinäre Bezüge (wie beispielsweise die Mediatisierung aus der Kommunikationswissenschaft) und Digitalisierung als Querschnittsthema vor dem Hintergrund sich zunehmend überschneidender, verbindender wissenschaftlicher Diskursstränge zusammen (ebd., S. 18–23). Neben der thematischen Unterscheidung verschiedener Diskursstränge (was wird thematisiert?) differenzieren sie auch spezifische Arten, wie Digitalisierung thematisiert wird (auf welche Art wird thematisiert?). So sind Beiträge zu Digitalisierung und Sozialer Arbeit programmatisch/normativ, praktisch/konzeptionell, analytisch/theoretisch oder empirisch/methodologisch zu verorten (ebd., S. 24–26). Vor dem Hintergrund dieser grundlegenden Gedanken zur Einordnung von Beiträgen im breiten, teilweise etwas diffusen Themengebiet der *Digitalisierung und Soziale Arbeit* stellt die vorliegende Arbeit einen empirisch/methodologischen Beitrag an die Profession dar und das unter

---

<sup>32</sup> Im einführenden Text ihres Herausgeber\*innenwerks gehen die Autor\*innen näher auf die teilweise synonyme, teilweise unterschiedliche Verwendung der Begriffe Digitalisierung und Mediatisierung in Publikationen der Sozialen Arbeit ein. Sie schließen mit dem Hinweis, dass das angeführte Begriffsproblem nicht abschließend gelöst werden kann. Sie „können es nur aufzeigen, aber nicht überwinden“ (Beranek et al., 2021, S. 11), was sich auch in den Beiträgen ihres Herausgeber\*innenwerks zeigt. Insofern wird auch in der vorliegenden Arbeit durch verschiedene Quellen und Zitate nicht immer streng in Unterscheidung dieser beiden Begriffe argumentiert werden können.

Berücksichtigung eines Konzepts der Mediatisierung, das interdisziplinär von Wichtigkeit ist. Für Unger (2021) bietet die Mediatisierung eine alternative Perspektive auf den digitalen Wandel, die erst ermöglicht, „die (dialogische) Kommunikation und nicht die technische Infrastruktur als den eigentlichen Kern sozialpädagogischer Praxis bei der Analyse in den Blick zu nehmen“ (S. 50).

Cleppien und Hofmann (2020) betonen im Zusammenhang mit aktuellen, unterschiedlichen Thematisierungen der Digitalisierung innerhalb der Sozialen Arbeit, dass diese letztlich die zeitlich etwas vorgelagerten Überlegungen zu Mediatisierung (vgl. dazu Kutscher et al., 2015a) und zu Medien und Soziale Arbeit (vgl. dazu Cleppien & Lerche, 2010; Lange & Klimsa, 2019) aufnehmen und zeigen, dass solche „zeitgenössischen Konzepte“ (Cleppien & Hofmann, 2020, S. 69), wie die Digitalisierung, die wiederum in weitere übergeordnete, gesellschaftliche Phänomene eingebunden sind, letztlich „zwar zu einer Neujustierung, gleichsam zu keiner Transformation der grundlegenden Strukturen sozialpädagogischen Wissens führen“ (ebd.). Gerade in Zusammenhang mit den notwendigen theoretischen Adaptionen oder Neujustierungen auf theoretischer Ebene liefern die Arbeiten von Beranek (2021) und Neumaier und Sagebiel (2022) Ausführungen, wie beispielsweise die Theorien Staub-Bernasconis (Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession) oder Böhmischs (Lebensbewältigungstheorie) in Zusammenhang mit gesellschaftlichen Transformationsprozessen aufgrund veränderter (Digitaler) Medien adaptiert werden könnten (und auch müssen). Es „kann gezeigt werden, dass die Theorien der Sozialen Arbeit ... Gültigkeit bewahren, aber die konkrete Ausdifferenzierung der einzelnen Aspekte immer im Kontext der Digitalisierung geschehen muss“ (Beranek, 2021, S. 11).

Nach der Differenzierung des Begriffs *Mediatisierung* in Zusammenhang mit anderen vielbedeutenden Bezeichnungen, allen voran der Begriff der Digitalisierung, können wir also festhalten, dass die Konzeptualisierung der Mediatisierung es ermöglicht, die technisch-mediale Vermittlung von Kommunikation und Interaktion und deren transformative Wirkung für Formen von Sozialität und Kultur zu analysieren. Es können damit „ganz unterschiedlichen Phänomene des Umgangs mit Informationstechnologien und anderen digitalen Medien in der Sozialen Arbeit in den Blick genommen werden (Kutscher et al., 2015a, S. 6).<sup>33</sup> Das Verhältnis der Profession zur Technik kann dabei irgendwo zwischen Skepsis und „reflexartigem

---

<sup>33</sup> Kutscher et al. (2015a; 2015b) bevorzugen das Konzept auch in Abgrenzung zu anderen, wie etwa dem Konzept der Informatisierung, das die Erzeugung, Verarbeitung und Prozessierung von Informationen fokussiert und damit insbesondere organisationale Kontexte und Arbeitsvollzüge. Nicht das letztere Themen nicht relevant sind, doch gerade das umfassende Konzept der Mediatisierung inkludiert solche Fragen, genauso wie Fragen zu veränderten Lebenswelten (2015a, S. 6) und ist damit geeigneter, die Breite der mediatisierten Veränderungen analytisch unter gleichen theoretischen Vorzeichen betrachten zu können.

Innovationsimpuls“ verortet werden (Seelmeyer & Kutscher, 2021, S. 17). Die analytische Breite, die das Konzept der Mediatisierung ermöglicht, wird besonders deutlich, wenn wir die unterschiedlichen Anliegen in Bezug auf Mediatisierung im Dreieck Adressat\*innen – Organisation – Fachkräfte anschauen. Aus der Perspektive der Adressat\*innen sind es besonders die Verschränkungen der alltagsweltlichen Mediatisierung, die in die Formen, Ausgestaltung und Praxen der Sozialen Arbeit einbezogen werden müssen. Diese müssen entsprechend angepasst und weiterentwickelt, aber auch auf Veränderungen hin, die diese Neupositionierungen mit sich bringen, reflektiert werden (Kutscher et al., 2015b, S. 283). Aus Sicht der Organisationen sind es die zum Einsatz kommenden Techniken, Medien und Formulare, die verstanden, geplant und in ihren Wirkungen reflektiert werden müssen, um einer ausschließlich aus sozialpolitischen Gründen motivierten „Kontraktualisierung oder Standardisierung“ entgegenzuwirken (ebd., S. 284).<sup>34</sup> Und nicht zuletzt kann auf Ebene der Fachkräfte von zwei wesentlichen Thematisierungslinien ausgegangen werden, die ihre Bedeutung im Mediatisierungsdiskurs entfalten: Informationstechnologien transformieren zum einen das Verhältnis von Organisation und Profession (und damit die Position der Akteure) und zum anderen beeinflussen sie die Wissens- und Entscheidungsbasis der Professionellen“ (ebd.). Krotz (2020) selbst formuliert drei Ebenen, die im Hinblick auf die Auswirkungen der gesellschaftlichen Mediatisierung für die Soziale Arbeit in den Blick genommen werden müssen: (1) Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen verändern sich, wodurch neue Problemlagen erzeugt werden (ebd., S. 38). Die bereits thematisierten *digital divides* und die damit gemeinten digitalen Ungleichheitsformationen können darunter verstanden werden. (2) Die Handlungsfelder und Ziele der Sozialen Arbeit wandeln sich (ebd., S. 39). Beispielsweise entlang der Frage, inwiefern die Förderung der Medienkompetenz zum Auftrag der Sozialen Arbeit gehört oder nur in einigen Handlungsfeldern wichtig ist oder überhaupt nicht. (3) Die lebensweltlichen Kommunikationsformen der Adressat\*innen und auch der Professionellen ändern sich fundamental „und damit auch deren Motive, Interessenslagen, kommunikative Gewohnheiten, Weitsichten, ethische Maßstäbe und Bewertungen“ (ebd., S. 36). Wir nutzen andere Kommunikationskanäle, gewöhnen uns an die Verwendung und Möglichkeiten Digitaler Medien und verändern so unsere tägliche Art zu kommunizieren, sowohl mit Blick auf private Sphären als auch berufliche Kontexte.

Die Onlineberatung stellt ein Beispiel dar, anhand welchem Mediatisierungsprozesse und deren Bedeutung sowie Konsequenzen für die Soziale Arbeit vor dem Hintergrund veränderter

---

<sup>34</sup> „Generell kann die Unterstützung durch Software sowohl zu einer Ermächtigung von Professionellen als auch zu einer De-Professionalisierung, etwa durch die Einschränkung von Ermessensspielräumen führen“ (Schneider & Seelmeyer, 2018, S. 23).

Rahmenbedingungen, neuer Handlungsformen und Handlungsfelder<sup>35</sup> sowie veränderter Kommunikationsgewohnheiten verstanden werden können und wird deshalb im folgenden Kapitel näher betrachtet.

### **3.1 Bisherige Mediatisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit anhand des Beispiels der Onlineberatung**

Eine Möglichkeit, die Mediatisierung der Sozialen Arbeit oder die Bedeutung der Mediatisierung für die Soziale Arbeit empirisch zu verstehen, ist die Auseinandersetzung mit der Entstehung, Etablierung und Verbreitung der Onlineberatung. Zu Beginn der Onlineberatung Ende der 1990er-Jahre herrschte die gleiche Anfangseuphorie hinsichtlich der Erbringung wirksamer Hilfen für alle Betroffenen, wie sie zu Beginn des Internets in Bezug auf die Demokratisierung der Gesellschaft(en) bestand. So wie das Internet das Potenzial hätte, demokratische Prozesse zu ermöglichen, weil es Informationen für alle zur Verfügung stelle und nicht mehr ausschließlich für eine relativ kleine Informationselite, der dann die Verbreitung nach eigenem Gutdünken obliege (Hohlfeld & Godulla, 2015, S. 28), hätte die Onlineberatung das Potenzial, auch Adressat\*innen zu erreichen, die ansonsten ihren Weg in die Beratung nicht finden würden. Im Nachgang zu diesen Annahmen verdeutlichten allerdings gerade die mittlerweile umfangreichen empirischen Arbeiten zur Reproduktion sozialer Ungleichheiten im medialen Raum, dass Internet und Digitale Medien alleine aufgrund der veränderten Zugangskanäle keine einfachen, technischen Lösungen für soziale Probleme bieten (Gehrmann, 2014; Klein, 2008, 2015a; Witting, 2018). Dass der formale Zugang durch internetbasierte Unterstützungsangebote der Sozialen Arbeit tatsächlich leichter geworden ist und aktuell praktisch überall und rund um die Uhr verfügbar ist, heißt nicht, dass sich auch der effektive Zugang damit sozusagen automatisch und durchgängig verbessert hat. Dass ein Angebot im Internet gefunden wird, heißt noch nicht, dass es für die hilfesuchende Person, die es gefunden hat, das richtige ist, dass dort objektiv gut beraten wird und sich Hilfesuchende tatsächlich unterstützt fühlen. Die Antwortzeiten stellen eine zusätzliche Herausforderung dar, wenn bedacht wird, dass der Zugang für Adressat\*innen zwar jederzeit möglich ist, die Hilfe aber von den Antwortmöglichkeiten und Ressourcen des kontaktierten Angebots abhängt (Klein, 2015b). Zudem stellt die große Anzahl an online

---

<sup>35</sup> Die Begriffe *Handlungsfeld* und *Arbeitsfeld* werden in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet. Sie bezeichnen spezifische Arbeitsbereiche der Sozialen Arbeit, die sich alle innerhalb der Profession etabliert haben (teilweise bereits aus historischer Perspektive heraus (im Hinblick auf Bereiche der Fürsorge oder der Arbeit in Heimen und Einrichtungen für Menschen mit einer Behinderung), teilweise auch neue Handlungsfelder, die mit der zunehmenden Pluralisierung sozialer Probleme auch immer neu dazu kommen (beispielsweise die Schulsozialarbeit). Diese Arbeitsbereiche, die zwar alle zur Profession Soziale Arbeit gehören, unterscheiden sich im Hinblick auf Organisationsform, Trägerschaft, Adressat\*innengruppen, Methodik und vielen weiteren Merkmalen deutlich.



vorfindbaren Angeboten eine weitere Schwierigkeit hinsichtlich deren Auswahl und Bewertung dar. Im Hinblick auf den Überblick, die Bewertung und die Nutzung geeigneter Hilfsangebote werden an Adressat\*innen im Internet deutlich erhöhte Anforderungen gestellt. Empirisch zeigen sich die Schwierigkeiten, Inhalte im Internet mehr als nur passiv aufzunehmen, unter anderem auch daran, dass auch bei hoch kollaborativen Projekten und Internetseiten (beispielsweise Wikipedia) letztlich nur ein sehr kleiner Prozentsatz der Nutzer\*innen dazu beiträgt, Informationen zusammenzustellen und Inhalte zu produzieren (Hohlfeld & Godulla, 2015, S. 30). Es kann zudem festgestellt werden, dass internetbasierte Angebote tendenziell eher von Adressat\*innen genutzt werden, die aufgrund ihrer Nutzungsmöglichkeiten auch über andere Unterstützungsmöglichkeiten außerhalb des Internets verfügen (Klein, 2015a). Insofern überrascht die empirische Befundlage wenig, wonach der vereinfachte formale Zugang dazu führen kann, dass Adressat\*innen mit abgelegenen Wohnorten besser erreicht werden können (Cipolletta & Mocellin, 2018, S. 910), es aber von sozialen Faktoren, der Ressourcenausstattung von Adressat\*innen und der Angebotspassung abhängt, ob und in welchem Ausmaß sie dann die formal verfügbaren Angebote auch tatsächlich in Anspruch nehmen (können und wollen) und als hilfreich erleben (Klein, 2015a).<sup>36</sup> Bereits benachteiligte Zielgruppen sind in Onlineberatungsangeboten unterrepräsentiert und benachteiligte Ressourcenlagen werden auch im Online-Beteiligungskontext verstärkt (Klein, 2008). Das liegt auch dran, dass gewisse Eigenschaften des Internets, die den sozialen Wert davon ausmachen, weitgehend „friendship-driven“ genutzt werden, „d.h. Beziehungsmanagement das wichtigste Nutzungsmotiv ist ..., Soziale Netzwerke eher nicht zur Erweiterung sozialer Beziehungsnetzwerke beitragen und damit bestehendes soziales Kapital reproduzieren“ (Kutscher, 2013, S. 412). „Die Herkunftsressourcen der Adressat\*innen prägen somit auch im Kontext Sozialer Arbeit die Medienaneignung und deren Anschlussfähigkeit an bildungsinstitutionelle Anforderungen“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 123).

Die Ausgestaltung der Onlineberatung war und ist eng verbunden mit den Möglichkeiten des Internets im Allgemeinen. Mit jeder Weiterentwicklung des Internets und jeder Erweiterung Digitaler Medien werden auch immer wieder neue Anforderungen an die Onlineberatung gestellt. Zu Beginn wurden die zentralen Merkmale des Internets mit Konsequenzen für die Onlineberatung folgendermaßen systematisiert: Das Triple-A-Modell umfasst die rezipierende und informierende Nutzung vorhandener Webangebote und verweist auf die Merkmale

---

<sup>36</sup> Internetangebote stellen für circa ein Drittel der Nutzer\*innen problembezogen eine exklusive Unterstützungsressource dar. „Mit Blick auf die Gesamtheit der Nutzer\*innen lässt sich festhalten, dass eine deutliche Mehrheit der Ratsuchenden die Problembearbeitungsmöglichkeiten, die ihnen ein virtuelles Beratungsangebot eröffnet, als erweiternde Alternativen zur realweltlichen Unterstützung wertschätzt“ (Klein, 2015b, S. 138).

*Accessibility, Affordability* und *Anonymity* (Döring, 2003). Das Potenzial der Onlineberatung wird im Rahmen dieses Modells also darin gesehen, dass a) sie rund um die Uhr verfügbar ist, im Gegensatz zu Angeboten, die an Bürozeiten gebunden sind, dass b) sie günstig ist, weil der Zugang zum Internet spätestens seit den Flatrate-Tarifen für viele erschwinglich ist und dass c) aufgrund der ortsungebundenen Inanspruchnahme der Angebote gewisse Stigmatisierungseffekte von Angeboten der Sozialen Arbeit umgangen werden können. Zusätzlich zu den allgemeinen Möglichkeiten des Internets ist der Beginn der Onlineberatung auch geprägt durch die Adaption bestimmter medialer Eigenschaften des Internets und der Reflexion deren Bedeutung für die zu erbringende Beratung (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 81; Klein, 2015a, S. 37): (1) Die Kommunikation erfolgt in der Onlineberatung weitgehend textbasiert. Informationen, die in mündlichen Gesprächen mehr oder weniger beiläufig vermittelt werden, müssen also explizit gemacht werden. Im Umgang mit dieser Kanalreduktion hat sich eine potenziell einsetzbare *Sondersprache* (Emoticons, Handlungsbeschreibungen etc.) entwickelt. (2) Die Hilfe erfolgt zudem in räumlicher Distanz. Weder die ratsuchende Person noch die Fachkraft sind an eine bestimmte Lokalität gebunden. Ein Teil der Hilfe kann des Weiteren (3) asynchron erfolgen. Asynchrone Kommunikation wird durch E-Mails, Foren und Mailinglisten repräsentiert. Synchrone Kommunikation findet indessen in Chats statt. Das letzte Merkmal der Onlineberatung, zumindest im Sinne dessen, wie sie sich vor über 20 Jahren etabliert hat, bezieht sich auf (4) die öffentliche und die private Kommunikation. Während per E-Mail als privates Kommunikationsmedium dank gesicherter Kanäle der Persönlichkeitsschutz gewährleistet werden kann, haben die öffentlichen Kommunikationstools Forum, Chat oder auch die Kommentarfunktionen andere Erfordernisse, da Beiträge auch von anderen gelesen und kommentiert werden können. Gerade im Lesen von Beiträgen Anderer wird großes Potenzial für die Onlinehilfen gesehen. Denn das Lesen ermöglicht grundsätzlich auch Menschen, die den Zugang zu Hilfsangeboten weniger einfach finden, in einen Veränderungsprozess einzusteigen. Bei den lesenden Adressat\*innen, den sogenannten Lurkern, handelt es sich also nicht um eine Art von Trittbrettfahren, sondern die Rolle der Lurker bewirkt „die Überbrückung struktureller Löcher ... im Internet als einheitlichem Kommunikationsraum und darüber hinaus“ (Stegbauer & Rausch, 2001, S. 61). Die neuen Kommunikationskanäle, die den Adressat\*innen eine aktive oder eine passive Beteiligung ermöglichen, verlangen indes theoretische Modelle, die über die eher technisch ausgerichteten Überlegungen der ersten Phase der Etablierung der Onlineberatung hinausgehen. Im Triple-C-Modell beispielsweise werden die zwischenmenschliche Dimension des Internets sowie die damit verbundenen, sich verändernden Kommunikationsmöglichkeiten dementsprechend stärker in den Fokus gerückt: Betont werden darin die Möglichkeiten zum

kommunikativen Austausch (Communication), zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zur Gemeinschaftsbildung (Community) (vgl. dazu Döring, 2003; Klein, 2015a). Auf der Grundlage der Medienmerkmale des Internets, die als Triple-A- und Triple-C-Modelle zusammengefasst werden können, kann ihm der Status eines Mediums zugesprochen werden, „in dem sich – verglichen mit Begegnungen von Angesicht zu Angesicht – sowohl Einstieg in wie auch Ausstieg aus Kommunikationsprozessen vergleichsweise leicht gestaltet“ (Klein, 2015a, S. 38). Die textgebundene Onlineberatung hat sich bereits seit vielen Jahren bei den großen und auch kleineren beratenden Institutionen etabliert (Engelhardt & Gerner, 2017, S. 3). Doch als junge Beratungsform, die sehr starken technischen sowie medialen Entwicklungen und Veränderungen unterliegt, ist es nach wie vor eine Herausforderung, systematisch zu fassen, was Onlineberatung ist. Das lässt sich unter anderem daran erkennen, dass sich kein Begriff abschließend etabliert hat und Onlineberatung, E-Beratung, Cyber-Counseling oder Distance Counseling nach wie vor oftmals synonym verwendet werden (Cipolletta & Mocellin, 2018, S. 910). Unter Berücksichtigung dieser Heterogenität und der sich verändernden Kanäle, über die Onlineberatung stattfindet, lässt sich festhalten,

dass Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4)

Zu erwähnen gilt an dieser Stelle, dass „Onlineberatung nach mehr als 20 Jahren Praxis einen Stand erreicht hat, der sie neben der Präsenzberatung und der Telefonberatung als dritte Kraft in der psychosozialen Beratungslandschaft ausweist“ (Reindl, 2018, S. 23). Das liegt nicht zuletzt an der grundsätzlichen Leistungsfähigkeit von Onlineberatung, die mittlerweile durch zahlreiche Studien empirische Evidenz besitzt (Cipolletta & Mocellin, 2018; Eichenberg & Küsel, 2016; Eichenberg, Schott & Aden, 2016; Klein, 2008).<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Vergegenwärtigen wir uns die Eigenschaften des Internets im Allgemeinen, kann festgestellt werden, dass die zwischenmenschliche Dimension entsprechend dem vorgängig thematisierten Triple-C-Modell in der Weiterentwicklung der Onlineberatung hin zur Beratung mittels Sozialer Medien noch stärker zum Tragen kommt als in der klassischen Onlineberatung. Gerade der Zusammenarbeits- und Gemeinschaftsbildungsaspekt des Triple-C-Modells findet seine Entsprechung in der Netzwerkstruktur der Sozialen Medien (Eichenberg & Aden, 2015; Oswald, 2018). „Soziale Netzwerke und Social Media entstanden im Zuge des Web 2.0. Sie sind lebendige virtuelle Gemeinschaften, die es Menschen ermöglichen, in Kontakt zu treten, Informationen auszutauschen und eigene Inhalte im Netz zu generieren. Der Vernetzungsgrad gegenüber vorangegangenen Kommunikationstechnologien und Medien ist hier besonders hoch, was es ermöglicht, Aufmerksamkeit in großem Stil zu erzeugen und Informationen unterschiedlichsten Gruppen und NutzerInnen über die Knotenpunkte zugänglich zu machen“ (Oswald, 2018, S. 5-6).

## **3.2 Empirische Annäherung an aktuelle Mediatisierungsentwicklungen in der Sozialen Arbeit**

Die stete Etablierung neuer Kanäle illustriert indes, dass die Onlineberatung raschen Veränderungsprozessen unterworfen ist und Neukonzeptionen vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Mediennutzung laufend erfolgen müssen (Weinhardt, 2013, S. 3). Neukonzeptionen, die sich angesichts der noch nicht abgeschlossenen Mediatisierungsprozesse auch nicht mehr unter Onlineberatung subsumieren lassen, werden, entweder weil sie die eben dargestellten Merkmale nicht mehr aufweisen oder weil sie eher auf die Integration oder Hybridität von Angeboten abzielen (müssen). Bei der Anzahl registrierter Mitglieder auf sozialen Plattformen wird beispielsweise deutlich, wie wichtig sie als Interventionsraum sind und welches Potenzial sie als solche noch aufweisen. Es werden „beispielsweise ökonomische Vorteile (Kostenfreiheit) sowie eine leichte Verfügbarkeit problemrelevanter Informationen“ (Eichenberg et al., 2016, S. 35) als Argumente zur Erweiterung des Interventionsraums angeführt, was Adressat\*innen insgesamt „einen höheren Autonomiestatus ermögliche. Auch Diskussionsforen, in denen sich Betroffene untereinander vernetzen und austauschen können, lassen sich auf Web2.0-Plattformen lokalisieren, was soziale Netzwerke als Bestandteil von Selbsthilfeaktivitäten unterstreicht“ (ebd., S. 35). Die Qualität der für potenzielle Adressat\*innen verfügbaren Informationen stellt aber gleichzeitig die eigentliche Herausforderung für die Nutzung von sozialen Netzwerken als professionellen Interventionsraum dar, und zwar vor allem in Bezug auf die Möglichkeiten, tatsächlich in den Sozialen Medien zu beraten. Als solche konzeptualisierte Onlineberatung via Soziale Medien anzubieten, ist damit eher nicht möglich und weitere Konzepte mediatisierter Interventionsformen müssen zur Onlineberatung hinzukommen. Die Gefahr für Fehlinformationen, weil zum Beispiel nicht oder nur schwer zwischen seriösen und unseriösen Angeboten unterschieden werden kann, und die Datensicherheit stellen in Zusammenhang mit Interventionen via Soziale Medien zwei der besonders relevanten Problematiken dar (Eichenberg & Aden, 2015; Eichenberg et al., 2016). Angesichts der sich ständig verändernden Nutzungspraktiken junger Nutzer\*innen, vor allem in Zusammenhang mit sozialen Netzwerken, stellt sich in Bezug auf den Ein- und Ausstieg von Interventionsprozessen via Internet trotz Erleichterung folgende Einschränkung: „Durch den sozialen Charakter der Netzwerke gelangen viele Nutzer erst übers Teilen und Empfehlen von Hinweisen aus Facebook heraus ins Internet“ (Hohlfeld & Godulla, 2015, S. 21) (weiter oben als friendship-driven bezeichnet). Ob es dabei um Facebook, Instagram oder Twitter geht, ist aufgrund der Veränderungs- und Austauschbarkeit der einzelnen Anbieter unerheblich. Der Einstieg und Zugang zu professionellen Angeboten der Sozialen Arbeit erfolgt damit bereits nicht mehr über selbstständiges

Suchen im Internet, sondern direkt über soziale Netzwerke. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass Angebote der Sozialen Arbeit auf diese Art und Weise nicht gefunden werden, wenn sie nicht in den Sozialen Medien präsent sind. Nicht zuletzt deshalb ist gegenwärtig die Mehrheit von Beratungseinrichtungen etwa auf Facebook vertreten. „Damit haben trotz kontroverser fachlicher Auseinandersetzung ... psychosoziale Beratungseinrichtungen das Web2.0 als Plattform zur eigenen Bewerbung und dem Erreichen neuer Klientenkreise erschlossen“ (Eichenberg et al., 2016, S. 38). Dass diese Präsenzen dabei in der Regel nicht als Interventionsraum selbst fungieren, sondern lediglich „Kontaktmöglichkeiten und themenrelevante Informationen ... für interessierte oder betroffene Nutzer bereit“ (Eichenberg et al., 2016, S. 43) stellen sollen, erweist sich dabei allerdings insofern als bedeutsamer Befund, als er auf den Versuch verweist, einen potenziell professionellen Umgang mit der eklatanten Diskrepanz zwischen Standards professioneller Beratung auf der einen und der datenschutzrechtlichen Situation auf solchen Plattformen auf der anderen Seite zu finden.

Gerade die Vorstellung des Interventionsraums zeigt, dass der Begriff des Raums auch in Bezug auf die Auseinandersetzung mit Mediatisierungsphänomenen bedeutungsvoll ist. Der mediale Raum kann entlang einer Systematisierung von Kutscher (2011, S. 1305-1306) unter verschiedenen Aspekten reflektiert werden: Es geht dabei (1) um die Qualität Sozialer Arbeit im Kontext von Internetangeboten. Also von Angeboten, die in diesem medialen Raum zu finden sind. Es geht aber auch um die bereits thematisierte (2) Soziale Ungleichheit und Benachteiligung, die ebenfalls im medialen Raum immer wieder aktualisiert und reproduziert werden und im Hinblick auf Spaltungsphänomene sogar zu Verschärfung beitragen oder neue Kategorien der Ungleichheit und Spaltung hervorbringen (wie zum Beispiel Diskriminierungen durch Algorithmen). Als Letztes werden die (3) Erbringungsverhältnisse Sozialer Arbeit genannt, also beispielsweise die veränderte Beratungszusammenarbeit mit Adressat\*innen und die damit verbundenen Chancen und Herausforderungen für die Soziale Arbeit. Gerade Algorithmen strukturieren den digitalen Raum auf eine bestimmte Weise und wirken damit auch auf analoge Räume ein. Beranek (2021) spricht in diesem Zusammenhang von digitaler Architektur: „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“ (S. 14). Eine Besonderheit des medialen Raums als Interventionsraum sind die Unterschiede „in der medialen Vermitteltheit sozialer Situationen und den darin eingelagerten Interaktionsprozessen“ (Campayo, 2020, S. 293). Die Unterschiede resultieren daraus, dass mediale Räume respektive Angebote darin von physischer Präsenz und der impliziten Interaktionsordnung einer

realweltlichen Intervention entkoppelt werden können. Campayo (ebd.) beschreibt diese als synthetische Situationen, die eine veränderte Interaktionsordnung hervorbringen. Mit Blick auf Onlineberatung als ein Beispiel einer solch synthetischen Situation bedeutet das ein verändertes Aufmerksamkeits-, Reaktions- und Aktionsverhalten, das auch zeitlich anders strukturiert ist als soziale Situationen im nicht medialen Raum. Insgesamt verweisen die Überlegungen zum medialen Raum respektive der dazu notwendigerweise erweiterte oder adaptierte Begriff des Raums darauf, dass Grenzen zwischen Virtualität und Realität zunehmend verschwimmen oder unter anderen als bisher bekannten Gesichtspunkten neu gezogen werden (müssen). In Anbetracht theoretischer Überlegungen der Sozialen Arbeit als Grenzbearbeiterin könnte sich hier ein Bezugspunkt eröffnen, der an dieser Stelle nicht weiter vertieft wird, aber Möglichkeiten eröffnet, auch das Handeln im Rahmen medialer Räume als soziale Praktiken der Differenzierung zu konstruieren.<sup>38</sup>

In den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit werden mittlerweile neben spezialisierten Softwareanwendungen (wie beispielsweise Aktenführungsprogramme oder Adressat\*innendatenbanken) auch Digitale Medien genutzt, die im Alltag der Fachkräfte wie auch der Adressat\*innen gleichermaßen relevant sind (wie beispielsweise WhatsApp, YouTube oder Instagram). „Diese alltagsnahe Praxis, die den Mediennutzungsgewohnheiten der Adressat\*innen entgegenkommt, trägt jedoch in sich das Potenzial, beispielsweise bei der Kontaktaufnahme von Adressat\*innen mit der Facebook-Präsenz einer sozialen Einrichtung prekäre Metadaten zu produzieren, die sich für die Adressat\*innen in der Folge als teilhabebeschränkend erweisen können“ (Iske & Kutscher, 2020, S. 123). Neben der Datenanhäufung, die bereits auf Basis der individuellen, privaten Nutzung von Digitalen Medien geschieht, werden damit auch prekäre Informationen im Kontext psychosozialer Unterstützung gesammelt. Diese bereits sensiblen Daten können im Rahmen von personalisierten, im Hintergrund laufenden Datenauswertungsprozessen zusätzlich zu „ungleicher Teilhabe für sozial benachteiligte Zielgruppen“ (ebd., S. 124) führen. Es ist deshalb umso relevanter, dass digitale Angebote der Sozialen Arbeit nicht unabsichtlich Ungleichheiten verstärken oder erst ermöglichen.<sup>39</sup> Doch nicht nur im Rahmen digitalisierter Mechanismen, die Ungleichheit reproduzieren oder gar erzeugen können, ist die Soziale Arbeit ganz konkret mit Dimensionen digitaler Ungleichheit konfrontiert. Bereits auf der Ebene der Ausstattung sozialer Organisationen und den hilfeschuchenden Personen, die für den Zugang zum

---

<sup>38</sup> Grundlegende Überlegungen zur Bestimmung der Sozialen Arbeit als Grenzbearbeiterin liefern u.a. Kessl und Maurer (2010).

<sup>39</sup> Reamer (2013) fasst die ethischen Herausforderungen und Risiken, die sich durch die Nutzung Digitaler Medien und den Möglichkeiten zur Datenverarbeitung erheben, unter folgenden Punkten zusammen: “informed consent, privacy and confidentiality, records and documentation, boundaries and dual relationships, practitioner competence, records and documentation, collegial relationships“ (S. 166).

Internet und zu Digitalen Medien auf eben diese sozialen Organisationen angewiesen sind, zeigt sich, dass Adressat\*innen durch die Arbeit von sozialen Organisationen und den darin tätigen Fachkräften auf Ebene ungleicher Zugänge mit Exklusionsrisiken konfrontiert werden (ebd., S. 125). Mit Blick auf armutsbetroffene Menschen muss zudem bedacht werden, dass in der Berechnung finanzieller Unterstützung eben solche Überlegungen zum Zugang mindestens im Kontext Schweiz noch keine systematische Beachtung finden.<sup>40</sup>

Es gibt mittlerweile empirische Studien, die zeigen, dass sich auch auf der Ebene der Fachkräfte die Bereitschaft und die Einstellung zur Onlineberatung deutlich verändert haben (Cipolletta & Mocellin, 2018; Drda-Kühn, Hahner & Schlenk, 2018). Das erstaunt nicht weiter, angesichts der neuen Medienkompetenzen, die sich Fachkräfte im Zuge gesellschaftlicher Mediatisierungsprozesse sowie der Institutionalisierung von Onlineberatung aneignen konnten. Durch die fortlaufenden Veränderungen der Kommunikationsmuster und -kanäle sollte aber auch deutlich geworden sein, dass die Aneignung von Wissen und Kompetenzen in Bezug auf online Interventionen grundsätzlich und die Erschließung des medialen Raums für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit keineswegs abgeschlossen sind, sondern allenfalls begonnen haben. Das gesellschaftlich betonte und postulierte Digitalisierungsdispositiv, wie es Unger (2021, S. 54-55) beschreibt, stellt die Profession vor zusätzlichen Handlungsdruck, dem ständig drohenden Defizitzustand, der gerade die Adressat\*innen Sozialer Arbeit bedroht, etwas entgegen halten zu können. Dabei kann es jedoch weniger darum gehen, Mediatisierungsprozesse aufzuarbeiten, um sie einzuholen, was angesichts der raschen digitalen Entwicklungen schwierig wäre, sondern vielmehr darum, professionelle Umgangsweisen in Zusammenhang mit den verschiedenartigen Mediatisierungsphänomenen zu finden und im Rahmen der Profession gewisse Grundlagen für die sich stetig wandelnden Mediatisierungsverstrickungen zu schaffen. Die vorliegende Arbeit hat erst einmal das Ziel, besser zu verstehen, welche Orientierungen Fachkräfte in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien grundsätzlich aufweisen und wie sich diese Zusammenhänge auf das professionelle Handeln rückbeziehen lassen. Eine mögliche Systematisierung professioneller Handlungsweisen in Zusammenhang mit einzelnen Mediatisierungsphänomenen könnte also erst an die Resultate der vorliegenden Arbeit anschließen und wäre

---

<sup>40</sup> Mit Blick auf die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe, die für die meisten Kantone die Vorgaben zur Höhe des ausbezahlten Betrags von unterstützungsberechtigten Personen festlegen, kann festgestellt werden, dass Computer, Mobiltelefon, Internetzugang grundsätzlich im Rahmen der materiellen Grundsicherung finanziert werden müssen, die schon seit Jahren in der etwa gleichen Höhe besteht. Eine Erhöhung aufgrund neu hinzugekommener Ansprüche, die die soziale Integration eigentlich erfordern würde, wurde nicht systematisch gemacht. Wenn einzelne Sozialdienste eine andere Finanzierungspraxis adaptiert haben, dann tun sie dies auf Basis anderer Unterstützungsleistungen, die zwar vom Sozialdienst gewährt, aber nicht von den hilfeschenden Personen eingefordert werden können (Finanzierung auf Basis *Situationsbedingter Leistungen*).

aufgrund der aufgezeigten Geschwindigkeit sich verändernder Kommunikationskanäle und -gewohnheiten vielleicht weder sinnvoll noch abschließend möglich. Darauf wird an dieser Stelle allerdings nicht weiter eingegangen, sondern anschließend an die Überlegungen zur Sozialen Arbeit und deren Mediatisierungsverstrickungen erst einmal versucht, grundlegende Überlegungen zum professionellen Handeln darzulegen, um mögliche Bezugspunkte zwischen der Nutzung Digitaler Medien und professionellem Handeln herzustellen.

### **3.3 Inhaltliche Integrationspunkte**

Bekanntere Theorien und Diskurse der Sozialen Arbeit werden vor dem Hintergrund neuer Phänomene aktualisiert. Die Arbeiten von Beranek (2021) sowie von Neumaier und Sagebiel (2022) sind Beispiele für die Adaption von Theorien (beispielsweise die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession oder die Lebensbewältigungstheorie), die in Zusammenhang mit gesellschaftlichen Transformationsprozessen aufgrund veränderter (Digitaler) Medien neu ausgelegt werden müssen.

Die analytische Breite, die das Konzept der Mediatisierung ermöglicht, wird besonders deutlich, wenn wir die unterschiedlichen Anliegen in Bezug auf Mediatisierung im Dreieck Adressat\*innen – Organisation – Fachkräfte anschauen. Aus Sicht der Organisationen sind es beispielsweise die zum Einsatz kommenden Techniken und Medien, die geplant und in ihren Wirkungen reflektiert werden müssen, um einer ausschließlich aus sozialpolitischen Gründen motivierten Vereinheitlichung entgegenzuwirken. Hingegen transformieren die Informationstechnologien das Verhältnis von Organisation und Profession und beeinflussen damit die Wissens- und Entscheidungsbasis der Fachkräfte. Es sind letztlich drei Ebenen, die im Hinblick auf die Auswirkungen der gesellschaftlichen Mediatisierung für die Soziale Arbeit in den Blick genommen werden müssen. (1) Die veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, die neue Problemlagen erzeugen. (2) Die Handlungsfelder und Ziele der Sozialen Arbeit, die sich wandeln, und (3) die lebensweltlichen Kommunikationsformen der Adressat\*innen und auch der Fachkräfte, die sich verändert haben.

Aus der Aufarbeitung der Institutionalisierung von Onlineberatung kann verstanden werden, dass zuerst die Strukturen (Infrastruktur als Voraussetzung) geschaffen werden mussten, dann die Konzeptentwicklung im Sinne der Prozessdefinitionen erfolgte, bevor die Wirksamkeit der Onlineberatung festgestellt werden konnte. Übertragen auf andere Bereiche digitaler Arbeitsweisen lässt sich feststellen, dass die Soziale Arbeit sich nach wie vor in der Phase der Strukturschaffung und Konzeptentwicklung befindet und es deshalb teilweise herausfordernd ist,



sich auf der Ebene intendierter und nicht intendierter Wirkungen von digitalen Interventionen schon Gedanken zu machen. Die stete Etablierung neuer Kanäle illustriert zudem, dass auch die etablierte Onlineberatung raschen Veränderungsprozessen unterworfen ist und Neukonzeptionen vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Mediennutzung laufend erfolgen müssen. Negative Folgen der Mediennutzung, die es im professionellen Rahmen zu bearbeiten und zu kontrollieren gilt, ergeben sich beispielsweise aus der Datenanhäufung, die viele Digitale Medien ermöglichen. Werden damit sensible Informationen im Kontext psychosozialer Hilfen gesammelt, können diese im Rahmen von personalisierten Datenauswertungsprozessen zusätzlich zu ungleichen Teilhabemöglichkeiten für bereits benachteiligte Gruppen führen.

Grenzen zwischen Virtualität und Realität verschwimmen zunehmend oder müssen neu gezogen werden. In Anbetracht theoretischer Überlegungen der Sozialen Arbeit als Grenzbearbeiterin könnte sich hier ein Bezugspunkt eröffnen, der Möglichkeiten bietet, auch das Handeln im Rahmen medialer Räume als soziale Praktiken der Differenzierung zu konstruieren. Es wird sich zeigen, ob sich eine solche Bezugnahme vor dem Hintergrund der empirischen Daten plausibilisieren lässt. Auf der Ebene der Ausstattung sozialer Organisationen und den hilfesuchenden Personen, die für den Zugang zum Internet und zu Digitalen Medien auf eben diese sozialen Organisationen angewiesen sind, zeigt sich, dass Adressat\*innen durch die Arbeit von sozialen Organisationen und den darin tätigen Fachkräften bereits mit Exklusionsrisiken, im Sinne des fehlenden Zugangs, konfrontiert werden.

## 4. Professionelles Handeln und Digitale Medien

Die gesellschaftliche Transformation durch Mediatisierung betrifft die Fachkräfte auf Ebene der eigenen gesellschaftlichen Kontexte, in denen sie sich bewegen, genauso wie auf der Ebene der eigenen professionellen Praxis und der Handlungsfelder, die sich in Transformation befinden. Nachdem Mediatisierung als gesellschaftlicher Transformationsprozess und damit auch Veränderungsdimension für die Profession<sup>41</sup> Soziale Arbeit beschrieben wurde (siehe Kapitel 2 und 3), wird im Rahmen des vorliegenden Kapitels die Ebene der Praxis, des professionellen Handelns, näher betrachtet, um die Einflüsse der Mediatisierung auch aus der Perspektive des täglichen Handelns der Fachkräfte zu verstehen. Denn der fundamentale Wandel berührt die Handlungskontexte Sozialer Arbeit letztlich „sowohl als gesellschaftliche Rahmenbedingungen wie auch als (weitere) Formen und Orte der Leistungserbringung und damit auch professioneller Handlungsmomente“ (Campayo, 2020, S. 291-292). Anhand der doppelten Betroffenheit der Fachkräfte als Mitglieder einer sich in Transformation befindenden Gesellschaft wie auch in der Rolle als Fachkraft der Sozialen Arbeit, die durch die gegebene Transformation ebenfalls eine Veränderung erfährt, kann verdeutlicht werden, dass sich daraus auf der Ebene der Fachkraft und ihres professionellen Handelns potenzielle Spannungsfelder ergeben. Solche Spannungsfelder betreffen beispielsweise die gewonnene Flexibilisierung durch Digitale Medien bei der gleichzeitig damit einhergehenden Gefahr der Entgrenzung der eigenen Person und der eigenen Verfügbarkeit. Professionelle Grenzen werden aufgeweicht und verändert und müssen deshalb neu ausgehandelt werden. Zudem stellen sich Fragen des Datenschutzes in Bezug auf die eigenen Daten wie auch in Bezug auf die Daten der Adressat\*innen, bei gleichzeitigem Risiko, durch mehr Datenerhebung der datengestützten Kontrolle<sup>42</sup> zuzudienen (Klinger & Mayr, 2019, S. 8).

Fachkräfte nehmen die fortschreitenden Veränderungen der Rahmenbedingungen fachlichen Handelns durchaus wahr und können diese auch benennen. „Geht es jedoch darum, den Zusammenhang zwischen digitalisierten Rahmungen und Fachlichkeit herzustellen, zeigt sich ein anderes Bild: Dann grenzen Fachkräfte Digitalisierung von der Praxis ab und negieren diese als

---

<sup>41</sup> Der Begriff der Profession muss im Falle der Sozialen Arbeit als Ergebnis entsprechender Professionsforschung als besondere Berufsform der Gesellschaft, „die die soziale Makroebene betrifft“ (Dewe & Otto, 2011a) verstanden werden und von Professionalisierung als sozialer Handlungsprozess der betroffenen Berufsgruppe, der sich mit dem ambivalenten Verlauf der Etablierung von Professionen befasst, unterschieden werden (ebd.). Auf den Begriff der Professionalisierung wird an späterer Stelle vertiefter eingegangen.

<sup>42</sup> An dieser Stelle sei ein Verweis auf die Publikation von Eubanks (2017) erlaubt. Sie arbeitet darin unter anderem die Entwicklung verschärfter datengestützter Kontrolle von armutsbetroffenen Menschen in den USA auf, die durch die Automatisierung und Mediatisierung von Zugangsverfahren zu Angeboten der sozialen Wohlfahrt und der Sozialen Arbeit im Allgemeinen rasant vorangetrieben wurde.

Einflussgröße“ (Roeske, 2018, S. 16). Diese widersprüchliche Wahrnehmung in Bezug auf die medialen Veränderungen zeigt, dass einerseits davon ausgegangen wird, „dass die Rahmenbedingungen und somit Fachlichkeit sich aufgrund des technologischen Fortschritts verändern“ (ebd.), andererseits der tatsächliche Einfluss auf eigene pädagogische Konzepte und den eigenen fachlichen Auftrag aber ausgeschlossen wird. Roeske (2018) führt diesen Widerspruch nicht zuletzt auf eine Diskrepanz zwischen den theoretisch postulierten Veränderungen der Fachlichkeit aufgrund der medialen Prozesse, bei gleichzeitig anderer Ausgangslage in der Realität der Praxis zurück. Die erfass- und beschreibbaren Veränderungen aufgrund von Mediatisierung, die eigentlich nur als gesamtgesellschaftlicher Transformationsprozess in ihrer Gänze erfasst werden können, betreffen das tägliche Arbeiten der Fachkräfte damit anscheinend nur marginal. Um der Frage nachzugehen, wie eine solch widersprüchliche Gleichzeitigkeit von Veränderung und doch keine Veränderung möglich sein kann, ist es notwendig, zuerst die Spezifika der Profession Soziale Arbeit und im Konkreten des professionellen Handelns darin zu verstehen.

#### **4.1 Zur Professionalisierung und zur Profession Soziale Arbeit**

Bisher wurde der Begriff *Soziale Arbeit* verwendet, als gäbe es keinen Erklärungsbedarf, was darunter zu verstehen ist. Angesichts der teilweisen Verortung der vorliegenden Arbeit im Professionalisierungsdiskurs der Sozialen Arbeit und aufgrund der Untersuchung des professionellen Handelns eben dieser Sozialen Arbeit, scheint es aber durchaus angezeigt, eine entsprechende Begriffsklärung vorzunehmen, selbst wenn sich die Eigenbezeichnung *Soziale Arbeit* mittlerweile fest im Theorie- und Praxisdiskurs Sozialer Arbeit etabliert hat.<sup>43</sup> Unter Sozialer Arbeit wird im vorliegenden Kontext demnach alles verstanden, was *Sozialarbeit* und *Sozialpädagogik* im Allgemeinen und im Besonderen betrifft.<sup>44</sup> Eine besondere Aufmerksamkeit gilt dabei den *Handlungsfeldern* der Sozialen Arbeit, da diese, einzeln betrachtet, erhebliche Unterschiede zueinander aufweisen und doch unter dem Begriff respektive als Gesamtheit Soziale Arbeit zusammengefasst werden. Unter den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit kann grundsätzlich alles subsumiert werden, was beruflich oder ehrenamtlich an sozialen Angeboten für Einzelpersonen sowie kleine und große Gruppen erbracht wird (Papenkort, 2007). Im Hinblick

---

<sup>43</sup> Für ein vertieftes Verständnis klassischer Aspekte der Theoriegeschichte, mit Fokus auf die Herausbildung der *Sozialen Arbeit*, wird auf Niemeyer (2012) verwiesen. Für eine ausführliche Aufarbeitung der Entwicklung der Profession Soziale Arbeit vgl. dazu Dewe und Otto (2011a); Müller (2012); A. Schmidt (2008).

<sup>44</sup> Für den Kontext Schweiz wäre der Bereich der Soziokulturellen Animation an dieser Stelle ebenfalls zu erwähnen. Er entwickelte sich aus den Handlungsfeldern der Gemeinwesenarbeit und der Offenen Kinder- und Jugendarbeit heraus und steht in Bezug auf vorangehende Abschlüsse Sozialer Arbeit auf Ebene Fachhochschule auf gleicher Stufe wie Sozialpädagogik und Sozialarbeit.

auf die Handlungsfelder ist eine analytische Trennung von Sozialpädagogik und Sozialarbeit im schweizerischen Kontext zwar (noch) möglich, aber aufgrund der vielen gemeinsamen Bezugspunkte nicht ergiebig und es wird, wie gesagt, dem Subsumtionsbegriff Soziale Arbeit der Vorzug gegeben. Es gibt sonst zu viele Überschneidungen und Handlungsfelder, in denen Fachkräfte mit beiden Abschlüssen (oder mittlerweile vorwiegend mit dem generalistischen Abschluss in Sozialer Arbeit) arbeiten.<sup>45</sup> Letztlich sind es spezifische Strukturmerkmale Sozialer Arbeit, die alle Handlungsfelder maßgeblich charakterisieren und das trotz offensichtlicher Unterschiede in Bezug auf Auftrag, Adressat\*innengruppen, Rahmenbedingungen, Settings und vielen anderen Unterscheidungsmerkmalen. In einschlägigen Lehrbüchern Sozialer Arbeit werden in diesem Zusammenhang vom Doppelten Mandat<sup>46</sup>, von der Subjektorientierung<sup>47</sup>, vom Technologiedefizit<sup>48</sup> und von der Koproduktion des Handelns<sup>49</sup> gesprochen (vgl. dazu Galuske, 2013; von Spiegel, 2021).

In der Auffassung Schützes (2021, S. 13) lässt sich die Profession Soziale Arbeit ebenfalls nicht über die Andersartigkeit der Handlungsfelder verstehen. Stattdessen sind es zentrale Arbeitslogiken, die die Profession Soziale Arbeit und vor allem das professionelle Handeln in eben dieser ausmachen. Wobei selbst bei einem stärkeren Fokus auf den Mikrobereich professionellen Handelns als Fachkräfte-Adressat\*innen-Interaktion, immer bedacht werden muss, dass das „professionelle Handeln dennoch in gesellschaftliche und berufsfeldspezifische Bedingungen eingebettet“ (Campayo, 2020, S. 291) ist. Die grundständigen Professionsmerkmale der Sozialen

---

<sup>45</sup> Schwieriger und diffuser wird die Unterscheidung zwischen Sozialpädagogik und Sozialarbeit im Hinblick auf die Grenzziehungen zwischen Handlungsfeldern sowie Ausbildungsgängen, die in Deutschland und der Schweiz jeweils anders verlaufen (Gredig & Goldberg, 2010, S. 405). Der Subsumtionsbegriff Soziale Arbeit kommt dieser Schwierigkeit entgegen, ohne den Gegenstand an Präzision einbüßen zu lassen, weil darin die Gesamtheit der Handlungsfelder und Ausbildungsgänge der Schweiz ebenso aufgehen wie die in Deutschland. Wenn Spezifizierungen von Ländertypischen Unterscheidungen im Verlaufe der Arbeit inhaltlich angebracht sind, werden diese selbstverständlich erläutert.

<sup>46</sup> Das Doppelte Mandat betrifft die Gleichzeitigkeit von Bedarf an individueller Hilfe und dem staatsvermittelten Auftrag, dieser Hilfe auch Kontrollen folgen zu lassen, gerade weil die Ressourcen für die individuelle Hilfe, die die Soziale Arbeit erbringt, aus gesellschaftlichen Ressourcen kommen.

<sup>47</sup> Die Subjektorientierung meint die vielen unterschiedlichen Bezugspunkte Sozialer Arbeit auf Individuen und individuelle Lebenslagen. Seien es die sich daraus ergebenden lebensweltlichen Gegebenheiten, die bei der Erbringung von Hilfe berücksichtigt werden müssen, oder sei es die dialogische Verständigung, die die Soziale Arbeit erfordert, aufgrund der subjektiven Wirklichkeitswahrnehmung und -konstruktion, die mit der Subjektorientierung einhergeht.

<sup>48</sup> Dadurch, dass Soziale Arbeit und alle unter diesem Begriff erbrachten Hilfen, an soziale Gegebenheiten und Interaktion gebunden sind, lassen sich keine eindeutigen kausalen Zusammenhänge von Ursache und Wirkung, also zwischen methodischem Vorgehen und erwünschtem Ereignis, feststellen.

<sup>49</sup> Der Begriff der Koproduktion fand Einzug in die Soziale Arbeit, als Ende der 1980er Jahre managerielle Modelle und die wirkungsorientierte Steuerung an Bedeutung in der Erbringung sozialer Hilfen gewannen. Der Begriff verweist auf den Umstand, dass soziale Hilfe nie ohne die Mithilfe der dazu vorgesehenen Adressat\*innen erfolgen kann. Fachkräfte der Sozialen Arbeit können keine Produkte respektive Dienstleistungen für die Adressat\*innen erbringen, ohne dass die Adressat\*innen strukturelle an der Erarbeitung eben dieser beteiligt sind respektive beteiligt werden müssen.

Arbeit hat Schütze (2000, 2021) in mehreren Veröffentlichungen ausgearbeitet und intensiv beschrieben. Die Professionsmerkmale können folgendermaßen zusammengefasst und beschrieben werden (Schütze, 2021, S. 41-43):

- Es gibt eine höhersymbolische Sinnwelt, die im Rahmen eines Hochschulstudiums angeeignet werden muss: Dabei sind Fundierungswissenschaften, wie etwa Soziologie oder Psychologie, für die Professionen Soziale Arbeit zentral. Die transdisziplinäre Kombination von Wissenschaftsdisziplinen, verschiedene Untersuchungsstrategien der Problembearbeitung und die Einübung von Interventionsstrategien sind dabei kennzeichnend für diese höhersymbolische Sinnwelt und für das Studium Soziale Arbeit.
- Die Profession Soziale Arbeit weist einen expliziten und unbedingten Adressat\*innenbezug auf, der sich in einem engen (konkrete Fallsituation) oder weiten Fallverständnis (Thema, soziales Problem oder Phänomen, das Adressat\*innen betrifft) zeigt.
- Die Profession Soziale Arbeit liefert ihren Fachkräften biografische Sinnquellen und wird damit integraler Teil der persönlichen Identität der Fachkräfte. Umgekehrt liefern eigene biografische Erfahrungen immer wieder Erkenntnisse für die eigene Interventionsarbeit.
- Weiter zeichnet eine kritische Haltung gegenüber Organisationen als fremdsteuernde Kontrollinstanzen die Fachkräfte der Sozialen Arbeit und die Profession Soziale Arbeit aus.
- Reflexive Bewusstheit gegenüber grundlegenden Paradoxien und systematischem Störpotenzial professioneller Arbeit (Fehlerreflexion) sind ein weiteres Professionsmerkmal Sozialer Arbeit. Ein Merkmal, das die Soziale Arbeit mit Professionen wie der Medizin teilt und das sie in Metaklärungsverfahren (wie etwas Supervision) institutionalisiert hat (ebd., S. 42 & S. 242).
- Ein weiteres Merkmal bezeichnet Schütze als das Vorhandensein von „Diskursarenen“ (ebd., S. 42). Diese Diskursarenen sollten die Auseinandersetzung über professionelles oder eben nicht professionelles Arbeiten überhaupt ermöglichen (beispielsweise in Form von Tagungen, Team-Supervisionen oder auch die Art, wie gewisse Diskurse in Publikationen geführt werden).
- Als letztes Merkmal werden die Hybridisierungen beschrieben, die im Rahmen der Profession Sozialer Arbeit geschehen: „Länger als in den übrigen Professionen sind in der Sozialarbeit hybridisierende Vermischungen unterschiedlicher fundierungswissenschaftlicher theoretischer und methodischer Erkenntnisressourcen angegangen und ausprobiert worden, und diese Hybridisierungen sind grundsätzlich erkenntnisproduktiv,

solange sie nicht die Identität der Sozialarbeit als Profession zerstören“ (ebd., S. 42; Schütze, 2000, S. 58).

Innerhalb der unterschiedlichen Merkmale der Profession ist es die reflexive Bewusstheit der grundlegenden Paradoxien und systematischen Störungen, die das professionelle Handeln in der Praxis beeinflussen respektive formen sollen. Darauf wird angesichts des Fokus der vorliegenden Arbeit in der Folge deshalb noch detaillierter eingegangen werden müssen.

Um sich dem Begriff des *professionellen Handelns* in der Sozialen Arbeit anzunähern, ist es wichtig, zu beachten, dass die Professionalisierungsdiskussion lange Zeit nicht den Fokus auf das Wissen und Können der Fachkräfte im Rahmen deren professionellen Praxis legte, sondern es vor allem darum ging, die gesellschaftlichen Schwierigkeiten und Folgen der Professionalisierung des Helfens zu verstehen. Erst seit Beginn der 1990er-Jahre lässt sich eine neue Professionalisierungsdiskussion erkennen, die eher die Handlungsprobleme „der sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Praxis ins Zentrum der Aufmerksamkeit rückt“ (Dewe, Ferchhoff, Scherr & Stüwe, 2011, S. 18).<sup>50</sup> Professionalität steht in diesem Fall für die spezifische Qualität dieser mittlerweile im Zentrum stehenden Handlungspraxis der Sozialen Arbeit, die in ihren Grundzügen die „Erhöhung von Handlungsoptionen, Chancenvervielfältigung und die Steigerung von Partizipations- und Zugangsmöglichkeiten auf Seiten der Klienten zum Ziel hat“ (Dewe et al., 2011, S. 20). Wird das Handeln der Fachkräfte fokussiert, „lassen sich Professionen als Interaktionskomplexe begreifen, denen aufgrund ihres Eingebundenseins in strukturelle Zwänge eine eigentümliche Handlungslogik zugeschrieben werden kann“ (A. Schmidt, 2008, S. 838). Anstatt das Konzept der Professionalität durch die Generalisierung typischer Merkmale der klassischen Professionen auf ein idealtypisches Bild der Profession und der Fachkräfte dieser Profession einzugrenzen, „versuchen struktur- und handlungstheoretische Ansätze die innere Logik professionellen (pädagogischen) Handelns zu rekonstruieren“ (ebd., S. 838).

Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit lässt sich damit interpretieren „als eine dynamische, prozessuale und akteursgebundene Seite von Professionalität, die durch eine professionelle Handlungslogik bestimmt ist und sich in kommunikativen Kontexten entfaltet“ (Campayo, 2020, S. 290).

---

<sup>50</sup> Professionalisierung in der Sozialen Arbeit meint damit zwei Dinge: Erstens das handlungstheoretische Verständnis von Professionalisierung als ein Prozess, dessen Ergebnis die Planung, Umsetzung und Auswertung von professionellen Handlungsschritten als Ergebnis wissenschaftsbezogener Reflexion einer Fachkraft der Sozialen Arbeit ist, und zweitens der gesellschaftliche Prozess der Etablierung einer Profession im Sinne besonderer und privilegierter Berufe, die in eigenständigen Organisationen ausgeübt werden und sich durch eine eigenständige disziplinäre Wissensbasis auszeichnen (Dewe et al., 2011, S. 22).

## 4.2 Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit

Das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit zeichnet sich dadurch aus, dass es immer wieder in konkreten Situationen unter Angabe spezifischer Handlungslogiken, unter institutionellen und interaktionslogischen Gegebenheiten hergestellt werden muss. Das professionelle Handeln ist zudem als dialogischer Prozess zu verstehen, der die Wiedererlangung und Steigerung der Handlungsautonomie ihrer Adressat\*innen zum Ziel hat (ebd., S. 21). Zudem lässt sich das professionelle Handeln aufgrund der Beschaffenheit des Sozialen nicht auf die starre Umsetzung von Regeln reduzieren. Wissen wird in diesem Sinne also nicht einfach angewendet, sondern muss fall- und kontextbezogen genutzt werden. Die „Transformation des Wissens im Handeln“ (Dewe et al., 2011, S. 34) stellt dabei eine spezifische Leistung der Fachkräfte dar und macht deutlich, dass das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit einer fundamental anderen Logik folgt als die Anwendung naturwissenschaftlicher Gesetze oder technischer Verfahren. Eben deshalb haben Dewe et al. (2011) das Modell der stellvertretenden Deutung eingeführt, um die endgültige Abkehr von einer expertokratisch missverstandenen Professionalität zu markieren:<sup>51</sup> „An die Stelle der Vorstellung, dass sich soziale ebenso wie technische Probleme durch wissenschaftsbasierte soziale Technologien lösen lassen, soll demnach eine hermeneutisch aufgeklärte Professionalität treten, die ein rekonstruktives Fallverstehen mit dem Respekt von der Autonomie und der Problemlösungskompetenz der Betroffenen verbindet“ (ebd., S. 28). An die Stelle von Technologieorientierung und strikter Regelbefolgung tritt ein Fallverstehen, das auf wissenschaftlichem Wissen aufbaut und das durch Erfahrungswissen und hermeneutische Sensibilität für den Fall ergänzt wird (ebd., S. 35). Der dialogische Anteil professionellen Handelns und die Beziehungsarbeit, die damit einhergeht, werden sozusagen zur Essenz professionellen Handelns.

Der personenbezogene und interaktionsabhängige Prozess des Aushandelns von Problemdefinitionen und Problemlösungen, der mit dem interaktiven Teil professionellen Handelns

---

<sup>51</sup> In der Auseinandersetzung mit dem Konzept der stellvertretenden Deutung und dem damit einhergehenden Verständnis von Professionalität und professionellem Handeln formulieren Dewe et al. (2011) Kritik an verschiedenen anderen Konzeptionen von Professionalität. Unter anderem beziehen sie ihre kritischen Überlegungen auf die Figur des „professionellen Altruisten“ (ebd., S. 59–61) (handelt ausschließlich erfahrungsbasiert) und die Konzeption des „Sozialingenieurs“ (ebd., S. 61–64) (Gefahr der Expertokratie aufgrund eines zu technischen Verständnisses der Umsetzung wissenschaftlicher Grundlagen). Nur in der Konzeption des „Stellvertretenden Deutens“ (ebd., S. 65–70) sehen sie das Professionalitätsverständnis gegeben, um auf eine der Profession adäquate Art professionell handeln zu können. Das Prinzip der selbstreflexiven professionellen Intervention ist verankert in der Fähigkeit, die Adressat\*innen, deren Fähigkeit, sich selbst zu helfen, vorübergehend beeinträchtigt ist, bei der Bearbeitung ihrer lebenspraktischen Schwierigkeiten und Probleme so zu unterstützen, „dass neue Problemdeutungshorizonte eröffnet und alternative Entscheidungswege zwecks Behandlung und Lösung angeboten und auch im Einverständnis mit ihnen gefunden werden, die jedoch die Kontrollfunktion von Sozialarbeitern/Sozialpädagogen nicht konterkarieren“ (ebd., S. 67).

zusammenhängt, ist notwendigerweise einer der kommunikativen Verständigung und er ist in der Grundspannung der Theorie-Praxis-Problematik zu verorten. Denn gerade die Notwendigkeit, in jeder Situation erneut die Herstellung einer theoriegestützten Praxis zu erzeugen, begründet die Nicht-Standardisierbarkeit professionellen Handelns. „Beide Komponenten stehen im Widerspruch zueinander, der nicht aufzulösen ist. Sie sind nicht dauerhaft miteinander in Einklang zu bringen, sondern nur situativ“ (Dewe et al., 2011, S. 40-41). Gerade um mit der Nicht-Standardisierbarkeit des Handelns umzugehen, die erfordert, dass vermeintlich gleiche Situationen auch immer wieder unter neuen und verschiedenen Perspektiven angeschaut und mit den Adressat\*innen ausgehandelt werden müssen, wird die Fähigkeit und Bereitschaft zu kritischer Selbstreflexion<sup>52</sup> zum notwendigen Moment sozialpädagogischer Professionalität. Rauschenbach und Gängler formulierten in diesem Zusammenhang bereits 1984, dass die Paradoxie sozialpädagogischen Handelns nun aber darin liegt, dass, je mehr die Fachkräfte der Sozialen Arbeit bemüht sind, „verständigungs- und alltagsorientiert zu handeln, umso undurchsichtiger und umso feiner“ (ebd., S. 163) die Möglichkeit einer sanften Manipulation wird, gerade weil die professionelle Beziehung so wichtig wird für die Adressat\*innen. Es gibt in diesem Sinne keine einfache Antwort auf die Frage nach dem richtigen Maß an Beziehung als Teil professionellen Handelns. Es ist allerdings die Beziehungs- und Interaktionsarbeit, die ausmacht, dass soziale Hilfen, teilweise auch als soziale Dienstleistungen thematisiert, nur schwer durch technische oder mittlerweile digitale Anwendungen und Prozesse zu ersetzen sind.<sup>53</sup> Inwiefern Standardisierbarkeit und Automatisierung professionellen Handelns, durch beispielsweise Chatbots, die Grundbedingungen der Beziehungsgestaltung und der Ko-Produktion sozialer Dienstleistungen verändern oder schon verändert haben, ist diesbezüglich voraussetzungsvoll (Seelmeyer & Waag, 2020, S. 186).

---

<sup>52</sup> Mit kritischer Selbstreflexion ist gemeint, dass es um die Reflexion der Handlungslogik der je eigenen Berufspraxis geht, „die von einer Auseinandersetzung mit der eigenen Person selbstverständlich auch nicht abzulösen ist“ (Dewe et al., 2011, S. 42).

<sup>53</sup> Seelmeyer und Waag (2020) thematisieren Soziale Arbeit als personenbezogene Dienstleistungsarbeit, die gerade vor dem Hintergrund der Digitalisierung von Dienstleistungserbringung das bisher als gering eingeschätzte Substituierbarkeitspotenzial sozialer Dienstleistungen prüfen muss respektive Auswirkungen sich verändernder Grundzüge personenbezogener Dienstleistungen nicht außer Acht lassen darf.



Es zeigt sich bereits in der ersten Annäherung an die Definition und den Inhalt professionellen Handelns, dass das Verhältnis von fallbezogenem Handeln und der Verwertung von wissenschaftlichen Grundlagen, Erkenntnissen, Wissen oder Verfahren in einer komplexen Spannung stehen. Vorstellungen von der Vereinfachung des professionellen Handelns durch die Standardisierung von Handlungsschritten oder von technischen Hilfsmitteln zur Verbesserung oder mindestens zur Kostenvergünstigung sozialer Dienstleistungen, sind mit zunehmender Verfügbarkeit Digitaler Medien und aufgrund derer Beschaffenheit gestiegen und erfahren unter Berücksichtigung des Mediatisierungsschubs der letzten Jahrzehnte neue Aktualität. Nicht zuletzt deshalb ist es notwendig, etablierte Konzepte professionellen Handelns vor dem Hintergrund der radikal veränderten Kommunikationsverhältnisse erneut zu thematisieren und sie nötigenfalls entsprechend zu adaptieren.

### **Professionelle Paradoxien**

Professionelle Paradoxien sind „unaufhebbare Schwierigkeiten bzw. Dilemmata des Handelns in professionellen Arbeitsbereichen ..., die auf diesem Handeln innewohnenden widerstrebenden sachlogischen Anforderungen beruhen“ (Schütze, 2021, S. 242). Es sind diese Paradoxien, die verunmöglichen und verlangen, dass der Vollzug professionellen Handelns nicht einfach eine bloße Umsetzung technischer Abfolgen sein kann; unabhängig davon, wie gut das Handeln respektive die Planung davon auf wissenschaftlich-empirischen Grundlagen basiert. Paradoxien sind dem professionellen Handeln demnach immanent und können nie aufgelöst, sondern lediglich als Teil professionellen Handelns bearbeitet werden.<sup>54</sup> Im Falle einer nicht reflexiven, nicht expliziten Bearbeitung der paradoxen Grundkonstellationen des Handelns besteht die Gefahr, dass diese ausgeblendet und dadurch zu Nachteilen respektive negativen Konsequenzen für die Adressat\*innen führen. Es besteht dann eine gewisse Tendenz, Fehler oder überhaupt das Vorhandensein von Problemen individualistisch zu erklären, anstatt „das systematische Wechselverhältnis zwischen den Strukturproblemen des professionellen Handelns einerseits und dem persönlichen fehlerhaften Umgang mit ihnen einschließlich einer biografischen Disposition dafür und den daraus resultierenden Untergrabungen der professionell-biografischen Identität des Professionellen andererseits“ (ebd., S. 245) zu sehen. Allerdings müssen Fehler

---

<sup>54</sup> Die Paradoxien professionellen Handelns weisen gewisse Ähnlichkeiten und Überschneidungen mit den unter 4.1 erwähnten Strukturmerkmalen Sozialer Arbeit auf. Die Paradoxien sind allerdings stärker aus der Reflexion und der empirischen Untersuchung von Handlungsgegebenheiten gewonnen worden. In sich tragen sie damit einen stärkeren Fokus auf die Interaktionsebene und das tatsächliche Handeln der Fachkräfte Sozialer Arbeit als es bei den eher beschreibenden, auf die Profession Soziale Arbeit bezogenen Strukturmerkmale der Fall ist. Nichtsdestotrotz werden Ähnlichkeiten zwischen den Strukturmerkmalen und den Paradoxien professionellen Handelns an gewissen Stellen expliziert. Gerade wenn die Bezugnahme offensichtlich ist und zu einem besseren Verständnis der Inhalte führt.

aufgrund fehlender oder ungenügender Beachtung der Paradoxien im Rahmen professionellen Handelns unterschieden werden von anderen Arten von Fehlern; beispielsweise Fehler aufgrund von fehlendem Wissen der Profession, situativ-kausale oder persönliche Fehler, die im konkreten Handeln einer einzelnen Fachkraft verortet werden müssen.

Die grundlegenden Spannungen, die das professionelle Handeln kennzeichnen, werden von unterschiedlichen Autor\*innen jeweils anders konzeptualisiert. Helsper (2016, S. 50-53) führt verschiedene professionstheoretische Konzepte ins Feld, wie die grundlegenden Spannungen beschrieben und begründet werden:

In *interaktionstheoretischen Ansätzen* spielt die empirische Rekonstruktion professioneller Paradoxien eine wichtige Rolle. Ein Vertreter des interaktionstheoretischen Ansatzes ist Schütze (2000, 2021). Die grundlegenden Konstitutionsprobleme der professionellen Interaktion beruhen in dieser Konzeptualisierung erstens auf den widerstreitenden Impulsen in der internen Arbeitsorganisation des professionellen Handelns, zweitens auf den grundlegenden Unvereinbarkeiten bei der Konstitution sozialer Rahmungen sowie drittens in der Diskrepanz der Prozesse der Adressat\*innen und der Fachkräfte.

Aus diesen dilemmatischen Kernproblemen resultieren grundlegende Fehlerpotenziale für das professionelle Handeln, die dann gesteigert werden, wenn die professionellen Paradoxien nicht bearbeitet, sondern abgeblendet, einseitig aufgelöst, nicht reflexiv gehandhabt, mit biographischen Verletzungspositionen der Professionellen kurzgeschlossen und zusätzlich durch starre organisationsförmige Rahmen in Spannung versetzt werden. (Helsper, 2016, S. 52)

Im Gegensatz zu den interaktionstheoretischen Ansätzen wird in *strukturtheoretischen Ansätzen*, wie bei Oevermann (2002), konstitutionstheoretisch von einem Modell der Lebenspraxis ausgegangen, welches durch grundlegende Spannungen gekennzeichnet ist: Jegliches Handeln ist dabei insofern Krisen anfällig, als dass von Routinen ausgegangen wird, die angesichts notwendiger Zukunftsoffenheit immer auch wieder scheitern können. Es muss also gehandelt und damit implizit auch Entscheidungen getroffen werden, selbst wenn Begründungen nicht verfügbar sind, daraus resultiert eine Spannung zwischen Entscheidungszwang und Begründungsverpflichtung. „Zu diesen grundlegenden Spannungen im professionellen Handeln [aufgrund des Modells der Lebenspraxis, Anmerkung C. Pulver] kommen dann jene Formen einer widersprüchlichen Einheit im professionellen Handeln hinzu, die daraus resultieren, dass das professionelle Handeln gleichzeitig der Logik diffuser und spezifischer ... und rollenförmiger Beziehungen genügen muss“ (Helsper, 2016, S. 51). In *systemtheoretischen Ansätzen*, angelehnt an

Luhmann, wird ein Zwiespalt festgestellt. Paradoxien werden als konstitutiv gesetzt, und zwar als Ausdruck der spezifischen professionellen Handlungen in komplexen Interaktionssystemen, die nie wirklich vorausgehen oder abschließend verstanden werden können. Die darauf basierende Ungewissheit wird zum Strukturelement professionellen Handelns. Zum anderen wird die Paradoxie gerade nicht in den professionellen Handlungen selbst gesehen, sondern nur und erst in der Beobachtung im Interaktionssystem. Als Letztes wird in *machttheoretischen und wissenssoziologischen Ansätzen* argumentiert, „dass die Paradoxien im pädagogischen Handeln vor allem auf idealisierende pädagogische Ansprüche zurückzuführen seien, die letztlich Verstrickungen und Scheitern erzeugen würden“ (ebd., S. 53). In diesen Ansätzen stehen weniger mikrosoziale Ausgestaltungen und innere Strukturlogiken professionellen Handelns im Zentrum, sondern dessen Einbettung in Macht- und Herrschaftszusammenhänge.

Die Paradoxien, die das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit charakterisieren, werden von Schütze als 15 verschiedene Paradoxien respektive Antinomien beschrieben (Schütze, 2000, S. 50-51; 2021, S. 247-248). In der Folge werden die von ihm theoretisierten und empirisch rekonstruierten Paradoxien kurz beschrieben. Punktuell werden auch die Konzeptualisierungen von Antinomien professionellen Handelns gemäß Helsper (2016, S. 53-57) angeführt (gerade dort, wo es zu inhaltlichen Gleichführungen kommt):<sup>55</sup>

1. Die Tendenz zwecks besserer Orientierung und rascherer Handlungsfähigkeit Fälle, Anliegen, Probleme und letztlich Adressat\*innen zu typisieren und zu kategorisieren und damit nicht-standardisierbare, individuelle Ausgangslagen unzulässig zu vereinfachen. Helsper (2016, S. 55) spricht in diesem Zusammenhang von der Subsumtionsantinomie und meint damit die Spannung von der Rekonstruktion eines singulären Falles und der gleichzeitigen Subsumtion dieses Einzelfalles unter einen Typus oder eine verallgemeinernde Kategorie;
2. Prognosen über Fall- oder Projektverläufe treffen, obwohl die empirische Basis dazu fehlt oder sich unklar präsentiert;

---

<sup>55</sup> Die Begriffe *Paradoxie* und *Antinomie* werden oft synonym verwendet. Paradoxe Konstitutionsspannungen und antinomisch widerstrebende normative Anforderungen treten in der Praxis der Sozialen Arbeit oftmals gleichzeitig auf. „Paradoxien des professionellen Handelns sind ... von systemisch-konstitutiven und nicht nur von performativem Charakter und dabei grundsätzlich zu unterscheiden von antinomischen Anforderungen an die professionelle Arbeit im Sinne unterschiedlicher normativer Wertorientierungen ... Professionelle Paradoxien gehen – bei diesem interaktionistisch-soziologischen Verständnis – aus widerstrebenden sachlogischen – und im Kern nicht normativ-wertorientierten – Anforderungen des professionellen Handelns an die professionelle Person ... hervor“ (Schütze, 2021, S. 262-263). In der vorliegenden Arbeit wird mit den Paradoxien gemäß Schütze sowie den Antinomien gemäß Helsper argumentiert. Der inhaltliche Gehalt gewisser Ausführungen aus beiden Konzeptualisierungen pädagogischen Handelns sind trotz der begrifflichen Differenz zu ähnlich, um nicht beide Konzeptualisierungen in Beziehung setzen zu können. Die beiden Begriffe respektive Konzeptualisierungen der Begriffe werden damit komplementär verwendet.

3. das Abwarten, damit das Tempo der Adressat\*innen übernommen werden kann und eine bessere Grundbeziehung aufgebaut werden kann, steht in Spannung mit der Notwendigkeit oder der Dringlichkeit einer sofortigen Intervention durch die Fachkraft (beispielsweise in Verdachtsfällen von Familiengewalt);
4. die Asymmetrie aufgrund des Mehrwissens seitens der Fachkräfte. Das Mehrwissen ist einerseits bedrohlich für die Adressat\*innen und andererseits untergräbt es die notwendige Vertrauensbasis mit den Adressat\*innen, wenn es negiert oder heruntergespielt wird;
5. professionelle Ordnungs- und Sicherheitsaspekte aus Sicht der Fachkräfte führen dazu, dass eher Interventionen initiiert werden, die wahrscheinlicheren Erfolg versprechen, begünstigen aber gleichzeitig die Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit der Adressat\*innen und das konsequente Einlassen auf die Adressat\*innenperspektive;
6. die biografische Ganzheitlichkeit des einzelnen Falls zu berücksichtigen, ist schwieriger als sich auf eher technizistische Wissensbestände der eigenen Expertenspezialisierung zu verlassen;
7. „das pädagogische Grunddilemma“ (Schütze, 2021, S. 247) bezeichnet das stellvertretende Ausführen von notwendigen Handlungsschritten und die Gefahr, Adressat\*innen damit unselbstständiger zu machen. Dieses pädagogische Grunddilemma beschreibt Helsper (2016) als Autonomieantinomie. Doch auch die Zuschreibung von Autonomie und Selbständigkeit, wenn diese gar nicht vorhanden sind, birgt Schwierigkeiten. Wenn Fachkräfte, „um sich von überbordenden Ansprüchen zu entlasten und vor zu komplexen Anforderungen auszuweichen“ (S. 57) nicht helfen, kann es sein, dass Adressat\*innen in Momenten allein gelassen werden, in denen sie eigentlich Unterstützung benötigt hätten;
8. die Spannung zwischen teilweise multifaktoriellen und deshalb grundsätzlich nur marginal verbesserbaren Einzelfallsituationen („Übermacht des Verlaufskurvenpotenzials der Fallproblematik“) und den Bedenken aufgrund sozialer, gesellschaftlicher und persönlicher Kosten der Fallbearbeitung und deren geringen Erfolgsaussichten, überhaupt zu intervenieren (Schütze, 2021, S. 252 ff.);
9. Organisationen sind gleichzeitig eine Notwendigkeit, professionelle Arbeit erbringen zu können und eine Kontrollinstanz, „die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien und Machtausübung erzeugt“ (Schütze, 2021, S. 248–249). Diese Organisationsantinomie betrifft die organisatorische Strukturierung und Entlastung der Arbeit durch formale Routinen und Regeln, die aber gerade

- die Offenheit und die Autonomie der Ausgestaltung der einzelnen Interaktionsbeziehungen begrenzen (Helsper, 2016, S. 57);
10. die notwendige Orientierung an Arbeitsteiligkeit und fachlicher Spezialisierung aufgrund der Problemanalyse erschwert die ebenfalls notwendige Orientierung am Gesamtarbeitsbogen des professionellen Handelns;
  11. das Dilemma zwischen sicheren Routinen im Rahmen professionellen Handelns und der Notwendigkeit der individuellen Fallbearbeitung. Die Sachantonomie, wie sie Helsper (2016, S. 56) konzeptualisiert, beschreibt die Schwierigkeit, aufgrund der Orientierung an objektivem Wissen die individuelle Situation der konkreten Adressatin zu verfehlen oder aber nur die konkrete Situation zu sehen und deshalb keine alternativen Deutungen der Situation zu ermöglichen;
  12. hoheitsstaatliche Aufgaben der Fachkräfte und die Gefahr zugunsten der staatlichen Ordnung individuelle Adressat\*innenanliegen zu vernachlässigen oder zu begrenzen (auch als Spannung zwischen Hilfe und Kontrolle<sup>56</sup> oder als doppeltes Mandat beschrieben);
  13. „das Adressatendilemma“ (Schütze, 2021, S. 248) entsteht durch den notwendigen Fokus auf eine Person bei gleichzeitiger Notwendigkeit, den Fokus auf das gesamte Interaktions- und Beziehungsgeflecht eben dieser Person zu richten;
  14. Missbrauch des Expert\*innenstatus und der Machtposition und die Tendenz der „Aushöhlung der Interaktions- und Beziehungsreziprozität zwischen professionellem Akteur und Klient“ (Schütze, 2021, S. 248). Helsper (2016) spricht in Bezug auf diese Ungleichverteilung von Macht auch von einer Symmetrieantinomie. Sie lässt „das professionelle Handeln strukturell für Machtmissbrauch in verschiedenen Formen anfällig werden“ (S. 55);
  15. die Schwierigkeit, das professionelle Handeln unbefangen zu gestalten, weil die Fachkräfte als Person mit eigenen biografischen Prägungen in das Handeln verstrickt sind. Die eigenen Gestaltungs- und Bedingungsanteile an der zu bearbeitenden Problematik auszublenden, bleibt herausfordernd, selbst wenn die Fachkräfte über eine entsprechende Ausbildung verfügen (Schütze, 2021, S. 248).

---

<sup>56</sup> Zum besseren Verständnis und für eine aktuelle Betrachtung des Gegensatzes Hilfe und Kontrolle vgl. dazu Thieme (2017).

Schütze (2021) spricht davon, dass die Auftretensabfolge der Paradoxien „chaosordentlich“ (S. 254) erfolgt. Das heißt, es gibt keine gesicherte Abfolge, in welcher Paradoxien im professionellen Handeln auftreten und bearbeitet werden können, aber sie hängen mit der arbeitslogischen Organisation der Arbeitsschritte im Rahmen einer professionellen Intervention zusammen und treten daher ungefähr in der obigen Abfolge auf. Mögliche Paradoxien müssen zu Beginn der Arbeit tendenziell ausgeblendet werden und können erst mit der charakteristischen Zirkularität professionellen Handelns, also mit der Wiederholung gewisser Arbeitsschritte und infolgedessen deutlicher erkennbarem Auftreten einer Paradoxie, erfasst und bearbeitet werden (ebd., S. 257).

### **Antinomien des Handelns**

Helsper (2016, S. 53-57), der seine elf Paradoxien respektive in seinem Fall Antinomien in Anlehnung an die unterschiedlichen professionstheoretischen Begründungen formuliert hat, folgt in seiner Aufzählung eher einer inhaltlichen Differenzierung der Antinomien als einer Auftretenslogik eben dieser (wie es bei Schütze der Fall ist). So führt er sechs Antinomien (die Begründungs-<sup>57</sup>, die Praxis-, die Subsumtions-, die Ungewissheits-<sup>58</sup>, die Symmetrie- und die Vertrauensantinomie<sup>59</sup>) auf den „Hiatus von Entscheidungszwang und Begründungsverpflichtung“ (ebd., S. 54)<sup>60</sup> zurück; also auf jene Antinomien, die für jede Lebenspraxis konstitutiv sind und im professionellen Handeln besonders zum Tragen kommen. Sie betreffen den Umgang mit der widerstreitenden Logik, der reflexiven, handlungsentlastenden Theorie und der unter Handlungsdruck stehenden Praxis (im engen Sinne von Helsper auch als Praxisantinomie beschrieben). Weitere fünf Antinomien (die Nähe-, die Sach-, die Pluralisierungs- bzw. Differenzierungs-<sup>61</sup>, die Organisations- und die Autonomieantinomie) fasst er zusammen unter „Hiatus von universalistisch-rollenförmigen und diffusen Beziehungslogiken“ (ebd., S. 55). Damit ist die Spannung gemeint, die sich ergibt, weil das professionelle Handeln einerseits auf Gleichbehandlung und Distanzwahrung ausgerichtet sein muss und andererseits die Fachkraft als

---

<sup>57</sup> Auch wenn Fachkräfte nicht immer eine legitime und ausreichende Wissensbasis für ihr Handeln haben, können sie doch nicht Nicht-Handeln.

<sup>58</sup> Wertebezogene Aufgaben und Versprechen der Profession sind immer nur unter Mitwirkung der Adressat\*innen möglich und damit in jedem Fall in ihrem Ausgang und ihren Wirkungen bis zu einem gewissen Grad ungewiss.

<sup>59</sup> Trotzdem, dass sich Adressat\*innen und Fachkräfte zu Beginn der Zusammenarbeit nicht kennen, müssen sie einander einen Vertrauensvorschluss einräumen, um überhaupt gemeinsam arbeiten zu können.

<sup>60</sup> Diese Formulierung übernimmt Helsper von Oevermann (u.a. 2002), der in diesem Zusammenhang auch vom Hiatus von Krise und Routine spricht.

<sup>61</sup> Die Pluralisierungs- bzw. Differenzierungsantinomie: „... unterschiedliche biographische Ausgangslagen, Lebensumstände und Ressourcen machen es erforderlich, gerade eine ungleiche Behandlung vorzunehmen, um gleiche Genesungs-, Bildungs- oder Teilhabemöglichkeiten zu sichern“ (Helsper, 2016, S. 56).

ganze Person in die tiefsten Biografiezusammenhänge der Adressat\*innen eingebunden und damit auch eine affektive Beziehungskomponente gegeben ist (im engen Sinne von Helsper auch als Näheantinomie beschrieben oder im weiteren Diskurs der Sozialen Arbeit als Nähe-Distanz-Paradoxon bekannt). Wissen und Können von Fachkräften werden teilweise als professionelle Kompetenz jenseits der Person diskutiert. „Doch gleichzeitig besteht ein weitgehender Konsens, dass zwischen Professionalität und der Biographie der Professionellen ein Zusammenhang besteht“ (Grasshoff & Schweppe, 2013, S. 318), denn personenbezogene Tätigkeiten sind nicht unabhängig von der Biografie der Fachkräfte denkbar. Der Zusammenhang zwischen den Biografien der Fachkräfte und damit verbundenen Einflussmöglichkeiten auf das professionelle Handeln werden in der Regel als Problemdiskurs thematisiert. Gerade weil sie dazu führen können, dass alltagsweltliche Deutungen und Zugänge zu sozialen Problemlagen das Handeln dominieren oder der Fallbezug durch biografische Verstrickungen erschwert wird oder weil die Gefahr steigt, dass Fachkräfte emotional abgestumpft werden (ebd., S. 319). Die beschriebenen konstitutiven Antinomien äußern sich auf Ebene der einzelnen Fachkraft als professionelle Dilemmata. Fachkräfte, die in Organisationen arbeiten mit einer expliziten Ausrichtung der Arbeitsbeziehungen an Distanz, werden im Einzelfall mit der Schwierigkeit umgehen müssen, die nötige Vertrauensbasis aufbauen zu können, um wirkungsvoll zusammenarbeiten zu können. Sie sind seitens der Organisation angehalten, die Vertrauensbeziehung nicht zu nah zu gestalten, um als Fachkraft ersetzbar zu bleiben. Der Einzelfall würde allerdings erfordern, dass die Fachkraft eine enge Arbeitsbeziehung eingeht, damit sich die hilfeschuchende Person überhaupt öffnen kann. Vor dem Hintergrund dieser dilemmatischen Ausgangslage ist es die Fachkraft, die einen konkreten Umgang mit den unterschiedlichen Anforderungen finden muss. Es wird zunehmend deutlich, inwiefern die reflexive Praxis, wie von Dewe et al. (2011) beschrieben, als professionelle Antwort auf den Umgang mit den dargestellten Paradoxien und Antinomien des Handelns zu verstehen ist: Erst eine reflexive Praxis ermöglicht es, die zirkulär und als Störungen immer wieder auftretenden Momente der Paradoxien und Antinomien zu erkennen und zur Bearbeitung in das Handeln einzubeziehen. Klomann (2013, S. 122) nennt als Kernelemente einer darauf aufbauenden reflexiven Professionalität<sup>62</sup> die individuelle Kontextualisierung und Relationierung, die grundsätzliche Offenheit und Wertschätzung gegenüber den Adressat\*innen, die Partizipation und Diskursivität für individuelle Unterstützungsangebote und mehr Entscheidungsautonomie, die Handlungssicherheit der Professionellen sowie die

---

<sup>62</sup> Eben diese Kernelemente nutzte Klomann (2013) zur Entwicklung eines entsprechenden Befragungsinstrumentes, das für die quantitative Teilstudie der vorliegenden Arbeit (siehe Kapitel 5.1.3.2) adaptiert wurde.

systematische Analyse und Reflexion des eigenen Handelns. Im Hinblick auf die Veränderungen organisationaler Abläufe und Verfahren sowie zunehmender Formalisierung professionellen Handelns aufgrund der immer größeren Präsenz Digitaler Medien ist gerade die reflexive Professionalität eine Möglichkeit, als Fachkraft trotz veränderter Verarbeitungs- und Wahrnehmungsmuster handlungsfähig zu bleiben (vgl. dazu Campayo, 2020, S. 294).

### **4.3 Digitale Medien als Teil professionellen Handelns**

In verschiedenen Untersuchungen wird deutlich, dass die Sicht auf die Gründe, die Fachkräfte der Sozialen Arbeit haben, online zu intervenieren, sich nicht unbedingt mit der deckt, die Adressat\*innen der Sozialen Arbeit angeben, warum sie ebendiese in Anspruch nehmen (Klein, 2015a, 2015b). Während es den Fachkräften oftmals darum geht, Adressat\*innen längerfristig in ein realweltliches Angebot zu integrieren, macht es einem Großteil der in der Untersuchung befragten jungen Nutzer\*innen keine Mühe, das Angebot des Internets als vollwertig und für sich alleinstehend anzusehen. „Das Internetangebot stellt demnach für mehr als ein Drittel der Nutzer\*innen problembezogen eine exklusive Unterstützungsressource dar“ (Klein, 2015b, S. 138). Eine deutliche Mehrheit der Nutzer\*innen schätzt die Problembearbeitungsmöglichkeiten von online Angeboten als Alternative zu Angeboten, die eine physische Präsenz voraussetzen und vor Ort aufgesucht werden müssen.

Professionelles Handeln, das mittels Digitaler Medien erfolgt und zum Ziel hat, Adressat\*innen in analoge Angebote einzubinden, unterscheidet sich von professionellem Handeln, das im Rahmen etablierter Onlineberatung erfolgt, wie sie in Kapitel 3.1 thematisiert wurde. Während die Onlineberatung mittlerweile an und für sich eine etablierte, professionalisierte Interventionsform darstellt, geht es im ersteren Fall eher darum, wie Digitale Medien genutzt werden können und müssen, damit es überhaupt zu einer professionellen Unterstützung kommt. Es handelt sich also eher um eine Form von Handeln mittels Digitaler Medien, die professionelle Hilfe vorbereitet oder eine laufende Unterstützung ergänzt. So kann beispielsweise in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit via online Ausschreibung in den Sozialen Medien über ein Anlass im Jugendtreff informiert werden. Das Ziel einer solchen Mediennutzung ist ausschließlich, dass die Kinder und Jugendlichen dazu animiert werden, in den Jugendtreff zu kommen, wo die eigentliche Gruppenintervention stattfinden wird. Ein weiteres Beispiel ist der Schulsozialarbeiter, der via Messenger-Dienst erreichbar ist, damit allerdings nur Termine vor Ort vereinbaren will und den Messenger-Dienst nicht eigentlich zur Beratung nutzt. Neben den tatsächlichen Interventionsmethoden unterscheidet sich eine solche Mediennutzung von der Onlineberatung auch punkto



Motivlage, Interessenslage, Kompetenzen und Einstellungen der Fachkräfte, die dazu führen, online zu arbeiten oder Digitale Medien in das professionelle Handeln einzubinden.

Mishna, Bogo, Root und Fantus (2014, S. 4) fokussieren in ihrer in mehreren Phasen angelegten Studie beispielsweise darauf, wie Fachkräfte der klinischen Sozialen Arbeit Informations- und Kommunikationstechnologie<sup>63</sup> in ihr professionelles Handeln einbauen und was die praktischen, ethischen und rechtlichen Folgen davon sind. Sie gehen davon aus, dass die Integration von internetgestützten Möglichkeiten zu Grenzüberschreitungen und Ausnutzung der Fachkräfte führen könnte, aufgrund der 24-Stunden-Verfügbarkeit. Die Resultate der ersten Phase bestätigen diese vermutete Skepsis der Praktiker\*innen insofern, als dass die Verwendung der beschriebenen Technologien einerseits als die „Büchse Pandoras“ (ebd., S. 10) bezeichnet wird und andererseits als ethische Grauzone. In der zweiten, später angelegten Phase der Forschung werden die positiven Effekte, die sich aus der Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien ergeben können, bereits deutlicher hervorgehoben und die Grenzüberschreitungen, die damit einhergehen können, eher als normal in der sich ständig verändernden medialen Welt betrachtet: „Three years later, the experienced practitioners had shifted in their responses, from feeling reactive and highly cautious, to feeling more comfortable in using ICT, a change likely due in part to the exponential growth of handheld devices“ (Mishna et al., 2014, S. 17). Mishna et al. (2014) beschreiben auf Basis ihrer Daten die Notwendigkeit, dass Fachkräfte mit Vorteilen und Risiken des Einbezugs internetfähiger Geräte vertraut werden und berufen sich dabei auf das bio-psycho-soziale-cyber Modell (ecological systems framework), welches es weiterzuentwickeln gilt.

Die Untersuchungen von Breyette und Hill (2015) setzen an einem ähnlichen Punkt an wie die Untersuchungen von Mishna et al (2014; Mishna, Bogo, Root, Sawyer & Khoury-Kassabri, 2012). Darin wurde nach der Wirkung von elektronischen Kommunikationsmitteln in der Praxis von Fachkräften, die für Institutionen rund um den Kinderschutz arbeiten, gefragt. An der Online-Befragung nahmen insgesamt 136 Fachkräfte der Sozialen Arbeit teil, welche alle im gleichen Staat im mittleren Westen der USA arbeiteten. Die Studie nutzt ein Befragungsinstrument zum Thema Verwendung von E-Mails in der Kommunikation und Beratung von Adressat\*innen, welches einen Vergleich mit einer früheren Studie zulässt (Finn, 2006). Es zeigt sich anhand der Items zur Verwendung von E-Mailkommunikation eine deutliche Veränderung in

---

<sup>63</sup> Informations- und Kommunikationstechnologie wurde in der Studie folgendermaßen definiert: „ICT [information communication technology, Ergänzung Autorin] includes the use of tools such as email and text-based communication through handheld devices and social networking sites“ (Mishna et al., 2014, S. 4). Die Untersuchung bezog sich auf Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die vorwiegend beraterisch tätig sind.

der Akzeptanz von E-Mails in der Zusammenarbeit mit Klient\*innen. Während 58,1% in der Befragung von Finn (2006) noch angaben, dass E-Mails nicht verwendet werden sollen, weil sie den Datenschutz untergraben, geben diese Antwort in der Befragung von Breyette und Hill (2015, S. 290) nur noch 18,4%. Es erstaunt daher nicht, dass in der späteren Befragung 66,9% (im Vergleich zu 24,2% in 2006) angeben, die Adressat\*innen sollten grundsätzlich über die E-Mail-Adresse der zuständigen Fachkräfte verfügen. An dieser Stelle soll ein Item hervorgehoben werden, das die tiefgreifende Veränderung in der Wahrnehmung der Arbeit via E-Mail klar verdeutlicht: Und zwar gaben 2006 nur 12,3% an, dass via E-Mail effektiv professionell interveniert werden kann, während in der späteren Befragung 55,9% angeben, dass via E-Mail professionelle Interventionen erfolgen können. Insgesamt wird in der Studie festgestellt, dass die Vorteile der Verwendung von elektronischen Formen der Kommunikation in der verbesserten und erleichterten Kontaktaufnahme mit Adressat\*innen liegen, in weniger verpassten Terminen, in der vereinfachten Dokumentation und Terminfindung sowie in der grundsätzlich gesteigerten Effektivität der Zusammenarbeit. Gefahren werden hingegen nach wie vor im Umgang mit Daten- und Persönlichkeitsschutz gesehen sowie in der Gefahr von Grenzüberschreitungen gegenüber den Professionellen und der Überwachung von Adressat\*innen durch die Fachkräfte.

Baker et al. (2018) untersuchen, wie Digitale Medien, konkret auch Tablets und andere Endgeräte, die den Zugang zu Digitalen Medien überhaupt erst ermöglichen, in eine bestehende die Face-to-Face-Praxis einer Organisation integriert werden können und welche Herausforderungen und Chancen eine solche integrierte Praxis mit sich bringen. Gerade der Integration von Digitalen Medien in bestehende Praxen der Sozialen Arbeit wird von vielen Seiten ein noch nicht erschlossenes Potenzial unterstellt. In der angesprochenen Untersuchung werden dazu acht Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit Tablets ausgestattet und in ihrer täglichen Praxis begleitet und dazu befragt. Zu den Hauptkenntnissen von Baker et al. (2018) gehören, dass die Verwendung eines Endgeräts, wie eines Tablets, den Fachkräften eine gewisse Freiheit, Flexibilität und Kreativität ermöglichen, die aufgrund des hohen Drucks, die eigene Praxis zu dokumentieren und zu belegen, in umständlichen Protokollen unterzugehen drohte. Mit einem Tablet ist die ganze Klient\*innendokumentation auf einen Klick verfügbar. Sie kann in Gesprächen rasch abgeändert als auch ergänzt werden. Die Nutzung der Kamera ermöglicht zudem die Aufnahme zusätzlicher Dokumente, wie Lichtbildausweisen, oder das Dokumentieren von körperlichen Verletzungen und provisorischen Behausungen, so dass die Adressat\*innen gewisse

weiterführende Angebote überhaupt erst nutzen können.<sup>64</sup> Administrative Aufgaben können die Fachkräfte einfacher erledigen und via Tablet stehen den Fachkräften auch unmittelbar Möglichkeiten zur Visualisierung oder zu anderen Techniken zur Verfügung, auch wenn sie sich gerade im Feld befinden. Irritationen, die die Fachkräfte der Praxisforschung erleben, betreffen vorwiegend die technische Ebene. So bemängeln die Fachkräfte Software-Probleme oder Kompatibilitätsprobleme zwischen Geräten, so dass nicht immer mit der Software oder mit Apps der eigenen Wahl gearbeitet werden kann, was die Anwendung verkompliziert. Auch die Datengröße und das Einspeisen neuer Daten in die Klient\*innendatenbank führt teilweise zu Problemen. Weitere Herausforderungen ergeben sich auf Ebene der Privatsphäre und des Datenschutzes. Für die Nutzung der Tablets und den darauf gesammelten Daten fehlen nämlich korrekte Prozesse und Speichermöglichkeiten. Eine Herausforderung, die sich nicht ohne Weiteres allein durch die Fachkräfte lösen lässt, sondern die Zusammenarbeit von Providern und Fachkräften erfordern würde. Auch auf der Ebene der eigenen Privatsphäre ergeben sich Fragen. So wird zunehmend gearbeitet oder etwas fertig gestellt, wenn die Fachkräfte bereits zu Hause sind. Nicht nur der Datenschutz und die Privatsphäre der Klient\*innen müssen thematisiert und adäquat neu konzipiert werden, sondern auch die Art der Abgrenzung der Fachkräfte zu ihrer Arbeit.

Eine ebenfalls neuere, explorative Studie, die BerIn-Studie, fokussiert das Mediennutzungsverhalten von Beratungsfachkräften im Vergleich der beruflichen und privaten Mediennutzung (Engelhardt et al., 2019). Sie wurde über die Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) verbreitet und es zeigt sich, dass Fachkräfte Digitale Medien<sup>65</sup> privat deutlich öfter nutzen als im beruflichen Kontext. Das meistgenutzte Medium insgesamt, die E-Mail, wird privat mit einem Intensitäts-Mittelwert<sup>66</sup> von 3.8 (von 4) und beruflich von 3.6 genutzt. An zweiter Stelle folgt in der beruflichen Nutzung (MW 3.4) wie auch in der privaten Nutzung (MW 3.7) das Notebook respektive der PC. An dritter Stelle liegt bei der beruflichen Nutzung der Unterhalt einer eigenen Internetseite (MW 2.9). Es ist das einzige Digitale Medium, das beruflich mehr Bedeutung hat als privat. In der privaten Nutzung liegt der Unterhalt einer Internetseite an drittletzter Stelle (MW 1.7). Privat folgt an dritter Stelle die Nutzung des Smartphones (MW 3.5), welches in der beruflichen Nutzung an vierter Stelle folgt, allerdings in merklich geringerer Intensität (MW

---

<sup>64</sup> Das Forschungsprojekt fand in einer Organisation statt, die mit und für Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind, arbeitet und sich mit allen Anliegen der Adressat\*innen auseinandersetzt oder diese zumindest zu triagieren versucht.

<sup>65</sup> Digitale Medien sind in der Studie etwas anders gefasst als im Rahmen der vorliegenden Arbeit. Es werden die Nutzung von Smartphones, Tablets, PC/Notebooks genauso erfragt wie von SMS, E-Mail, Messenger-Diensten, Sozialen Medien oder auch Dateisharing-Dienste, eigene Software-Lösungen oder die Nutzung einer eigenen Internetseite.

<sup>66</sup> Die Intensitätsskala ist eine Skala von 1 bis 4, wobei 4 die höchste Intensität ausdrückt und 1 die niedrigste.

2.4) (ebd., S. 48). Im letzten Teil des Fragebogens wurde die Bedeutung unterschiedlicher Aspekte von Beratungsarbeit im Internet erhoben. Nach abgeschlossener Faktoranalyse nennen die Autor\*innen vier Faktoren als spezifische Funktionen und Optionen, die der Beratungsarbeit im Internet von den Befragten zugeschrieben wird: (1) Internetberatung als Soziale Innovation im Beratungssektor, (2) Internetberatung als Folge zunehmenden, ubiquitären Gebrauchs von Onlinemedien, (3) Internetberatung als Überbrückung und Netzwerkfunktion für Präsenzberatung sowie (4) Internetberatung für die besonderen Zwecke von Erstkontakt sowie Krisenintervention (ebd., S. 50). In der Diskussion wird die deutliche Differenz der privaten und beruflichen Nutzungsintensität Digitaler Medien herausgestrichen. Welche Einstellungen diese Differenz erklären, konnte von den Autor\*innen nicht abschließend festgestellt werden. Es werden verschiedene Interpretationen dargelegt, die einen Einfluss haben könnten, wie beispielsweise das Primat der persönlichen Begegnung implizit oder explizit den Vorrang vor medial vermittelter Beratung einzuräumen. Eine gewisse Technikdistanz respektive Technikfeindlichkeit, die die Beratungspersonen prägt, und die dazu führt, dass Beratung immer noch stark als Face-to-Face-Prozess verstanden wird und Onlineberatung nur ein halber Ersatz dafür sein kann. Weiter wird interpretiert, dass externe Gründe, wie Datenschutzprobleme, der Grund für die unterschiedliche Nutzung sein könnten. Während sie privat als akzeptabel eingestuft werden, könnten sie im beruflichen Kontext als problematisch eingestuft werden. Fehlende Infrastruktur wird als organisationaler Grund genannt, weshalb die Nutzung so unterschiedlich ausfällt. Es würde sich dann eher um ein Ausstattungsproblem als um ein Einstellungsproblem handeln, dass die Beratungsfachkräfte an der Nutzung hindert (ebd., S.51–52).

Einhergehend mit der Interpretation von Engelhardt et al. (2019), dass Beratungsfachkräfte in gewisser Weise noch eine sehr analoge Prägung aufweisen, kommen auch Wolf und Thiersch (2021) in Bezug auf Schul- und Unterrichtspraxis zum Schluss, dass diese sich als bemerkenswert persistent erweist. „Die strukturelle Neigung sozialer Systeme zur Reproduktion von Ordnung und die daraus resultierende Konstanz ... ist ... nicht etwa Anlass zu programmatischer Kritik ... sondern Grundlage der Analyse des empirischen Ist-Zustands“ (ebd., S. 17). Es wird festgestellt, dass digitale Mediatisierungsprozesse von Unterricht nicht per se ein Applikationsproblem aufweisen, da die Probleme des digitalen Unterrichts eher analoger Art sind und „in pädagogischen Interaktions- und deren grundlegenden Sozialitätsstrukturen begründet“ (ebd.) liegen. Das heißt, die Nutzung Digitaler Medien führt grundsätzlich nicht zu Antworten auf Fragen zu bestehenden (analogen) Herausforderungen und Schwierigkeiten pädagogischen Handelns, weil diese digital ebenso reproduziert werden würden respektive sich auch digital beispielsweise die paradoxe und antinomische Struktur professionellen Handelns zeigt.

Für die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit kann festgehalten werden, dass diese sich in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien und entsprechenden Überlegungen für die Bedeutung professionellen Handelns an unterschiedlichen Punkten befinden.<sup>67</sup> Die Beispiele aus der Kinder- und Jugendhilfe sowie aus der Beratungsforschung zeigen, dass gewisse Handlungsfelder bereits empirische, wie auch theoretische Anhaltspunkte in Bezug auf eine bewusste Nutzung oder auch Nicht-Nutzung Digitaler Medien aufweisen, während in anderen Handlungsfeldern (beispielsweise in der Kindertagesbetreuung) eine deutliche Skepsis zum Ausdruck gebracht wird (Kutscher & Siller, 2020, S. 440). Kutscher und Siller (2020) konstatieren in Bezug auf die Handlungsfelder, „dass sich zu Teilen auch widersprüchliche Praktiken herausbilden“ (S. 441), die professionellen Standards entgegenlaufen. Das Thema der Mediatisierung von Methoden und Interventionsmöglichkeiten in der Sozialen Arbeit erhält angesichts der Veralltäglichen der Nutzung Digitaler Medien und des Internets im Allgemeinen in der Fachdebatte kein ausreichendes Gewicht.

Mehr Beachtung als die Methoden und Interventionsmöglichkeiten erhält die Beziehungsarbeit als Teil professionellen Handelns. Gerade in der Auseinandersetzung mit Digitalen Medien werden traditionelle Sichtweisen auf die Konzeption von Beziehung und Beziehungsarbeit als Interaktionen von Angesicht zu Angesicht herausgefordert. Das Verständnis der Wirkmacht von Beziehung oder überhaupt die Konzeptionen dessen, was Beziehung ist und wie sie in den Praxen der Sozialen Arbeit verstanden werden muss, müssen ausgeweitet werden. Die Untersuchung von Nordesjö, Scaramuzzino und Ulmestig (2022) verfolgt deshalb das Ziel, zu verstehen, wie Beziehung und Digitalisierung in der Forschung der Sozialen Arbeit zwischen 2015 und 2020 aufeinander bezogen wurden und wie die Bedeutung der Digitalisierung für die Beziehung von Fachkraft und Adressat\*in in der Forschung beschrieben und analysiert wurde (ebd., S. 304). Sie kommen unter anderem zum Schluss, dass im Vergleich der 50 Artikel mit Peer-Review, die für die konfigurative Literatur-Analyse berücksichtigt wurden, letztlich ein Widerspruch erkennbar wird, ob Digitale Medien negative oder positive Effekte auf die Beziehung zwischen Fachkraft und Adressat\*in aufweisen. Wobei unter anderem Aspekte, die zu mehr Standardisierung der Beziehung und zu weniger klarer Abgrenzung führen, als negativ beschrieben werden und die Möglichkeiten, die jungen Adressat\*innen damit eröffnet werden, als positiv (ebd., S. 307). Auch widersprüchlich zeigen sich die Erkenntnisse der Studien im Hinblick darauf, ob durch Digitale Medien mehr oder weniger Adressat\*innen erreicht werden

---

<sup>67</sup> Für einen besseren Überblick über die unterschiedlichen Entwicklungen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit wird auf die beiden Herausgeber\*innenwerke Kutscher et al. (2020) und Hagemann (2017) verwiesen.

können. Einerseits werden Adressat\*innengruppen erreicht, die sonst schwer erreichbar sind (gerade zurückgezogene Jugendliche), während andere Gruppen ganz abhängig werden, weil diese überhaupt weniger Zugang zu Digitalen Medien und zum Internet haben (wie zum Beispiel ältere Menschen oder auch armutsbetroffene Menschen) (ebd.). Doch auch Unklarheiten in Bezug auf Datenschutz und Datenkontrolle in Bezug auf Fachkräfte als auch auf Adressat\*innen, die durch Digitale Medien grundsätzlich beide mehr Möglichkeiten zur Kontrolle haben, werden in der Analyse als Schwierigkeiten für die Beziehung beschrieben. Gerade wenn die Fachkräfte ausschließlich Abnehmende Digitaler Medien sind und selbst nicht in die Entwicklung neuer Technologie involviert sind, wird die Gefahr bestehen, dass Digitale Medien anders genutzt werden, als im Rahmen der professionellen Intervention eigentlich intendiert (ebd., S. 308). So wurde Facebook beispielsweise nicht entwickelt, damit Fachkräfte mehr Informationen über ihre Adressat\*innen sammeln können, entweder um ein besseres Bild zu erhalten oder um sie zu kontrollieren, und trotzdem wird es so genutzt. Ungeachtet der Probleme, die sich aufgrund der Auswertung der Daten seitens Facebook, aus dieser Praktik ergeben können. Insgesamt zeigt sich kein klares Bild in Bezug auf den Einfluss von Digitalisierung auf die professionelle Beziehung. „In sum, scholars have drawn different conclusions on how digitalisation affects the social worker-client relationships. It is unclear whether these different interpretations only reflect scholars’ focus on different types of digital tools ... or whether they simply draw different conclusions from the same type of observations” (Nordesjö et al., 2022, S. 308). Erst durch mehr vergleichende Forschung unter Berücksichtigung von klar ausgewiesenen Konzepten, was unter Beziehung verstanden wird und welcher Aspekt davon untersucht werden soll, wird sich das widersprüchliche Bild klären lassen. Dabei müssen auch Aspekte der Transformation von Kommunikation grundsätzlich und der Übernahme informeller Kanäle, die in die professionelle Praxis einfließen, berücksichtigt werden (Steiner, 2021, S. 3370).

## 4.4 Inhaltliche Integrationspunkte

Die doppelte Betroffenheit der Fachkräfte als Mitglieder einer sich in Transformation befindenden Gesellschaft und als Fachkraft der Sozialen Arbeit, die durch die gegebene Transformation ebenfalls eine Veränderung erfährt, ergeben auf Ebene des professionellen Handelns Spannungsfelder. Solche Spannungsfelder betreffen beispielsweise die gewonnene Flexibilisierung durch Digitale Medien bei der gleichzeitig damit einhergehenden Gefahr der Entgrenzung der eigenen Person und der eigenen Verfügbarkeit. Es stellen sich außerdem Fragen des Datenschutzes in Bezug auf die eigenen Daten wie auch in Bezug auf die Daten der Adressat\*innen. Gleichzeitig besteht das Risiko durch mehr Datenerhebung, der datengestützten Kontrolle entgegenzukommen respektive diese zu unterstützen. Fachkräfte nehmen die fortschreitenden Veränderungen der Rahmenbedingungen fachlichen Handelns wahr. Die Zusammenhänge zwischen den digitalisierten Rahmenbedingungen und der eigenen Fachlichkeit stellen die Fachkräfte im Rahmen ihres professionellen Handelns allerdings (noch) nicht systematisch her. Das heißt, die medialen Veränderungen werden vorwiegend als Einflussgröße auf die Rahmenbedingungen gesehen und eher weniger als Einflussgröße auf Ebene der Konzepte professionellen Handelns.

Damit einhergehend werden die Vorteile der Verwendung von digitalen Formen der Kommunikation in der verbesserten und erleichterten Kontaktaufnahme mit Adressat\*innen gesehen, in der vereinfachten Dokumentation und Terminfindung sowie in der grundsätzlich gesteigerten Effektivität der Zusammenarbeit. Auf Ebene der eigentlichen Beziehungsarbeit hingegen stehen eher Nachteile, wie die Gefahr von Grenzüberschreitungen gegenüber den Fachkräften und der Überwachung von Adressat\*innen durch die Fachkräfte.

Es sind die Strukturmerkmale der Sozialen Arbeit, die Paradoxien des Handelns sowie die Beziehungs- und Interaktionsarbeit, die ausmachen, dass soziale Hilfen nicht ohne Weiteres durch digitale Anwendungen und Prozesse ersetzt werden können; zumindest nicht ohne entsprechende Reflexion, wie mit den Merkmalen der Handlungsfelder und der veränderten Kommunikationsverhältnisse in digitalisierten Interventionen umgegangen werden kann. Trotzdem sind Vorstellungen von der Vereinfachung des professionellen Handelns durch die Standardisierung von Handlungsschritten oder durch technische Hilfsmittel mit zunehmender Verfügbarkeit Digitaler Medien gestiegen. Die reflexive Professionalität stellt dabei eine Möglichkeit dar, als Fachkraft trotz veränderter Verarbeitungs- und Wahrnehmungsmuster handlungsfähig zu bleiben.

Eine gewisse Technikdistanz prägt das Verhältnis der Fachkräfte gegenüber Digitalen Medien und führt dazu, dass professionelles Handeln immer noch als Face-to-Face-Prozess verstanden wird. Anders ausgedrückt weisen die Fachkräfte gewissermaßen eine eher analoge Prägung auf. Über verschiedene Studien hinweg zeigt sich ein gewisser Widerspruch, ob Digitale Medien letztlich negative oder positive Effekte auf die Beziehung zwischen Fachkraft und Adressat\*in haben. Widersprüchlich zeigen sich die Studien auch im Hinblick darauf, ob durch Digitale Medien letztlich mehr oder weniger Adressat\*innen erreicht werden können. Es werden zwar Adressat\*innengruppen erreicht, die sonst schwer erreichbar sind (gerade zurückgezogene Jugendliche), während andere Gruppen dafür ganz abgehängt werden. Sind Fachkräfte ausschließlich Abnehmende Digitaler Medien und nicht in die Entwicklung neuer Technologien involviert, besteht das Risiko, dass Digitale Medien anders genutzt werden, als im Rahmen der professionellen Intervention eigentlich intendiert.



## **Methodik und Ergebnisse der Teilstudien**



## 5. Konzeptionelle Überlegungen und Entwicklung der empirischen Erhebungen

Mixed-Method Forschungsdesigns sind für die Soziale Arbeit besonders voraussetzungsvoll und gewinnbringend. Es geht darum, bestimmte Phänomene in ihrer Bedeutung für gesellschaftliche Gesamtprozesse (Quantifizierung) einerseits und für das Erleben der Betroffenen (Qualifizierung) andererseits zu verstehen. Das empirische Vorgehen im Rahmen der vorgelegten Qualifikationsarbeit entspricht dem eines Mixed-Methods-Forschungsdesigns:<sup>68</sup> Methodenkombination im Sinne von Mixed-Method bedeutet, „dass im Rahmen eines Forschungsprojektes beide Methoden und Datenarten, qualitative wie quantitative, in sinnvoller Weise miteinander verbunden werden“ (Kuckartz, 2014, S. 28–29). In der vorliegenden Arbeit dient deshalb eine erste quantitative Studie der Situationserfassung über die Nutzung und die Einstellungen der Fachkräfte zu Digitalen Medien in ihrer Praxis und möglichen Zusammenhängen mit ausgewählten Kontextvariablen.<sup>69</sup> Aus den Resultaten der ersten quantitativen Studie werden weiterführende Thesen gebildet, die einerseits theoretischen Abgleich erfahren und andererseits in der zweiten qualitativen Studie vertiefend untersucht werden<sup>70</sup> (siehe auch Kapitel 6.4). Es wird davon ausgegangen, dass das Phänomen der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und dessen Zusammenhang mit entsprechenden Orientierungsrahmen, die die Nutzungsweisen beeinflussen, mit der vorgesehenen Methodenkombination besser aufgeschlüsselt werden kann als mit nur einem methodischen Zugang.

Entsprechend der Systematisierung Diekmanns (2018, S. 33) handelt es sich bei der vorliegenden Arbeit insgesamt um eine explorative Studie. Das vor allem, weil das zu untersuchende Phänomen relativ neu ist und wenige Studien zu genau dieser Thematik vorliegen, weder quantitativ noch qualitativ. Nicht, dass das Phänomen Digitaler Medien nicht bereits seit Jahren beforscht würde oder dass die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit nicht bereits in vielen

---

<sup>68</sup> Der Begriff Mixed-Methods ist deutlich zu unterscheiden vom Begriff Multi-Method-Design. Während Mixed-Methods immer die Mischung von quantitativen wie auch qualitativen Methoden bedeutet, ist mit dem Begriff des Multimethodischen oftmals gemeint, dass mehrere Methoden innerhalb der quantitativen respektive qualitativen Möglichkeiten zur Anwendung kommen (Kuckartz, 2014, S. 57).

<sup>69</sup> Erlaubt sei an dieser Stelle ein Verweis auf das Paper von Padgett (2009) und ihren Hinweisen, warum gerade in der Sozialen Arbeit die Quantifizierung von Phänomenen eine große Rolle spielt und weswegen die Kombination von quantitativen und qualitativen Methoden ein besonderes Potenzial aufweist.

<sup>70</sup> Mit zu untersuchenden Thesen ist nicht gemeint, dass im Rahmen der Dokumentarischen Methode, die für Teilstudie zwei ausschlaggebend ist, einem hypothesenüberprüfenden Verfahren gefolgt wird. Thesen meint an dieser Stelle offenere, inhaltliche Anhaltspunkte, denen im Rahmen der methodischen Schritte der Dokumentarischen Methode nachgegangen werden soll. Es soll aber erwähnt werden, dass es Auffassungen gibt, in denen die Dokumentarische Methode durchaus auch Aspekte einer hypothesenprüfenden Methode aufweist, nämlich dann, wenn Hypothesen (wie bspw. die Orientierungen) „im Rahmen der komparativen Analyse von Interpretamenten auf dem Niveau reflektierender Interpretationen auf ihre Stichhaltigkeit überprüft werden“ (Schäffer, 2019, S. 83).

Bereichen mit Digitalen Medien konfrontiert wären, doch über die Zusammenhänge der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern und einer dementsprechend professionellen Praxis damit gibt es wenig gesicherte Daten (für den spezifischen Kontext Schweiz entsprechend noch weniger). Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Mixed-Methods-Designs weist das Design der vorliegenden Gesamtuntersuchung zudem Aspekte eines Entwicklungsdesigns auf (Kuckartz, 2014, S. 58), beispielsweise weil Teilstudie eins methodisch Einfluss nimmt auf die Ausgestaltung von Teilstudie zwei. Doch soll das Phänomen Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit mit Teilstudie zwei insgesamt aus einer erweiternden, verstehenden Perspektive betrachtet werden. Das gewählte Mixed-Methods-Design zielt also letztlich nicht auf das Entwicklungsdesign, sondern auf das Expansionsdesign ab; also auf das umfassendere Verständnis des Phänomens aufgrund von Methodenvielfalt und nicht nur auf die Entwicklung der einen Studie auf Basis der anderen.<sup>71</sup>

In Teilstudie eins werden vor dem Hintergrund der eben erläuterten Design-Konzeptionen mittels online Fragebogen Survey-Daten erhoben. Die Daten werden teilweise deskriptiv teilweise explorativ ausgewertet, um das Untersuchungsphänomen für den Kontext Schweiz quantifizierend erfassen zu können. Zwar werden für die Fragebogen-Entwicklung gewisse Hypothesen formuliert (basierend auf verfügbaren Daten anderer Studien und gewissen theoretischen Vorannahmen), aber die Testung der Hypothesen spielt im Hinblick auf die Untersuchung des Phänomens der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eine untergeordnete Rolle. Dazu ist die Datenausgangslage der Hypothesen zu wenig eindeutig wie auch der Wissensstand zum Phänomen insgesamt. Im Rahmen von Teilstudie zwei werden Gruppendiskussionen geführt, die mittels Dokumentarischer Methode ausgewertet werden. Eines der grundsätzlichen Ziele der Dokumentarischen Methode ist die Rekonstruktion handlungsleitender Orientierungen. Das Ziel von Teilstudie zwei besteht also konkret darin, die in der Einleitung angekündigten impliziten Überlegungen, im Sinne der Dokumentarischen Methode die Orientierungsrahmen, der Fachkräfte in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien zu rekonstruieren und zu verstehen, was das für das professionelle Handeln in der Praxis bedeutet respektive ob und welche Konsequenzen sich daraus ergeben. Teilstudie eins und ausgewählte

---

<sup>71</sup> In Pfaff (2005) wird eine Studie vorgestellt, in der ebenfalls (1) mittels Survey-Daten eine allgemeine Beschreibung des Zusammenhangs des zu untersuchenden Phänomens vorgenommen wurde (Beschreibung des Zusammenhangs zwischen der jugendkulturellen Selbstverortung und den politischen Einstellungen und Beteiligungserfahrungen von Jugendlichen), um anschließend (2) „für ausgewählte Stile und Szenen eine Rekonstruktion dieser Orientierungen vor dem Hintergrund der ästhetischen, politischen und sozialen Praxis der Jugendlichen in ihren jugendkulturellen und milieuspezifischen Kontexten“ (S. 263) vorzunehmen. Vergleichbar sind die vorliegende Arbeit und die Studie in Pfaff (2005) auch im Hinblick auf die Erhebung zwei separater Teilstudien (inkl. unterschiedlicher der Methodologie entsprechenden Forschungsfragen) zugunsten einer komplementären Perspektive auf das zu untersuchende Gesamtphänomen.

Resultate daraus sind wegleitend für die Erarbeitung des Erhebungsinstrumentes von Teilstudie zwei: Einerseits, im Hinblick auf die Wahl der zu befragenden Gruppen für die Gruppendiskussionen und die Entwicklung des Erzählstimulus, der den Einstieg in die Diskussionen ermöglichen sollte, andererseits, für die Auswertung der erhobenen Daten im Hinblick auf das die Forscherin beeinflussende Vorwissen. Die aus Teilstudie eins stammenden Erkenntnisse liefern zudem mögliche Anknüpfungspunkte für Teilstudie zwei; beispielsweise lassen sich die Zusammenhänge von Nutzung und Einstellung (als Untersuchungsvariablen von Teilstudie eins) durchaus mit dem Erkenntnisinteresse der Dokumentarischen Methode an Verbindungen zwischen Orientierungen und deren *Enaktierungspotential* zusammenbringen (siehe Ausführungen in Kapitel 5.2).

Mit den ersten Erläuterungen zum Design der vorliegenden Studie wurde ebenfalls bereits die Frage der Parallelität respektive der Sequenzialität der beiden Teilstudien angesprochen: Teilstudie eins wird grundsätzlich vor Teilstudie zwei durchgeführt. Teilstudie eins spielt für gewisse Entscheide des Samplings von Teilstudie zwei eine Rolle und gewisse Resultate werden für die Konstruktion des Erzählstimulus herangezogen, haben also Einfluss auf das methodische Vorgehen in Teilstudie zwei. Wieder andere Resultate aus Teilstudie eins werden erst im Rahmen der Auswertung von Teilstudie zwei relevant oder im Rahmen der Schlussdiskussion der Ergebnisse. Die Notwendigkeit zur Sequenzialität zeigt sich damit nicht nur aufgrund der Forschungsrealität der allein erhebenden Forscherin<sup>72</sup>, sondern auch aufgrund inhaltlicher Bezugnahme von Teilstudie zwei auf Teilstudie eins. Die Sequenzialität beider Studien ist aber nicht als Hinweis für deren unterschiedliche Wichtigkeit zu lesen. In beiden Teilstudien wird versucht, so viel Wissenszuwachs wie möglich in Bezug auf das zu untersuchende Phänomen zu generieren. Mit den gewählten Methoden sollen unter anderem die Perspektiven auf das Untersuchungsthema so breit als möglich eröffnet werden, weshalb sich das Design der Studie letztlich am deutlichsten durch dessen explorativen und expansiven Charakter auszeichnet (vgl. dazu Creswell & Zhang, 2009, S. 615) und nicht, wie aufgrund der Sequenzialität der Studien vermutet werden könnte, durch die klassische Strukturierung eines Mixed-Methods-Vertiefungsdesigns (vgl. dazu Kuckartz, 2014, S. 77-90). Neben der dargelegten methodischen Integration beider Teilstudien erfolgt die inhaltliche Integration am deutlichsten in der

---

<sup>72</sup> Diese Realität beeinflusst das Forschungsvorgehen gewollt oder ungewollt auf unterschiedliche Art und Weise. Unter anderem deshalb wurde Teilstudie eins bereits 2018 erhoben und war erst 2019 fertig ausgewertet, so dass die inhaltlichen Integrationspunkte zu Teilstudie zwei erst 2020 bei der Planung berücksichtigt werden konnten. So oder so wird in Kapitel 6 ein Datensatz vorgestellt, der bereits vor vier Jahren erhoben wurde, was einen Einfluss auf die zu reklamierende Aktualität hat. Es sollte aus der fokussierten und knappen Darstellung der Resultate in Kapitel 6 allerdings hervorgehen, dass die Daten mit dem Ziel der Thesengenerierung aufbereitet wurden, weshalb die Aktualität eine untergeordnete Rolle spielt.

gemeinsamen theoretischen Rahmung wie auch auf Basis der Integration der empirischen Ergebnisse beider Teilstudien (siehe dazu Kapitel 6.4 und 7.8).<sup>73</sup>

Die Tatsache, dass (zum Zeitpunkt der Entwicklung des vorliegenden Forschungsprojekts) wenig gesicherte Daten zu Digitalen Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit vorhanden sind, weder in Bezug auf die quantitative Nutzung noch in Bezug auf die Einstellungen dazu, macht es sinnvoll auf einer quantitativ-beschreibenden Ebene des Phänomens einzusteigen. Nach der Beschreibung der Ausgangslage, im Sinne von was ist, wird weiterführend untersucht, welche Zusammenhänge im Rahmen der erhobenen Daten erkennbar werden. Die aus den quantitativen Daten ersichtlichen Zusammenhänge und auch die im Rahmen der Erarbeitung der quantitativen Studie vermuteten und allenfalls nicht gefundenen Zusammenhänge sowie die daraus generierten weiterführenden Thesen sind punktuell informierend für die anschließend geführten Gruppendiskussionen. Damit entsprechende Thesen und Anhaltspunkte für die weiterführende qualitative Studie generiert werden können, stehen in der quantitativen Datenauswertung auch explorative Datenauswertungsverfahren im Zentrum. Denn letztlich stellen weder die qualitativen noch die quantitativen Methoden einen einheitlichen Block dar, „sondern ein großes Spektrum teilweise auch heterogener Ansätze“ (Kuckartz, 2014, S. 28).

Es wird damit einer Definition von Mixed-Methods entsprochen, wie sie Kuckartz formuliert; und zwar mit einem Fokus auf die methodische Integration unterschiedlicher Vorgehen<sup>74</sup>:

Unter Mixed-Methods wird die Kombination und Integration von qualitativen und quantitativen Methoden im Rahmen des gleichen Forschungsprojekts verstanden. Es handelt sich also um eine Forschung, in der die Forschenden im Rahmen von ein- oder mehrphasig angelegten Designs sowohl qualitative als auch quantitative Daten sammeln. Die Integration beider Methodenstränge, d.h. von Daten, Ergebnissen und Schlussfolgerungen, erfolgt je nach Design in der Schlussphase des Forschungsprojekts oder bereits in früheren Projektphasen. (Kuckartz, 2014, S. 33)

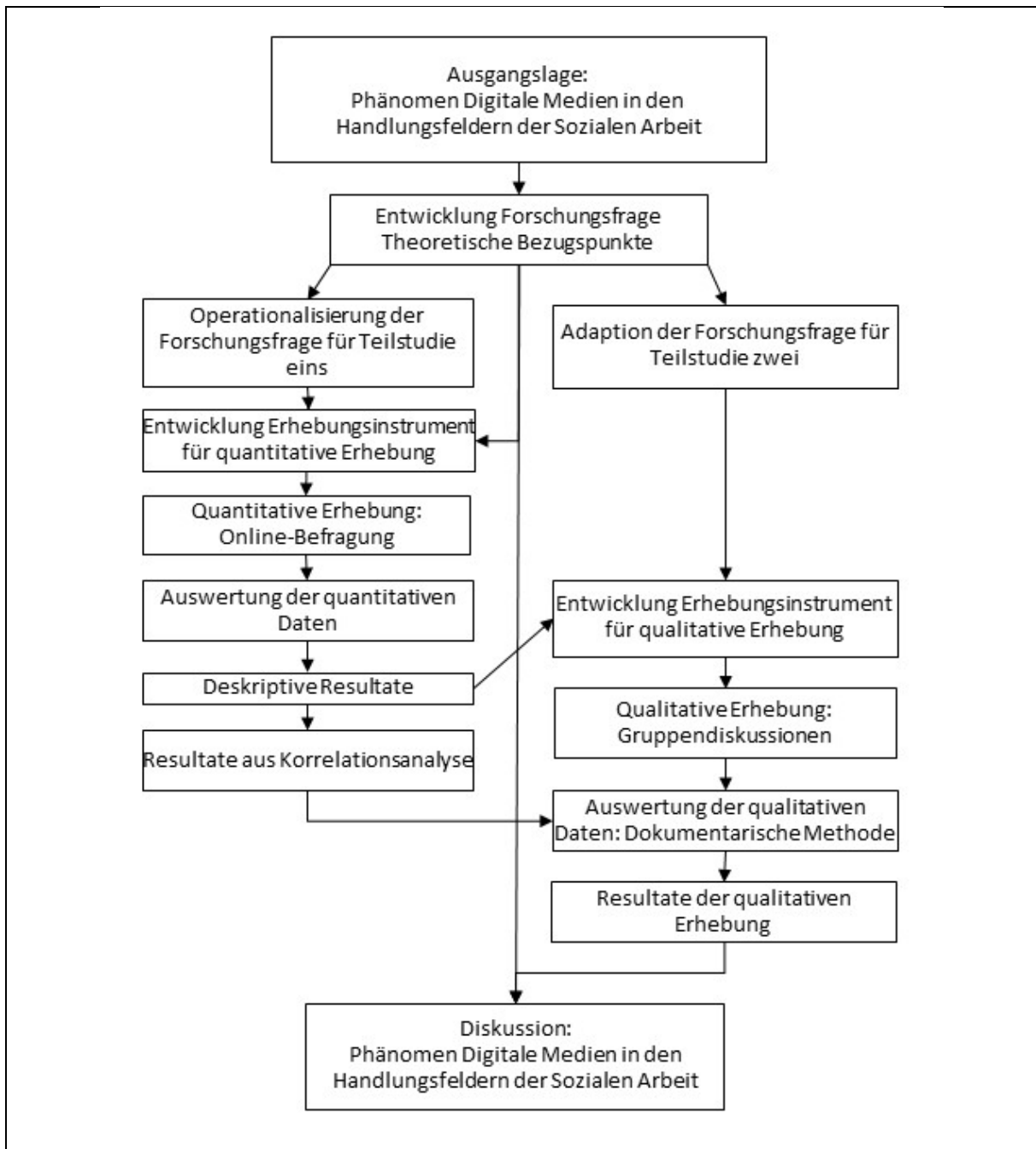
---

<sup>73</sup> An dieser Stelle soll darauf verwiesen werden, dass sich das dargestellte Vorhaben als Mixed-Methods-Studie versteht und in diesem Zusammenhang auch der entsprechende Begriff zur Anwendung kommt. Damit wird auch explizit eine Abgrenzung zum Begriff der Triangulation vorgenommen, der teilweise ebenfalls im Rahmen von Methodenintegration zur Anwendung kommt und je nachdem gar synonym verwendet wird: „Trotz der scheinbaren Ähnlichkeit handelt es sich bei Triangulation und Mixed-Methods um sehr unterschiedliche Ansätze von Methodenkombination. Der ursprünglich von Denzin (1978, zuerst 1970) formulierte Triangulationsansatz fokussiert primär Validierung – in neuerer Formulierung zurückhaltender als Perspektivenbereicherung beschrieben. Bei diesem Ansatz geht es weder primär um die Entwicklung von ausgefeilten und differenzierten Designs für die Forschungspraxis noch liegt dem Triangulationsansatz in irgendeiner Weise die Bestimmung wissenschaftstheoretischer Positionen am Herzen“ (Kuckartz, 2014, S. 48). Zum Verständnis des Begriffs Triangulation, zu dem hier eine inhaltliche Abgrenzung erfolgt, wird auf Flick (2011, 2019) verwiesen.

<sup>74</sup> Kuckartz (2014, S. 30-33) bietet eine gute Übersicht verschiedener Schwerpunkte, die im Rahmen von Mixed-Methods-Definitionen gesetzt werden können und erläutert den Zusammenhang mit inhaltlichen Folgen, die die Schwerpunktsetzungen haben können.

Basierend auf den gemachten Ausführungen wird die komplexe Konzeption des Designs, vor allem mit Blick auf die unterschiedlichen Integrationspunkte beider Studien, in nachfolgender Abbildung 7 noch einmal grafisch verdeutlicht:

**Abbildung 7**  
**Design-Konzeption im Überblick**



Anmerkung: Eigene Darstellung

Die beiden Teilstudien werden im Rahmen der weiterführenden Methodenkapitel einzeln vorgestellt. Methodologisch relevante Überlegungen für die einzelnen Studien werden in den jeweiligen Kapiteln einbezogen und in Bezug auf deren Bedeutung für die jeweilige Studie

dargelegt. Die Frage nach der paradigmatischen Zuordnung von Mixed-Method-Designs wird an dieser Stelle absichtlich etwas offengelassen, damit die paradigmatische Integration der verwendeten quantitativen wie auch qualitativen Erhebungsmethoden in der fortlaufenden Darstellung mehr Bedeutung erfahren. Das ursprüngliche Forschungsvorhaben ist entstanden auf Basis unterschiedlicher Beobachtungen der Praxen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit im Kontext Schweiz. Entsprechende Überlegungen, wie eben diese Beobachtungen aus den Handlungsfeldern untersucht werden können, führte zum Entschluss des eben dargestellten Mixed-Methods-Designs. Das Gesamtvorhaben lässt sich paradigmatisch damit am ehesten einreihen in den amerikanischen Pragmatismus, welcher der Mixed-Methods-Forschung als drittes Forschungsparadigma verschiedentlich als inhärent zugeschrieben wird (vgl. dazu Kuckartz, 2014). Allerdings gibt es verschiedene methodologische Überlegungen in den beiden Teilstudien, die einzeln betrachtet werden müssen, um deren Einfluss auf den Erkenntnisprozess richtig einzuschätzen. Nicht zuletzt deshalb wird auf eine ausschweifendere Thematisierung der Methodologie des Gesamtvorhabens zugunsten der Thematisierung der methodologischen Einflüsse auf beide Teilstudien verzichtet.<sup>75</sup>

In Kapitel 5.1 wird zunächst die quantitative Teilstudie (Teilstudie eins) im Kontext der Online-Forschung verortet, bevor vor dem Hintergrund der Online-Forschung die Fachkräfteerhebung, die dafür notwendige Hypothesenbildung, die Fragbogenkonstruktion, das Testing sowie die Verbreitung des Fragebogens thematisiert werden. Daran anschließend werden in Kapitel 5.2 die methodischen Grundlagen für die qualitative Teilstudie (Teilstudie zwei) erarbeitet, genauer das Erhebungsinstrument, Grundlagen zur Erhebung von Gruppendiskussionen und zur Auswertung mittels Dokumentarischer Methode. Die Ergebnisdarstellung der quantitativen Studie folgt in Kapitel 6. Die inhaltlichen Anknüpfungspunkte von Teilstudie eins für Teilstudie zwei werden in Kapitel 6.4 zusammenfassend dargestellt und die Ergebnisse der qualitativen Studie werden in Kapitel 7 präsentiert. In der Integration der qualitativen Resultate (Kapitel 7.8) werden die Resultate sowie die theoretischen Grundlagen ein erstes Mal zusammenführend diskutiert und auf das Untersuchungsphänomen bezogen. Die Diskussion als Abschluss der

---

<sup>75</sup> Für Schäffer (2016, 2019) besteht die Kernproblematik von Mixed-Method-Studien und der Triangulation von quantitativen und qualitativen Daten allgemein darin, dass man Erzähltes (qualitativ) und Gezähltes (quantitativ) zueinander in Relation stellen muss und dass gerade diese Tatsache in der Debatte zu wenig Beachtung findet. Denn letztlich wird auch in qualitativen Studien implizit gezählt, wenn die einen Orientierungsrahmen als zentral herausgearbeitet, während wieder andere als eher peripher betrachtet werden. Sowie in quantitativen Studien auch interpretiert wird, wenn die Zahlformate in eine schriftliche Form gebracht und kontextualisiert werden. Eben dieser Relationierung wird im Rahmen der zusammenbringenden Integration spezielle Aufmerksamkeit geschenkt, indem in der konkreten Berichterstattung ein Umgang damit gefunden werden muss, wie mit der Unterscheidung von Schriftlichkeit und Zählbarkeit umgegangen wird.



vorliegenden Arbeit und gleichzeitiger Anschluss an weiterführende Überlegungen setzt erst im Nachgang an die Integration der Resultate und der Ergebnisdarstellung an.

## **5.1 Fachkräfteerhebung Digitale Medien: Ausgangslage, Ziele und Durchführung der quantitativen Studie**

Einleitend zum Methodenkapitel wurde ausgeführt, dass das Forschungsdesign im Sinne eines Mixed-Method-Designs aus einer ersten quantitativen Teilstudie und einer zweiten qualitativen Teilstudie besteht. Das explorative Design der gesamten Forschung zeigt sich mitunter auch in dieser eher unorthodoxen Reihenfolge der Studienanordnung, nämlich dass die quantitative Studie den Ausgangspunkt darstellt und Thesen generieren soll für eine vertiefte qualitative Auseinandersetzung. Der Gewinn wird darin gesehen, dass man ein exploratives Design in dieser Reihenfolge wählt, „wenn das Forschungsfeld nicht hinreichend bekannt oder gänzlich unbekannt ist. Das Forschungsfeld muss in solch einem Fall zuerst erkundet werden, um mehr oder weniger systematisch Informationen zu sammeln, die anschließend zur Beschreibung sozialer Sachverhalte oder zur Formulierung von Forschungsfragen sowie von Hypothesen verwendet werden können“ (Micheel, 2010, S. 13). Die Fachkräfteerhebung bietet also einen ersten Überblick, damit die anschließende qualitative Vertiefung empirisch geleitet erfolgen kann. Insgesamt wird durch das gewählte Vorgehen auch erwartet, dass damit den Schwierigkeiten einer größer angelegten Online-Befragung mit Gelegenheitsstichprobe, die in Kapitel 5.1.2 näher erläutert werden, begegnet werden kann und dass mit einer empirisch geleiteten Begründung für die qualitative Studie die bestmöglichen Ergebnisse im Hinblick auf die Orientierungsrahmen, die die Nutzung Digitaler Medien im Rahmen professionellen Handelns prägen, gewonnen werden können. Teilstudie eins als Ausgangspunkt der empirischen Arbeit im Rahmen des mehrjährigen Promotionsprojekt wurde daher bereits im Jahr 2018 entwickelt und erhoben.

### **5.1.1 Thesen und Forschungsfrage**

Aus den bisher in der Arbeit erörterten Themen und auf die Mediatisierungsperspektive zurückkommend, die den Kontext der Arbeit bildet, lassen sich für die quantitative Studie zwei Vorannahmen zusammenfassen, die für die Erarbeitung der Befragung und letztlich auch für den Entscheid des methodischen Vorgehens relevant waren:

1) Die Mediatisierung von Produktions- und Konsumtionsweisen in Lebens- und Arbeitswelten haben auch für die Soziale Arbeit nachhaltige Konsequenzen, „sowohl in Bezug auf die *Anlässe*, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt, als auch hinsichtlich der *Formen*, in denen

sie ihren Gegenstand bearbeitet ... sowie schließlich für die *Rahmenbedingungen*, innerhalb derer sie sich vollzieht ...“ (Kutscher et al., 2015a, S. 3).

2) Das Thema der Mediatisierung von Methoden und Interventionsmöglichkeiten in der Sozialen Arbeit erhält angesichts der Veralltäglichen der Nutzung Digitaler Medien und des Internets im Allgemeinen in der Fachdebatte kein ausreichendes Gewicht.

Für die geplante Befragung bedeuten diese vorausgehenden Thesen, dass die Nutzung von Digitalen Medien vor dem Hintergrund der grundlegenden Veränderungen der Anlässe Sozialer Arbeit und der Formen, in denen Soziale Arbeit erbracht wird, betrachtet werden muss. Die Nutzung von Digitalen Medien ist gleichzeitig Ausdruck dieser Veränderungen als auch Mittel, um auf die Veränderungen zu reagieren. Diese Verwobenheit Digitaler Medien als Ursprung und Konsequenz sozialer Veränderung lassen sie zu einem geeigneten, operationalisierbaren Gegenstand werden, um den Zusammenhang von Mediatisierung und professionellem Handeln zu untersuchen.

Die Verfügbarkeit Digitaler Medien für Fachkräfte der Sozialen Arbeit, als Voraussetzung für die Nutzung, hängt außerdem mit den Rahmenbedingungen, die für die Soziale Arbeit bedeutsam sind, zusammen: Ist die Nutzung Digitaler Medien stärker geprägt durch Vorgaben der sozialen Organisationen, in denen sie sich vollzieht? Oder von den individuellen Einstellungen der Fachkräfte, die quasi intrinsisch angetrieben Digitale Medien nutzen und damit Rahmenbedingungen verändern und schaffen? Im Hinblick auf die Rahmenbedingungen ist außerdem zu bedenken, dass die Internetnutzung und damit auch die Nutzung Digitaler Medien zu weiten Teilen bereits den (Arbeits-)Alltag durchdringt. Inwiefern dabei Überlegungen zur *professionellen* Nutzung oder Erfordernisse durch die Profession Soziale Arbeit berücksichtigt werden und ob und wie bestehende Erkenntnisse zum professionellen Handeln ausreichen, um die neu durch Digitale Medien hinzugekommenen Möglichkeiten in das professionelle Handeln zu integrieren, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch offen. Dabei spielt es eine untergeordnete Rolle, ob diese Fragen an die Verwendung von Alltagsmedien im Kontext professionellen Handelns gestellt werden oder ob die Fragen auf die Entwicklung spezialisierter Software bezogen werden.

Zur Untersuchung der skizzierten Thesen gibt es keinen bestehenden Datensatz. Die Erarbeitung einer entsprechenden empirischen Basis ist damit Hauptbestandteil des vorliegenden Projekts und integrativer Bestandteil der Wissensgewinnung und Annäherung an die Beantwortung der Forschungsfragen.

Aus den in der Einleitung vorgestellten Erkenntnisinteressen, der theoretischen und empirischen Rahmung sowie den einführenden Gedanken zur Fachkräfteerhebung wurde für die

quantitative Studie folgende Frage konkretisiert, die im Rahmen der Online-Befragung untersucht wird:

*Wie hängt die Nutzung von Digitalen Medien durch Fachkräfte der Sozialen Arbeit und deren Einstellungen dazu zusammen mit... ?*

- ▶ *Soziodemografischen Merkmalen*
- ▶ *Ausbildung und Berufserfahrung*
- ▶ *Institutionellem Kontext und inhaltlicher Tätigkeit*
- ▶ *Technischen Möglichkeiten*
- ▶ *Digitalen Kompetenzen*
- ▶ *Professionellem Handeln (reflexiver Professionalität)*

### **5.1.2 Methodenexkurs: Online-Forschung**

Die Methodendiskussion der Online-Forschung soll den Kontext verdeutlichen, der für die Erarbeitung der Befragung grundsätzlich wegleitend war. Gerade die Auseinandersetzung mit Stichproben- und Messfehlern, die bei der Online-Forschung von weitreichender Bedeutung sind, war für viele Durchführungsentscheide prägend und sollen deshalb einleitend erläutert werden.

Die computerisierte Form der Datenauswertung stellt den Beginn einer weitgreifenden Veränderung der Umfrageforschung dar, die in der Online-Forschung als eigenes Forschungsgebiet ihren vorläufigen Abschluss findet.

Survey researchers first used computers to perform the analysis steps of a survey, then they began to use them to assist in checking the raw data for clerical errors, then to assist them in coding text answers, then in the data collection step itself. Now, computers (from handheld devices to networked systems) are used in almost every step of survey design, data collection, and analysis. The fastest growing application is the development of Web surveys. (Groves et al., 2009, S. 7)

Im weiteren Verlauf der Arbeit ist die konkrete Vorstellung davon wichtig, wie die geplante Online-Befragung<sup>76</sup> und die damit verbundenen methodologischen Überlegungen in die

---

<sup>76</sup> „Prinzipiell zählen zu den online durchgeführten Befragungen alle, bei denen die Befragten,“ (Taddicken, 2008, S. 39)

1. per E-Mail befragt werden,
2. den Fragebogen herunterladen und per E-Mail zurückschicken und
3. den Fragebogen online direkt via Browser beantworten.

theoretische Rahmung der Arbeit eingepasst werden. Der Begriff der Online-Forschung ist dafür voraussetzungsvoll. Die Auffassung, dass Online-Forschung kein akademisches Fach ist, sondern „ein überwiegend sozialwissenschaftlich geprägtes Forschungsfeld, dessen Gegenstand und/oder Methode Online-Netze ... sind“ (Welker, 2007, S. 19) gibt die entsprechende Tonalität vor. In einem weiteren Verständnis geht es nämlich einerseits um die Methode der Wahl, welche computergestützt und internetbasiert ist, und andererseits um den doppelten Inhaltsbezug von Online-Forschung, der sich ebenfalls daraus ergibt, dass es bei Online-Forschung auch um das Internet an sich respektive damit verbundene Online-Phänomene geht. Bei einer Arbeit über die Nutzung und die Einstellung zu Digitalen Medien mittels Online-Befragung muss dieser doppelte Gegenstandsbezug mitberücksichtigt werden, denn auch für Digitale Medien gilt, was für das Internet an und für sich gilt: „Gerade die Online-Forschung zeigt nun aber den Mehrfachcharakter des Internets: Es ist Medium, aber auch Methode“ (Welker, 2021a, S. 26).

Das Verhältnis von Online-Forschung zu möglichen theoretischen Grundlagen, die diesen doppelten Gegenstandsbezug aufnehmen, ist ein ambivalentes. Zwar ist der methodisch-praktische Einsatz von Online-Forschung mittlerweile zum festen Bestandteil des Methodenkanons der Sozialwissenschaften (Welker, 2021a, S. 34) und zahlreichen anderen Disziplinen geworden, doch es gibt nur wenige methodologisch-theoretische Überlegungen, die den Kern der Online-Forschung betreffen respektive beschreiben. „Diejenigen Entwürfe, die im Zusammenhang mit dem Internet und der Vernetzung der Gesellschaft genannt werden, haben eher den Charakter von Supertheorien und sind für eine direkte empirische Umsetzung ungeeignet“ (Welker, 2021a, S. 25). In der Umsetzung von Forschungsvorhaben, die sich der Methode der Online-Forschung bedienen und gleichzeitig ein Online-Phänomen untersuchen, muss diese theoretische Arbeit demnach selbst geleistet werden, wobei die Lösung in der Regel nicht allein im Rahmen der eigenen Disziplinengrenzen gesucht werden kann. Der Bezug zum Mediatisierungsbegriff von Krotz liefert im vorliegenden Fall die entsprechende Verbindung des theoretischen Gerüsts mit dem empirischen Vorgehen (siehe Kapitel 2). Welker (2021a) sieht in der medien- und kommunikationswissenschaftlichen Perspektive einen möglichen Versuch, „mit Konzepten und Begriffen, die sich aus der fortschreitenden technischen und sozialen Vernetzung speisen, Lösungen zum Verständnis der Gesellschaft anzubieten. Wenn es tatsächlich einen Schlüssel zu einer theoretisch fundierten Online-Forschung gäbe, dann müsste er hier gesucht werden“

---

Es gibt also zwei Versionen von E-Mailbefragungen und eine Online-Befragung im engen Sinne. Um eine Online-Befragung im engen Sinne handelt es sich bei der Untersuchung in der vorliegenden Arbeit.

(S. 27). Das Potenzial der Online-Forschung wird damit außerhalb der methodischen Leistung im Rahmen der empirischen Forschung durchaus auch im grundsätzlich besseren, disziplinübergreifenden, theoretischen Verständnis neuer gesellschaftlicher Phänomene in Zusammenhang mit den Vernetzungs- und Kommunikationsmöglichkeiten gesehen, die durch das Internet ermöglicht werden:

Online-Forschung ist keine überwiegend technisch geprägte Disziplin. Vielmehr steht der Mensch im Mittelpunkt. Online-Forschung ist, wie oben ausgeführt, interdisziplinäre und anwendungsbezogene Markt- und Sozialforschung, die allenfalls technisch inspiriert ist. Insofern unterscheidet sie sich von Fächern wie der Informatik, die sich mit Online-Netzen vornehmlich unter dem Aspekt der technischen Machbarkeit beschäftigt. Bei Online-Forschung sind immer Menschen betroffen, d.h., es geht um menschliches Handeln und/oder Verhalten, das über oder im Netz erfasst und erforscht wird. (Welker, 2021a, S. 30)

#### **5.1.2.1 Stichprobenfehler bei Online-Befragungen**

Wichtige Dimensionen der Online-Befragung sind (1) die Form der Rekrutierung, (2) die typischen und möglichen Zielgruppen sowie (3) die Wege der Verbreitung: „Bei diesen Dimensionen handelt es sich um eine analytische Trennung, da alle drei Kategorien direkt miteinander verbunden sind und sich teilweise gegenseitig bedingen bzw. ausschließen“ (Taddicken & Batinic, 2021, S. 153). Auch für die geplante Befragung stecken diese Dimensionen die ungefähren Möglichkeiten und Grenzen der Datengewinnung und Datenauswertung ab und müssen deshalb in ausreichendem Maße bei der Planung und der Methodenreflexion berücksichtigt werden.

Bei der Rekrutierung wird zwischen aktiver und passiver Rekrutierung unterschieden.<sup>77</sup> In der *aktiven Rekrutierung* wählen die Forschenden aus einer klaren, definier- und verfügbaren Grundgesamtheit die Teilnehmenden aus, denen der Fragebogen zugänglich gemacht wird. Meist erfolgt die Rekrutierung über E-Mail oder über ein anderes personalisiertes Medium, beispielsweise über das Mobiltelefon. Diese Form der Rekrutierung hat den Vorteil, dass mit Remindern oder Passwörtern gearbeitet werden kann sowie die besten Voraussetzungen für Inferenzen und Repräsentativität geschaffen werden (Taddicken & Batinic, 2021, S. 154). Dabei kann trotz der personalisierten Anschrift die Anonymität der Daten gewährleistet werden,

---

<sup>77</sup> Auf weitere Formen der Rekrutierung (Intercept-Befragungen oder Online-Access-Panel-Befragungen) wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen, weil sie sich deutlich vom Rekrutierungsprozess der vorliegenden Arbeit unterscheiden (vgl. dazu Taddicken & Batinic, 2014, S. 155–156).

weil Rückschlüsse darauf, wer wie geantwortet hat, nur unter klar definierten Voraussetzungen möglich sind, die in der Regel vom Anbieter der Befragung geprüft und ermöglicht werden würden.<sup>78</sup> In der *passiven Rekrutierung* erfolgt im Gegensatz zur aktiven Rekrutierung eine Selbst-Selektion der Teilnehmenden. Der Fragebogen wird dabei in der Regel über einen in die Web-Seite integrierten Link verfügbar gemacht, so dass die Teilnehmenden selbst entscheiden an der Umfrage teilzunehmen oder nicht. „Problematisch an den Ergebnissen solcher Befragungen ist, dass unbekannt ist, auf welche Grundgesamtheit sie zu verallgemeinern sind“ (Taddicken & Batinic, 2021, S. 154). Es kann weder eingeschätzt werden, wer den Link überhaupt wahrnimmt noch, wer in einem zweiten Schritt darauf reagiert. So muss bei dieser Form der Rekrutierung eigentlich immer von systematisch verzerrten Stichproben ausgegangen werden: An einer Kurzbefragung zum Thema Gartenblumen nehmen wohl eher Personen teil, die sich tatsächlich für Blumen interessieren. Es können also keine Schlüsse von den an der Befragung teilnehmenden Blumenliebhaberinnen und -liebhaber für die restliche Bevölkerung gezogen werden. Auch hohe Zahlen von Teilnehmenden gleichen diese systematische Verzerrung nicht aus. Es bleibt bei solchen Befragungen meist der gleiche Kreis an Personen, der bereits vor der Befragung einen Zugang zum Thema der Befragung hatte. Wenn allerdings nur Leute befragt werden sollen, die sich tatsächlich für Blumen interessieren, weil es vielleicht um ein neues Produkt in diesem Zusammenhang geht, kann es je nach Befragungszweck auch völlig legitim sein, mit den Daten aus einer verzerrten Stichprobe Auswertungen zu machen. Repräsentative Ergebnisse sind im strengen Sinne allerdings „nur über eine aktive Rekrutierung zu erzielen“ (Taddicken & Batinic, 2021, S. 155).

Gerade weil bei Online-Befragungen die Grundgesamtheit häufig nicht als Liste verfügbar ist und auch nicht abschließend bestimmt werden kann, wer genau zur Grundgesamtheit zu zählen ist, lassen sich auch Bevölkerungsbefragungen nur schwer übers Internet realisieren. Die *Zielgruppe* muss deshalb genauer festgelegt werden können, denn auch wenn Bevölkerungsbefragungen schwierig sind, ist es „durchaus möglich, Spezialpopulationen ... auf diese Weise zu befragen“ (Häder, 2015, S. 168). Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die im Rahmen der vorliegenden Forschung befragt werden sollen, werden als eine solche Spezialpopulation verstanden.

Die Fehlerquellen von Online-Befragungen aufgrund von geplanter und effektiver Teilnahme und der Unsicherheit in Bezug auf die tatsächliche Grundgesamtheit wurde in den letzten Jahren

---

<sup>78</sup> Unipark ermöglicht bspw. die Verknüpfung mehrerer Befragungen, damit zur Gewährleistung von Anonymität gewisse Fragen unabhängig der Anschrift erhoben werden können, während andere Daten mit Personendaten, falls vorhanden, verknüpft werden könnten.

vermehrt erforscht und beschrieben (vgl. dazu Kaczmirek, 2009; M. Maurer & Jandura, 2009; Taddicken, 2008; Zerback & Maurer, 2021). Drei Punkte müssen grundsätzlich berücksichtigt werden, wenn repräsentative Resultate erreicht werden sollen: (1) Das Vermeiden von Coverage<sup>79</sup>-Fehlern: Alle Personen der Grundgesamtheit können potenziell erreicht werden. (2) Das Vermeiden von Sampling<sup>80</sup>-Fehlern: Alle Personen der Grundgesamtheit müssen die gleiche Chance haben in die Stichprobe zu gelangen und (3) das Vermeiden von Non-Response<sup>81</sup>-Fehlern: Die Stichprobe muss gut ausgeschöpft sein, also möglichst alle Teilnehmenden werden erreicht und nehmen an der Befragung teil, damit keine systematischen Ausfälle die Verallgemeinerbarkeit schmälern (vgl. dazu Groves et al., 2009, S. 87/97/183; Kaczmirek, 2009, S. 19-22; Taddicken, 2008, S. 59-66; Zerback & Maurer, 2021, S. 80-84).

Für Online-Befragungen ist in Zusammenhang mit dem Non-Response-Fehler anzumerken, dass gerade niedrige Rücklaufquoten und das oftmals fehlende Wissen über die Grundgesamtheit dazu führen, dass der Non-Response-Fehler fast gar nicht beziffert werden kann. Ein wichtiger Indikator zur Einschätzung der Stichprobe fehlt damit. Wobei die niedrigen Rücklaufquoten allein nicht so problematisch wären, bestünden nicht systematische Unterschiede zwischen Personen, die grundsätzlich bereit sind an Befragungen teilzunehmen, und solchen, die es nicht sind (Zerback & Maurer, 2021, S. 84).

„Repräsentativität im statistischen Sinn meint, dass die Verteilung aller Merkmale einer Stichprobe und die ihrer Kombinationen, der Verteilung in der Grundgesamtheit entsprechen“ (Zerback & Maurer, 2021, S. 78). Sie steht in Zusammenhang mit Selektionsfehlern während der Identifikation und Auswahl von Befragten und betrifft letztlich die Zusammensetzung der Stichprobe (ebd., S. 79). Es ist allerdings anzufügen, dass Repräsentativität nicht in jeder Art von Befragung das alleinige Qualitätsmerkmal darstellt. Sie ist immer dann wichtig, wenn eine spezifische Zielpopulation möglichst genau beschrieben werden soll, beispielsweise bei Bevölkerungsstatistiken oder Wahlumfragen (Zerback & Maurer, 2021, S. 77-78). Verzerrungs- und Selektionseffekte müssen aber in jedem Fall beschrieben und berücksichtigt werden. Dazu kann beispielsweise, wie auch schon erwähnt, eine für die Zielpopulation zugängliche Liste von E-

---

<sup>79</sup> Undercoverage bei Online-Befragungen: Es sind nicht alle Angehörigen der Grundgesamtheit bekannt (im Falle vorliegender Teilstudie eins wären das alle Fachkräfte der Sozialen Arbeit), weil es keine abschliessend richtige Übersicht und zu wenig verlässliche Daten gibt (vgl. dazu Diekmann, 2018, S. 526 ff.).

<sup>80</sup> Sampling-Fehler: Auch von den bekannten Fachkräften verfügen nicht alle über eine geschäftliche E-Mailadresse, weshalb nicht alle die gleiche Chance haben, in die Stichprobe zu gelangen, da gar nicht alle Fachkräfte persönlich (online) angeschrieben werden können (vgl. dazu Diekmann, 2018, S. 373 ff.).

<sup>81</sup> Non-Response: Die Fachkräfte werden zwar erreicht, aber nehmen aus Desinteresse, Zeitmangel oder auch fehlender Verbindlichkeit von Online-Befragungen nicht daran teil (vgl. dazu Diekmann, 2018, S. 526 ff.).

Mail-Adressen verwendet werden, so dass die Gesamtpopulation der Befragung relativ genau bestimmt werden kann, oder der Anspruch auf die Inferenz von Resultaten wird gar nicht erst erhoben und der Datensatz wird eher zur Exploration eines Themas genutzt als für Inferenzen auf eine bestimmte Grundgesamtheit.

Verzerrungs- und Selektionseffekte sind bei internetgestützten Fragebögen, die mit wenig Aufwand verbreitet werden können, auf jeden Fall eine Schwierigkeit, die es bei der Umsetzung ausreichend zu beachten gilt (Diekmann, 2018, S. 525). Wenn Fachkräfte der Sozialen Arbeit zur Mediennutzung als Teil ihres professionellen Handelns befragt werden sollen, müssen demnach verschiedene Aspekte in Bezug auf die Grundgesamtheit beachtet werden. Es werden grundsätzlich zwei Möglichkeiten gesehen, die Grundgesamtheit für die Befragung abzustecken: Entweder die Befragung eines bestimmten Teiles der Fachkräfte, die einem bestimmten Handlungsfeld zugeordnet werden können oder aber die Befragung grundsätzlich aller Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die den Fragebogen erhalten und auch ausfüllen, ohne vorgängig zu wissen, in welchem Handlungsfeld sie tätig sind. Eine handlungsfeldspezifische Erhebung der Fachkräfte, beispielsweise aller Fachkräfte, die in öffentlichen Sozialdiensten im Bereich der Sozialhilfe arbeiten, hätte den Vorteil, dass Phänomene aus Stichprobenfehler, wie Under-Coverage und Non-Response, besser eingeschätzt werden könnten. Es ist nämlich einfacher, über Fachverbände und Informationen aus den Kantonen, die Grundgesamtheit abschließend zu definieren. Wobei die Befragung aller Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Hinblick auf das grundsätzliche Erkenntnisinteresse der Forschung besser passt und die gehaltvolleren Daten verspricht. Letztlich war klar, dass aufgrund des Erkenntnisinteresses eine Befragung aller Fachkräfte das Ziel sein musste, mit der Konsequenz, gewisse Methodeneffekte in Kauf nehmen zu müssen und mit den Daten eher explorativ als beschreibend arbeiten zu können.

Die Verfügbarkeit der anvisierten Zielpopulation in Bezug auf ihre Online-Präsenz wird über die geschäftlichen E-Mail-Adressen als hoch eingeschätzt. In den allermeisten sozialen Organisationen verfügen die Mitarbeitenden über eine eigene E-Mail-Adresse. Einzig bei Fachkräften in sozialpädagogischen Einrichtungen für Erwachsene oder Kinder und Jugendliche muss davon ausgegangen werden, dass einige nur über eine allgemeine Team-Mailbox verfügen und nicht jede\*r über eine personalisierte E-Mail-Adresse verfügt. Doch selbst bei grundsätzlich guter Verfügbarkeit der Zielpopulation stellt sich die Frage, ob eine E-Mail-Liste mit dem Anspruch eines legitimen Abbildes der Gesamtpopulation, also aller Fachkräfte der Sozialen Arbeit, generiert werden kann. Eine Annäherung an ein differenzierteres Bild der Gesamtpopulation wird im Zugang zum Feld über den Schweizerberufsverband für Fachkräfte der Sozialen Arbeit (AvenirSocial) gesehen. Mit dem Berufsverband wurde für die geplante Befragung



deshalb die Möglichkeit ausgearbeitet, den Link zur Befragung allen 6000 Personen und Mitgliedern zugänglich zu machen, die im Verteiler des Newsletters von AvenirSocial sind. Zudem hat AvenirSocial die anonymisierten Mitgliederdaten zur Verfügung gestellt, um einen Vergleichswert für die Grundgesamtheit und die tatsächlich erhaltene Stichprobe zu haben. Dabei wurde der Verfügbarkeit halber davon ausgegangen, dass die Mitglieder des Berufsverbandes einem repräsentativen Abbild der Grundgesamtheit aller Fachkräfte entsprechen. Eine nicht abschließend überprüfbare, doch vergleichsweise legitime (Hilfs-)Annahme. Der Zugang zum Feld via Newsletter des Berufsverbands löst aber sicherlich noch nicht das Problem, dass Internetbefragungen, die von Usern aktiv angewählt werden müssen, in der Regel systematisch verzerrt sind, da gewisse Selektionsprozesse bereits in den ersten Sekunden des Entscheids, an der Befragung teilzunehmen oder nicht, wirken. So werden wir alle eher an einer Umfrage zum Thema *Gesundheit von Katzen* teilnehmen, wenn wir Katzen mögen oder sogar selbst eine zu Hause haben. Gerade positive Verzerrungseffekte (positive Bias) beeinflussen Online-Befragungen. Eine klarere Einschätzung über die Verzerrung der Stichprobe würde Möglichkeiten zur Korrektur der Verzerrungs- und Selektionseffekte eröffnen, was aber bei Online-Befragungen in der Regel nur schwer zu gewährleisten ist. Die Befragung der Grundgesamtheit aller Fachkräfte der Sozialen Arbeit bleibt allerdings schwierig, nicht zuletzt deshalb, weil in den schweizweiten Befragungen der Arbeitnehmenden die Gruppe der Fachkräfte Sozialer Arbeit teilweise dem Gesundheits- teilweise dem Sozialwesen zugeordnet werden.<sup>82</sup> Nach der Befragung und der sich daraus ergebenden Stichprobe mittels Gewichtungen Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit aller Fachkräfte zu machen, ist deshalb ebenfalls nur eingeschränkt möglich.<sup>83</sup> Der Zugang zum Feld via Berufsverband würde hingegen auch hier ermöglichen, mindestens die Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu erreichen, die sich selbst zur Sozialen Arbeit dazu zählen (ergo die Mitgliedschaft im Berufsverband), unabhängig davon, ob ihre Stelle in standardisierten Arbeitnehmendenbefragungen eher zum Gesundheitswesen dazu gezählt werden. Nach Darstellung möglicher Stichproben-Fehler bei Online-Befragungen und dem Rückbezug auf die geplante Befragung wird abschließend festgehalten, dass die teilweise deskriptiv

---

<sup>82</sup> „Im Gegensatz zu vielen anderen Bereichen sind die Berufe der Sozialen Arbeit in der Schweiz nicht geschützt. Jede beliebige Tätigkeit kann sich in ihrer Bezeichnung auf die Soziale Arbeit beziehen. Die Berufsbezeichnungen sind nicht an eine bestimmte Ausbildung gebunden“ (Keller, 2017, S. 3). Es bestehen weder ein Bundesgesetz über die Ausübung der Berufe der Sozialen Arbeit noch verbindliche Ausbildungsanforderungen. Das Institut für Wirtschaftsstudien Basel (2016) geht in seinem Bericht davon aus, dass die Hälfte der rund 100.000 in der Sozialen Arbeit angestellten Fachpersonen über keine entsprechende Ausbildung verfügt.

<sup>83</sup> An dieser Stelle wird auf eine Studie respektive Online-Befragung von Journalist\*innen in Deutschland verwiesen, in der durch die aufwändige und inspirierte Kombination verschiedener Methoden die Definition einer heterogenen Grundgesamtheit und einer repräsentativen Stichprobe versucht wurde. Das Resultat ist ein Modell zur Abschätzung von Coverage- und Responsefehler bei amorphen und dispersen Großgruppen (Welker & Sattler, 2007).

anmutende Darstellung der Stichprobe mit gewissen Vergleichen zu vorhandenen Daten der Grundgesamtheit nicht im Sinne möglicher Inferenzen gelesen werden sollte.<sup>84</sup> Es geht vielmehr darum, mögliche Erkenntnisse aus der Beschreibung der Stichprobe bei der weiterführenden Thesengewinnung ebenfalls berücksichtigen zu können, als verallgemeinerbare Aussagen für alle Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu machen. Surveys sind in einem ersten Schritt daran interessiert, statistische Verfahren anzuwenden, um die Antworten Einzelner in Bezug zu setzen mit der ganzen, befragten Gruppe (Groves et al., 2009, S. 40) und nicht nur daran, im eigentlich letzten Schritt, Aussagen für die ganze Grundgesamtheit zu machen.

### ***5.1.2.2 Messfehler bei Online-Befragungen***

„Zahlreiche unterschiedliche Problemstellungen verlangen heutzutage Informationen über gesellschaftliche Zusammenhänge und das Handeln von Menschen ... . Insbesondere sollen Theorien und Annahmen über soziale, intra- und interindividuelle Prozesse systematisch geprüft werden“ (Taddicken, 2008, S. 36). Online durchgeführte Befragungen werden gerade in diesem Zusammenhang mittlerweile selbstverständlich in die unterschiedlichen Befragungsmethoden der empirischen Sozialforschung eingereiht (ebd., S. 38). Als Teil des Kanons empirischer Sozialforschung sind deren methodische Grundlagen auch für Online-Forschung gültig. „Allerdings gibt es einige Spezifika, die es zu beachten gilt, werden online Daten erhoben und Messvorgänge mithilfe digitaler Instrumente ausgeführt“ (Welker, 2021b, S. 62). Auf diese Spezifika der Erhebung wird im Zusammenhang mit der Entwicklung des Fragebogens in der Folge eingegangen.

Die Gütekriterien empirischer Erhebungen *Reliabilität*, *Validität*, und *Objektivität* sind selbstverständlich auch bei Online-Befragungen maßgebend. Die Objektivität bringt für Online-Befragungen einige Besonderheiten mit sich und es müssen drei unterschiedliche Arten der Objektivität berücksichtigt werden: Die Durchführungsobjektivität, die Auswertungsobjektivität und die Interpretationsobjektivität. „Gerade der Durchführungsobjektivität muss bei Online-Messinstrumenten erhöhte Aufmerksamkeit geschenkt werden ... . Durch unterschiedliche Betriebssysteme, Browser oder Hardware-Einstellungen können erhebliche Darstellungseffekte auftreten“ (Welker, 2021b, S. 68), die dazu führen, dass der Fragebogen auf unterschiedlichen Computern und Geräten verschieden angezeigt wird, was wiederum zu Ergebnisverzerrungen führen kann. Durch die Nutzung eines entsprechenden Anbieters zur Erstellung und

---

<sup>84</sup> Das Dissertationsvorhaben ist als Mixed-Method-Forschung entworfen. Die quantitativen Daten sind Anhaltspunkt für die weiterführenden Gruppendiskussionen gedacht und um erste Thesen zur Nutzung und zur Einstellung zu generieren. Dem Anspruch an Repräsentativität muss der Datensatz deshalb nur begrenzt nachkommen.

Durchführung von Online-Befragungen, wie im vorliegenden Fall Unipark, können solche unterschiedlichen Darstellungseffekte allerdings sehr stark reduziert werden. Die Auswertungsobjektivität in Online-Befragungen kann weniger kritisch betrachtet werden, weil keine Daten von einem Medium (Paper-Pencil-Fragebogen) zum anderen (Auswertungsprogramm, zum Beispiel SPSS) übertragen werden müssen, sondern direkt importiert werden können. Es besteht damit wenig Raum für Übertragungsfehler. Die Interpretationsobjektivität wiederum kann gesteigert werden, indem transparent über Messintentionen und Messwertinterpretationen berichtet wird oder auch indem, wie in der Online-Forschung beobachtbar, standardisierte Messinstrumente verwendet werden (Welker, 2021b, S. 68-69).

Messfehler, die die Datengütekriterien Reliabilität oder Validität beeinflussen, können aufgrund von Befragten-, Interviewenden-, Instrumenten- sowie Methodeneffekten entstehen (Taddicken, 2008, S. 68). Als nicht-interaktionale Befragteneffekte können die Auskunftsbereitschaft oder die geringe Motivation zur Befragungsteilnahme genannt werden. Auch die kognitive Ausstattung sowie der ungewohnte Umgang mit dem Medium Computer, gerade im Falle von Online-Befragungen, können zu negativen Befragteneffekten führen (Taddicken, 2008, S. 69). Interaktionale Effekte, vor allem Effekte der Sozialen Erwünschtheit<sup>85</sup>, sind bei Online-Befragungen weniger problematisch als bei persönlichen Befragungen, weil sie stark durch die Anwesenheit einer interviewenden Person begünstigt werden. Sie werden deshalb teilweise auch den Interviewendeneffekten zugeordnet (Taddicken, 2008, S. 70), die bei schriftlichen Befragungen insgesamt eine weniger wichtige Rolle spielen. Instrumenteneffekte sind bei Online-Befragungen insofern bedeutsam, als dass sie in Zusammenhang mit der Klarheit und der Reihenfolge der Fragen und Antwortmöglichkeiten sowie der Darstellung des Fragebogens insgesamt stehen. Gerade weil es keine Möglichkeit des Zurückfragens gibt, ist der Klarheit der Fragen und Antwortmöglichkeiten große Beachtung zu schenken. Wissen Befragte nicht rasch, was sie tun müssen und was von ihnen verlangt wird, kann das zum Abbruch der Befragung führen. Auch die Länge des Fragebogens respektive das qualitativ abnehmende Antwortverhalten, sollte dieser zu lang sein, wird zu den Instrumenteneffekten gezählt und beeinflussen die Qualität der Daten. Die Filterführungsmöglichkeiten von Online-Befragungen sind in Bezug auf Instrumenteneffekte als großer Vorteil gegenüber langen Instruktionen bei Paper-Pencil-Befragungen zu nennen (Taddicken, 2008, S. 71–72), denn gerade Filter-Fragen führen zu mehr Übersichtlichkeit und konsistenteren Fragebogenverläufen, da auf das Weiterblättern und

---

<sup>85</sup> Für weiterführende Vergleiche von Online-Befragungen mit anderen Befragungsmethoden in Bezug auf das Phänomen der Sozialen Erwünschtheit wird auf die ausführlichen Erläuterungen von Taddicken (2008, S. 104 ff.) verwiesen.

Verweise zum Weiterarbeiten auf hinteren Seiten verzichtet werden kann. Als letzte Kategorie von Messfehlern sind die Methodeneffekte zu nennen. Methodeneffekte meinen Messunterschiede und Messfehler, die durch die Verwendung einer bestimmten Befragungsmethode im Vergleich zu einer anderen Erhebungsmethode entstehen. Methodeneffekte verursachen vergleichsweise geringe Verzerrungen in den Antworten und der Aufwand des Nachweises ist vergleichsweise hoch, weshalb diese Effekte oftmals vernachlässigt werden. „Methodeneffekte sind jedoch untrennbar mit der Verwendung einer Befragungsmethode verbunden. ... Im Gegensatz zu Instrumenteneffekten kann ihnen nicht durch eine sorgfältige Herangehensweise und eine adäquate Pretest-Phase vorgebeugt werden“ (Taddicken, 2008, S. 73). Gerade zu Beginn der Online-Forschung war (und ist) die Auseinandersetzung mit zu erwartenden Methodeneffekten wichtig, um daraus entstehende Verzerrungen (wie beispielsweise in der Diskussion um Coverage und Non-Response) entsprechend bearbeiten zu können.

Während in Testverfahren im Rahmen psychologischer Befragungen individuelle Dispositionen in einem engen Verständnis getestet werden, geht es in der empirischen Sozialforschung eher um Einstellungen und Meinungen im Zusammenhang mit objektiven Eigenschaften und konkreten Handlungen, die erfragt, jedoch nicht getestet werden. Es muss daher zwischen Tests und standardisierten Interview-Formen, in denen die Positionierung zu einem Einstellungsobjekt erfragt werden, unterschieden werden (Micheel, 2010, S. 45). Eine häufige Form der Einstellungsmessung erfolgt durch die Verwendung von Rating-Skalen: „Eine Rating-Skala ... ist eine mehrstufige Skala, mit der eine befragte Person den Ausprägungsgrad eines Merkmals, eines Objekts, einer Organisation, einer Person oder einer Gruppe im direkten Zusammenhang mit seiner Einstellung, Meinung, Empfindung, Vermutung, Beobachtung oder Erfahrung beurteilt oder zuordnet. Die Stufen der Skala werden dabei vor allem durch verbale Beschreibungen und/oder durch Zahlen vorgegeben“ (Micheel, 2003, S. 402). Die Unterscheidung zwischen Tests und standardisierten Interview-Formen hat unter anderem weitreichende Konsequenzen für die Anzahl der Skalenstufen, die bei den Fragen und Fragebatterien gewählt werden sowie auf die möglichen Aussagen, die im Rahmen der Ergebnisse gemacht werden können: „Seit Beginn der 1990er Jahre haben sich – insbesondere in der soziologisch orientierten Forschung – Skalen mit gerader Anzahl von vor allem vier Stufen durchgesetzt und auch sehr gut bewährt“ (Micheel, 2010, S. 82). Wenn unter Annahme einer falsch verstandenen Normalverteilung ungerade Skalen eingesetzt werden, führt das bei einem fast immer bestehenden Antwortverhalten, mit einer Tendenz zur Mitte, in der Regel zu normalverteilten Skalen. „Man sollte aber nur dann ungerade Skalen einsetzen, wenn von einer wirklich vorhandenen neutralen Antwortmöglichkeit ausgegangen werden kann“ (Micheel, 2003, S. 405), um keine übermäßige und

unzulässige Zahl an Antworten im Mittelebereich zu erhalten, nur weil es oftmals einfacher ist, sich mittig einzuschätzen als sich wirklich zu positionieren. Die Antwortmöglichkeiten haben also einen konkreten Einfluss auf die Auswertungsmöglichkeiten des Materials, was bei der Konzeption der Items berücksichtigt werden muss. In Zusammenhang mit der Untersuchung von schwachen Einstellungen, wie sie für das zu untersuchende Phänomen angenommen werden, ist diese Tendenz, die neutrale Antwortmöglichkeit zu wählen, ohnehin besonders problematisch. Müssen sich die Befragungsteilnehmenden nämlich nicht für eine positive oder negative Tendenz ihrer Einstellung entscheiden, besteht die Gefahr, am Ende wenig brauchbare Daten erhoben zu haben, da alle die mittige neutrale Antwort wählen konnten, ohne sich im Rahmen der Befragung mit ihrer tatsächlichen Einstellung zum Thema auseinandersetzen zu müssen.

### **5.1.3 Datenerhebung: Online-Survey**

Aufgrund des doppelten thematischen Bezugs des eigentlichen Untersuchungsgegenstands, nämlich Digitale Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, war es notwendig die Online-Forschung näher zu erläutern sowie grundsätzliche Schwierigkeiten der Erarbeitung einer Online-Befragung und deren Auswirkungen auf die geplante Studie zu thematisieren.

In der Weiterführung von Kapitel 5.1 wird die geplante quantitative Studie, die Fachkräfteerhebung, auf Basis der bisher dargelegten theoretischen Grundlagen erarbeitet und vorgestellt. Die Items und Themen der Befragung wurden außerdem unter Berücksichtigung bereits vorhandener empirischer Erkenntnisse konzipiert (siehe Kapitel 2.2, 3.2 und 4.3).<sup>86</sup>

#### ***5.1.3.1 Untersuchungsvariablen: Nutzung und Einstellung***

In der Operationalisierung der Forschungsfrage werden die Nutzung von Digitalen Medien und die Einstellungen dazu als die beiden zu untersuchenden Variablen konstruiert. Es kann davon ausgegangen werden, dass es auch zwischen den beiden Untersuchungsvariablen einen Zusammenhang gibt. Die Einflussrichtung aufeinander ist dabei allerdings nicht so ohne weiteres erkennbar. Es kann sein, dass Personen mit einer positiven Einstellung zu Digitalen Medien, diese öfter nutzen, weil keine Abwehrhaltung dazu besteht. Doch auch die umgekehrte Annahme, dass die Nutzung die Einstellung positiv beeinflusst, ist durchaus denkbar. Wenn etwas im

---

<sup>86</sup> Die definitive Version des Fragebogens ist Teil des Anhangs der vorliegenden Arbeit (siehe Anhang A).

Alltag genutzt und regelmäßig damit gearbeitet wird, kann sich auch die Einstellung dazu verbessern.<sup>87</sup>

Um Aussagen über die Nutzung von Digitalen Medien und den Einstellungen dazu machen zu können, muss als Erstes konkretisiert werden, was genau unter *Digitalen Medien* zu verstehen ist. Für das vorliegende Projekt wird folgende, relativ umfassende Definition gewählt, die bereits in Kapitel 2 kurz angesprochen wurde:

*Als Digitale Medien werden alle Kommunikations- und Arbeitsmittel verstanden, die zur Übertragung und zur Funktionserfüllung auf digitale Netzwerke angewiesen sind (z.B. auf das Internet oder interne Computernetzwerke).*<sup>88</sup>

Das klassische *Telefon* ist in diesem Sinne kein Digitales Medium. SMS und Textnachrichten hingegen schon, weil sie zur Übertragung auf ein digitales Netz zurückgreifen.<sup>89</sup> Die gewählte Definition Digitaler Medien lässt zu, dass Alltagsmedien genauso darunter verstanden werden können wie spezialisierte Medien.

Das Item zur grundlegenden Nutzung Digitaler Medien wird als Item mit Drop-Down-Liste konzeptualisiert, so dass die Befragten konkret zu einzelnen Digitalen Medien befragt werden können (siehe Tabelle 1). Das hat den Vorteil, dass in Bezug auf die Nutzung von Digitalen Medien keine Durchschnittsaussagen zu zusammengefassten Gruppen von Medien (beispielsweise zu Sozialen Medien insgesamt) gemacht werden müssen, sondern Aussagen zu einzelnen Medien gemacht werden können. Die Frage nach einzelnen Digitalen Medien kommt auch dem Umstand entgegen, dass sie unterschiedlich intensiv genutzt werden und Fragen respektive Antworten zu Gruppen von Digitalen Medien deshalb in jedem Fall eher unpräzise ausfallen würden. Mit der detaillierten Drop-Down-Auswahl sollte zudem das Risiko minimiert werden, durch das Vorgeben von Mediengruppen die Wichtigkeit einzelner Medien im Vergleich zu anderen allenfalls zu übersehen. Im Hinblick auf die Entwicklung des Drop-Downs und auch

---

<sup>87</sup> Gerade die Entwicklung positiver Einstellungen respektive was positive oder negative Einbestellungen begünstigt, wird im Verlauf des Kapitels noch ausführlicher thematisiert.

<sup>88</sup> Auf die Klärung des Begriffs *Digitale Medien* wurde in Kapitel 2 bereits kurz eingegangen. Gerade weil in empirischen Untersuchungen zum Thema teilweise unterschiedliche Medien als Digitale Medien oder elektronische Medien zusammengefasst werden, ist es wichtig in der Konzeption der eigenen Arbeit, zu definieren, was darunter verstanden wird. Selbst wenn im Vergleich zu anderen Studien jeweils expliziert werden muss, was in welcher Studie darunter subsumiert wird und die verschiedenen Studien in ihrer jeweiligen Definition voneinander abweichen.

<sup>89</sup> Wie sich spätestens in den Gruppendiskussionen zeigen wird, ist die Unterscheidung von analoger Telefonie und digitalem Netzwerk nicht mehr ohne Weiteres möglich, weil viele der befragten Fachkräfte zum Telefonieren ausschließlich auf digitale Netzwerke angewiesen sind. Sei es, weil die ganze Telefonie der Organisation über Skype oder Teams funktioniert, sei es, weil sie die Telefonoption von Messenger-Diensten nutzen, um Adressat\*innen zu kontaktieren. Für vorliegende Befragung wurde das Telefon aber explizit von den Digitalen Medien abgegrenzt.

im Hinblick auf die anschließende Auswertung wurden Möglichkeiten die einzelnen Digitalen Medien zu gruppieren, aber bereits mitbedacht. Es bestand zudem die Möglichkeit Digitale Medien in der Drop-Down-Liste zu ergänzen, so dass nicht durch das Vorgeben der Auswahl gewisse Antworten zur Nutzung bereits gefehlt hätten.<sup>90</sup>

**Tabelle 1**

**Item *Verfügbare Digitale Medien* (Drop-Down-Liste)**

E-Mail	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)
SMS (Mobilfunknetz)	Facebook
Twitter	Instagram
Snapchat	LinkedIn/Xing
Skype	Internet-Foren
Elektronische, netzwerkbasierte Klient*in-nenerfassungssysteme (Gina, Klib o. Ä.)	Elektronische, netzwerkbasierte Datenerfassung (Reporting, Zeiterfassung o. Ä.)
Andere	

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Was die Nutzung angeht, wurde auf Basis des Items *Verfügbare Digitale Medien* einerseits nach der Häufigkeit<sup>91</sup> der Nutzung einzelner Medien in der Arbeit gefragt, andererseits nach den Gründen<sup>92</sup> und der Wichtigkeit<sup>93</sup> der Nutzung in Bezug auf die Arbeit. Es wurde zudem in einem Item erhoben, welche Digitalen Medien auch privat genutzt werden, um allenfalls Vergleiche zwischen der arbeitsbedingten und der privaten Nutzung auswerten zu können.

Das Erfragen der Nutzung von Digitalen Medien ist in erster Linie abhängig davon, wie sich die Befragten erinnern und wie adäquat sie die tägliche, vielleicht teilweise fast nebensächliche Nutzung quantifizieren. Trotz der Einschränkung des Sich-Erinnern-Müssens und Rechnen-Müssens bleibt die Frage nach der Nutzung relativ konkret. Einstellungen zu erfragen, zu messen, zu erheben, ist indes abhängig von verschiedenen Aspekten, weshalb sich die Gestaltung geeigneter Items komplexer zeigte. Um die Entwicklung der entsprechenden Items für die

<sup>90</sup> Die Aufzählung ist nicht abschließend. Gerade die Sozialen Medien sind als Mediengruppe stabil, wenn auch die Aktualität der Anbieter\*innen wechselt. Beispielsweise müsste in einer heutigen Version des Items sicherlich Tik-Tok integriert werden. Die Möglichkeit die Liste ergänzen zu können, wird darum als sehr wichtig angesehen.

<sup>91</sup> Skala: *sehr oft, oft, manchmal, selten*

<sup>92</sup> Skala: *Klient\*innenarbeit, Interne Zusammenarbeit, Externe Zusammenarbeit*

<sup>93</sup> Skala: *sehr wichtig, eher wichtig, eher nicht wichtig, nicht wichtig*

vorliegende Studie nachvollziehen zu können, ist an dieser Stelle ein kurzer Exkurs in die Einstellungsforschung notwendig.

Um Einstellungen erfragen zu können, muss zuerst geklärt werden, was Einstellungen sind und wie sie zustande kommen. Es gibt diesbezüglich eine relativ klare und vielrezipierte Lehrmeinung aus der Psychologie, nach der Einstellungen drei Komponenten aufweisen: „Die *kognitive Komponente* oder die Gedanken und Überzeugungen, die sich Menschen im Hinblick auf den Einstellungsgegenstand bilden, die *affektive Komponente* oder die emotionalen Reaktion[en, Anm. C. Pulver] der Menschen auf den Einstellungsgegenstand und die *Verhaltenskomponente*, also die Art und Weise, wie Menschen in Bezug auf den Einstellungsgegenstand handeln“ (Aronson, Wilson & Akert, 2014, S. 218). Eine Einstellung kommt demnach durch unterschiedliches Erleben zustande, wobei „jede Einstellung stärker auf einer Art des Erlebens beruhen kann als auf einer anderen“ (ebd.). Einstellungen sind unter anderem deshalb bedeutsam, weil sie unser Handeln beeinflussen (ein Umstand, den sich die Werbung schon seit den 1950er-Jahren zunutze macht) (Aronson et al., 2014, S. 218).

Zur weiteren Begriffsklärung können Einstellungen auch als „bewertendes Urteil“ (Haddock & Maio, 2007, S. 189) bezeichnet werden. Sie können eine bestimmte Valenz (Richtung) aufweisen, also positiv, negativ oder neutral sein sowie sich in Bezug auf ihre Stärke unterscheiden. Wir können zum Beispiel die Musik von Ed Sheeran wahnsinnig lieben (starke, positive Einstellung) und Rosenkohl nur selten essen (schwache, negative Einstellung). Einstellungen haben wir zu den unterschiedlichsten Dingen, Orten, Personen oder auch abstrakten Begriffen. Es kann damit so gut wie alles zu einem Einstellungsobjekt werden (Haddock & Maio, 2007, S. 189). Weiter kann zwischen expliziten und impliziten Einstellungen unterschieden werden. Während wir über unsere expliziten Einstellungen in der Regel gut Bescheid wissen respektive diese uns sehr präsent und bewusst sind, stellen implizite Einstellungen eher unbewusste Bewertungen dar, die wir auch auf Aufforderung nur schwer formulieren können (Aronson et al., 2014, S. 222).<sup>94</sup>

Je nachdem welche Erlebensart eine Einstellung prägt, sind unterschiedliche Mechanismen beteiligt. In Zusammenhang mit der affektiven Komponente zum Beispiel steht das Mere-Exposure-Phänomen. Wenn wir etwas wiederholt hören, sehen oder erleben (ein Musikstück, ein Bild oder auch ein Gegenstand), also wenn wir dem Einstellungsobjekt ausgesetzt sind, ohne es bewusst wahrzunehmen, werden wir dazu eher positive, affektive Reaktionen bilden. Diese

---

<sup>94</sup> Die Unterscheidung von impliziten und expliziten Einstellungen wird in Kapitel 5.2 noch einmal aufgegriffen, wenn es darum geht, den Einstellungsbegriff mit dem Begriff der Orientierungen aus der Dokumentarischen Methode in Zusammenhang zu bringen.



affektiven Reaktionen gehen bewussten Gedanken zum Einstellungsobjekt vor (Haddock & Maio, 2007, S. 191). Das bedeutet, wir können etwas mögen oder positive Einstellungen dazu haben, bevor wir uns überhaupt darüber Gedanken gemacht haben. Für die zu konzipierende Befragung ist das insofern relevant, als dass die alleinige Verfügbarkeit von Digitalen Medien in Organisationen einen positiven Einfluss auf die Einstellung der Fachkräfte zur Folge haben kann. In Zusammenhang mit der Verhaltenskomponente wiederum steht die Theorie der Selbstwahrnehmung. Es wird davon ausgegangen, dass Menschen nicht immer Zugang zu ihren Einstellungen haben, gerade dann, wenn es sich um schwach ausgeprägte oder mehrdeutige Einstellungen handelt. Einstellungen werden deshalb aus zurückliegenden Handlungen erschlossen (Haddock & Maio, 2007, S. 193/205). So ist vorstellbar, dass eine Person nach ihrer favorisierten Länderküche gefragt wird und als Antwort koreanisches Essen angibt, weil sie oft mit Arbeitskolleg\*innen in einem koreanischen Imbiss zu Mittag isst. Die Vorliebe für die koreanische Küche kommt in diesem Fall nicht davon, dass die Person koreanisches Essen tatsächlich am liebsten hat, sondern davon, dass die Person regelmäßig etwas tut, nämlich koreanisch essen. Wenn Betroffene an positive Verhaltensweisen in Bezug auf ein bestimmtes Einstellungsobjekt erinnert werden, äußern sie tendenziell positivere Einstellungen als die Personen, die an negative Verhaltensweisen erinnert worden waren. Dieser Zusammenhang zwischen Verhalten und Einstellungen ist aber vor allem unter der Bedingung valide, dass Einstellungen schwach oder mehrdeutig ausgeprägt sind und es keine anderen verfügbaren, plausiblen Erklärungen gibt für das eigene Verhalten (Aronson et al., 2014, S. 221).

Die wechselseitigen Kausalbeziehungen zwischen Einstellungen und Verhalten sind schon länger Gegenstand verschiedener Forschungsbemühungen (vgl. dazu Aronson et al., 2014, S. 238; Haddock & Maio, 2007, S. 206). Starke Einstellungen sind grundsätzlich entscheidender dafür, wie wir handeln als schwache Einstellungen und Verhalten lässt sich aus starken Einstellungen mit größerer Wahrscheinlichkeit vorhersagen als aus schwachen Einstellungen (Haddock & Maio, 2007, S. 217). Erfahrung spielt allerdings ebenfalls eine Rolle dabei, wie Verhalten, gerade spontanes Verhalten, und Einstellungen zusammenhängen. „Je unmittelbarer die Erfahrung ist, die Menschen mit einem Einstellungsgegenstand haben, desto zugänglicher ist ihre Einstellung: und je zugänglicher sie ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass ihr spontanes Verhalten mit ihren Einstellungen im Einklang steht“ (Aronson et al., 2014, S. 240).

In Bezug auf das Erforschen von Einstellungen ist die grundsätzliche Unterscheidung von expliziten und impliziten Einstellungsmaßen zu beachten: „Auf einem elementaren Niveau sind explizite Einstellungsmaße solche, bei denen die Befragten direkt gebeten werden, über ihre Einstellung nachzudenken und darüber zu berichten, während implizite Einstellungsmaße

solche sind, die Einstellungen erfassen, ohne die Befragten direkt um eine verbale Angabe zu ihrer Einstellung zu veranlassen“ (Haddock & Maio, 2007, S. 207). Eines der bekanntesten expliziten Einstellungsmaße ist die Likert-Skala. Likert „führte ein Einstellungsmaß ein, das auf aufsummierten Einstufungen beruht. Bei diesem Ansatz werden Aussagen so formuliert, dass die Antworten entweder eine positive oder eine negative Einstellung zum Ausdruck bringen“ (Haddock & Maio, 2007, S. 207). Obwohl explizite Einstellungsmaße die empirische Einstellungsforschung lange Zeit geprägt haben und immer noch sehr gebräuchlich sind, gibt es einige beachtenswerte Punkte (Haddock & Maio, 2007, S. 209): Problematisch wird es mit expliziten Einstellungsmaßen nämlich, (1) wenn Befragte keine Einstellung oder nur eine sehr schwache Einstellung zum Einstellungsobjekt haben, und (2) weil zudem die Darstellung der Items die geäußerte Einstellung beeinflusst. Die geäußerte Einstellung hängt also mit der Art der Erhebung zusammen und ist nicht nur Ausdruck der tatsächlichen Meinung. Als wichtigste Kritik ist anzufügen, dass (3) geäußerte Einstellungen durch die Motivation von Befragten sozial erwünschte Antworten zu geben, beeinflusst werden. Das verfälscht gerade bei sensiblen Themen wie Rassismus oder Sexismus, bei denen sich viele aufgrund sozialer Verträglichkeit scheuen würden, negative Äußerungen zu machen, die effektiven Einstellungen. Je nach Sensibilität des Themas spielen Effekte sozialer Erwünschtheit auch bei schriftlichen Befragungen eine Rolle, selbst wenn Phänomene dieser Art verstärkt mit Interviewendeneffekten von Erhebungsmethoden in Zusammenhang stehen (siehe 5.1.2.2). Für die vorliegende Befragung werden Effekte der sozialen Erwünschtheit weitgehend ausgeschlossen, da wenig emotionale Zusammenhänge mit dem Thema vermutet werden. Erschwerend ist eher festzustellen, dass bei Erhebungen impliziter Einstellungen respektive nur schwach ausgeprägter Einstellungen davon ausgegangen werden muss, dass explizite Einstellungsmaße, also Items, in denen konkret nach Einstellungsdimensionen und Begründungszusammenhängen gefragt wird, nur beschränkt tragfähige Resultate erzielen.<sup>95</sup>

Es kann aber festgehalten werden, dass für die geplante Befragung vor allem eine Rolle spielt, wenn die Befragten gegenüber Digitalen Medien nur schwache Einstellungen haben. Es wurde aufgezeigt, dass Einstellungen, die auf der Verhaltenskomponente beruhen, eher schwache Einstellungen sind und hingegen solche Einstellungen, die auf affektiven Komponenten basieren,

---

<sup>95</sup> Das Pendant zu expliziten Einstellungsmaßen sind implizite Einstellungsmaße. Auf implizite Einstellungsmaße wird an dieser Stelle allerdings nicht näher eingegangen, weil sie für die vorliegende Forschung keine Alternative zu den geplanten expliziten Einstellungsmaßen darstellen (dann wäre das Design ein anderes). Es soll aber vollständigkeits- und wichtigkeithalber darauf verwiesen werden, dass Evaluatives Priming und der Implicit-Association-Test zwei mittlerweile gebräuchliche Maße sind, um Einstellungen indirekt zu messen, ohne dabei den für die expliziten Einstellungsmaße geltenden Problemen zu begegnen (vgl. dazu Haddock & Maio, 2007, S. 210-213).

meist klare und starke Einstellungen sind. Wenn im Falle Digitaler Medien eher schwache Einstellungen bestehen, die noch nicht klar ausgereift sind, bedeutet das, die Befragten müssen sich ihre Antwort zuerst überlegen, weil sie noch keine vorgefertigte Einstellung zum Thema haben oder sich überhaupt noch nie darüber Gedanken gemacht haben. Unter anderem deshalb, weil es sich bei Digitalen Medien nicht um ein stark emotional geladenes Thema handelt, wird von eher schwach ausgebildeten Einstellungen ausgegangen. Wenn Befragte keine starke, explizite Einstellung haben, sind neutrale, mittige Angaben bei Likert-Skalen ein häufiges Antwort-Muster. Bei der neutralen Positionierung von Einstellungen ist indes die Unterscheidung wichtig, ob jemand sich mittig einschätzt, weil es viele positive und viele negative Punkte in Bezug auf das Einstellungsobjekt gibt (was eine sehr ambivalente Einstellung bedeuten würde) oder weil es weder das eine noch das andere gibt und das Einstellungsobjekt in diesem Sinne eher gleichgültig beurteilt wird. Gerade in Bezug auf Verhalten ist diese Unterscheidung wichtig, denn ambivalente Einstellungen können leicht durch die Umwelt, in die eine oder andere Richtung beeinflusst werden und damit das Verhalten prägen, während nicht ambivalente Einstellungen stabiler sind und weniger rasch Einfluss auf das Verhalten haben (Haddock & Maio, 2007, S. 196). Ein mittiges Antwortverhalten aufgrund von eher schwachen Einstellungen ist deshalb in zweifacher Hinsicht problematisch. Einerseits, weil die Analyse mit tendenziell mittigen Daten eher schwierig ist und wenig aussagt und andererseits, weil dann nach wie vor nicht geklärt wäre, ob es sich um schwache oder ambivalente Einstellungen handelt. Die Ausführungen zur mittigen Positionierung von (schwachen) Einstellungen ist ein Grund, weshalb zur definitiven Konzeption des Items zu den Einstellungen (und auch grundsätzlich für alle anderen Items mit Likert-Skalen) eine Vierpunkte-Item-Skala gewählt wurde und keine Fünfer-, Siebener- oder gar Elfer-Skala (siehe Tabelle 2). Personen müssen sich damit für eine Tendenz entscheiden: Bin ich eher dafür oder dagegen, wenn ich *neutral* als Antwortoption nicht wählen kann? Die Missings<sup>96</sup>, die durch dieses Vorgehen entstehen können, werden in Kauf genommen. Zu viele Antworten in der Mitte stellen in Bezug auf den Aussagegehalt der Antworten das größere Risiko dar. Die Likert-Skalen zu den Einstellungsitems umfassten damit in ihrer definitiven Form das Antwortformat *stimme voll zu*, *stimme eher zu*, *stimme eher nicht zu* und *stimme gar nicht zu*.

---

<sup>96</sup> „Grundsätzlich werden *Keine Angabe*- und *Weiß nicht*-Antworten in der Datenanalyse als fehlende Werte betrachtet“ (Micheel, 2010, S. 86). Die Frage danach, ob eine *Weiß nicht*-Antwort explizit ermöglicht werden muss, stellt sich deshalb in der Auslegung Micheels nicht, welcher für vorliegende Datenerhebung gefolgt wird.

**Tabelle 2**

**Item-Batterie Einstellungen**

Bew	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht. Bitte überall antworten. (1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu)
_1	Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Berufslebens
_2	Diskussionen rund um Digitale Medien nehmen in der Gesellschaft zu viel Raum ein
_3	Das Potenzial der Digitalen Medien in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten schätze ich als gering ein
_4	Digitale Medien sind etwas sehr Positives
_5	Das Potenzial der Digitalen Medien schätze ich für die interne Zusammenarbeit als hoch ein
_6	Der Umgang mit Digitalen Medien muss in der Ausbildung zur Sozialen Arbeit bereits thematisiert werden
_7	Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Privatlebens
_8	Digitale Medien werden in meinem Arbeitsfeld zu wenig genutzt
_9	Für die Zusammenarbeit mit externen Stellen sind Digitale Medien sehr wertvoll
_10	Digitale Medien sind nützlich für meine eigene Arbeitsorganisation

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

**5.1.3.2 Kontroll- und Kontextvariablen**

Zillien (2009) analysiert die Internetnutzung in ihrer zwar älteren, aber nach wie vor wichtigen Studie auf Basis der Allensbacher Computer- und Technik-Analyse 2004 (ACTA<sup>97</sup>) und zeichnet ein detailliertes Bild über den Einfluss soziodemografischer Faktoren auf die Internetnutzung: „Alles in allem ist zu konstatieren, dass mit dem gesellschaftlich-wirtschaftlichen Status die Chance der Internetnutzung immens steigt“ (Zillien, 2009, S. 165). Diese Aussage ist unter Rückgriff neuer Zahlen nach wie vor aktuell (siehe Kapitel 2.2) und es wird davon ausgegangen, dass grundlegende Erkenntnisse über die Internetnutzung auf die Nutzung Digitaler Medien übertragen werden können. Die Festlegung der Einflussfaktoren auf die Nutzung und die Einstellung zu Digitalen Medien erfolgte deshalb zu einem Teil in Anlehnung an die Erkenntnisse der Analyse Zilliens. Einige Items des Fragebogens wurden auf Basis der in der Studie gemachten Operationalisierungen entwickelt. In der Auswahl und Konzeptualisierung der Kontroll- und Kontextvariablen waren aber auch weitere Anhaltspunkte aus bereits vorhandenen

<sup>97</sup> „Die ACTA ist in erster Linie ein Datenpool für Marktforscher im Computer- und Technikbereich und dient weiterhin zur Optimierung der Zielgruppenansprache von Onlinemedien. ... Die wichtigsten Themenblöcke beschäftigen sich mit Computerbesitz und Computernutzung, der Nutzung von Internet und E-Commerce, dem Besitz und Anschaffungsplänen von Unterhaltungselektronik, Fotografiezubehör sowie Haushalts- und Telekommunikationstechniken. Darüber hinaus werden zahlreiche Fragen zum Freizeit- und Informationsverhalten, zur Technikakzeptanz, Mediennutzung und Soziodemographie gestellt“ (Zillien, 2009, S. 140).

Studien sowie theoretische Überlegungen leitend, die in Kapitel 2.2, 3.2 und 4.3 erläutert wurden.<sup>98</sup> Der explorative Charakter von Teilstudie eins zeigt sich auch daran, dass in viele Richtungen Kontroll- und Kontextvariablen erfragt wurden, ohne genau wissen zu können, welche letztlich im Rahmen der Auswertung verwendet werden.

### **Soziodemografische Merkmale**

Verschiedene Studien zur Internetnutzung und zur Nutzung Digitaler Medien (siehe Kapitel 2.2; vgl. dazu Zillien, 2009) legen nahe, dass Männer im Internet deutlich aktiver sind als Frauen. Auch aus verschiedenen Studien zur Onlineforschung ist bekannt, dass Männer häufiger an online Befragungen teilnehmen (vgl. dazu Zerback & Maurer, 2021). Übertragen auf die geplante Befragung ist daher zu erwarten, dass Männer a) in der Stichprobe höher vertreten sein werden als es der Männeranteil unter den Fachkräften Sozialer Arbeit vermuten lassen würde und, dass Männer b) aufgrund der erhöhten Affinität gegenüber des Internets Digitale Medien in der Praxis intensiver nutzen als Frauen.

Ähnliche Überlegungen lassen sich in Bezug auf das Alter der Befragungsteilnehmer machen: Jüngere Personen nutzen das Internet mehr, weshalb die Vermutung nahe liegt, dass jüngere Fachkräfte auch Digitale Medien eher nutzen und positiver eingestellt sind als ältere Fachkräfte. Das weil jüngere Personen zur Generation der Digital Natives gehören, während ältere Fachkräfte vielleicht noch in die Soziale Arbeit eingestiegen sind, als die technische Infrastruktur deutlich weniger ausgebaut war als heute. Wobei an dieser Stelle angemerkt werden soll, dass die Unterschiede zwischen den Altersgruppen zunehmend kleiner werden und mittlerweile bei den unter 60-Jährigen nur noch im untersten Prozentbereich liegen (siehe auch Kapitel 2.2).

---

<sup>98</sup> Es soll an dieser Stelle erwähnt werden, dass die Fachkräfteerhebung im Sommer 2018 erfolgte. Sie stellte den Beginn eines mehrjährigen Forschungsprozesses dar und es liegt in der Natur eines jeden Forschungsprozesses, dass bei Abschluss davon gewisse Erkenntnisse aus der Anfangsphase etwas selbstverständlich erscheinen oder bereits neuere Forschungsergebnisse vorliegen, die eventuell zu anderen Hypothesen geführt hätten. Mit dieser Einschränkung müssen auch die folgenden Erläuterungen zu den Kontext- und Kontrollvariablen gelesen werden.

## Ausbildung

Soziale Arbeit kann in der Schweiz auf allen Ausbildungsstufen gelernt (Sekundärstufe) oder studiert (Tertiärstufe) werden. Die Anzahl der ausgestellten Diplome ist im letzten Jahrzehnt markant gestiegen (Keller, 2017, S. 20). Trotzdem verfügt nach wie vor nur rund die Hälfte der in der Sozialen Arbeit Tätigen über eine entsprechende Ausbildung (ebd., S. 23). Die im Fragebogen abgebildeten Ausbildungsabschlüsse spiegeln die dargestellte Pluralität sowie die unterschiedlichen Stufen wider und entsprechen den möglichen Zugängen zum weiten Berufsfeld der Sozialen Arbeit (siehe Tabelle 3). Für die Fragebogen-Konzeption wird davon ausgegangen, dass gerade die Höhe des Ausbildungsabschlusses Einfluss auf die Nutzung und die Einstellungen zu Digitalen Medien hat. Je besser eine Person ausgebildet ist, desto wahrscheinlicher ist die Nutzung Digitaler Medien (siehe Kapitel 2.2):

**Tabelle 3**

### Item Art des Abschlusses

HöheAb	Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?
_1	Höhere Fachprüfung (eidg. Diplom)
_2	Berufsprüfung (eidg. Fachausweis)
_3	Diplom einer höheren Fachschule (HF)
_4	Fachmaturität Soziale Arbeit / Gesundheit & Soziales / Soziales & Pädagogik
_5	Berufsmaturität Gesundheit und Soziales
_6	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ Fachperson Betreuung
_7	Eidgenössisches Berufsattest EBA Assistentin Gesundheit und Soziales
_8	Bachelor of Arts/of Science in Sozialer Arbeit
_9	Master of Arts/of Science in Sozialer Arbeit
_10	Doktorat in Sozialer Arbeit
_11	Andere (z.B. ausländischer Abschluss in Sozialer Arbeit): _____
_12	Ich bin aktuell noch in folgender Ausbildung: _____
_13	Ich besitze keinen Abschluss in Sozialer Arbeit, sondern: _____

Quelle: BFS (2020b)

## **Berufserfahrung**

In Bezug auf die Berufserfahrung wird davon ausgegangen, dass Personen, die längere Zeit auf der gleichen Stelle sind, Digitale Medien vermehrt nutzen und eine entsprechend positive Einstellung dazu entwickelt haben. Sie hatten mehr Zeit, die eigene Berufspraxis im Rahmen ihrer Stelle zu entwickeln und wurden über eine längere Zeit mit den sich verändernden Ansprüchen an die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit konfrontiert. Im Hinblick auf die Dauer der Berufserfahrung, deren Zusammenhang mit dem Alter sowie des weiter zurückliegenden Ausbildungsendes ist hingegen wieder eine eher zurückhaltende Nutzung Digitaler Medien zu erwarten. Ob und inwiefern die Berufserfahrung einen Einfluss auf die Nutzung oder die Einstellungen zu Digitalen Medien hat, muss daher sicherlich auch im Kontext seit Abschluss der Ausbildung betrachtet werden und kann erst auf Basis der erhobenen Daten weiter plausibilisiert werden.

## **Institutioneller Kontext**

Mit der geplanten Befragung wird versucht ein Bild der Situation der Fachkräfte in der Schweiz insgesamt zu erhalten. Es sollen nicht nur bezogen auf ein bestimmtes Handlungsfeld der Sozialen Arbeit Aussagen gemacht werden können, wie zum Beispiel die Nutzung und die Einstellung der Fachkräfte in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Trotzdem werden Angaben zur Zugehörigkeit des Arbeitsfeldes erfragt, gerade weil davon ausgegangen wird, dass die spezifische Situation der Arbeitsfelder (beispielsweise in Bezug auf die Adressat\*innen, mit denen zusammengearbeitet wird oder aufgrund der Zugänglichkeit eines Angebots) einen Einfluss auf die Nutzung und die Einstellungen haben wird (siehe Kapitel 4.3).

Die Herausforderung in der Konstruktion der dazugehörigen Items besteht in der Systematisierung der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit sowie der Haupttätigkeiten und der hauptsächlichen Adressat\*innengruppen. Für die Systematisierung der Handlungsfelder wird auf eine Übersicht aus einem anderen Forschungsprojekt zurückgegriffen, die sich bewährt hat:<sup>99</sup> Eine Systematisierung, die die Handlungsfelder relativ detailliert in 19 verschiedene Arbeitsfelder unterteilt und typisch ist für die Arbeitsfelder, die im Kontext Schweiz, der Sozialen Arbeit zugeordnet werden (siehe Tabelle 4).

---

<sup>99</sup> Vgl. dazu Verlaufsstudie BFH; u. a. Pulver und Matti (2021).

**Tabelle 4****Item *Arbeitsfeld***

AF	In welchem Arbeitsfeld sind Sie primär tätig?
_1	Altersarbeit (ambulant oder stationär)
_2	Arbeitsintegration, Berufliche Massnahmen
_3	Arbeit mit Familien, Familienberatung, Familienbegleitung
_4	Arbeit mit Menschen mit einer physischen, psychischen oder geistigen Beeinträchtigung (stationär oder ambulant)
_5	Arbeit mit wohnungslosen Menschen (ambulant oder stationär)
_6	Betriebliche Sozialarbeit
_7	Drogenarbeit, Gassenarbeit, Suchtberatung
_8	Gemeinwesenarbeit, Quartierentwicklung
_9	Gesundheitsförderungs- und Präventionsarbeit
_10	Heil- oder sozialpädagogische Einrichtungen für Kinder und Jugendliche
_11	Kindes- und Erwachsenenschutz
_12	Kirchliche Sozialarbeit, Sozialdiakonie
_13	Migrationsarbeit
_14	Offene Kinder- und Jugendarbeit
_15	Opferhilfe
_16	Spitalsozialdienst (Psychiatrie, Klinik, Palliative Care & Hospiz)
_17	Schulsozialarbeit
_18	Sozialhilfe
_19	Strafvollzug, Bewährungshilfe, Gerichtshilfe
_20	Anderes Arbeitsfeld: _____

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Da Fachkräfte teilweise in Organisationen arbeiten, die sich verschiedenen Arbeitsfeldern zuordnen lassen, müssen Mehrfachantworten zugelassen werden, selbst wenn das die Auswertung der Daten etwas herausfordernder werden lässt. Die Arbeitsfelder werden demnach erst aufgrund der Antwortmuster und Häufigkeiten der Antworten im Rahmen der Auswertung wieder zu größeren Gruppen von Handlungsfeldern zusammengefasst.

Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit zu clustern und zusammenzufassen, ist grundsätzlich nicht ganz einfach, weil sie kontextabhängig zu verstehen sind. So kann es sein, dass gewisse Arbeitsfelder in der Schweiz zur Sozialen Arbeit gezählt werden, die in anderen Ländern nicht dazu gezählt werden. Wie beispielsweise im Falle der Arbeitsintegration oder auch im Falle der



Arbeitsfelder der Soziokultur. Im englischsprachigen Kontext stellen die Interventionsfelder der Soziokultur einen eigenen, spezialisierten Bereich dar und können als *community work* nicht ohne Weiteres unter *social work* subsumiert werden. Für die Erstellung der definitiven Gruppen von Arbeitsfeldern wird die Orientierung am Überweisungskontext (Pflichtkontext, offener Kontext, freiwilliger, ambulanter, stationärer Kontext etc.), der für die Schweiz eine gängige Unterscheidungsgröße darstellt, ausschlaggebend sein.

Um den institutionellen Kontext und dessen Einfluss auf die Nutzung und die Einstellungen zu bestimmen, wurde nicht nur das Arbeitsfeld erfragt, indem jemand tätig ist, sondern auch mit welchen Adressat\*innengruppen zusammengearbeitet wird. Bei der Ausgestaltung des entsprechenden Items werden einerseits die Einteilung nach Lebensalter und andererseits eine thematische Einteilung, wie sie gängigen Verweisen in der Literatur entspricht, berücksichtigt.<sup>100</sup> Es werden Unterschiede erwartet zwischen dem Nutzungsverhalten in Bezug auf die diversen Ziel- und Adressat\*innengruppen.

Als letztes Item dieser Gruppe wurde eine Systematik von Haupttätigkeiten entwickelt, wie sie den verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit entspricht. Zur Entwicklung der Systematik wurden die verschiedenen Interaktionsmedien, wie sie bei Stimmer (2020, S. 32) heißen, berücksichtigt. Die Systematik wurde zudem im Rahmen des Think-Aloud-Pretests getestet und in ihre abschließende Form gebracht (siehe Kapitel 5.1.3.3).<sup>101</sup>

### **Technische Möglichkeiten**

Zillien (2009) differenziert den technologischen Zugang zum Internet anhand dreier Aspekte, „dem Ort des Zugangs (zu Hause, am Arbeitsplatz, bei Freunden/Verwandten/Bekanntem, öffentliche Zugangsorte, Schulen/Universitäten etc.), der technischen Ausstattung (Art der Internetverbindung, Computerausstattung, Endgerät, Software) und dem Ausmaß der Technologie-nutzung (Nutzungsdauer, Nutzungsfrequenz)“ (ebd., S. 94). Für die Untersuchung von Digitalen Medien, deren Voraussetzung das Internet ist, ist diese Differenzierung des Zugangs

---

<sup>100</sup> Dropdown-Auswahl: *Kinder (0–12 Jahre), Jugendliche (13–17 Jahre), Junge Erwachsene (18–25 Jahre), Erwachsene (26 Jahre und älter), Personen im Pensionsalter, Männer, Frauen, Familien, Asylsuchende/Flüchtlinge oder Sans-Papiers, Armutsgefährdete Personen, Menschen mit Migrationsgeschichte, Menschen mit Behinderung, Angehörige, Bevölkerung eines Stadtteils, Suchtkranke und suchgefährdete Menschen, Wohnungslose Menschen, andere Zielgruppe.*

<sup>101</sup> Dropdown-Auswahl: *Beratung (auch Coaching, Supervision oder andere spezifische Formen von Beratung), Begleitung, Informationsvermittlung, Triage an andere Organisationen, Interessenvertretung (von Klient\*innen), Materielle Ressourcenerschließung, Konzeptarbeit, Sozialtherapie, Aus- und Fortbildungen geben, Öffentlichkeitsarbeit, Führungstätigkeit, andere: \_\_\_\_\_.*

hilfreich, weil so unterschiedliche Aspekte der technischen Möglichkeiten und deren Einfluss auf die Nutzung erfragt werden können (siehe dazu auch Kapitel 2.2).<sup>102</sup>

Die technische Ausstattung, als ein Aspekt des Zugangs, kann im Kontext der beruflichen Tätigkeit nur beschränkt durch die Befragten selbst beeinflusst werden. Gerade die Art des Internetzugangs und die Computerausstattung werden in aller Regel durch die Arbeitgeber\*innen bestimmt. *Bring your own device* als Motto ist in Organisationen der Sozialen Arbeit eher weniger relevant, außer vielleicht auf projektbasierten Stellen, bei denen die Infrastruktur sehr bescheiden ausfällt, weil keine festen Büroräumlichkeiten vorhanden sind. Die Verfügbarkeit von Technik garantiert zudem nicht den geübten Umgang damit, doch ist sie Voraussetzung dafür (Zillien, 2009, S. 96). Das gilt für die Verfügbarkeit von Digitalen Medien gleichermaßen. Es wird deshalb davon ausgegangen, dass es für die Nutzung eine erhebliche Rolle spielt, ob gewisse Möglichkeiten überhaupt von der Organisation vorgesehen und vorhanden sind, damit sie tatsächlich genutzt werden oder nicht. Tabelle 5 zeigt die Entwicklung des entsprechenden Items, um eben diese Verfügbarkeit überprüfen zu können.

**Tabelle 5**

**Item *Verfügbare Digitale Medien***

steht zur Verfügung und nutze ich	steht zur Verfügung, nutze ich aber nicht	steht nicht zur Verfügung, nutze ich aber	Nutzung weder vorgesehen noch gewollt	Nutzung nicht vorgesehen, aber von mir gewünscht
-----------------------------------	---	---	---------------------------------------	--

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Das Item basiert auf den denkbaren Situationen, die die Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag antreffen könnten. Um Aussagen über die Absicht der Nutzung machen zu können, wenn die technischen Voraussetzungen dazu nicht gegeben sind, wurde zudem die Kategorie *Nutzung nicht vorgesehen, aber von mir gewünscht* konstruiert. In dieser Kategorie wird gleichermaßen das Potenzial erfragt, das Fachkräfte in einzelnen Digitalen Medien erkennen und eigentlich auch nutzen möchten.<sup>103</sup>

<sup>102</sup> Der Zugangsort, als ein Aspekt der technologischen Nutzung, ist für die vorliegende Befragung vorgegeben und wird deshalb auch nicht speziell erfragt. Es ist im Kontext der Befragung klar, dass sich die erfragte Nutzung auf den Arbeitsplatz bezieht.

<sup>103</sup> Es konnte nicht erfragt werden, ob sie im Falle der Nutzung von Messenger-Diensten oder Sozialen Medien auf Geschäftaccounts und Dienst-Telefone zurückgreifen können oder ob sie ihre privaten Accounts und ihre privaten Geräte nutzen können. Dass das von Bedeutung ist, wurde im Rahmen der Hypothesenbildung noch zu wenig erkannt, wurde im Rahmen der Gruppendiskussionen aber von mehreren befragten Teams aufgenommen und thematisiert.

Die Häufigkeit der Nutzung<sup>104</sup>, die ebenfalls erfragt wurde, gehört zu einem anderen, letzten Aspekt des technologischen Zugangs. In Anbetracht der Einschätzung der Wichtigkeit eines Digitalen Mediums, die zur Untersuchung der Variable *Nutzung* gehört (siehe Kapitel 5.1.3.1), ist der Abgleich mit der Extension der Nutzung voraussetzungsvoll. Erwartbar ist, dass als wichtig eingeschätzte Digitale Medien auch mehr genutzt werden als solche, die als weniger relevant eingestuft werden.

## **Digitale Kompetenzen**

Ein relevanter Zusammenhang zwischen Nutzung und Einstellung wird aufgrund der Kompetenzen im Umgang mit Digitalen Medien erwartet. Wer mehr digitale Kompetenzen hat, wird weniger Mühe haben, Digitale Medien für die Praxistätigkeit zu nutzen und deshalb eine positivere Einstellung aufweisen (BFS, 2021a). Die Art der Operationalisierung der digitalen Kompetenzen für die vorliegende Befragung wird an die Systematisierung von Zillien (2009, S. 167-168) angelehnt. Dort wird die digitale Kompetenz in Rückgriff auf den Begriff des modernisierten Kulturkapitals und an die empirische Digital-Divide-Forschung (siehe auch Kapitel 2.1) in vier relevante Teilaspekte aufgegliedert:

(1) *Technische Bedienkompetenzen*: Die technischen Bedienkompetenzen umfassen grundlegende Kenntnisse im Umgang mit Computerhardware und Computersoftware; also der Anschluss und die Bedienung der Maus, wie auch das Abspeichern von Dateien und Öffnen und Herunterladen von Browsern (Zillien, 2009, S. 168-172). Die technischen Bedienkompetenzen werden im Rahmen einer Selbsteinschätzung der technischen Fähigkeiten erfragt.<sup>105</sup>

(2) *Internetbezogenes Wissen zweiter Ordnung*: Dieser Aspekt umfasst die Fähigkeit, mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien Wissen zu erschließen, zu beurteilen und zu nutzen. Es geht um die Differenzierung, Selektion, Orientierung und Evaluation von Wissen und Informationen gleichermaßen (Zillien, 2009, S. 168/172-175). Die Erhebung des internetbezogenen Wissens zweiter Ordnung geschieht im Rahmen einzelner Items der Item-Batterie Einstellungen (immer dann, wenn es um das Potenzial und Möglichkeiten für die Arbeit geht) sowie des Interesses<sup>106</sup> und der Bereitschaft<sup>107</sup>, neue Technologien auszuprobieren (siehe Tabelle 2).

---

<sup>104</sup> Skala: *sehr oft, oft, manchmal, selten.*

<sup>105</sup> Skala: *sehr gut, eher gut, eher weniger gut, nicht gut.*

<sup>106</sup> Skala: *sehr, eher mehr, eher weniger, gar nicht.*

<sup>107</sup> Skala: *sehr hoch, eher hoch, eher weniger hoch, gar nicht hoch.*

(3) *Nutzungserfahrung*: Die Nutzungserfahrung hat einen Einfluss auf das Erlernen von Computerkenntnissen; vor allem im Hinblick auf die Dauer der Nutzung und den Umfang (Zillien, 2009, S. 168/175-177). Die Operationalisierung der Nutzungserfahrung ist unter anderem deshalb nicht ganz einfach zu lösen, weil die private Nutzung einen erheblichen Einfluss auf diesen Faktor hat. Wenn privat viel mit dem Computer gearbeitet wird und das Internet intensiv genutzt wird, hat das Einfluss auf die berufliche Nutzung. Allerdings kann nicht ohne Weiteres nach der privaten Nutzungserfahrung gefragt werden, wenn in Bezug auf die berufliche Nutzung schon der Umfang quantifiziert werden muss. Es wird daher versucht über den ersten privaten Anschluss (fest und mobil) etwas über die Dauer der Nutzung zu erfahren.<sup>108</sup> Diese Zahlen wären vor allem in Bezug auf die älteren Befragungsteilnehmenden aussagekräftig, wenn bedacht wird, dass das Internet circa 1995 letztlich kommerziell zugänglich wurde (siehe Kapitel 2.1). Im Rahmen der Erhebung der Nutzungserfahrung wird auch erhoben, welche Digitalen Medien privat genutzt werden. Gerade die Gegenüberstellung der privaten und der beruflichen Nutzung soll Hinweise darauf ermöglichen, ob Digitale Medien im beruflichen Kontext genutzt werden, weil sie genutzt werden müssen (im Falle einer deutlich geringeren privaten Nutzung), oder ob eine hohe private Nutzungsintensität beispielsweise mit einer hohen beruflichen Nutzungsintensität einher geht.

(4) *Computeraffinität der sozialen Umgebung*: Als letzter Aspekt der digitalen Kompetenz spielt die Computeraffinität des sozialen Umfelds eine Rolle. Die konkreten Unterstützungsmöglichkeiten bei Anwendungsfragen, die sich aus dem sozialen Umfeld ergeben, sowie die Vorbildfunktion und informelle Weiterbildungsmöglichkeiten beeinflussen die Ausbildung digitaler Kompetenzen positiv (Zillien, 2009, S. 168/177-178). Um diese Affinität des Umfelds abschätzen zu können, wird nach der Häufigkeit gefragt, mit welcher privat wie auch im Arbeitsumfeld Diskussionen um Digitale Medien geführt werden.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Fragen: *Erster eigener Internetanschluss (zu Hause):* Jahreszahl, *Erster mobiler Internetanschluss (Handy oder Smartphone):* Jahreszahl, *Anschaffung des ersten eigenen Computers oder Laptops:* Jahreszahl.

<sup>109</sup> Skala bei beiden Items: *sehr häufig, immer mal wieder, selten, nie.*

## **Professionelles Handeln (reflexive Professionalität)**

Schwierig zu operationalisieren sind die Items zum professionellen Handeln. Nicht zuletzt deshalb, weil wenige quantitative Vergleichsstudien zum Thema bestehen. Gerade in Bezug auf das professionelle Handeln wäre die Anlehnung an bereits erprobte Item-Skalen hilfreich, um Vergleichsmöglichkeiten ausschöpfen zu können. Klomann (2013), angelehnt an das Konzept von Dewe und Otto (2011a, 2011b, 2012), die die Präsenz reflexiver Professionalität in den Sozialen Diensten der Jugendämter im Rheinland untersucht hat, liefert Anhaltspunkte für solche Vergleichsmöglichkeiten (siehe zum Konzept der *Reflexiven Professionalität* auch Kapitel 4.1 und 4.2).

Klomann (2013) operationalisiert die professionelle Reflexivität anhand differenzierter theoretischer Überlegungen und kommt zusammenfassend zum Schluss, dass im Fokus professionellen Handelns „demnach die Orientierung an den AdressatInnen und deren individuellen Lebenszusammenhängen“ stehen und eine solche professionelle Ausrichtung „ein Menschenbild, das Entwicklungs- und Verantwortungsbereitschaft und Fähigkeiten der AdressatInnen anerkennt“, erfordert (Klomann, 2013, S. 103). Zudem erfüllen Professionen gesellschaftlich relevante Aufgaben und sind „folglich immer auch im gesamtgesellschaftlichen Kontext zu betrachten“ (ebd., S. 104). Für die Soziale Arbeit ergibt sich daraus ein Auftrag, der die gerechtere Verteilung von sozialen Dienstleistungen und Gütern vorsieht, die aktive Teilhabe ihrer Adressat\*innen sichert sowie zur Erweiterung von individuellen Handlungsspielräumen beiträgt (ebd., S. 120). „Im Sinne einer reflexiven Professionalität sind die professionell Tätigen gefordert, immer wieder ihre eigene Position, wohlfahrtsstaatliche und institutionelle Veränderungen und entsprechende Priorisierungen sowie Erwartungen und Anforderungen an sowie vor allem auch den Umgang mit den AdressatInnen ... abzuwägen und miteinander zu diskutieren“ (Klomann, 2013, S. 121). Aus ihren Ausführungen zur professionellen Reflexivität ergeben sich vier Items, welche die spezifische Form a) der Adressat\*innenorientierung, b) der Reflexivität, c) der fachlichen Positionierung sowie d) des Machtverständnisses aufgreifen, an denen sich reflexive Professionalität letztlich festmachen lässt. Die Item-Batterien zu den vier Themen werden in leicht angepasster Form für die eigene Befragung übernommen. Das Ziel wäre es, mittels der Items Aussagen darüber machen zu können, in welche Richtung das Vorhandensein einer professionellen Reflexivität die Nutzung Digitaler Medien oder die Einstellungen darüber beeinflussen.

### 5.1.3.3 Gestaltung des Fragebogens

Der auf Basis der bisher erläuterten Thesen und Überlegungen basierende Fragebogen enthält dichotome Variablen, Variablen mit Drop-Down-Auswahl im Sinne von ordinal skalierten Items sowie Variablen mit Ratingskalen. Offene Antwortfelder wurden keine berücksichtigt, außer bei der allgemeinen Feedbackmöglichkeit, die den Befragten eingeräumt wurde. Im Falle der Drop-Down-Felder, die eine nicht abschließende Auswahl von Optionen beinhaltete, wurde die Möglichkeit zur Ergänzung zugelassen; indem die Kategorie *Andere* einen Filter auslöste, mit der einem die Ergänzung und Angabe weiterer Auswahlkategorien möglich wurde. Die Ratingskalen wurden mit vier Ausprägungen formuliert, so dass die Befragten um eine grundsätzliche Positionierung im Rahmen der Einstellungsfragen nicht herumkommen und die Gefahr von mittigen Antwort-Mustern, die nicht so gut ausgewertet werden könnten, vermieden werden konnte (siehe dazu Kapitel 5.1.3.1). Von mehr Ausprägungen als vier, was eine stärkere Differenzierung zugelassen hätte, wurde aufgrund der Beschaffenheit des Untersuchungsgegenstandes und den vermuteten schwachen Einstellungen ebenfalls abgesehen. Die vier Ausprägungen sind je nach Aussage unterschiedlich beschriftet. Im Rahmen der einstellungs- und persönlichkeitsbezogenen Items sind Kontrollitems formuliert worden, um „dem Phänomen der ‚sozialen Erwünschtheit‘ auch auf dieser Ebene entgegenzuwirken“ (Klomann, 2013, S. 159).<sup>110</sup>

Nicht nur das Untersuchungsdesign hat Einfluss auf das Teilnahmeverhalten, sondern auch die konkrete Gestaltung des Fragebogens. Vor allem in Bezug auf das Beenden einer Umfrage hat die Gestaltung einen hohen Einfluss. Die Länge und die Art der Fragen sind dabei besonders bedeutsam (Zerback & Maurer, 2021, S. 90). Es gibt für Online-Befragungen beispielsweise die Empfehlung, dass eine Dauer von maximal 15 Minuten nicht überschritten werden sollte, weil Teilnehmende sonst eher abbrechen oder sich auf den letzten Seiten nur noch durchklicken. Gerade bei Umfragen ohne persönliche Bindung zwischen Befragten und Fragenden ist die Gefahr groß, dass bei zu vielen Fragen vorzeitig abgebrochen wird (Taddicken & Batinic, 2021, S. 168). Mit einer realistischen Einschätzung der Länge und der entsprechenden Ankündigung davon kann dem entgegengewirkt werden (Zerback & Maurer, 2021, S. 90). Zudem haben die simple und einfache Gestaltung von Fragebögen einen positiven Einfluss auf die

---

<sup>110</sup> Um möglichst den Gütekriterien empirischer Forschung, der Reliabilität, der Objektivität und der Validität zu entsprechen, wurde bei der Item-Entwicklung (siehe Kapitel 5.1.3.1 und 5.1.3.2) möglichst auf bestehende Untersuchungen und bereits getestete Items zurückgegriffen. Da es sich aber auch um die Untersuchung eines relativ neuen Phänomens handelte, war es entsprechend schwierig, bereits getestete Items zu finden, so dass in einigen Fällen Items auf die vorliegende Studie adaptiert oder ganz neu entwickelt werden mussten. Dies wird, wenn immer notwendig, auch im Rahmen der Auswertungen und Resultate-Darstellung thematisiert und reflektiert.

Beendigungsquote, trotz der Möglichkeiten gerade bei Online-Befragungen Multimedia-Elemente einsetzen zu können (Taddicken & Batinic, 2021, S. 169). Es ist wenig sinnvoll, die multimedialen Möglichkeiten so auszuschöpfen, dass die Befragung nur auf Computern mit den neusten Betriebsprogrammen und den aktuellsten Updates funktionieren wird. Vielmehr muss davon ausgegangen werden, dass Teilnehmende Mühe haben werden mit der Befragung, wenn die Computervoraussetzungen sehr hoch angesetzt sind (Balch, 2010, S. 24). Je nach Zielgruppe spielt auch die Gewährleistung der Anonymität eine sehr wichtige Rolle, ob an einer Umfrage teilgenommen wird und ob tatsächlich auch ernsthafte Antworten gegeben werden. Im Falle einer möglichen Verlosung beispielsweise muss darauf geachtet werden, eine zweite, separate Umfrage in die erste zu integrieren, weil sonst das Hinterlegen von E-Mail-Adressen für die Verlosungsteilnahme die Anonymität kompromittiert (Taddicken & Batinic, 2021, S. 170). Zudem müssen bei der Gestaltung die Navigation der Befragung, die erste Seite respektive der Seitenzugang, die Gruppierung der Fragen und Antworten sowie der selektive Aufnahmefokus berücksichtigt werden (Balch, 2010, S. 23/27/28/30/33). „Bei der computerunterstützten Erhebung von Daten sollte das Programm den ‚richtigen Weg‘ durch den Fragebogen (Filterführung) finden“ (Micheel, 2010, S. 117).

Die hier dargestellten Empfehlungen wurden im Rahmen der Möglichkeiten grundsätzlich umgesetzt. Unipark, das als Fragebogen-Plattform verwendet wurde, läuft beispielsweise auf fast allen Browsern und Betriebssystemen und führt aufgrund verschiedener Programmierungen und Voreinstellungen auch auf Ebene der Darstellung des Fragebogens zu möglichst wenigen Verzerrungen. Zudem verfügt Unipark über ein sehr gutes Filterführungssystem, das es ermöglicht, eine große Differenzierung auf dieser Ebene zu berücksichtigen, die auf der Ebene der Befragten zur einer Vereinfachung führt.

### **Fragebogen-Testing**

Grundsätzlich werden folgende Aspekte des Erhebungsinstruments beim Pre-Test noch einmal kritisch geprüft: Ausreichende Variation der Antworten, Verständnis und Schwierigkeit der Fragen, Interesse und Aufmerksamkeit der Befragten, Kontinuität der Befragung, Effekte der Frageanordnung, mögliche Kontexteffekte, Güte der Filterführung, Dauer und Belastung sowie das Interesse der Befragten für die Fragen und die Befragung (Schnell, Hill & Esser, 2018, S. 317). Nicht alle Aspekte sind für eine standardisierte Online-Befragung gleichermaßen zentral (beispielsweise sind Kontexteffekte eher schwer beeinflussbar, weil keine interviewende Person anwesend sein wird), andere wiederum sind sehr zentral, können aber im Rahmen eines regulären Pre-Tests nicht geprüft werden (wie zum Beispiel das Interesse und die

Aufmerksamkeit). Der Fragebogen wurde deshalb mittels zweier unterschiedlicher Verfahren getestet. Neben einem klassischen Pre-Test wurden in einem ersten Schritt drei Think-Aloud-Protokolle mit Fachkolleg\*innen erarbeitet, die ebenfalls im Bereich der Sozialen Arbeit forschen. Wobei zwei davon vor ihrer Forschungstätigkeit als Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Feld arbeiteten und in diesem Sinne die Forschungs- wie auch die Praxisperspektive einnehmen konnten.

Die Think-Aloud-Protokolle wurden zwischen April und Mai 2018 durchgeführt. Das Think-Aloud-Protokoll „is one of the primary tools used by usability professionals when conducting usability tests“ (Olmsted-Hawala, Murphy, Hawala & Ashenfelter, 2010, S. 2381). Das Einsatzgebiet von Think-Aloud-Protokollen betrifft die Nutzungsforschung vor allem im Bereich der Software-Entwicklung. Sie werden dann eingesetzt, wenn nicht direkt beobachtet werden kann, was die Nutzenden bei einer neuen Anwendung eigentlich denken. Das ist vor allem dann problematisch, wenn die Nutzenden Schwierigkeiten erleben, die sie an der Ausführung einer Anwendung hindern (Olmsted-Hawala et al., 2010, S. 2381). Für Fragebögen, welche über Online-Tools verbreitet werden, bieten Think-Aloud-Protokolle die Möglichkeit, zu erfahren, was Befragte denken, während sie die Umfrage ausfüllen, und was Punkte, Momente der Befragung sein könnten, die zu Befragungsabbrüchen führen. „One of the most common TA protocols that usability practitioners engage in today is concurrent TA under which the participant is encouraged to ‚think out loud‘ while working on a task“ (Olmsted-Hawala et al., 2010, S. 2381). Die Art und Weise, wie das laute Nachdenken am besten stimuliert werden kann, variiert je nach Anwendung und Ziel des Think-Aloud-Protokolls. Grundsätzlich kann zwischen eher zurückhaltenden Methoden des Think-Aloud-Protokolls, indem sich die fragende Person sehr im Hintergrund hält, und eher coachenden Methoden, bei denen die fragende Person konkrete Nachfragen stellt und den Befragten bei Schwierigkeiten weiterhilft, unterschieden werden. Für die vorliegende Untersuchung wurde eine eher zurückhaltende Form des Think-Aloud-Protokolls gewählt, die sich an das Speech-Communication-Protokoll anlehnt: „Speech-communication theory holds that the ways human beings naturally communicate within a speaker/listener relationship include a certain amount of acknowledgment and feedback or the use of ‚back channels‘ ... from the listener“ (Olmsted-Hawala et al., 2010, S. 2383). Im Rahmen des vorliegenden Fragebogentests wurden die befragten Personen als Erstes in ihre Aufgabe eingewiesen, den Fragebogen auszufüllen und gleichzeitig alles, was sie sich dabei überlegen, egal wie unbedeutend in ihren Augen, laut auszusprechen. Als Zweites hat die Zuhörer\*in den Denkprozess mit Nicken, Bestätigungslauten wie *mhm* und ermutigenden Ausdrücken wie *nur weiter* angeregt. „By using one of the other techniques, traditional or speech communication, practitioners



will obtain user performance outcomes that more closely resemble how users would do without help“ (Olmsted-Hawala et al., 2010). Es wurde deshalb nicht nachgefragt, warum eine bestimmte Assoziation oder Gedanke, währenddessen die testenden Personen den Fragebogen durchgingen, geäußert wurde. Solche expliziten Nachfragen und Verständnisfragen wurden erst im Anschluss ans Ausfüllen des Fragebogens geklärt. Aus den drei Protokollen gingen folgende Haupterkenntnisse hervor, die vor dem eigentlichen Pre-Test zu Änderungen am Fragebogen führten:

*Arbeitgeber\*in:* Die Frage, in welcher Organisation eine befragte Person angestellt ist, hat zu sehr irritiert und wurde aus Gründen der uneingeschränkten Anonymität rausgenommen.

*Formulierungen einzelner Items:* Auf Basis der Think-Aloud-Protokolle wurden einige Items umformuliert, um unterschiedliche Deutungsweisen möglichst vermeiden zu können. Zudem wurden Formulierungen von Skalen vorgenommen, wenn diese zu wenig intuitiv und eindeutig waren.

*Mehrfachantworten:* Im Rahmen des Think-Alouds wurden zwei Items identifiziert, bei denen aufgrund der Beschaffenheit der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit Mehrfachantworten ermöglicht werden mussten.

*Prompts und Definition Digitaler Medien:* Hauptänderung am Fragebogen nach den Think-Aloud-Protokollen war die Einführung von Prompts zwischen den Fragebogenteilen und die sichtbarere Definition Digitaler Medien als Teil des Einführungsstimulus. Über die Prompts wurde auch die Fortschrittsanzeige des Fragebogens geregelt, so dass sich die Befragten innerhalb der Befragung orientieren können.

Nachdem die Korrekturen am Fragebogen vorgenommen wurden, wurde das erarbeitete Erhebungsinstrument erneut getestet. Um möglichst übertragbare und gültige Resultate und Rückmeldungen aus dem Pre-Test zu erhalten, wurde dieser mit einer der Zielgruppe sehr ähnlichen Gruppe durchgeführt, nämlich mit Studierenden der Sozialen Arbeit; mit angehenden Fachkräften also. Es wurden ausschließlich Studierende angesprochen, die bereits eines oder beide Ausbildungspraktika absolviert hatten, um die Annäherung an die tatsächliche Zielgruppe noch zu steigern. Der Pre-Test-Link wurde über das Studierendenportal der Berner Fachhochschule - Soziale Arbeit (BFH-S) publiziert und stand im Mai 2018 für zwei Wochen zur Verfügung.

Am Pre-Test haben 42 Studierende teilgenommen, was ungefähr 30% der Studierendenschaft der BFH-S entspricht, die pro Semester in einem Ausbildungspraktikum sind. Unipark hat eine Abbruchquote von 28% ausgegeben, was bedeutet, dass noch einige mehr den Fragebogen öffneten, aber dann nicht an der Umfrage teilgenommen haben. Von den 42 Teilnehmenden hat

die große Mehrheit den Fragebogen zu Ende geführt (36 Personen). Bereits sehr früh im Fragebogen ist eine Person ausgestiegen. Weitere Personen sind dann erst wieder ab Block 7 (Item-Batterie Einstellungen) ausgestiegen. Insgesamt benötigten die Teilnehmenden im Durchschnitt *22 Minuten und elf Sekunden* (ohne Abbrechende und Ausreißer), um den Fragebogen auszufüllen. Das lag etwas über den anvisierten, maximal zwanzig Minuten. Viel Zeit benötigten die Teilnehmenden für die längste *Item-Batterie Macht* (im Durchschnitt zwei Minuten 53 Sekunden), die ebenfalls ausführliche *Item-Batterie Einstellungen* (im Durchschnitt zwei Minuten 46 Sekunden) und die *Item-Batterie Verfügbare Digitale Medien* (im Durchschnitt eine Minute 32 Sekunden). Im Rahmen der Plausibilitätskontrollen wurde überprüft, ob die genannten, langen Item-Batterien zum Schluss der Befragung plausibel ausgefüllt wurden. Das heißt, ob niemand die Batterien einfach mit einem Wert durchgeklickt hat. Das Ergebnis ergab, dass nur eine Person die *Item-Batterie Fachliche Positionierung* gleichförmig durchgeklickt hat. Da diese aber lediglich aus 4 Items besteht, ist nicht ganz ausgeschlossen, dass das gezeigte Antwortverhalten nicht auch ihrer tatsächlichen Einschätzung entsprach. Als letztes wurde die Varianz der Antworten mittels Histogramm geprüft. Die gezeigten Verteilungen über die Antwortkategorien waren unauffällig und es zeigte sich eine gewisse Varianz. Am Ende der Umfrage hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit Rückmeldungen in einem offenen Textfeld anzugeben. Die Auswertung davon floss in die definitive Gestaltung des Fragebogens ein. Hauptänderung im Anschluss an den Pre-Test waren folgende:

- *Reihenfolge der Fragen:* Aufgrund der detaillierten Fragen zur Ausbildung dauerte es lange, bis die eigentlichen Fragen zur Nutzung von Digitalen Medien und den Einstellungen kamen. Das wurde bereits von den befragten Fachkolleg\*innen im Think-Aloud-Pretest angemerkt. Auch die Studierenden wiesen auf die etwas lange Dauer der Befragung hin. Das, obwohl viele Studierende aufgrund der gesetzten Filter und keiner vorangehenden Ausbildung rascher mit den Fragen zur Ausbildung durch waren, als das bei den zu befragenden Fachkräften der Fall sein wird. Der Großteil der Fragen zur Ausbildung wurde deshalb an den Schluss der Umfrage verschoben. Nur die Frage zur Vorbildung und zum Abschluss in Sozialer Arbeit wurde im Rahmen der wichtigsten Kontrollantworten vorne in der Umfrage belassen. So kann verhindert werden, dass Befragte aussteigen, weil es ihnen zu lange dauert, bis das eigentliche Befragungsthema kommt.
- *Prompts zwischen den Frageblöcken:* Auch die Prompts zwischen den Fragebogenteilen wurden nach dem Pre-Test noch einmal umformuliert. Es zeigte sich, dass sich viele Studierende konkretere Begründungen und Rückbezüge zum Thema Digitale Medien

wünschten, weil es ihnen sonst schwer fiel, die Legitimation gewisser Fragen zu akzeptieren.

- *Verwendung eines Incentive*: Bereits im Rahmen der Think-Aloud-Protokolle wurde die Verwendung eines Incentives angeregt. Auch von den Pre-Test-Teilnehmenden wurde dieses Anliegen geäußert. Als Incentive wurden drei Büchergutscheine à CHF 50.00 verlost. Das erforderte die Angabe einer E-Mail-Adresse. Um die Anonymität der Befragungsteilnehmenden zu gewährleisten, wurde deshalb eine zweite Befragung lanciert, die mit der ersten verlinkt wurde, so dass die persönlichen Daten unabhängig der Befragungsdaten gespeichert wurden.

### **Fragebogenversand und Befragungsabschluss**

Die definitive Version des verwendeten Fragebogens hatte letztlich acht thematisch gegliederte Blöcke, die jeweils mit Prompts angekündigt und inhaltlich vorgestellt wurden (siehe Anhang A):

- Zugang zur Umfrage
- Block 1: Soziodemografische Merkmale
- Block 2: Ausbildung
- Block 3: Berufserfahrung
- Block 4: Institutioneller Kontext
- Block 5: Technische Möglichkeiten (Nutzung Digitaler Medien)
- Block 6: Digitale Kompetenzen
- Block 7: Einstellungen (zu Digitalen Medien)
- Block 8: Professionelles Handeln (reflexive Professionalität).

Die Nachfragen zur Ausbildung, die nach den Testings aufgrund der Länge des Fragebogens und aufgrund der Abbruchgefahr an den Schluss der Befragung verschoben wurden, wurden ebenfalls mittels Prompt angekündigt. Wobei im letzten Prompt schon das Feedbackfeld und die Verlosung vorweggenommen wurden, damit die Befragten motiviert wurden, sich auch durch die letzten Kontrollfragen durchzuarbeiten. Die Teilnehmenden wurden zudem nicht durch eine spezifische Funktion zu einer Antwort gezwungen. Sie konnten weiter klicken, wenn sie eine Frage nicht beantworten wollten, damit sie bei der Befragung bleiben und nicht aufgrund einer Angabe, die sie nicht machen wollten, aus der Umfrage ausschieden.

Der Link zur Unipark-Befragung wurde mit der Einladung zur Teilnahme an der Online-Befragung an die 6.000 Abonent\*innen des Newsletters von AvenirSocial verschickt. Zudem wurden weitere Organisationen der Sozialen Arbeit direkt mit der Bitte um Teilnahme

angeschrieben. Dabei wurden sowohl deutschsprachige als auch französischsprachige Kantone und Organisationen angesprochen, um ein Gesamtbild der Schweiz zu erhalten und möglichst viele Fachkräfte zu erreichen. Auch tessinische Organisationen wurden berücksichtigt, allerdings wurde der Fragebogen auch dort in Deutsch und Französisch verschickt, da eine zusätzliche Übersetzung auf Italienisch zu aufwändig gewesen wäre. Er stand von Anfang Juni 2018 bis Ende Juli 2018 zur Verfügung. Es zeigte sich, dass letztlich ein Anteil von 19% via Newsletter von AvenirSocial an der Umfrage mitmachten. 81% nahmen teil, nachdem sie die Umfrage per E-Mail zugestellt erhielten, entweder durch die Projektleiterin selbst oder durch die Weiterleitung einer zentralen Anlaufstelle der Organisationen, die angeschrieben wurden.

Insgesamt haben 277 Personen die Fragen zur Nutzung von Digitalen Medien und ihren Einstellungen dazu beantwortet. Für die Auswertung werden damit nur Fälle berücksichtigt, die bis und mit Block fünf (Technische Möglichkeiten und Nutzung Digitaler Medien) die Fragen beantwortet haben. Fälle, die vor Block fünf abgebrochen haben, sind für den endgültig<sup>111</sup> verwendeten Datensatz *Fachkräfteerhebung Digitale Medien* ganz ausgeschlossen worden. Einzelne Auslassungen der berücksichtigten Fälle (auch als Missings bekannt) werden in der Ergebnisdarstellung jeweils als *keine Angabe* behandelt, da eine Antwortoption wie *weiß nicht* bei der Item-Konstruktion absichtlich nicht berücksichtigt wurde und weiter geklickt werden konnte.

#### **5.1.4 Datenauswertung: Korrelationsanalyse**

Nachdem die Konzeption, die Entwicklung und Gestaltung sowie das Testing des Fragebogens beschrieben wurde, geht es nun vorbereitend um die Erläuterung erweiterter statistischer Auswertungsverfahren, bevor die Ergebnisse zur Nutzung von Digitalen Medien und den Einstellungen dazu in Kapitel 6 dargestellt werden. Die Einschränkungen des Materials in Bezug auf inferenzstatistische Aussagen wurden im Rahmen der Kapitel 5.1.2.1 und 5.1.2.2 vertieft behandelt. Verschiedene statistische Verfahren fokussieren allerdings eher den explorativen Charakter der Datenanalyse, welche ebenfalls mit Gelegenheitsstichprobe spannende Resultate ermöglichen. Gerade wenn die Zusammenhänge der Generierung von Thesen und nicht absolute Aussagen über die Gesamtpopulation im Zentrum stehen.

Indem die Forschenden ihre Daten strukturieren und reduzieren, finden sie Antworten auf die gestellten Fragen oder gewinnen weiterführende Hypothesen daraus: „Die Datenreduktion und

---

<sup>111</sup> Unipark hat einen Wert von circa 800 Klicks ausgegeben. Das bedeutet, dass sehr viele Personen den Fragebogen geöffnet und vielleicht auch mit der Umfrage begonnen haben, aber dann schon sehr früh in der Umfrage wieder ausgeschieden sind oder gar nicht mit der Beantwortung der Fragen begonnen haben. Diese Daten wurden für die Auswertungen nicht berücksichtigt.

-strukturierung wird häufig anhand multivariater deskriptiver Verfahren, die sehr stark induktiv vorgehen und den Forschern sehr viele Handlungsspielräume lassen, vorgenommen. Diese so reduzierten und strukturierten Daten werden anschließend in Beziehung zu den Forschungsfragen gestellt und mit bi- und multivariaten statistischen Methoden weiter ausgewertet“ (Micheel, 2010, S. 114). In der Auswertung der Fachkräfteerhebung soll deshalb eine variablenbezogene Hauptkomponentenanalyse angewandt werden, die die Beziehungen zwischen unterschiedlichen Variablen klären soll.<sup>112</sup> Es geht um die Frage, welche latenten Dimensionen hinter den Antworten zu den Einstellungsisems zur Einschätzung Digitaler Medien liegen. Die Hauptkomponentenanalyse hat zum Ziel, Informationen aus den Daten zu bündeln und damit Kovarianz- und Korrelationsmatrizen zu reduzieren (Micheel, 2003, S. 407). Es geht darum, Dimensionen zu finden, die hinter den Antworten zu den einzelnen Fragen liegen. Die Hauptkomponentenanalyse gehört damit ebenfalls zu den Verfahren der multivariaten Statistik (Micheel, 2010, S. 156). Bei der Hauptkomponentenanalyse wird immer die ganze Varianz erklärt. Eine einzelne Variable kann dabei ebenso eine Hauptkomponente bilden wie mehrere zusammen.<sup>113</sup> Bei der Hauptkomponentenanalyse steht also die inhaltliche Strukturierung und das Erkennen von latenten Konstrukten innerhalb der Variablen im Vordergrund (Kromrey, Roose & Strübing, 2016, S. 485; Micheel, 2010, S. 158).

Im Anschluss an die Hauptkomponentenanalyse wird eine orthogonale Transformation mittels Varimax-Methode durchgeführt. „Ziel der Rotation ist es, eine Hauptkomponentenmatrix mit einer Einfachstruktur zu erhalten; d.h., dass jedes Merkmal nur auf einer Hauptkomponenten [Fehler im Originalzitat, Anm. C. Pulver] eine hohe Ladung hat“ (Micheel, 2003, S. 408). Damit werden die nötigen Voraussetzungen geschaffen, die Hauptkomponenten interpretieren zu können. Eine weitere wichtige Entscheidung, neben der Entscheidung eine Rotation vorzunehmen, ist die Anzahl der zu extrahierenden Hauptkomponenten. Eine mögliche Auswahl kann

---

<sup>112</sup> Um die geplanten statistischen Verfahren anzuwenden, müssen die verwendeten Rating-Skalen, statistisch gesehen, als intervallskaliert behandelt werden und nicht nur, wie defintorisch gesehen richtig, als ordinalskaliert, ansonsten könnten metrische Statistikverfahren gar nicht zur Anwendung kommen. Auf die grundlegende Debatte, die sich hinter diesem Entscheid befindet, wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen (vgl. dazu Micheel, 2003, 2010). Es wird die Meinung geteilt, dass „das mögliche Nichtvorhandensein der Intervallskaleneigenschaft bei Rating-Skalen selten so gravierend ist, eine valide Skalenkonstruktion vorausgesetzt, dass intervallskalenniveauvoraussetzende Verfahren nicht angewandt werden können“ (Micheel, 2003, S. 403), denn die Eigenschaften von Rating-Skalen übersteigen die Eigenschaften von reinen Ordinal-Skalen grundsätzlich.

<sup>113</sup> Dass eine Variable allein einen Hauptkomponenten bilden kann, unterscheidet auf inhaltlicher Ebene die Hauptkomponentenanalyse am deutlichsten von der Faktoranalyse. Mathematisch gesehen gibt es zahlreiche weitere Unterschiede. Für eine ausführlichere Beschreibung des Unterschieds von Hauptkomponenten- und Faktoranalyse wird auf Micheel (2003, 2010) verwiesen. Es sei als Letztes angemerkt, dass teilweise von Faktoranalyse gesprochen wird, wenn eigentlich eine Hautkomponentenanalyse gemacht wird; so ist der Begriff der Faktoranalyse etwas geläufiger, obwohl eigentlich häufiger Hauptkomponentenanalysen gemeint sind (Micheel, 2010, S. 158).

auf Basis des Eigenwert-größer-Eins-Kriteriums gefällt werden. Dieses in den Sozialwissenschaften gut etablierte Kriterium ist allerdings keine eigentliche Regel und wird durchaus kontrovers diskutiert (vgl. dazu Micheel, 2003). Eine weitere Möglichkeit zum Entscheiden der zu extrahierenden Hauptkomponenten ist der Scree-Test, wobei nur die Komponenten bis zum Point-Of-Inflexion extrahiert werden. Der Scree-Test wird vor allem in der Psychologie als alternative Stopping-Rule eingesetzt (Micheel, 2003, S. 409). „Letztendlich sind die Hauptkomponenten- und Faktoranalyse explorative Methoden; in der empirischen Praxis gibt es – im Gegensatz zu einer konstruierten – keine wahren Lösungen und insbesondere keine eindeutigen Kriterien für die Anzahl der zu extrahierenden Hauptkomponenten“ (ebd.). Die geeignetste Lösung ist in der Argumentation Micheels die, die am besten zur Frage passt, allerdings wird ebenfalls darauf geachtet, die Grenzwerte eher in einem konservativen Sinne auszulegen als umgekehrt. Diese Grundsätze sollen die geplanten Datenauswertungen leiten.

Abschluss der Resultatdarstellung der quantitativen Studie bildet eine Korrelationsanalyse, die durch die Untersuchungsvariablen, die Kontrollvariablen sowie durch die aus der Hauptkomponentenanalyse gewonnenen Variablen strukturiert wird und die Zusammenhänge eben dieser abschließend darstellt. Auch in der Interpretation der Korrelationsanalyse wird auf eine konservative Auslegung der gängigen Grenzwerte geachtet.

## **5.2 Gruppendiskussionen Digitale Medien: Ausgangslage, Ziele und Durchführung der qualitativen Untersuchung**

Wie zu Beginn des Kapitels 5 erläutert, wird versucht, das Phänomen Digitaler Medien in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit quantifizierend zu erfassen und es qualitativ-verstehend zu erweitern und zu durchdringen. Für eben diese Durchdringung werden im folgenden Kapitel die Grundlagen erarbeitet. Entsprechend der Konzeption der Integration beider Teilstudien auf Ebene des Designs (siehe Abbildung 7) werden in der Erarbeitung des Erhebungsinstrumentes von Teilstudie zwei ausgewählte Erkenntnisse aus Teilstudie eins berücksichtigt. Sie sind für gewisse Entscheide im Rahmen des methodischen Vorgehens entscheidend und werden in der vorliegenden Methodendarstellung von Teilstudie zwei bereits vor der eigentlichen Ergebnisdarstellung aufgegriffen. Die ausgiebige Ergebnisdarstellung der Quantifizierung des Phänomens und die inhaltlichen Integrationspunkte beider Teilstudien auf Ebene der Resultate erfolgt anschließend in Kapitel 6. Die Ergebnisse auf Basis des qualitativen Datenkorpus folgen in Kapitel 7.

Es ist die Dokumentarische Methode, die für den Schritt des weiterführenden Verstehens des Untersuchungsphänomens in Teilstudie zwei zur Anwendung kommt. Bereits einleitend zum Methodenkapitel 5 wurde in Aussicht gestellt, dass methodologisch relevante Überlegungen für das Forschungsvorhaben in der Vorstellung der jeweiligen Teilstudien thematisiert werden. Inwiefern sich die für Teilstudie zwei gewählte Kombination der Dokumentarischen Methode<sup>114</sup> (Auswertungsmethode) mit Gruppendiskussionen<sup>115</sup> (Erhebungsform), methodologisch gesehen, besonders eignet und wie die grundlegenden Fragen der vorliegenden Arbeit für Teilstudie zwei adaptiert werden sollen, ist deshalb Gegenstand der folgenden Ausführungen.

### 5.2.1 Thesen und Forschungsfrage

In Zusammenhang mit der Rekonstruktion kollektiver Orientierungsrahmen von Gruppen und ihren Deutungsmustern, anders gesagt der Untersuchung der schwer zugänglichen impliziten Einstellungen von Personen oder Gruppen, erweist sich die Dokumentarische Methode in Kombination mit Gruppendiskussionen als besonders geeignet (vgl. dazu Bohnsack, 2013; Kutscher, 2002, 2006; Nentwig-Gesemann, 2010).<sup>116</sup> Einstellungen werden in der Dokumentarischen Methode grundsätzlich dem kommunikativ-generalisierbaren Wissen, also dem expliziten Wissen zugeordnet. Allerdings argumentiert die Sozialpsychologie gerade entlang der Unterscheidung von expliziten und impliziten Einstellungen (siehe Kapitel 5.1.3.1), dass Einstellungen nur zum Teil der Reflexion und der eigenen Bewusstmachung zugänglich sind (explizite Einstellungen) und andere wiederum als Einstellungen wirken, ohne dass wir diese zu verbalisieren in der Lage wären (implizite Einstellungen).<sup>117</sup> Wenn auch Orientierungen, im Verständnis der Dokumentarischen Methode, und Einstellungen, in der sozialpsychologischen Definition der Einstellungsforschung, nicht synonym zu verstehen sind, so lässt sich der konzeptuelle Gehalt

---

<sup>114</sup> Die Dokumentarische Methode geht auf Ralf Bohnsack und Kolleg\*innen zurück, der sie in den 1980er-Jahren als Verfahren der qualitativen Methoden entwickelte. Besonders voraussetzungsvoll für die Entwicklung der Methode war die Wissenssoziologie nach Karl Mannheim sowie die Ethnomethodologie (Harold Garfinkel), die Ikonologie (Erwin Panofsky) und der Habitus-Begriff nach Pierre Bourdieu (Kanter, 2018, S. 480).

<sup>115</sup> Die Gruppendiskussion als Erhebungsform im vorliegenden Verständnis geht auf Werner Mangold (1960) zurück. Allerdings ist die (junge) Erhebungsmethode bereits in den 1930er-Jahren in den Vereinigten Staaten aufgekommen und dort später unter dem Namen *Focus Group* (geprägt durch Robert K. Merton) in der Marktforschung als fester Bestandteil der qualitativen Methoden etabliert worden (Bohnsack, 2013, S. 205; Lamnek, 2005, S. 18–22).

<sup>116</sup> Auch in Bezug auf die Untersuchung von Praktiken von Mediennutzung im (beruflichen) Alltag wird der Dokumentarischen Methode besondere Eignung zugesprochen, weil sie sich auf die Aktivität der Befragten bezieht und damit gewisse analytische Schwierigkeiten, Mediennutzung in der heute alltagsdurchdringenden Weise überhaupt fassbar zu machen, handhabbar werden lässt (vgl. dazu Fritzsche, 2013).

<sup>117</sup> Auf Ebene eines Fragebogens und in Form von Likert-Skalen ist es grundsätzlich nur möglich explizite Einstellungen zu erheben. Bereits in Fußnote 95 wurde auf die notwendigen Erhebungsinstrumente zur Messung impliziter Einstellungen hingewiesen. Im Falle von Einstellungen ist die Unterscheidung zwischen expliziten und impliziten Einstellungen sehr wichtig und folgt inhaltlich einer ähnlichen Differenzierung wie diese von explizitem und implizitem Wissen in der Dokumentarischen Methode.

beider Begriffe in Bezug auf die Forschungsfrage doch in Verbindung bringen. Es gilt im Rahmen der Untersuchung der Forschungsfrage nämlich darum, zu verstehen, welche Orientierungen und im Verständnis vorliegender Arbeit, impliziten Einstellungen, die Fachkräfte haben, die in Zusammenhang mit der Nutzung und der Nicht-Nutzung Digitaler Medien in ihrer professionellen Praxis stehen – und in einem solchen Verständnis, lassen sich der Zusammenhang von Nutzung und Einstellung und der Zusammenhang von Orientierungen und deren *Enaktierungspotential* in dargestellter Weise in Verbindung bringen.

Aus den ursprünglichen Forschungsfragen (siehe Kapitel 1), den weiterführenden Thesen aus Teilstudie eins (werden erst als Teil der Resultate vorgestellt, siehe Kapitel 6.4) sowie den dargelegten Überlegungen zum Zusammenhang von Orientierungen und deren Potenzial, Handlungen in der Praxis auszulösen oder zu verhindern, wird für die qualitative Studie folgende Frage konkretisiert:

*Welche Orientierungsrahmen von Fachkräften der Sozialen Arbeit bestehen in Bezug auf Digitale Medien und deren Nutzung respektive Nicht-Nutzung? Welche übergeordneten Aspekte prägen die Orientierungsrahmen?*

Die Frage wird im Rahmen von Gruppendiskussionen untersucht und entsprechend der Dokumentarischen Methode ausgewertet.

### **5.2.2 Methodologische Überlegungen zur Erhebungs- und Auswertungsmethode**

Die herauszuarbeitenden Orientierungen zeigen sich, um in der Sprache der Dokumentarischen Methode anzukommen, im konjunktiven Erfahrungsraum, den eine Gruppe teilt. Der konjunktive Erfahrungsraum (oder die konjunktiven Erfahrungsräume, die wir grundsätzlich mit Gruppen und qua unserer Zugehörigkeit dazu teilen) ist nämlich Ausdruck der selbstverständlich gelebten und reproduzierenden Praxis des alltäglichen Miteinanders, in welchem sich kollektive Orientierungsrahmen manifestieren. Eine Gruppe, im vorliegenden Fall ein Team von Fachkräften, das den Arbeitsalltag teilt und in Bezug auf die Ausbildung bereits ähnliche Erfahrungen und Prägungen mitbringt, ist ein gutes Beispiel für eine natürliche Gruppe, die einen solchen konjunktiven Erfahrungsraum teilt. Andere Beispiele für natürliche Gruppen, die einen konjunktiven Erfahrungsraum, also eine Art unhinterfragte, weil alltägliche, soziale Praxis teilen, wären Familien, Peergruppen oder Schulklassen. Das Wissen dieser sozialen Praxis, wie es die Dokumentarische Methode versteht, ist damit ein präreflexives, atheoretisches Wissen. Eine Form von Wissen, das erst in der sozialen Praxis unseres Alltags „angeeignet wird und



das diese Praxis zugleich orientiert“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 359).<sup>118</sup> Genau dieses präreflexive, praktische Wissen verkörpert den dokumentarischen Sinn (oder den Dokumentsinn), der immer vor seinem soziokulturellen Entstehungszusammenhang gesehen werden muss respektive davor, „was sich davon manifestiert hat“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 358). Auf der anderen Seite dieses Dokumentsinns<sup>119</sup> lassen sich immanente Sinngehalte (das Was oder der objektive Sinn) unabhängig von ihrem Entstehungszusammenhang auf ihre interne Logik, die damit zusammenhängenden Fakten und damit auf ihre Richtigkeit hin überprüfen (ebd.). Für die Analyse ist eben diese Unterscheidung von Wissen notwendig, so dass der Geltungscharakter des immanenten Sinngehalts eingeklammert werden kann. Die mit dem immanenten Sinngehalt verbundenen Ansprüche auf Wahrheit und normative Richtigkeit werden dazu fallen gelassen (Bohnsack, 1998, S. 116; 2021, S. 67–69). Das Was (objektiver Sinn) wird ausgeklammert zugunsten des Wie (immanenter Sinn). „Statt also – wie im Alltagshandeln – auf den Geltungscharakter von Aussagen abzustellen, soll die von Mannheim vorgeschlagene Dokumentarische Methode [Ausschreibung C. Pulver] stattdessen untersuchen, wie das, was für wahr und richtig gehalten wird, im Alltag erzeugt wird“ (Strübing, 2013, S. 145).<sup>120</sup>

Für das untersuchte Thema, also die Nutzung Digitaler Medien in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, bietet das Verständnis dieses präreflexiven, atheoretischen Wissensbegriffs einen geeigneten Ausgangspunkt: Als relativ neue Praxis (gemessen am Zeitraum, in welchem Digitale Medien erst auf diese flächendeckende Weise verfügbar sind) und als noch relativ wenig untersuchte Praxis oder systematisch beschriebene Form der Intervention im Feld der Sozialen Arbeit, können mittels Dokumentarischer Methode die relevanten Orientierungsrahmen und -muster der neu stattfindenden Praktiken untersucht werden, ohne dass vorgängig eine bewusste, kognitive Auseinandersetzung damit hätte stattfinden müssen. Auf Basis dessen, was die Fachkräfte tun, kann im Rahmen der gemeinsamen Auseinandersetzung in der Gruppendiskussion

---

<sup>118</sup> Der Begriff des atheoretischen Wissens beinhaltet die Theoretisierung der alltäglichen Erfahrung und geht auf den Soziologen Karl Mannheim zurück: „So hat also auch im originären ‚Erleben‘, im atheoretischen Bereich das Theoretische seine Funktion, Berechtigung, Sinn und Möglichkeit“ (Mannheim, 1964, S. 100).

<sup>119</sup> „Im Dokumentsinn ‚dokumentiert‘ sich die soziale und kulturelle Orientierung der Individuen. Diese nicht individuelle, sondern sozial und kulturell geprägte Orientierung strukturiert das zu erklärende Handeln und lässt damit auch Rückschlüsse auf die Sinnwelt von Kollektiven, Milieus oder Generationen zu“ (Strübing, 2013, S. 503).

<sup>120</sup> Auch für die Analyse von Orientierungen ist die Unterscheidung der kommunikativen und der konjunktiven Ebene wichtig und letztlich nur analytisch zugänglich: Die kommunikative Ebene beinhaltet „die jeweilige Institution oder Rollenbeziehung, deren Kontext in alltäglicher Verständigung gekannt und berücksichtigt werden muss. Mit dem alltäglichen Wissen um diesen Kontext steht dem Handelnden ein (kommunikatives) Orientierungsschema zur Verfügung“ (Bohnsack, 1998, S. 110) Die konjunktive Verständigung meint „Gemeinsamkeiten der Biographie und der Gruppen- oder genauer: Milieuzugehörigkeit, in deren Kontext eine Verständigung erst möglich wird“ (ebd., S. 110). Das Kontextwissen basiert dabei einem (konjunktiven) Orientierungsrahmen, der den Handelnden nicht ohne analytische Schritte zugänglich wird.

herausgearbeitet werden, welche Orientierungen sie dazu führen, Digitale Medien gerade so und nicht anders in ihre Praxis aufzunehmen oder eben auch nicht.<sup>121</sup>

Die Beobachtungsposition in der Dokumentarischen Methode baut auf dieser erkenntnislogischen Differenz zwischen der beschriebenen handlungspraktischen, konjunktiven Ebene (konjunktives Wissen) und der begrifflich-explizierten, kommunikativ-generalisierenden Ebene (kommunikatives Wissen) auf und kann damit zwischen subjektivistischen und objektivistischen Herangehensweisen als eine vermittelnde dritte Position betrachtet werden (Bohnsack, 2005; 2021, S. 28 ff.; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 357; Strübing, 2013, S. 145–146).<sup>122</sup> In dieser vermittelnden dritten Position wird sie auch als geeignet betrachtet, um im Rahmen eines Mixed-Methods-Verfahrens in Ergänzung zu quantitativen Methoden zur Anwendung zu kommen. Gerade weil sie mit der praktischen Orientierung nicht an der Unterscheidung an objektiven Wissen (als Orientierung von quantitativen Forschungsmethoden) und subjektivem Wissen (als Orientierung von qualitativen Forschungsmethoden) festhält.<sup>123</sup> Diese relationierende, dritte Position führt auch dazu, dass die Interpretierenden nicht davon ausgehen, mehr zu wissen, als die Personen, die sie befragen, sondern lediglich davon, „dass letztere selbst nicht wissen, was sie da eigentlich alles wissen, somit über implizites Wissen verfügen, welches ihnen reflexiv nicht so ohne weiteres zugänglich ist“ (Bohnsack, 2005, S. 74). Eben das Herausarbeiten des impliziten Wissens wird durch die Rekonstruktion der relevanten handlungspraktischen Orientierungen durch die Interpretierenden im Rahmen komparativer Analysen vor dem Gegenhorizont anderer Fälle vollzogen. Rekonstruktive Verfahren (als Teil einer Vielzahl von qualitativen Forschungsmethoden) zeichnen sich genau dadurch aus, dass sie die

---

<sup>121</sup> An dieser Stelle soll deutlich gemacht werden, dass im Rahmen von Gruppendiskussionen immer nur Orientierungen für Praktiken und nicht die Praktiken selbst untersucht werden. Für diese Ebene der Untersuchung wären es eher Methoden des Beobachtens, die zur Anwendung kommen müssten. Da für die Gesamtuntersuchung aber gerade auch die Einstellungen, die zur Nutzung führen, untersucht und verstanden werden sollen, finden diese eine Form von Entsprechung in den Orientierungen, die Praktiken beeinflussen, weshalb die Dokumentarische Methode, mit ihren Möglichkeiten Praktiken durch die vorgelagerten Orientierungen zu verstehen, letztlich als Gewinn bringend für die vorliegende Untersuchung eingeschätzt wird.

<sup>122</sup> Die Dokumentarische Interpretation geht letztlich auf Mannheim zurück, der eine Alternative Erkenntnislogik zu den Naturwissenschaften begründete. In seiner Erkenntnislogik werden die Erfahrung und deren wesentlichen Anteil an der Sichtweise der Menschen auf die Welt ins Zentrum gestellt. „Geht man von einer dynamischen Konzeption der Wahrheit und des Wissens aus, so konzentriert sich, wie erwähnt, das Interesse einer Soziologie des Wissens auf das Werden, und zwar auf das seinsverbundene Werden der Standorte, von denen aus zu denken einem jeweiligen Zeitalter allein gegeben ist“ (Mannheim, 1964, S. 373). Mit seiner Wissenssoziologie wandte er sich bewusst von der Übertragung einer naturwissenschaftlichen Methodologie auf die Humanwissenschaften ab und begründete damit den methodologischen Ausgangspunkt (vgl. dazu Mannheim, 1964) der Dokumentarischen Methode, wie sie von Ralf Bohnsack geprägt wurde (vgl. dazu Bohnsack, 2021, in der 10. Aufl.).

<sup>123</sup> Auch die Abgrenzung der Dokumentarischen Methode zu anderen Verfahren der sozialwissenschaftlichen Hermeneutik ist eine besondere, auf die an dieser Stelle allerdings nicht näher eingegangen wird (vgl. dazu Bohnsack, 2003, 2021).

Analyseebene der Frage, was die gesellschaftliche Wirklichkeit ist, zugunsten der Frage, „wie diese hergestellt wird“ (ebd., S. 63), wechseln.

Die dokumentarische Interpretation setzt bei den kollektiven Erfahrungen einer Gruppe an, die als geteilt oder auseinanderfallend erlebt werden können, je nachdem welche individuellen Hintergründe die einzelnen Gruppenmitglieder präg(t)en, „und begreift das empirische Material als Ausdruck, als Dokument von Orientierungswissen, das diesen Erfahrungshintergründen entspringt“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 360). Vor dem Hintergrund, dass sich das Orientierungswissen einer Gruppe in deren kollektiven Erfahrungen zeigt, wird deutlich, dass bei der Erhebung bereits die Ausgangslage geschaffen werden muss, dass sich solche Erfahrungen zeigen können und entsprechendes Material erhoben werden kann. Für das Erhebungsverfahren der Gruppendiskussion ist diese Überlegung zentral: Milieutypische Orientierungen und Erfahrungen können auf der Grundlage von Einzelinterviews nicht erhoben und ausgewertet werden, weil sie sich in der Befragung einzelner Fachkräfte nicht zeigen würden, sondern erst in der Auseinandersetzung der Gruppe. „Vielmehr werden milieuspezifische bzw. kollektive Erfahrungen dort zur Artikulation gebracht, wo diejenigen in Gruppen sich zusammenfinden, denen diese Erfahrungen gemeinsam sind“ (Bohnsack, 2013, S. 205). Erst durch die wechselseitige Bezugnahme und Herausforderungen im (Gruppen-) Diskurs werden gruppentypische Orientierungen und Erfahrungen deutlich. Gruppenmeinungen werden in der Diskussionssituation also nicht erst produziert, sie sind nicht der Ort der Genese und Emergenz, sondern die Gruppenmeinungen werden aktualisiert, indem sie artikuliert werden und damit Repräsentanz finden (Bohnsack, 2021, S. 111; Lamnek, 2005, S. 59; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 122).<sup>124</sup>

Die Verständigung in Bezug auf den geteilten konjunktiven Erfahrungsraum zeigt sich allerdings nicht nur bei Gesprächspartner\*innen, die einander kennen, sondern auch bei anderen sozialen Einheiten: Wie beispielsweise unter Fachkräften der Sozialen Arbeit.<sup>125</sup> „Beschreibungen und Erzählungen werden unmittelbar verstanden und können von unterschiedlichen Individuen gleichermaßen erzählt, erweitert und fortgesetzt werden“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 363), weil die Befragten einen gemeinsamen konjunktiven

---

<sup>124</sup> Grundsätzlich wird die Meinung der Gruppe so lange als ein Gruppenprodukt verstanden, bis sich aufgrund zu divergenter Diskurse eine Gruppenmeinung nicht mehr argumentieren lässt, sondern von unterschiedlichen Orientierungsrahmen ausgegangen werden muss. Auf divergente Diskursmuster wird an dieser Stelle allerdings noch nicht näher eingegangen. Siehe dazu die Ausführungen zur Diskursorganisation (Kapitel 5.2.4).

<sup>125</sup> Auch wenn davon ausgegangen werden kann, dass sich Fachkräfte der Sozialen Arbeit grundsätzlich relativ implizit verständigen können, selbst wenn sie nicht Teil des gleichen Teams sind, wurden für die durchgeführten Gruppendiskussionen bestehende Teams befragt und nicht künstlich für die Diskussion zusammen gesetzte Gruppen von Fachkräften. Auf die Gründe dafür wird in Kapitel 5.2.3 näher eingegangen.

Erfahrungshintergrund teilen und das unabhängig davon, ob sie sich persönlich kennen oder nicht. Der Erfahrungshintergrund entspringt den ähnlichen beruflichen Erfahrungen und einer ähnlichen beruflichen Sozialisation. Personen der gleichen Berufsgruppe, wie im vorliegenden Fall, sind also in der Lage, einander auf eine Weise zu verstehen, die verdeutlicht, dass die Verständigung letztlich nicht auf den allgemeinen Bedeutungen von Begriffen und Sprache beruht, sondern auf dem geteilten Erfahrungsraum. Erst dieser ermöglicht diese implizite Form der Verständigung, die es überflüssig macht, einander alles zuerst erklären zu müssen. An dieser Stelle setzt auch die für die Dokumentarische Methode relevante Unterscheidung von *Verstehen* und *Interpretieren* an. Verstehen können wir erst, wenn wir die Alltagspraxis, den Kontext, den Erlebniszusammenhang sowie den Erfahrungsraum kennen, in den eine gewisse Äußerung hineingehört:

Diejenigen, die durch gemeinsame Erlebniszusammenhänge miteinander verbunden sind, die zu einem bestimmten ‚Erfahrungsraum‘ gehören, verstehen einander unmittelbar. Sie müssen einander nicht erst interpretieren. Damit verbunden sind zwei fundamental unterschiedliche Modi der Erfahrung bzw. der Sozialität: die auf unmittelbarem Verstehen basierende ‚konjunktive‘ Erfahrung und die in wechselseitiger Interpretation sich vollziehende ‚kommunikative‘ Beziehung. (Bohnsack, 2021, S. 63)

Die erste Sinnenebene, der immanente und damit explizite Sinngehalt, betrifft die allgemeine Bedeutung eines Textinhalts oder einer Handlung und wird auch als Objektsinn bezeichnet. Die zweite Sinnenebene, der nur implizit vorhandene Sinngehalt, also der Dokumentsinn, meint das, „was in menschlichen Entäußerungen über den immanenten Sinngehalt hinaus ausdrucksmäßig repräsentiert ist und was in der Alltagsinteraktion intuitiv verstanden wird“ (Strübing, 2013, S. 505). Wenn in der Dokumentarischen Methode überwiegend von (formulierender und reflektierender) Interpretation die Rede ist und eben nicht von Verstehen, „so deshalb, weil von wissenschaftlicher Relevanz lediglich solche Verstehensleistungen sind, die begrifflich expliziert, d.h. sprachlich formuliert sind“ (Bohnsack, 2021, S. 133). Solche Verstehensleistungen sind im Sinne Mannheims Interpretationen; denn Verstehen wäre *ohne Worte* und eben nur auf dieser impliziten Ebene zu verorten. Durch den Vorgang des begrifflichen Explizierens wird das eigentlich nicht zugängliche Verstehen erarbeitet und damit zu einer Interpretation dessen, was gemeint sein könnte, wenn sich die am konjunktiven Erfahrungsraum Beteiligten *verstehen* (siehe auch Mannheim, 1964, S. 400 ff.).

In Gruppendiskussionen mit Teams respektive in Diskussionen einer Gruppe von Fachkräften, die in der gleichen Organisation arbeiten, sind die entsprechenden Voraussetzungen einer solch

konjunktiven Verständigung idealtypisch gegeben. Idealtypischer noch als in extra für die Diskussion zusammen gestellten Gruppen von Fachkräften, weil im Falle von Teams auch Erklärungen zum konkreten organisationalen Kontext unnötig werden. An dieser Stelle soll auch das Offensichtliche festgehalten werden, nämlich inwiefern die Erhebungsform der Gruppendiskussion in besonderer Weise dafür geeignet ist, eben solche konjunktiven Erfahrungsräumen von Gruppen für die Erhebung und anschließende Rekonstruktion erfahrbar werden zu lassen. Wenn im Gruppendiskurs das implizite Wissen aktualisiert wird, das bestimmten Gruppen immanent ist, ist es sinnvoll, diese soziale Einheit direkt der Untersuchung zugänglich zu machen. Teilweise wird die Gruppendiskussion so eng mit der Dokumentarischen Methode verknüpft, dass sie nur zu verstehen ist, „wenn der wesentliche methodologische Kristallisationspunkt der dokumentarischen Interpretation mitgedacht wird“ (Nentwig-Gesemann, 2010, S. 259). Der geteilte Kristallisationspunkt besteht also darin, dass die Rekonstruktion von handlungsleitenden Orientierungen und impliziten Wissensbeständen für den empirischen Zugriff auf soziale Kontexte, konjunktive Erfahrungszusammenhänge und ihr handlungsleitendes Potenzial, und damit Gruppen, angewiesen ist.

„Kritische Stimmen weisen darauf hin, dass es im Zeitalter der digitalen Vernetzung nicht mehr notwendig sei, Menschen zu einer Diskussion in Gruppen in einem Raum zu versammeln“ (Kühn & Koschel, 2018, S. VII-VIII). Gruppendiskussionen verlieren durch den sozialen Wandel allerdings nicht an Bedeutung, sondern werden eher wichtiger, gerade weil sie nach wie vor ein Format darstellen, in dessen Rahmen sich die Teilnehmenden unter Einhaltung sozialer Konventionen über ein Thema austauschen können. Austauschen auch im Sinne des Gedankenmachens über Zusammenhänge, die bereits präreflexiv Einfluss hatten auf das Verhalten, auf gewisse Praktiken, ohne dass eine kognitive Auseinandersetzung damit vorgängig stattgefunden hätte. Gerade für den Umgang mit Digitalen Medien wird von solchen Verhaltenseinflüssen ausgegangen, die die Nutzung antreiben oder notwendig erscheinen lassen, auch wenn die Einstellungen dazu noch nicht abschließend gebildet wurden oder noch im Impliziten verbleiben.

Spannend ist im Zusammenspiel der beiden gewählten methodischen Zugänge aus den Teilstudien eins und zwei neben den grundsätzlich unterschiedlichen Begriffen von *Verstehen* auch das unterschiedliche Verhältnis des Gegenstandsbezugs zu den Methoden. Während mit der Online-Befragung ein doppelter Gegenstandsbezug zum Untersuchungsthema hergestellt wird, indem die Befragung zu Digitalen Medien via Smartphone, Tablet, Laptop oder PC stattfindet, wird mit der Gruppendiskussion, als Erhebungsform im sozialen Austausch, ein maximaler Kontrast hergestellt.

Die Erhebungsmethode der Gruppendiskussion geht auf Mangold (1960) zurück und wurde in den neunziger Jahren von Bohnsack (2021; in der 10. Aufl.) weiter entwickelt. Die Gruppendiskussionen werden in der Auffassung Mangolds als Dokumente für informelle Gruppenmeinungen (im Sinne eines Konsens über ein bestimmtes Thema) gesehen, die die individuellen Meinungen beeinflussen (Lamnek, 2005, S. 56-58), während Bohnsack weiterführend davon ausgeht, dass in der Gruppendiskussion kollektive Phänomene aktualisiert und sichtbar werden, die sich in den kollektiven Erfahrungsräumen von Gruppen auch außerhalb der Diskussion widerspiegeln (Bohnsack, 2013, S. 208-209; Lamnek, 2005, S. 59-60). Damit folgt er einem Verständnis des Kollektiven, wie es „sich in der Wissenssoziologie Mannheims findet, der Denkstile mit Sozialem in Relation setzt und damit auf deren Seinsverbundenheit bzw. Standortgebundenheit verweist“ (Lamnek, 2005, S. 60).

Vor dem Hintergrund des vorliegenden Projekts als Mixed-Methods-Design ist bedeutend, dass Lamnek (2005, S. 71), der die Gruppendiskussion unter anderem als Hypothesen generierend-explorativ beschreibt, die Gruppendiskussion gleichzeitig nicht auf diese explorative Funktion reduzieren will: Die Gruppendiskussion kann in der Auffassung Lamneks (2005) ebenfalls als Korrektiv zur individuellen Fragebogenerhebung eingesetzt werden. Standardisierte „Erhebungsinstrumente können trotz Pretest etc. das Spektrum der Einstellungen und Meinungen nur unzureichend und die Relevanzsysteme der Betroffenen eventuell überhaupt nicht erfassen“ (S. 73), weshalb in einem Mixed-Methods-Vorgehen die Methodenintegration durchaus auch auf die hier gewählte Weise konzipiert werden kann; nämlich dass die Resultate aus der quantitativen Studie mittels Auswertung von Gruppendiskussionen plausibilisiert respektive überhaupt erst verstehend interpretiert werden können. Gerade der Zusammenhang der individuellen Nutzungspraktiken Digitaler Medien im beruflichen Kontext und den Einstellungen der Fachkräfte mit den entsprechenden Bedeutungszuschreibungen für den beruflichen Kontext lässt sich nicht ohne Weiteres auf Basis des Fragebogens beantworten. Erst ein rekonstruktives Verfahren ermöglicht die Beleuchtung der genannten Zusammenhänge. Die Gruppendiskussion, die mit einer rekonstruktiven Auswertungsmethode kombiniert wird, ist nicht zuletzt deshalb ein Verfahren, das öfters im Rahmen von Mixed-Methods-Vorgehen eingesetzt wird (Lamnek, 2005, S. 75).

### 5.2.3 Datenerhebung: Gruppendiskussion

Befragt werden sollen Teams aus unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Bereits bestehende Teams deshalb, weil sich diese als Realgruppen besonders dafür eignen, selbstläufige Diskussionen zu evozieren über eine soziale Wirklichkeit, die die Gruppenzugehörigen teilen (Lamnek, 2005, S. 107). Im Gegensatz dazu müssen sich Gruppen, die ausschließlich im Rahmen einer Gruppendiskussion zusammengestellt werden, zuerst finden und sich als Gruppe konstituieren, bevor sich eine Selbstläufigkeit einstellen kann. Selbst wenn die Diskussionsgruppen auch in diesem Fall auf Basis einer geteilten, sozialen Wirklichkeit eingeteilt wurden, also beispielsweise alle Diskussionsteilnehmenden im genau gleichen Handlungsfeld arbeiten würden. Zusammengestellte Gruppen weisen eine weniger hohe Naturalizität auf und damit weniger externe Validität, weil gerade die Natürlichkeit der Erhebungssituation ein Gütekriterium qualitativer Verfahren darstellt (Kutscher, 2003, S. 387). Zudem kann es bei einmalig zusammengestellten Gruppen trotz geteilten Erfahrungshintergründen (beispielsweise aufgrund der Tätigkeit im gleichen Handlungsfeld) sein, dass die Gruppe Zeit braucht, sich ihre jeweiligen Organisationen näher zu bringen, was auf Kosten der Diskussion des tatsächlichen Themas gehen würde. Bereits bestehende Teams kennen sich, haben in Bezug auf die Äußerung eigener, auch kritischer Meinungen in der Gruppendiskussion bereits ein Fundament, da zwischen den Gruppenmitgliedern ein gewisses Vertrauen besteht. Unter diesen Vorzeichen kann die Diskussion rasch beginnen und unter erwartbarer Offenheit stattfinden (Lamnek, 2005, S. 108–109).<sup>126</sup> Im Rahmen der Testung des qualitativen Erhebungsinstruments wurde eine Gruppe von Fachkräften befragt, die nicht einer Realgruppe entsprach. Für den Test wurden mehrere Fachkräfte mit möglichst diversen Handlungsfeldhintergründen und unterschiedlichen Ausbildungshintergründen zusammengebracht. Das ermöglichte einerseits eine bessere Einschätzung hinsichtlich des Entscheids Realgruppen zu befragen und andererseits ein besseres Verständnis in Bezug auf einen gemeinsamen konjunktiven Erfahrungshintergrund, selbst wenn Teams verglichen werden sollen, die in unterschiedlichen Handlungsfeldern und mit unterschiedlichen Adressat\*innen zusammenarbeiten. Die Auswertung dieser Test-Gruppendiskussion bestätigte die gemachten Überlegungen grundsätzlich: Beispielsweise, dass viel Zeit für das gegenseitige Erfragen und Erfahren von organisationspezifischen Unterschieden verwendet wird, die der inhaltlichen Diskussion dann fehlt. Zudem konnte auch Zurückhaltung in Bezug auf eigene Wortmeldungen gesehen werden, weil sich die Teilnehmenden vorgängig nicht kannten und

---

<sup>126</sup> Damit soll nicht ausgeklammert werden, dass auch in bestehenden Teams latente Spannungen oder sogar manifeste Konflikte vorhanden sein können. Aber selbst in diesem Fall wird eine Gruppendiskussion rascher in Gang kommen können, weil keine Zeit aufgebracht werden muss, dass sich alle erst kennenlernen und ein erstes Mal in Kontakt kommen können.

sich nicht zu sehr gegenseitig widersprechen wollten. In Bezug auf den konjunktiven Erfahrungsraum in der Nutzung Digitaler Medien im Allgemeinen zeigte sich eine rasch mögliche Verständigung und teilweise ähnliche Bewertung gewisser Entwicklungen, selbst wenn die konkreten Erfahrungen aufgrund unterschiedlicher Erfordernisse der Arbeitsstellen und Adressat\*innengruppen andere sind. Die Test-Gruppendiskussion legte also insgesamt nahe, dass die Befragung von Realgruppen bessere Diskussionen erbringen wird sowie dass der konjunktive Erfahrungsraum über unterschiedliche Felder der Sozialen Arbeit geteilt oder mindestens gegenseitig verstanden wird.<sup>127</sup>

Um ein möglichst breites Bild der Situation in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit zu erhalten, werden nach den gemachten Erfahrungen der Test-Gruppendiskussion Teams aus unterschiedlichen Handlungsfeldern befragt. Das gleiche Ziel wurde bereits mit dem Versand des Fragebogens verfolgt. Auch dieser wird gesamtschweizerisch an alle Fachkräfte versandt (auch an jene, die sich selbst zu dieser Gruppe zählen, aber vielleicht nicht über eine einschlägige Ausbildung verfügen). Die Handlungsfelder, die im Rahmen der Gruppendiskussionen abgedeckt werden sollen, werden entlang der Gruppen von Handlungsfeldern bestimmt, die sich auf Basis der Befragungsdaten zusammenfassen liessen. Das heißt, eine Gruppe respektive ein Team soll aus der *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* stammen, ein Team soll der *Beratung in freiwilligen Kontexten* entsprechen, eine Gruppe soll den *Offenen Arbeitsfeldern und den Arbeitsfeldern der Soziokultur* zugewiesen werden können und mindestens ein Team soll aus der *Stationären Arbeit mit Kindern und Jugendlichen oder Menschen mit einer Behinderung* sein.

### **5.2.3.1 Rekrutierung der Gruppen und Vorbereitung des Befragungsinstruments**

Damit die Teams aus unterschiedlichen Regionen der Schweiz stammen, wie auch der Fragebogen in alle Regionen der Schweiz versandt wurde, wurden unterschiedliche Zugangswege zur Rekrutierung der Teams begangen. Als Erstes wurde ein kurzer Online-Artikel über die Zwischenergebnisse der quantitativen Befragung lanciert, in welchem interessierte Teams aufgefordert wurden, sich zwecks Teilnahme an einer Gruppendiskussion bei der Autorin der vorliegenden Arbeit zu melden. Obwohl der Artikel mit entsprechendem Aufruf auf einer schweizweit beachteten Seite erschienen ist, reichte diese Aufforderung nicht, um die entsprechenden Teams für eine Gruppendiskussion zu gewinnen. Als Zweites wurde deshalb im Rahmen verschiedener Veranstaltungen (beispielsweise im Rahmen eines Sounding-Boards eines

---

<sup>127</sup> Auf konkrete Unterschiede zwischen den Gruppen respektive unterschiedliche Zusammensetzungen und deren Auswirkungen auf den Diskussionsverlauf wird im Rahmen der Fallvorstellung (Kapitel 7.1 bis 7.6) näher eingegangen.



schweizweiten Projekts zur Digitalisierung stationärer Einrichtungen sowie anlässlich eines Vortrags und verschiedener Austauschgremien zum Thema Digitalisierung) ein konkreter Aufruf durch die Studiendurchführende lanciert. Diese persönliche Form des Aufrufs erreichte vorwiegend Organisationsleitende oder Personen mit Führungsaufgaben und so konnten fünf der insgesamt sechs befragten Teams rekrutiert werden. Den Organisationsleitenden, die auf diesem Weg erreicht werden, kommt auf diese Weise der Rekrutierung die Funktion einer Gatekeeper-Person<sup>128</sup> zu, die das Anliegen mit gewissen Einflussmöglichkeiten auf den Entscheid zur Teilnahme an der Gruppendiskussion in die eigene Organisation zurückträgt, was sicherlich zum Erfolg dieser Rekrutierungsweise beigetragen hat (vgl. dazu Merckens, 2019, S. 288). Mit den auf diesem Weg gefundenen Teams sind drei der vier Gruppen von Handlungsfeldern abgedeckt. Zur Erreichung der letzten Gruppe von Handlungsfeldern, der *Beratung im freiwilligen Kontext*, wurden als letzte Rekrutierungsform direkte E-Mailanfragen an potenzielle Institutionen versandt. Insgesamt wurden nacheinander vier große Institutionen an der Schnittstelle zum Gesundheits- und Behindertenwesen angeschrieben, wobei letztlich eine Institution ihre Zustimmung zur Gruppendiskussion erteilte. In allen Fällen und Formen der Anfrage wurde der gleiche Flyer verwendet. Das heißt, auch bei der sich verändernden Form der Anfrage verfügten die Organisationen und Teams immer über das gleiche Vorwissen zum Thema und erhielten den inhaltlich gleichen Aufruf zur Teilnahme (siehe Anhang B).<sup>129</sup> Der Flyer wurde entsprechend so gestaltet, dass er einen hohen Aufforderungscharakter aufwies, ohne zu viele inhaltliche Anhaltspunkte zu liefern und damit die Gruppendiskussion unbeabsichtigt zu beeinflussen<sup>130</sup> (Kutscher, 2003, S. 388).

Aufgrund der geforderten Teilnehmendenzahl von mindestens sechs Diskussionsteilnehmenden kommen kleinere und Kleinstorganisationen nicht infrage, was die Rekrutierung der Teams erschwerte, weil viele Organisationen von vornherein ausgeschlossen waren. In der Literatur wird von Idealgruppengrößen für Gruppendiskussionen von zwischen sechs und fünfzehn

---

<sup>128</sup> Gatekeeper-Personen müssen nicht per se Organisationsleitende sein, allerdings kommt den Leitungspersonen in eher hierarchisch geführten Organisationen der letzte Entscheid zu, ob eine Befragung des Teams gemacht werden konnte oder nicht, weshalb es an dieser Stelle hilfreich war, gleich auf dieser Ebene die Verbreitung des Anliegens und Rekrutierung von Teams anzusetzen. Zum Begriff *Gatekeeper* vgl. Wolff (2019, S. 342).

<sup>129</sup> Es wurde versucht, auch ein Team in der französischsprachigen Schweiz für eine Gruppendiskussion zu finden. Der Flyer lag entsprechend in deutscher und französischer Sprache vor. Allerdings war die Unterscheidung der Gruppen von Handlungsfeldern letztlich wichtiger als die regionale Verteilung der Gruppen. Gerade die regionale Verteilung wurde auch in der quantitativen Befragung nicht systematisch erhoben und der Anteil der französischsprachigen Fachkräfte in der Schweiz ist im Verhältnis deutlich geringer.

<sup>130</sup> In einer Gruppendiskussion ist aufgefallen, dass durch den Titel des Flyers (Lust und Frust Digitaler Medien – Diskutieren wir darüber!) einige Redebeiträge diese Färbung von Vor- und Nachteilen Digitaler Medien annahmen. Dieser Umstand wird auf der Ebene der Analyse mitberücksichtigt.

Personen ausgegangen (Kutscher, 2003, S. 387; Lamnek, 2005, S. 109-113), wobei einzelne Vertreter\*innen auch von kleineren Gruppen ausgehen.<sup>131</sup> Aufgrund der divergierenden Auffassungen wird für das vorliegende Projekt davon ausgegangen, dass es besonders wichtig ist, dass sich die Teilnehmenden im Sinne von Realgruppen bereits kennen, dass es eine Mindestgröße von 6 Teilnehmenden braucht und ansonsten keine weiteren Vorgaben betreffend Gruppengröße und Gruppenzusammenstellung gemacht werden, um nicht durch zu viele Ausschlussgründe die Rekrutierung weiter zu erschweren (vgl. dazu Kühn & Koschel, 2018, S. 15). So wurde beispielsweise nicht ausgeschlossen, dass gleichermaßen Vorgesetzte wie auch denen unterstellte Fachkräfte an der gleichen Gruppendiskussion teilnehmen und es wurden keine Vorgaben hinsichtlich der Geschlechterverteilung oder des (Dienst-)Alters der Diskussionsteilnehmenden gemacht.

Letztlich wurden sechs Gruppendiskussionen in folgender Reihenfolge erhoben mit der angegebenen Handlungsfeldzuteilung und der entsprechend vermerkten Anzahl Teilnehmenden:

**Tabelle 6**

***Handlungsfeldzuteilung und Anzahl Teilnehmende je Gruppendiskussion***

Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wohngruppe für männliche Jugendliche und junge Erwachsene mit speziellem Förderbedarf oder angeordneten, gesetzlichen Maßnahmen (8 Diskussionsteilnehmende)</li> <li>2. Schulheim für Kinder und Jugendliche mit speziellem, schulischen Förderbedarf (7 Diskussionsteilnehmende)</li> </ol>
Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kinder- und Jugendfachstelle mit Schwerpunkt Offene Kinder- und Jugendarbeit (13 Diskussionsteilnehmende)</li> </ol>
Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sozialdienst mit Schwerpunkt Sozialhilfe und Kindes- und Erwachsenenschutz (7 Diskussionsteilnehmende)</li> <li>5. Flüchtlingssozialdienst (6 Diskussionsteilnehmende)</li> </ol>
Beratung im freiwilligen Kontext	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Spitalsozialdienst (6 Diskussionsteilnehmende)</li> </ol>

Quelle: Gruppendiskussionen Digitale Medien

<sup>131</sup> Die Auswertung der Daten hat ergeben, dass kleinere Gruppen in Bezug auf die Auswertungsschritte der Dokumentarischen Methode durchaus einfacher handhabbar gewesen wären. Gerade die Diskussionsbewegungen Thema-Reaktion-Reaktion auf Reaktion waren in den Gruppen mit mehr als sechs Teilnehmenden schwer nachvollziehbar, was die Auswertung insgesamt sehr anspruchsvoll werden ließ respektive zeitaufwendig war.

Die sechs Gruppen stammen aus drei unterschiedlichen Kantonen der Schweiz (je zwei Teams aus dem gleichen Kanton) und gleichzeitig aus sechs unterschiedlichen Städten, Gemeinden respektive Regionen. Die Erhebungen fanden zwischen Januar 2020 und Oktober 2020 statt.<sup>132</sup>

### ***5.2.3.2 Zusammensetzung und Sampling der Gruppen***

Nachdem für die Auswahl der Teams bereits die unterschiedlichen Gruppen von Handlungsfeldern aus der quantitativen Befragung zugrunde gelegt wurden, wurde bei der Auswahl auf weitere Unterscheidungsmerkmale geachtet, damit sich die Gruppen maximal voneinander unterscheiden (Merkens, 2019, S. 290-294). Es wurde unter anderem auf Unterscheidungsmerkmale geachtet, die auch in der quantitativen Studie erhoben wurden, ohne dass im Rahmen der Auswertung der quantitativen Daten bereits der Einfluss dieser Merkmale auf die Nutzung oder die Einstellung zu Digitalen Medien hätte detektiert werden können. So wird beispielsweise darauf geachtet, dass die Gruppen mit unterschiedlichen Adressat\*innen zusammenarbeiten:

- Die Gruppen 1, 2 und 3 arbeiten alle mit Kindern und Jugendlichen.
- Die Gruppen 4, 5 und 6 eher mit Erwachsenen. Wobei Gruppe 6 auch mit einem größeren Teil an älteren Menschen zusammen arbeitet sowie Gruppe 4 punktuell ebenfalls.

Zudem wird darauf geachtet, dass gewisse Themen, in denen die Soziale Arbeit Expertise hat, vertreten sind:

- Gruppen 4 und 5 arbeiten schwerpunktmäßig mit Menschen zusammen, die von Armut betroffen sind.
- Gruppe 4 arbeitet mit Personen zusammen, die im Rahmen gesetzlicher Maßnahmen zur Zusammenarbeit aufgefordert oder angeordnet sind.
- Gruppe 5 arbeitet mit Menschen mit einer Fluchtgeschichte zusammen. Die Adressat\*innen verfügen nicht über die Schweizerstaatsbürgerschaft (aber über einen geregelten Aufenthalt in der Schweiz). Die Themen Migration und Flucht sind Bestandteil der Arbeit von Gruppe 5.
- Gruppe 2 arbeitet mit Kindern und Jugendlichen zusammen, die einen speziellen Förderbedarf haben und deshalb nicht in einer Regelschule beschult werden. Die Themen Lernbehinderung und eingeschränkte berufliche Anschlussmöglichkeiten sind für die Arbeit relevant.

---

<sup>132</sup> Zwischen der Erhebung der fünften und sechsten Gruppendiskussion ist nicht nur ein längerer Abstand aufgrund der etwas erschwerten Rekrutierung der letzten Gruppe, sondern auch aufgrund des weltweiten, Coronapandemie bedingten Lockdowns.

- Gruppe 1 arbeitet mit männlichen Jugendlichen und jungen Erwachsenen zusammen, die den Einstieg in die Erwerbsarbeit (respektive in die nachobligatorische Ausbildung) nicht oder noch nicht geschafft haben und teilweise bereits mit dem Gesetz in Konflikt geraten sind.
- Gruppe 3 arbeitet aufgrund des offenen Auftrags sehr projektbasiert und nach Methoden der soziokulturellen Animation<sup>133</sup>.
- Gruppe 6 als Spitalsozialdienst arbeitet an der Schnittstelle Sozial- und Gesundheitswesen und verfügt über die entsprechende Expertise zum Thema Gesundheit.

Weitere Kontrastierungsmerkmale, die sich aufgrund von Gruppenzusammenstellungen ergeben haben (beispielsweise die Anwesenheit von vorgesetzten Personen oder der Zeitpunkt der Erhebung vor respektive nach der ersten Phase der Coronapandemie), waren nicht beabsichtigt und werden im Rahmen der Fallbeschreibungen (Kapitel 7.1 bis 7.6) aufgenommen und im gebotenen Fall in der Auswertung mitberücksichtigt.

Mit insgesamt sechs Gruppendiskussionen wird davon ausgegangen, eine adäquate Anzahl von Diskussionen geführt zu haben, die einen ausreichend großen Datenkorpus generieren werden, um die Untersuchungsfrage in ihrer qualitativen Ausprägung untersuchen zu können.

### ***5.2.3.3 Erhebung der Diskussionen: Erzählstimulus und Leitfragen***

In der vorliegenden Teilstudie zwei geht es, wie eingangs Kapitel 5 ausgeführt, nicht um die grundständige Exploration des Untersuchungsphänomens. Dafür wird mit der quantitativen Teilstudie eins eine zu ausführliche Basis gelegt, auf der Teilstudie zwei aufbauen soll. Die Erarbeitung des Erzählstimulus sowie die Erarbeitung der Leitfragen erfolgt demnach in Rückkoppelung an die erste Auswertung der quantitativen Daten (Lamnek, 2005, S. 93; siehe Anhang C).

Um so rasch wie möglich die Situation einer selbstläufigen Gruppendiskussion zu evozieren<sup>134</sup>, wird ein Anfangsstimulus erarbeitet, der die befragten Teams auf das Thema einstimmen und rasch in den gemeinsamen Austausch kommen lassen soll. Dazu werden die Gruppen von Digitalen Medien, wie sie entsprechend der Resultate aus der quantitativen Befragung gebildet

---

<sup>133</sup> Wie in Fußnote 44 bereits erläutert, umfasst der Bereich der soziokulturellen Animation in der Schweiz die Handlungsfelder Offene Kinder- und Jugendarbeit sowie Gemeinwesenarbeit. Entsprechend sind in diesen Handlungsfelder andere Methoden wichtig als in Handlungsfeldern, die eher Begleitung (sozialpädagogische Handlungsfelder) oder Beratung umfassen.

<sup>134</sup> Die Selbstläufigkeit von Gruppendiskussion ist mitunter ein ausgesprochenes Gütekriterium eben dieser: „Wie in allen rekonstruktiven Verfahren folgt man auch bei der Durchführung von Gruppendiskussionen einem methodologischen Grundprinzip, wonach der Forscher Bedingungen ermöglichen muss, damit sich der Fall, hier also die Gruppe, in seiner Eigenstrukturiertheit prozesshaft entfalten kann. ... Die Gruppe bestimmt somit ihre Themen selbst“ (Bohnsack, 2019, S. 380).

werden konnten (siehe Kapitel 6, Tabelle 9), in Form von Piktogrammen auf Kärtchen gedruckt. Die Diskussionsteilnehmenden werden zu Beginn der Gruppendiskussion aufgefordert, die Kärtchen gemeinsam nach deren Bedeutung für ihren Praxisalltag zu ordnen.<sup>135</sup> Aufgrund der Tatsache, dass sich die Diskussionsteilnehmenden untereinander kennen, findet lediglich eine kurze Vorstellungsrunde statt, die als Warm-Up und Einstieg in die Gruppendiskussion nicht ausreicht. Die Vorstellungsrunde ist für die Gruppendiskussionsleiterin allerdings wichtig, damit sie die Namen und die Situierung der Diskussionsteilnehmenden am Tisch notieren kann, um später Aussagen und Sprechbeiträge im Rahmen der Transkription besser eindeutig zuordnen zu können. Für die Anwesenden selbst wäre die Vorstellungsrunde nicht nötig gewesen. Die einzige Information, die im Rahmen der Vorstellungsrunde neben den Namen erfragt wurde, war die Dauer der aktuellen Anstellung.<sup>136</sup>

Die Leitfragen (siehe Anhang C) umfassten vor allem Aspekte, die im Rahmen der quantitativen Teilstudie nicht erhoben werden konnten; also beispielsweise die Frage nach dem Stellenwert der Digitalen Medien für die Adressat\*innen (indirekte Perspektive) und die Frage nach den grundsätzlichen Aufgaben der Sozialen Arbeit in Zusammenhang mit der Mediatisierung der Lebenswelten (grundsätzliche Überzeugungen in Bezug auf die eigene Profession). Ansonsten wurde darauf geachtet, dass wenige (Rück-)Fragen gestellt wurden und Themen sich wirklich zuerst erschöpfen konnten (in der Regel signalisiert durch längeres Schweigen aller Diskussionsteilnehmenden), bevor eigene thematische Richtungen in Form von Fragen eingebracht wurden. Insgesamt wird darauf geachtet, den reflexiven Prinzipien Bohnsacks (2019, S. 380-382) für die Leitung einer Gruppendiskussion zu folgen. So wird immer die ganze Gruppe als Adressatin einer Frage angesprochen. Auch bei Nachfragen aufgrund von Erzählungen einzelner Diskussionsteilnehmenden wird darauf geachtet, dass keine Dialoge entstehen, die die anderen Diskussionsteilnehmenden ausschließen. Zudem wird bereits bei der Erstellung der Leitfragen geschaut, dass keine Themen (oder zumindest keine Meinungen) vorgegeben werden, sondern Fragen sehr offen und vage formuliert werden, um die Propositionen der Diskussionsteilnehmenden möglichst wenig zu beeinflussen. Gerade zu Beginn einer Diskussion sollen alle Anstrengungen der Diskussionsleitung auf „die Herstellung von Selbstläufigkeit,

---

<sup>135</sup> Es gab insgesamt sieben Kärtchen mit folgenden Bezeichnungen für Gruppen von Digitalen Medien: *Medien beruflicher Netzwerke, Internetgestützte Arbeitsprogramme, Skype, Soziale Medien, Messenger-Dienste, E-Mail, Foren*. Zudem wurden die Unterscheidungen der Einsatzgebiete entsprechend der Operationalisierung für die Befragung auf Kärtchen abgebildet, damit sich die Teams über mögliche Verwendungszwecke und Nutzungsmöglichkeiten Gedanken machen konnten. Dazu wurden die *Externe Zusammenarbeit, die Interne Zusammenarbeit* sowie die *Klient\*innenarbeit* unterschieden.

<sup>136</sup> Für Gruppe 5 sind diese Angaben nicht bekannt. Aufgrund der Größe der Gruppe verlief die Anfangsphase dort etwas unübersichtlicher und die Angabe wurde im Rahmen der Vorstellungsrunde nicht gemacht.

Fragen ausschließlich auf die Generierung von Erzählungen und Beschreibungen gerichtet sein“ (Lamnek, 2005, S. 131), und die Provokation argumentativer Stellungnahmen vermieden werden, damit die Qualität der Diskussion die nötigen Voraussetzungen für die Auswertung aufweist. Eine direktive Phase gibt es eigentlich nur am Anfang (Vorstellungsrunde) der Gruppendiskussion. Allenfalls wurden bei der Anmoderation des Diskussionsendes und bei der letzten Aufforderung Themen zu nennen, die bis dahin keinen Eingang in die Diskussion gefunden haben, Personen expliziter angesprochen, die wenig oder keine Redezeit aufwiesen. Ansonsten wird explizit nicht in die Verteilung der Redebeiträge eingegriffen (auch nicht mit auffordernden Blicken oder Ähnlichem). Die einzigen expliziten Nachfragen wurden, wenn überhaupt, im Anschluss an den Eingangsstimulus gestellt, damit die genutzten Digitalen Medien, möglichst vollständig erfasst werden konnten, auch jene, die nicht auf den Kärtchen standen. Für die Testung des Befragungsinstruments (vor allem im Hinblick auf den Erzählstimulus) wurde in einem ersten Schritt ein Testlauf mit Kolleginnen aus dem Wissenschaftsbetrieb gemacht und in einem zweiten Schritt wurde die Testgruppendiskussion, die bereits in Kapitel 5.2.3 angesprochen wurde, zur Überprüfung und abschließenden Fertigstellung des Befragungsinstruments genutzt.

Die Diskussionsleiterin war jeweils allein bei der Erhebung der Gruppendiskussionen. Sie machte sich ausschließlich Notizen zur Abfolge der Sprecher\*innenreihenfolge, die vorgängig anmoderiert wurden. Die Reflexion der Erhebungssituation erfolgte jeweils erst im Anschluss an die Gruppendiskussionen auf der Rückfahrt. Der erarbeitete Leitfaden wurde bei allen Gruppendiskussionen verwendet, wenn auch der Erzählstimulus in der letzten Gruppendiskussion ohne die physische Verwendung der Karten erfolgen musste, da bedingt durch Coronamaßnahmen ein sehr großer Abstand zwischen allen Anwesenden einzuhalten war.

Alle Gruppendiskussionen wurden auf drei verschiedenen Tonträgern aufgezeichnet. Die Tonträger standen jeweils auf den Tischen verteilt, damit alle Anwesenden mindestens einem Aufnahmegerät sehr nahe waren. Die Aufnahmegeräte verfügten über integrierte Mikrophone, die in unterschiedlichen Räumen und mit unterschiedlicher Anzahl von Sprecher\*innen getestet wurden. Alle Diskussionsteilnehmenden gaben ihr schriftliches Einverständnis an der Gruppendiskussion teilzunehmen. In allen Fällen wurde den Diskussionsteilnehmenden von ihren Teams und/oder Vorgesetzten offengelassen, ob sie an der Diskussion teilnehmen möchten oder nicht. Einige Teams respektive Organisationen schienen die Teilnahme allerdings sehr offen angefragt zu haben. So gab es Fälle, in denen mehrere Personen der gleichen Organisation anwesend waren, die aber aus unterschiedlichen Teams stammten, oder Fällen, in denen nur eine Auswahl von Fachkräften eines (noch) größeren Teams an der Diskussion teilnahm.

Jede der durchgeführten Gruppendiskussionen dauerte mindestens eine Stunde, wobei das Mittel bei circa einer Stunde und zwanzig Minuten lag. Nur in einem Fall wurde die Zeit von Beginn an begrenzt, so dass diese Gruppendiskussion insgesamt etwas gehetzter war und nicht davon ausgegangen werden kann, dass diese aufgrund der erschöpfenden Diskussion des Themas beendet wurde, sondern eher aufgrund des klar definierten zeitlichen Rahmens.

#### ***5.2.3.4 Nachbearbeitung der Daten und Transkription***

Es wurde jeweils eine der drei Audioaufnahmen als Hauptaufzeichnung für die Transkription berücksichtigt, während die anderen beiden Aufzeichnungen herangezogen wurden, wenn etwas akustisch nicht oder schwer verständlich war (auch zur Rückversicherung, ob etwas richtig gehört wurde). Die Einverständniserklärungen zur Teilnahme mit entsprechenden Informationen zur Verwendung der Daten liegen schriftlich vor und sind nicht aufgezeichnet. Die Vorstellungsrunde (die nicht zuletzt wichtig ist für die Identifikation der Sprechstimmen) ist auf den Tonträgern zu hören und erleichtert die Transkriptionsarbeit respektive ermöglicht einen guten Einstieg. Eine Hauptschwierigkeit bei Gruppendiskussionen ist in der Regel die Zuordnung der Redebeiträge im Anschluss an die Diskussion. Zur besseren Identifikation der Redebeiträge wurde deshalb bereits während der Durchführung der Gruppendiskussion ein Protokoll durch die Diskussionsleiterin erstellt. Die Anwesenden wurden während der Vorstellungsrunde mit eindeutigen Kürzeln bezeichnet, so dass die Protokollierung in Echtzeit erfolgen konnte. Gerade bei gleichzeitigem Sprechen halfen aber auch Verlaufsprotokolle nur beschränkt, weil schon die Notation des gleichzeitigen Sprechens eine Herausforderung war. Vor allem Zwischenbemerkungen und Zwischenlacher waren schwierig einzufangen und anschließend herauszuhören; ohne Sprechprotokolle wäre die Transkription und die Zuordnung der Redebeiträge aber fast gar nicht möglich gewesen, auch angesichts dessen, dass zwischen der Erhebung der Gruppendiskussionen und der Bereinigung der Sprechprotokolle wie auch der anschließenden Transkription teilweise mehrere Wochen vergingen.<sup>137</sup>

Zur Aufbereitung des Materials gehörte das Speichern und Absichern der Daten in Originalform sowie die Übertragung und Bereinigung der Sprechprotokolle und Reflexionen der Erhebungssituationen in eine digitalisierte Form. In einem nächsten Aufbereitungsschritt wurde die Sprecher\*innenreihenfolge deshalb auf Basis des Sprechprotokolls und einem ersten Anhören der besten Aufnahme mit der Erstellung eines groben, thematischen Verlaufs der

---

<sup>137</sup> Auf Videoaufnahmen wurde, aufgrund der zusätzlichen Hemmschwelle überhaupt an einer Gruppendiskussion teilzunehmen und weil keine Bildauswertungen geplant waren, verzichtet.

Gruppendiskussion und entsprechenden Zeitmarkern in einem Excel-File abgebildet (Przyborski, 2004, S. 50).

Die Transkripte wurden von mehreren Personen erarbeitet, da die Transkriptionsarbeit nicht allein durch die Diskussionsleiterin geleistet werden kann. Dazu wurden im Rahmen der Transkription der Test-Gruppendiskussion, die durch die Diskussionsleiterin erstellt wurde, und auf Basis verschiedener Quellen abschließende Transkriptionsregeln definiert (vgl. dazu Bohnsack, 2021, S. 253; Bohnsack, Nentwig-Gesemann & Nohl, 2013, S. 399; Dresing & Pehl, 2018, S. 21). Auf Basis der Transkriptionsregeln und der Sprechprotokolle war es möglich, dass auch andere Personen, die nicht an der Gruppendiskussion selbst teilgenommen haben, die Transkriptionsarbeit übernehmen konnten. Zur Erstellung des Transkripts wurde mit der Software F4 gearbeitet.

Die Transkriptionsregeln respektive Festlegung der Notation von parasprachlichen und prosodischen Merkmalen wurden im Hinblick auf die geplante Analyse mit der Dokumentarischen Methode auf einen mittleren Detaillierungsgrad festgelegt und an Bohnsack (2021, S. 255) und Dresing und Pehl (2018, S. 21) angelehnt. So wurde zwar wörtlich transkribiert (im Vergleich zu zusammenfassend oder lautsprachlich) und auch die Satzstellung nicht bereinigt, aber die unterschiedlichen Schweizer Dialekte wurden auf Schweizer Standardsprache übersetzt. Inhaltlich relevante Dialektausdrücke wurden in Anführungszeichen gesetzt und nicht übersetzt, damit sie später bei der Auswertung berücksichtigt werden konnten. Füllwörter, Wortwiederholungen und eindeutig zuordenbare emotionale Äußerungen (wie beispielsweise Lachen) wurden ebenfalls im Transkript notiert. Die Dauer von Pausen oder Lachen wurde ausgezählt, aber nur auf die Sekunde genau, während Kleinstzäsuren im Sprechen nicht berücksichtigt wurden (beispielsweise sehr kurze Absetzer oder Schlucken). Spezifisch für Gruppendiskussionen wurde festgelegt, dass alle Sprecher\*innenwechsel mit einer neuen Zeile markiert und Überlappungen entsprechend sichtbar gemacht werden. Für die Lesbarkeit und in der Arbeit mit den Transkripten an sich werden zudem die Empfehlungen von Kowal und O'Connell (2019, S. 444–445) berücksichtigt: Diese sehen unter anderem vor, dass die Notationszeichen eindeutig sind (keine Mehrfachverwendungen) und nur im Detaillierungsgrad transkribiert werden sollen, der für die Analyse berücksichtigt wird. Des Weiteren muss deutlich zwischen Beschreibungen, Erklärungen und Interpretationen unterschieden werden und bei der Analyse darf nicht vergessen werden, dass Transkribierende als Sprachbenutzende unzuverlässig transkribieren können. Das Originalmaterial, also die Audioaufnahme, darf auch bei der Arbeit mit den Transkripten nicht vergessen werden, sondern muss im Zweifelsfall oder auch bei besonders relevanten Passagen erneut angehört werden.



### ***5.2.3.5 Die Rolle der Diskussionsleiterin***

„Auch die Forscherin ist am Erfahrungszusammenhang konjunktiven Wissens im Forschungsfeld nicht unmittelbar beteiligt, d.h. wenn sie sich das dort gültige atheoretische Wissen erschließen will, muss sie methodisch besondere Vorkehrungen treffen“ (Strübing, 2013, S. 146). Bei der bisherigen Darstellung der Datenerhebung sind entsprechende methodische Überlegungen bereits teilweise dargelegt worden. Inhaltlich haben sie vor allem im Hinblick auf die Erstellung des Ablaufs der Gruppendiskussionen (Eingangsaufgabe, Leitfragen, Überlegungen zu exmanenten Nachfragen und notwendigen Rahmeninformationen zu den Gruppendiskussionen) eine wichtige Rolle gespielt. Es sollte mitunter aber nicht überraschen, dass die Umsetzung dieser methodischen Vorkehrungen, gerade im Hinblick auf die reflexiven Prinzipien, wie sie Bohnsack (2019, S. 380–382) beschreibt, nicht bei jeder der sechs durchgeführten Gruppendiskussionen gleich gut gelungen ist. Dabei spielten einerseits die Größe der Gruppe eine Rolle (je größer die Gruppe war, desto anspruchsvoller war die Leitung der Diskussion) und die Selbstläufigkeit der Diskussionen. Während einige Gruppen so selbstläufig funktionierten, dass kaum Fragen gestellt werden mussten (konnten), haben andere Gruppen durch ihre Zurückhaltung mehr Moderation durch die Diskussionsleiterin benötigt. Spannend war zudem, wie die Diskussionsteilnehmenden die Diskussionsleiterin wahrgenommen haben. Während für einige stärker die sozialwissenschaftliche Ausrichtung des Vorhabens eine Rolle gespielt hat (und damit die Diskussionsleiterin als Forscherin wahrgenommen wurde), stand für andere eher die Hochschulzugehörigkeit der Diskussionsleiterin im Zentrum (weshalb stärker die Ausbildung der Sozialen Arbeit und die Diskussionsleiterin als Dozentin im Vordergrund standen). In keinem der Fälle hat die professionelle Prägung der Diskussionsleiterin als Sozialarbeiterin eine wahrnehmbare Rolle gespielt. Für die Diskussionsleiterin selbst spielte die Identifikation als Fachkraft der Sozialen Arbeit allerdings eine große Rolle. Gerade deshalb wurde sehr aktiv versucht, die eigene Rolle als Diskussionsleiterin zurückhaltend zu gestalten, damit die Gruppen die Diskussionsleiterin nicht in die Diskussionen einzubauen versuchten. Das Aushalten von Pausen war dabei eine besondere Herausforderung. Der Grundsatz, die Prägung der Themen durch Fragen oder Propositionen durch die Diskussionsleiterin zu vermeiden, war besonders in stillen Momenten schwierig umzusetzen. Als Fachkraft der Sozialen Arbeit verfügte die Diskussionsleiterin zudem über einen voraussetzungsvollen Zugang zur konjunktiven Erfahrungswelt der Befragten und fühlte sich oftmals als Teil davon. Gerade diese Identifikation mit den Fachkräften (vor allem in den Handlungsfeldern, in denen die Diskussionsleiterin selbst gearbeitet hatte) und dem Untersuchungsfeld an sich musste durch eine sehr bewusste Rollenübernahme als Diskussionsleiterin und damit Außenstehende kontrolliert werden. Die

Auseinandersetzung mit der theoretischen Rahmung der Untersuchung in den Jahren vor der tatsächlichen Erhebung der Gruppendiskussionen half ebenfalls bei der Einnahme der nötigen Distanz zu den Fachkräften in den Gruppendiskussionen, um nicht die Erhebungssituation auf eine einseitige und ungebührliche Weise zu beeinflussen. Die Identifikation der Diskussionsleiterin als Fachkraft wird auch in Zusammenhang mit der Datenauswertung und der damit verbundenen Standortgebundenheit der Forscherin reflektiert und kontrolliert werden müssen. Auf die Standortgebundenheit der Forscherin im Sinne der Dokumentarischen Methode wird in den nun folgenden Erläuterungen zu den Auswertungsschritten der Methode näher eingegangen.

## **5.2.4 Datenauswertung: Dokumentarische Methode**

Das Vorgehen bei der Dokumentarischen Methode umfasst grundsätzlich zwei Arbeitsschritte: Das Verfassen einer formulierenden Interpretation, um einen Überblick über den thematischen Verlauf und die zentralen Inhalte zu erhalten, sowie das Erstellen einer reflektierenden Interpretation, die die entsprechenden Orientierungsrahmen einer Gruppe hervorbringen soll und der eigentlichen rekonstruktiven Analyse des Materials dient. Die unterschiedlichen Schritte der Dokumentarischen Methode dienen dazu, die analytische Trennung der beiden Sinnebenen, also des immanenten Sinngehalts wie auch des Dokumentsinns, vorzunehmen (vgl. dazu Bohnsack, 2021; Kromrey et al., 2016; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021; Strübing, 2013).

### ***5.2.4.1 Aufbereitung der Daten und thematischer Verlauf***

Der thematische Verlauf wird auf Basis der Audioaufnahme über die gesamte Gruppendiskussion erstellt, wozu diese in Ober- und Unterthemen gegliedert und notiert wird, wer die Themen initiiert (also die Gruppenleitung oder jemand der Befragten). Phasen der Diskussion, in denen ein Thema bearbeitet wird, werden *Passagen* genannt und bilden die kleinste Einheit für einzelne Interpretationen. Die Erstellung des thematischen Verlaufs dient dazu, für die Interpretation relevante Passagen zu erkennen. Bei der Auswahl der relevanten Passagen sind formale Merkmale der Interaktion und des Textes relevant, beispielsweise, ob Sprecher\*innenwechsel rasch erfolgen, ob Themen selbstläufig diskutiert werden oder eher die Gruppenleitung die Bearbeitung anstößt: „Wenn sich Passagen formal augenfällig vom Rest des Diskurses unterscheiden, ist das in der Regel ein Hinweis auf fokussierte Stellen. ... Sie weisen eine hohe interaktive und metaphorische Dichte (in Relation zu anderen Passagen derselben Gruppendiskussion) auf“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 369). Des Weiteren werden Passagen auch nach inhaltlichen Merkmalen, in Bezug auf die zu untersuchende Ausgangsfrage, ausgewählt und im Verlaufe der Auswertungen auch aufgrund der komparativen Analyse mehrerer Gespräche

(Bohnsack, 2021, S. 139). Grundsätzlich zählen Eingangs- oder Anfangspassagen zu den wichtigen Passagen, weil in ihnen die erste Reaktion auf das Thema respektive die Untersuchungssituation an sich enthalten ist. „Diese Reaktion erlaubt eine erste Rekonstruktion der feld- bzw. auch fallspezifischen Relevanz der Grundannahmen, die das Forschungshandeln strukturieren. Hier zeigt sich z.B., wie das Setting der Erhebung und der Eingangsstimulus verstanden werden“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 368). In der vorliegenden Untersuchung wurden die Eingangspassagen transkribiert und untersucht, allerdings stellte sich heraus, dass diese in Bezug auf die inhaltliche Entfaltung relevanter Orientierungsrahmen eine untergeordnete Rolle spielen. Der Eingangsstimulus war wichtig, damit die Gruppendiskussionen gut starten konnten, und erlaubte einen Überblick über die genutzten Digitalen Medien sowie die Gründe, warum und wie gewisse Digitale Medien genau genutzt werden. Allerdings markierte die Anschlussfrage, was Digitale Medien für die Adressat\*innen bedeuten, den eigentlichen inhaltlichen Start der Diskussion. Inhaltliche Merkmale spielten bei der Auswahl der relevanten Passagen in vorliegender Untersuchung deshalb eine übergeordnete Rolle vor formalen Auswahlmöglichkeiten. Für alle sechs Gruppen wurde also ein thematischer Verlauf der gesamten Gruppendiskussion erstellt und auf Basis des thematischen Verlaufs wurde definiert, welche Passagen für die nähere Datenbetrachtung herangezogen werden. Es wurde Material aus allen sechs Gruppendiskussionen ausgewertet. Aufgrund der unterschiedlichen Durchführungszeitpunkte der Gruppendiskussionen<sup>138</sup> und als Folge der Auswertungsmethode, die vorsieht, dass rasch Material aus weiteren Gruppendiskussionen zur Kontrastierung herangezogen wird, wurde das Material jedoch nicht für alle Gruppendiskussionen gleich umfangreich aufbereitet<sup>139</sup>: Von den ersten fünf Gruppendiskussionen (siehe Tabelle 6) entstanden detaillierte Transkripte<sup>140</sup> zu jeweils drei, circa 15- bis 20-minütigen Passagen. Es wurde damit jeweils ungefähr Dreiviertel

---

<sup>138</sup> Gruppendiskussionen 1 bis 5 wurden zwischen Januar und Februar 2020 erhoben. Gruppendiskussion 6 wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie und entsprechender schweizweiten Maßnahmen um ein halbes Jahr verschoben und erst im Oktober 2020 durchgeführt.

<sup>139</sup> Die transkribierten Passagen wurden entsprechend des zeitlichen Verlaufs in der Gruppendiskussion von eins bis drei nummeriert, wobei die Zeilennummern in jeder Passage wieder bei eins anfangen. Zusätzliche Passagen, die lediglich paraphrasiert wurden, erhielten darauf folgend die Nummer 4, versehen mit dem Zusatz a, b oder c, entsprechend der Situierung in der Diskussion. Die Angabe von Fundstellen erfolgt also grundsätzlich in einer zeitlich, chronologischen Logik und im Muster: *Buchstabe der Gruppe\_Transkript- oder Passagennummer\_Zeilenummer (bei Transkripten) oder Zeitangabe (bei Passagen)*.

<sup>140</sup> Für das Projekt haben insgesamt drei Personen transkribiert. Die Transkriptionsregeln, die aus unterschiedlichen Quellen zusammengestellt wurden (Bohnsack, 2021, S. 253; Bohnsack et al., 2013, S. 399; Dresing & Pehl, 2018, S. 21), wurden zwecks einheitlicher Anwendung als Übersicht verschriftlicht. So wurde sichergestellt, dass alle Transkripte die gleiche Form aufwiesen und die Basis für die Auswertungen der Passagen für alle Diskussionen gleich war.

der Gesamtdiskussion transkribiert. Für die ersten vier durchgeführten Gruppendiskussionen wurden die drei transkribierten Passagen jeweils vollständig sequenzanalytisch ausgewertet.<sup>141</sup>

#### **5.2.4.2 Zur formulierenden Interpretation**

In der formulierenden Interpretation geht es darum, *was*, also auf der Ebene des immanenten und kommunikativ-generalisierbaren Sinngehalts, in einer ausgewählten Passage gesagt wird (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 370). Das Gesagte wird in einer verständlichen Sprache zusammengefasst und dabei eine thematische Feingliederung erstellt. „Diese Ebene des Sinngehalts wird im nächsten Interpretationsschritt keine Rolle mehr spielen. Die Unterscheidung der Sinnebenen ist eine analytische Trennung, die wir in dieser Form im Alltag nicht vorfinden“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 371). Durch diesen ersten Interpretationsschritt wird die Interpretation intersubjektiv überprüfbar, weil sie ein methodisch-sequenzielles Vorgehen des Interpretierens überhaupt erst möglich macht. Zudem werden die Redebeiträge in diesem Schritt bereits nicht mehr den einzelnen Sprecher\*innen zugeordnet. Es wird also bereits auf die kollektive Hervorbringung des Texts abgezielt (ebd.).

Bei diesem Schritt kann sich herausstellen, dass gewisse Worte oder Ausdrucksweisen im Versuch der Zusammenfassung keinen Sinn ergeben. Das ist ein Hinweis darauf, dass ein gewisser Ausdruck ausschließlich in Zusammenhang mit dem konjunktiven Bezugsrahmen verstanden werden kann und erst durch die reflektierende Interpretation zugänglich wird. In diesem Fall können für die formulierende Interpretation gewisse Ausdrücke oder Begriffe auch wörtlich wiedergegeben werden. Eine wörtliche Wiedergabe macht auch dann Sinn, wenn eine Reformulierung eher zu einer Verkomplizierung respektive Verlängerung des Gesagten führen würde als zu einer Zusammenfassung. Die formulierende Interpretation bleibt damit „im Bereich des ‚immanenten‘ Sinngehalts – ohne allerdings zu dessen Geltungsansprüchen (hinsichtlich Wahrheits- und Realitätsgehalt) Stellung zu nehmen“ (Bohnsack, 2021, S. 138). Die Interpretation erfolgt quasi im Orientierungsrahmen der Gruppe. Die angesprochenen Themen werden also nur zusammengefasst (im Sinne von Oberbegriffen, Überschriften oder Themen), damit eine Übersicht über den Text gewonnen werden kann. Erst in der Erweiterung der Interpretationstiefe von der formulierenden (immanenten) zur reflektierenden (dokumentarischen) Interpretation wird der Orientierungsrahmen selbst begrifflich-theoretisch expliziert. Nach Bohnsack

---

<sup>141</sup> Zur gemeinsamen Auswertung und zur Erlangung besserer Ergebnisse wurde auch die Möglichkeit zur Eingabe von Datenmaterial anlässlich verschiedener Forschungswerkstätten (u.a. Forschungswerkstatt Dokumentarische Methode Universität Zürich unter der Leitung von Prof. Dr. Silke Werner) und Kolloquien (u.a. Doktorandenkolloquium unter der Leitung von Prof. Dr. Constantin Wagner; Doktorandenkolloquium der Berner Fachhochschule unter der Leitung von Prof. Dr. Andrea Abraham und Prof. Dr. Dorian Kessler) genutzt sowie mit promovierenden Kolleginnen zusammen gearbeitet.

erfolgt dieser Übergang auch in der systemtheoretischen Logik von der Kybernetik erster zur Kybernetik zweiter Ordnung (Bohnsack, 2021, S. 138).

In der methodischen Umsetzung der Auswertung des eigenen Materials war dieser Schritt schwieriger, als zuerst angenommen wurde. Gerade im Wechsel des Datenmaterials von Audio zu Text stellte sich heraus, dass die Herausarbeitung des *Was* bereits einige Schwierigkeiten bot. So war aufgrund von Satzabbrüchen und bestimmten Formulierungen teilweise auch der kommunikativ-generalisierbare Sinn des Diskutierten nur schwer zugänglich. Przyborski und Wohlrab-Sahr (2021, S. 370) schreiben dazu auch, dass dieser Schritt je weniger Übung mit den Auswertungsschritten der Dokumentarischen Methode besteht, sich desto schwieriger gestalten wird. Umso ergiebiger war es für die daran anschließende reflektierende Interpretation (siehe Folgeabschnitt), dass die Erstellung der formulierenden Interpretation bereits eine intensive Auseinandersetzung mit dem Text erforderte. Im Herausarbeiten des *Was* wurden sozusagen bereits wichtige Hinweise für das *Wie* gefunden.

#### **5.2.4.3 Zur reflektierenden Interpretation**

In diesem Arbeitsschritt der Dokumentarischen Methode geht es darum, die zweite Sinnenebene, den Dokumentsinn, zu erschließen. Wir bewegen uns von der kommunikativ-generalisierbaren Ebene weg und beginnen mit der Erschließung der konjunktiven Ebene. Dazu werden relevante Orientierungen und Habitusformen herausgearbeitet und expliziert. „Mit Orientierungen sind Sinnmuster gemeint, die unterschiedliche (einzelne) Handlungen hervorbringen. Es handelt sich somit um Prozessstrukturen, die sich in homologer Weise in unterschiedlichen Handlungen, also auch in Sprechhandlungen und Darstellungen, reproduzieren“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 371).

An diese Orientierungen gelangt man unter anderem durch die Suche nach begrenzenden Horizonten und deren Realisierungsmöglichkeiten, ihrem sogenannten „*Enaktierungspotential*“ (Bohnsack, 1989, S. 28). Positive Horizonte bedeuten in der Dokumentarischen Methode, dass sich in der Orientierung eine Richtung und positives Ideal zeigt, sozusagen eine Vorstellung davon, wie etwas sein sollte. Negative Gegenhorizonte bedeuten eher eine Begrenzung der eigenen Orientierung. Etwas wird abgelehnt und es kommt eine Vorstellung zum Ausdruck, wie etwas nicht sein sollte (Przyborski, 2004, S. 56). Im Falle von Digitalen Medien kommt ein eher positiver Horizont zum Ausdruck, wenn damit Vorstellungen einer positiven Zukunft verbunden werden. In einem eher negativen Gegenhorizont würde eine Orientierung stehen, wenn zum Ausdruck gebracht wird, dass Digitale Medien schädlich sind und negative Konsequenzen damit verbunden werden. Daran anschließend meint Enaktierung oder *Enaktierungspotential*

dann die handlungspraktisch-alltäglichen Umsetzungen der Orientierungen (Strübing, 2013, S. 150). Also inwiefern es auf Basis der Orientierung dann zu einer bestimmten Handlung im Alltag kommt. Dabei kann die Enaktierung unproblematisch sein, weil die Orientierung in einer erfolgreichen Handlung(-spraxis) aufgeht oder sie kann zu einem Orientierungsdilemma werden, dann, wenn kein positiver Horizont (oder kein klarer) vorhanden ist und gleichzeitig ein starker negativer Gegenhorizont besteht; sich die Horizonte quasi nicht vereinbaren lassen. Der Zusammenhang von Horizonten und deren *Enaktierungspotential* wird bei Przyborski und Wohlrab-Sahr (2021, S. 373) am Beispiel von Mutterschaft verdeutlicht: Mutterschaft wird von einigen Frauen gewählt, weil sie mit dem positiven Horizont der Verwirklichung von Lebensplänen einhergeht. Wenn aber im Falle von Kindern gleichzeitig mit gesellschaftlichen Diskriminierungen gerechnet werden muss, weil zugunsten des Mutter-Seins auf berufliche Chancen verzichtet werden muss (negativer Horizont), dann sind die beiden Horizonte zur Mutterschaft eigentlich nicht vereinbar respektive dilemmatisch. Krisenhaft kann es in Gruppendiskussionen ebenfalls werden, wenn ausschließlich negative Gegenhorizonte gefunden werden. In diesem Fall weiß eine Gruppe nur, was nicht sein soll(te), hat aber keine Vorstellung davon, wie gehandelt werden respektive was der Ausgang einer bestimmten Handlung erzeugen soll. Die Folgen davon können Stillstand und das Kreisen um ein Problem sein. Doch auch wenn positive Horizonte keine Begrenzung durch negative Gegenhorizonte erfahren, bleiben sie als Handlungsgrundlage unvollständig, weil sie dann alles in sich aufnehmen, alles zulassen, jede Konsequenz. Die Fragen an den Text, wohin die verwendete Metaphorik strebt, wogegen sie sich abgrenzt und was für Handlungsmöglichkeiten sich daraus ergeben, markieren die Eckpunkte der entsprechenden Orientierungsrahmen (Przyborski, 2004, S. 56).

Der Orientierungsgehalt wird sequenzanalytisch herausgearbeitet, indem die Abfolge der vorgebrachten Äußerungen in den Blick genommen wird. Dabei sind drei unterschiedliche Interaktionszüge unter den Befragten festzustellen, um davon ausgehen zu können, dass ein Orientierungsgehalt geteilt wird (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 374 ff.): 3) die Reaktion auf 2) eine Reaktion auf 1) ein vorgebrachtes Thema respektive auf eine angedeutete Orientierung. Beispielsweise bringt eine Person das Thema *Vorteile von veganer Ernährung* ein (1) und eine andere reagiert darauf (2), indem die Person die guten Alternativprodukte aufzählt, die es mittlerweile sogar im Supermarkt zu kaufen gibt. Die letzte Person bestätigt die Ausführungen zu den guten Alternativprodukten mit einem „Ja, genau“ (3), was die drei grundsätzlichen Reaktionszüge darstellt, um zu erkennen, ob eine Orientierung eher geteilt, oder ob eine Orientierung in einer Gruppe divergent beurteilt wird. Wenn beispielsweise jemand auf das Vorbringen des Veganismus-Themas geantwortet hätte, dass ein Mensch ganz ohne Fleisch nicht gesund sein

könne und jemand anderes diese Meinung bestätigt hätte, dann wäre es eher ein Hinweis auf einen Orientierungsrahmen gewesen, der nicht geteilt wird.

Gerade hier können (auch) gedankenexperimentelle Vergleichshorizonte helfen (insbesondere, wenn entsprechende empirische Vergleichshorizonte aus dem Material noch fehlen), um die Reaktionen der Gruppe zu deuten. Und zwar indem gedankliche Vergleichshorizonte genutzt werden, um die Plausibilität einer Deutung zu prüfen und sich die Frage zu stellen, was mit einer Reaktion X auf eine Reaktion Y eigentlich gemeint sein kann (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 380). Allerdings wird die Dokumentarische Methode „umso mehr methodisch kontrollierbar je mehr die Vergleichshorizonte des Interpreteten empirisch fundiert und somit intersubjektiv nachvollziehbar und überprüfbar sind“ (Bohnsack, 2021, S. 141). Es geht also hier darum, die Standortgebundenheit der Forscherin zu beachten und möglichst transparent zu machen. Je nach Vorwissen und Kontext wird die Forscherin anderen gedankenexperimentelle Vergleichshorizonte nutzen und damit auch zu anderen Interpretationen kommen. In Kapitel 5.2.3.5 zur Rolle der Diskussionsleiterin wurde bereits erwähnt, dass die Forscherin in der vorliegenden Arbeit selbst über einen beruflichen Hintergrund als Fachkraft der Sozialen Arbeit verfügt. Sie hat damit vermeintlich relevantes Kontextwissen, dass die Interpretationen aber auch überlagern könnte, wenn die Standortgebundenheit nicht kontrolliert wird. Die Sichtbarmachung von gedankenexperimentellen Vergleichshorizonten oder theoretischen Vergleichshorizonten aus anderen Zusammenhängen im Vergleich zu aus dem Material empirisch hergeleiteten Vergleichshorizonten ist dabei wichtig und hilfreich. Um diese Form der Analyse, zu ermöglichen, muss unter anderem die formale Struktur der Interaktion in den Blick genommen werden (siehe Kapitel 5.2.4.4). Interpretationen werden mit zunehmender Auswertung des Materials tragfähiger, wenn sie auf empirische Vergleichshorizonte aus dem Material abgestützt werden können. Interpretationen, die ausschließlich auf theoretischen Vergleichshorizonten basieren, weil sie sich auch nur in einer Passage oder einem Abschnitt zeigen, werden im Verlaufe der Auswertungsarbeit hingegen tendenziell fallen gelassen.

Für die reflektierende Interpretation wurden jeweils recht lange Passagen ausgewählt, was dazu führte, dass die Interpretationen rasch umfangreich wurden. Das wiederum erschwerte die sequenziell gegliederte Übersicht des Materials. So mussten entsprechende empirische Vergleichshorizonte im Material, trotz bereits erfolgter Auswertung, oft gesucht werden und es war recht komplex in den Folgeschritt der Auswertung (komparative Analyse) einzusteigen. Die Abkehr vom *Was* (formulierende Interpretation) zum *Wie* (reflektierende Interpretation) gestaltete sich je nach Gruppe etwas einfacher oder schwieriger. Dort, wo sich die Selbstläufigkeit der Diskussion rasch einstellte, war es auch einfacher auf die performative Ebene des *Wie* zu

gelangen, als dort wo die Gruppe recht nah an den Fragen der Gruppendiskussionsleiterin blieb und/oder wo die Gruppendiskussionsleiterin das Gespräch mehr stimulieren musste. Gerade deshalb war die Auseinandersetzung mit der Diskursorganisation als Teil der reflektierenden Interpretation so wichtig. Denn nur so können diese Unterschiede zwischen den Fällen und deren Bedeutung für die Themen insgesamt beleuchtet werden.

#### **5.2.4.4 Diskursorganisation**

Im Rahmen der Diskursorganisation werden die Kommunikationstypen und Textsorten genauso in den Blick genommen wie die Diskursbewegungen.<sup>142</sup> In dieser Sprache gesprochen würden wir also nach den Interaktionszügen Proposition – Elaboration – Konklusion suchen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 378-379).<sup>143</sup>

„Die Rekonstruktion der Modi der Diskursorganisation steht dabei in einem zirkulären (reflexiven) Verhältnis zur Rekonstruktion der semantischen Gehalte (des Dokumentsinns)“ (Bohnsack & Przyborski, 2006, S. 235).<sup>144</sup> Wenn wir die Diskursorganisation nicht mindestens im Ansatz erfassen können, wird der semantische Gehalt der Äußerungen nicht erschlossen werden können und die Struktur der Diskursorganisation erfassen wir erst, wenn die Semantik und die Orientierungsmuster der Befragten im Ansatz entschlüsselt werden konnte. Damit dieser reflexive Prozess gelingen kann, stützt sich die reflektierende Interpretation zuerst nicht (und auch im Verlaufe der Erarbeitung) auf den fallübergreifenden Vergleich, sondern auch auf den fallinternen Vergleich, „d.h. vor allem auf den Vergleich thematisch unterschiedlicher Passagen derselben Diskussion“ (Bohnsack, 2021, S. 141). Die Diskursorganisation wird damit Teil der Rekonstruktion der Einzelfälle und dient teilweise als komparatives Element in der Typenbildung, vor allem wenn Gruppendiskussionen zwar thematische Ähnlichkeiten aufweisen, aber doch ganz unterschiedlich verlaufen (vgl. dazu Przyborski, 2004).

In der vorliegenden Teilstudie wird die Beschreibung der Diskursorganisation jeder Gruppe dazu genutzt, die Ergebnisse einzuleiten und gewisse allgemeine Erkenntnisse oder Eigenheiten

---

<sup>142</sup> Während bisher von Diskussionen gesprochen wurde, war und ist damit auf die Erhebungsmethode der Gruppendiskussion referiert worden. Wenn nun der Begriff des Diskurses aufgegriffen wird und ebenso Eingang erhält in die Methodenbeschreibung, so geschieht das mit Referenz auf den konkreten Arbeitsschritt *Diskursorganisation* der Dokumentarischen Methode, der im aktuellen Abschnitt erläutert werden soll.

<sup>143</sup> Kategorien zur Beschreibung der Diskursorganisation in Gruppendiskussionen gibt es verschiedene. Neben den grundsätzlichen Kategorien, die im Text erwähnt werden, können verschiedene Unterkategorien differenziert werden. In der vorliegenden Arbeit wurden die Kategorien gemäss einer Forschungswerkstattzusammenstellung von Iris Nentwig-Gesemann (2012) verwendet.

<sup>144</sup> Auf die Ausdifferenzierung verschiedener Modi der Diskursorganisation wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen. In der Darstellung der Ergebnisse werden jene aufgegriffen, die für die Analyse der jeweiligen Gruppendiskussion zentral sind. Zum besseren Verständnis und zur weiteren Vertiefung der empirisch relevanten Diskursmodi wird auf Bohnsack und Przyborski (2006); Nentwig-Gesemann (2010); Przyborski (2004) verwiesen.



je Gruppendiskussion aus der sequenzanalytischen Darstellung zu lösen und im Sinne der relevanten Einzelfalleigenschaften aufzuarbeiten. Zudem stellt die Interpretation der Diskursorganisation einen integrativen Bestandteil der reflektierenden Interpretation dar und wird im Einzelnen auch auf dieser Ebene in die Analyse mit einbezogen (vgl. dazu Bohnsack & Schäffer, 2013, S. 331).

#### ***5.2.4.5 Fallbeschreibung***

In der Dokumentarischen Methode werden befragte Einheiten, also eine Gruppe, ein Team oder auch eine Einzelperson, auch als Fälle bezeichnet. In der letztlich von der Methode intendierten Typenbildung geht es nämlich darum, Fälle zu abstrahieren, um sie der Typenbildung zuführen zu können, damit fallübergreifende und verallgemeinerbare Aussagen möglich werden. Die Fallbeschreibung beinhaltet damit die Charakterisierung einzelner Fälle, damit falltypische von abstrahierbaren und verallgemeinerbaren Aussagegehalten unterschieden werden können. Gerade wenn es um Gruppendiskussionen geht, beinhaltet die Fallbeschreibung oftmals Aussagen zur Diskursorganisation, da über die Art und Weise des Diskurses und dessen Verlauf das Falltypische hergeleitet wird (Bohnsack, 2021, S. 143).

In der Auffassung Bohnsacks hat mit der zunehmenden Gewichtung der komparativen Analyse, weil damit die Reichweite und Generalisierbarkeit der Ergebnisse grundsätzlich gesteigert wird, die Fallbeschreibung aufgrund der darin starken Fokussierung des Einzelfalls zunehmend an Bedeutung verloren (Bohnsack, 2021, S. 145). Die Typenbildung als Teil der Dokumentarischen Methode, auch in ihren sich diversifizierenden Ausprägungen, hat hingegen an Bedeutung gewonnen, was sich auch in der Zahl der Veröffentlichungen dazu zeigt (vgl. dazu Amling & Hoffmann, 2013; Bohnsack, Nentwig-Gesemann & Hoffmann, 2019; Bohnsack et al., 2013; Hoffmann & Keitel, 2018; Nohl, 2019). Aufgrund der Datenlage der vorliegenden Studie stellte sich die Fallbeschreibung hingegen als wichtiger Zwischenteil im Übergang von der reflektierenden Interpretation, und dem damit verbundenen sequenzanalytischen Vorgehen, zur Komparation, und der damit einhergehenden abstrahierenden Arbeit, heraus. Die Fallbeschreibung war notwendig, um das Falltypische so herauszuarbeiten, dass die Fülle des Materials erst überblickt und dann entschieden werden konnte, welche Themen und Aspekte tatsächlich für die Typenbildung berücksichtigt werden sollten. Gewisse Themen wiesen zwar falltypisch gesehen eine hohe Relevanz auf, aber eben nicht im Vergleich über die Fälle hinweg und deshalb auch nicht für die Typenbildung. Ein Fall wurde auf Basis der divergenten Diskursorganisation, die im Rahmen der Fallbeschreibung herausgearbeitet wurde, ganz aus der Typenbildung ausgeschlossen und diente nur als Kontrastierung der rekonstruierten Typen. Die Fallbeschreibung stellte

sich im Rahmen der vorliegenden Arbeit deshalb als ein wichtiger und nützlicher Arbeitsschritt heraus.

#### ***5.2.4.6 Komparative Analyse und Typenbildung***

„Mit dem Einsetzen der fallübergreifenden komparativen Analyse im Rahmen der reflektierenden Interpretation und der schrittweisen Rekonstruktion von mindestens zwei Orientierungsrahmen beginnt der Prozess der Typenbildung“ (Khan-Zvorničanin, 2018, S. 87). Die komparative Analyse zieht sich bei der Dokumentarischen Methode damit quasi durch den gesamten Forschungsprozess, weil sie bereits vor dem expliziten Schritt der Typenbildung auf der Ebene der reflektierenden Interpretation beginnt (Bohnsack et al., 2019, S. 31). Die Themen aus der formulierenden Interpretation erhalten dabei die Funktion des gemeinsamen Dritten, also dessen, was den Vergleich strukturiert (das Tertium Comparationis), damit in fallinterner und fallübergreifender komparativer Analyse ähnlicher Passagen gemeinsame Orientierungsrahmen herausgearbeitet und abstrahiert werden können (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 381). Auf dieser Ebene wird die initiale und in gewisser Weise basalste Form sinngenetischer Typenbildung verortet. „Sobald die Typik dieses übergreifenden Erfahrungsraumes expliziert wurde, kann diese für die abschließende, sinngenetische Typenbildung als tertium comparationis dienen. Da die Typenbildung auf ihr basiert, wird sie auch als Basistypik bezeichnet. Häufig handelt es sich bei der Basistypik um ein gemeinsam geteiltes Orientierungsproblem oder ein Orientierungsdilemma“ (Khan-Zvorničanin, 2018, S. 87). In der Weiterentwicklung der sinngenetischen Typenbildung werden die abstrahierten Orientierungsrahmen oder Typen selbst zum strukturierenden Vergleichsmoment. „Die sinngenetische Typenbildung begibt sich ... auf dem Wege der Abduktion auf die Suche nach dem genetischen Prinzip, nach dem Modus Operandi, welcher die Alltagspraxis in deren unterschiedlichen Bereichen in homologer Weise strukturiert. ... Mit der Frage nach der Genese der Sinngeneese begeben wir uns auf die Suche nach der Soziogenese (als eine Art Metagenese)“ (Bohnsack et al., 2019, S. 34). Nach der Ausarbeitung spezifischer Orientierungen geht es also darum, diese vor dem soziokulturellen Hintergrund, der sie ausmacht, zu rekonstruieren. Dabei ist wichtig, dass rekonstruierte, konjunktive Erfahrungsräume der Gruppen konsequent „als Träger unterschiedlicher gruppenhafter oder gesellschaftlicher Erfahrungsräume“ (Bohnsack et al., 2019, S. 27) dargestellt werden. Es geht nie um die Individuen hinter den Gruppen, sondern immer um die Kontextualisierung der Gruppe vor dem Hintergrund interaktiver, organisationaler und gesellschaftlicher Erfahrungsräume

(ebd., S 24).<sup>145</sup> Auf dem Weg zur soziogenetischen Typenbildung wird also zunächst mit minimalen Kontrasten gearbeitet (sinngenetische Typenbildung). Wenn es dann darum geht „die Basistypik von weiteren Typiken abzugrenzen bzw. die Überlagerung und Mehrdimensionalität einer Typologie herauszuarbeiten, sucht man nach maximalen Kontrasten und bewegt sich in Richtung einer soziogenetischen Typenbildung“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 383). Es sind also einerseits die Gemeinsamkeiten und andererseits die Kontraste, die die Generierung einzelner Typiken ermöglicht (Bohnsack, 2021, S. 147).

Die Typenbildung ist gleichzeitig der neuralgische und wichtigste Punkt des Forschungsprozesses. „Es handelt sich um den Prozess, in dem die Erkenntnisse aus einer empirischen qualitativen Forschung intersubjektiv nachvollziehbar, epistemologisch reflektiert, ethisch verantwortbar sowie mit Güte und Gültigkeit ausgestattet beschrieben werden sollen“ (Hoffmann & Keitel, 2018, S. 213). Im Rahmen der Typenbildung versuchen wir Begriffe der Befragten zu verstehen und in ihrem Verständnis zu rekonstruieren und tragen als Forschende gleichzeitig Ideen und Vorstellungen von Begriffen an die Untersuchung heran. Es ist aufgrund der Standortgebundenheit der Forscherin deren Aufgabe, eben diese Schwierigkeit methodisch zu kontrollieren und zu reflektieren, welches Verständnis der Begriffe aus dem Material rekonstruiert werden kann und welches Verständnis von außen an die Untersuchung herangetragen wird (vgl. dazu Hoffmann & Keitel, 2018). Die Dokumentarische Methode geht aber nicht davon aus, dass theorielos an die Untersuchung heran gegangen werden kann. „Voraussetzung rekonstruktiver Forschung sind Grundbegriffe, die wir im Rahmen der dokumentarischen Methode auch als metatheoretische Kategorien bezeichnen und denen der Charakter eines hoch-abstrakten ‚Tertium Comparationis‘ zukommt“ (Bohnsack et al., 2019, S. 23). Für die vorliegende Untersuchung bedeutet das unter anderem, die Begriffe, die in einem bestimmten Verständnis bereits für Teilstudie eins oder in der theoretischen Rahmung verwendet wurden (beispielsweise die Begriffe *Digitale Medien* und *Mediatisierung*), dem Verständnis, das sich allenfalls rekonstruieren lässt, gegenüberzustellen.

Die Typenbildung ist immer mehrdimensional zu verstehen: „Der Fall, das Individuum – sei dies nun eine Person oder eine Gruppe – repräsentiert unterschiedliche Erfahrungsräume und Typiken und dies nicht in additiver Weise, sondern in ihrer logischen Beziehung zueinander“ (Bohnsack et al., 2019, S. 41). Um dieser Mehrdimensionalität methodisch nachzukommen,

---

<sup>145</sup> Vor diesem Hintergrund ist auch die Abgrenzung der soziogenetischen Typenbildung zur relationalen Typenbildung, wie sie Nohl (2019) beschreibt, zu verorten. Gerade weil in der relationalen Typenbildung keine Erfahrungsräume ausdifferenziert werden, bleibt sie in der Kritik dieser Art der Typenbildung gegenüber, letztlich zu sehr auf das interviewte Individuum bezogen (vgl. dazu Bohnsack et al., 2019, S. 27–28; 40).

müssen Vergleichshorizonte systematisch ausgewählt werden, damit die Bezugnahme und Zuordnung verschiedener Typiken erfolgen kann. Dabei ist zentral, dass (intuitive oder auch gedankenexperimentelle) Vergleichshorizonte durch empirische Vergleichsfälle nach und nach abgelöst werden. Erst empirische Vergleichsfälle lassen die Interpretationen und Typenbildungen intersubjektiv überprüfbar werden. Durch diese systematische Erweiterung empirischer Vergleichsfälle erfolgt zudem die notwendige Reflexion des eigenen milieu-, generations- oder geschlechtsspezifischen Standorts etc. „Diese Rekonstruktion und Explikation der Vergleichshorizonte stellt eine der Möglichkeiten des Beobachters dar, seine eigene Standortgebundenheit und den damit verbundenen ‚blinden Fleck‘ ... selbstreflexiv in den Blick zu nehmen“ (Bohnsack et al., 2019, S. 42). Nicht alle Untersuchungen, die mit der Dokumentarischen Methode arbeiten, enden in einer klassischen Soziogenese. Es muss sogar festgestellt werden, dass sich gerade die Soziogenese als forschungspraktisch sehr herausfordernd herausgestellt hat, was sich in den letzten Jahren unter anderem in einer größeren Zahl von Publikationen zu Alternativen Typenbildungsmöglichkeiten oder Anknüpfungspunkten an die Sinngeneese manifestierte (vgl. dazu Amling & Hoffmann, 2013; Bohnsack, Hoffmann & Nentwig-Gesemann, 2018; Bohnsack et al., 2019; Hoffmann & Keitel, 2018; Nohl, 2019; Schäffer, 2020a, 2020b). Bohnsack (2018) selbst unterscheidet die soziogenetische Interpretation von der soziogenetischen Typenbildung dahingehend, dass die soziogenetische Interpretation eine „Steigerung im Bereich der Reflexivität“ (S. 318), im Bereich des Verstehens der Sinngeneese darstellt. Eine Soziogenese hingegen zeichnet sich zusätzlich durch Abgrenzung und Negation von gefundenen Orientierungsrahmen einer spezifischen Typik aus. Das heißt, wenn sich ein Typ durch einen bestimmten Orientierungsrahmen auszeichnet, dann findet sich dieser ganz sicher nicht in anderen Typen wieder.

Auf Basis der ersten Runde von Auswertungen (siehe Kapitel 5.2.4.1) ergab sich die erste komparative Analyse, die die weitere Auswertung leitete. Die bis dahin noch nicht verwendeten Passagen aller Gruppendiskussionen wurden zur Schärfung der Komparation als minimale und maximale Kontraste in die Typenbildung einbezogen. Dieser umfangreiche und komplexe Arbeitsschritt des immer wieder Hinterfragens und Belastens der bereits rekonstruierten Aspekte und Dimensionen der Typen auf Basis des gesamten Materials brachte letztlich die Typenbildung in der in Kapitel 7.7 präsentierten Form hervor. Es handelt sich um eine Sinngeneese mit abgeleiteten soziogenetischen Interpretationsmöglichkeiten, die helfen sollen, die sinngeneetisch hergeleiteten Typen vor dem Hintergrund weiterführender Zusammenhänge und vor dem Hintergrund der Resultate aus der quantitativen Studie vertiefend zu kontextualisieren. Also

jene Kontexte zu kontextualisieren, aus denen die Orientierungsrahmen erschlossen worden sind (siehe dazu Kapitel 7.8).

### **5.3 Methodenreflexion**

Forschungsprozesse werden in der Regel als ein schrittweiser Ablauf dargestellt, „beginnend mit der Auswahl des Forschungsproblems und endend mit der Veröffentlichung der Forschungsergebnisse“ (Micheel, 2010, S. 15). Die tatsächliche Forschungspraxis ist allerdings selten ein systematischer Ablauf, sondern eher ein zirkulärer und iterativer Prozess. „Es wird zwischen den Phasen vor- und zurückgesprungen, Korrekturen werden im Nachhinein vorgenommen und bestimmte Abläufe mehrfach“ (ebd., S. 15) durchgemacht. So sind auch die in Kapitel 5 dargelegten Erläuterungen zu den Verzahnungen beider Teilstudien als geplanter Idealfall zu verstehen, der in der Forschungspraxis, sowieso zum Zeitpunkt der Berichterstattung, etwas weniger gut voneinander abgrenzbar war als im angedachten Idealfall. Im Rahmen der Methodenreflexion sollen deshalb noch einmal die wichtigsten Punkte des Forschungsprozesses respektive die wichtigsten Stationen der Forschungspraxis in der Gegenüberstellung des geplanten Vorgehens aufgegriffen und deren Bedeutung für die Berichterstattung reflektiert werden.

Eine der offensichtlichsten Beobachtungen betrifft den zeitlichen Verlauf eines zwei Teilstudien umfassenden Forschungsprojekts und der damit verbundene Zeitpunkt der Datenerhebung von Teilstudie eins. Die Daten von Teilstudie eins wurden im August 2018 erhoben. Bis zum Zeitpunkt der Berichterstattung ist der Datensatz gut vierjährig. Wenn zusätzlich bedacht wird, dass die Nutzung Digitaler Medien aufgrund der Covid-19-Pandemie eine von außen forcierte Ausweitung erfuhr, ist die Aktualität und die Leistungsfähigkeit der Daten zusätzlich zu präzisieren. Die Aussagekraft der Daten von Teilstudie eins muss vor diesem Hintergrund explizit auf deren angedachte Funktion fokussiert werden: So dienen die Zahlen der Beschreibung des Ausgangspunkts der Konzeptualisierung des Forschungsvorgehens und liefern die Grundlage der Thesen, die im Rahmen von Teilstudie zwei weiter untersucht werden sollen. Das Ziel von Teilstudie eins ist hingegen nicht die repräsentative Abbildung der Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit.

Je nach Größe und Belastbarkeit des Datensatzes von Teilstudie eins waren weitere explorative Auswertungen geplant gewesen, die sich allerdings nicht realisieren ließen. So war beispielsweise eine Typenbildung, basierend auf einer Cluster-Analyse, im Rahmen der quantitativen Studie nicht möglich. Die Methoden-Kombination von explorativen, quantitativen

Auswertungen mit der Dokumentarischen Methode erwies sich vor diesem Hintergrund als besonders geeignet, weil die Typenbildung im Rahmen der qualitativen Teilstudie zwei weiterverfolgt werden konnte.

Die erste Sequenz der Gruppendiskussionen, die auf einem Eingangsstimulus auf Basis der quantitativen Resultate basierte, wurde entsprechend des üblichen Vorgehens der Dokumentarischen Methode transkribiert und anschließend ausgewertet. Um die Gruppen in dieser Einstiegsphase der Diskussion nicht zu sehr zu beeinflussen, wurde mit Karten gearbeitet. Der Stimulus wird in die explizite Betrachtung und Rekonstruktion der Daten genauso wie die später gestellten Interviewfragen einbezogen. Sie müssen „hinsichtlich ihrer Themensetzungen und Adressierungen analysiert werden, um darüber erste Hypothesen zu potenziellen, daran anschlussfähigen handlungsleitenden Orientierungen zu ermöglichen“ (Pallesen & Matthes, 2020, S. 120). Die Auswertung der ersten Sequenzen ergab allerdings, dass damit vorwiegend das Nutzungsverhalten der befragten Gruppen erhoben wurde. Die Selbstläufigkeit, als wichtige Voraussetzung für die Erbringung konjunktiven Wissens, stellte sich in fünf der sechs Gruppen erst im Anschluss an den Eingangsstimulus ein. Die Eingangssequenzen der Gruppendiskussionen über das Nutzungsverhalten der an der Diskussion beteiligten Fachkräfte können allerdings in Verbindung gebracht werden mit den Resultaten der quantitativen Studie. Die Eingangssequenzen verbleiben zwar auf der Ebene des kommunikativen Sinngehaltes, aber sie helfen, zu verstehen, welche möglichen Überlegungen hinter der Nutzung konkreter Digitaler Medien stehen und liefern damit Möglichkeiten, die erhobenen Daten aus Teilstudie eins besser interpretieren zu können. Grundsätzlich muss aber kritisch festgestellt werden, dass der Eingangsstimulus und der Leitfaden grundsätzlich etwas viel Argumentation evozierten. Zumindest fanden Beschreibungen und Erzählungen im Rahmen der Gruppendiskussionen etwas weniger statt.

Die Art der Problematisierung des Themas und die Argumentationsfiguren, die auftauchten, sind letztlich ein Teil der Typenbildung geworden, so dass davon ausgegangen wird, dass der hohe Argumentationsgehalt in den Gruppendiskussionen nicht ausschließlich aufgrund des Leitfadens zustande gekommen ist. Khan-Zvorničanin (2018) beschreibt eine Schwierigkeit in der Typenbildung entsprechend der Dokumentarischen Methode, die auch in der vorliegenden Arbeit in ähnlicher Weise auftauchte. In ihrer Untersuchung zur Praxis gesundheitlicher Pflege im Alter traf sie die implizite Annahme, dass es eine abgrenzbare Typik professionellen Handelns im Migrationskontext gibt. Diese Zuschreibung zeigte sich allerdings nur auf der Ebene des kommunikativen Wissens und nicht auf der Ebene des habitualisierten und damit handlungsleitenden Wissens als relevant. „Vielmehr verwiesen alle rekonstruierten Orientierungen

auf ein übergreifendes Orientierungsproblem professioneller Versorgung“ (S. 88). Auch in der vorliegenden Arbeit wurde mehr oder weniger implizit davon ausgegangen, dass sich unterschiedliche Professionalitätsverständnisse oder unterschiedliche Orientierungen im professionellen Handeln in Bezug auf Digitale Medien in der Typenbildung zeigen werden. Allerdings zeigten sich bereits auf der Ebene der quantitativen Daten keine nachweislichen Zusammenhänge zwischen Einstellungen und Professionalitätsverständnis und auch in der Auswertung der qualitativen Daten blieben Unterschiede im professionellen Handeln auf der Ebene der formulierenden Interpretation. Typisieren ließ sich hingegen das Orientierungsproblem Digitaler Medien als Gefahr und Problem, mit welchem die Fachkräfte unterschiedliche Umgangsweisen fanden. Darauf wird allerdings erst in Kapitel 7.7, der Typendarstellung, vertieft eingegangen werden.

## **6. Resultate Fachkräfteerhebung Digitale Medien: Zum Zusammenhang von Nutzung und Einstellungen zu Digitalen Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit**

In Kapitel 6 werden die Resultate der quantitativen Erhebung dargestellt. Nach einer ersten Beschreibung der Stichprobe erfolgt eine deskriptive Darstellung der genutzten Digitalen Medien. Relevante Nutzungsaspekte und deren beobachtbare Unterschiede werden je Arbeitsfeld respektive je Arbeitsfeldgruppe herausgearbeitet und abgebildet. Anschließend werden verschiedene Einstellungsdimensionen im Rahmen von Hauptkomponentenanalysen ermittelt, um damit Zusammenhänge zwischen den Einstellungsdimensionen und den relevanten Kontroll- und Kontextvariablen besser zu verstehen. Als Letztes werden Thesen generiert, wie die Nutzung und die Einstellung aufeinander bezogen werden können. Diese dienen als inhaltliche Integrationspunkte und zur Vertiefung gewisser Erkenntnisse im Rahmen der qualitativen Studie.

### **6.1 Beschreibung der Stichprobe**

Onlineumfragen weisen die Gefahr verzerrter Stichproben auf, weil unter anderem vorwiegend Personen daran teilnehmen, die sich ausreichend für das Thema interessieren und überhaupt elektronisch verfügbar sind (siehe Kapitel 5.1.2). Es wird davon ausgegangen, dass das Interesse am Thema auch für die Daten der vorliegenden Studie voraussetzungsvoll ist. Die elektronische Verfügbarkeit wird für die Population, die befragt wurde, hingegen grundsätzlich vorausgesetzt, weil der Verteiler der Umfrage zu einem großen Teil aus geschäftlichen E-Mail-Adressen bestand. Der nachfolgende Vergleich der Stichprobe mit vorhandenen Zahlen zur Gesamtpopulation der Fachkräfte der Sozialen Arbeit respektive der Mitglieder des Berufsverbandes AvenirSocial gibt Aufschluss darüber, in welcher Hinsicht die Stichprobe von der Gesamtpopulation der Fachkräfte abweicht, um die Möglichkeit von inferenzstatistischen Aussagen einzuschätzen, selbst wenn eine Repräsentativität für die Gesamtpopulation der Fachkräfte nicht das Ziel von Teilstudie eins ist (siehe Tabelle 7).

31,4% der Umfrageteilnehmende sind selbst Mitglied von AvenirSocial. Wobei insgesamt nur 18,8% der Befragten angeben, den Link zur Umfrage über den Newsletter von AvenirSocial erhalten zu haben. Der systematische Mailversand via Kantone und wichtige Organisationen der Sozialen Arbeit hat demnach Fachkräfte erreicht, die ebenfalls Mitglied von AvenirSocial sind, aber nicht via Umfragelink zur Befragung gelangten. Der systematische Mailversand war insgesamt ertragreicher als der Versand via Newsletter des Berufsverbands.



**Tabelle 7**  
**Übersicht Stichprobe**

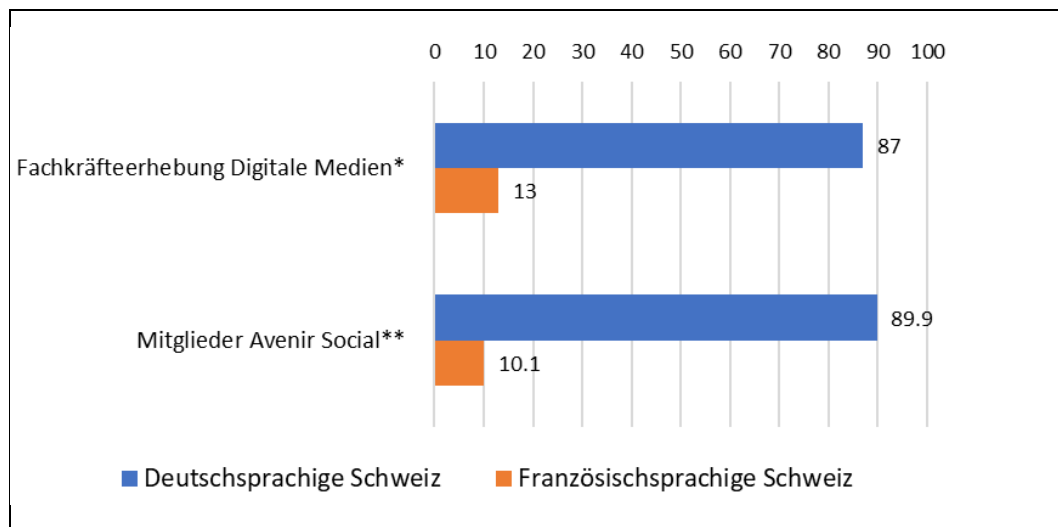
<b>Merkmale</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<i>Sprachregion</i>		
- Deutsch	241	87
- Französisch	36	13
<i>Geschlecht</i>		
Weiblich	196	71
Männlich	80	29
<i>Alter zum Zeitpunkt der Befragung</i>		
<=24	3	2,5
25–39	123	43
40–54	83	31
55–64	42	14,1
>=65	1	0,4
<i>Arbeitsfeld</i>		
Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten	142	51,3
Beratung in freiwilligen Kontexten	58	20,9
Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur	33	11,9
Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung	22	7,9
Nicht eindeutig zuordenbar/keine Angabe	22	7,9
<i>Abschluss Soziale Arbeit</i>		
MA-Abschluss	48	17,3
BA-Abschluss	132	47,7
Abschluss auf Stufe Höhere Fachschule	65	23,5
Kein tertiärer Abschluss/in Ausbildung	29	10,5

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$

Wird die Verteilung der Stichprobe ( $n = 277$ ) beispielsweise bezüglich der Sprachregion mit den Mitgliederzahlen von AvenirSocial verglichen (siehe Abbildung 8), zeigt sich, dass diese ungefähr gleich ausfällt. 87% der Befragten stammten aus der deutschsprachigen Schweiz (respektive bevorzugten Deutsch als Befragungssprache) und 13% waren aus der französischsprachigen Schweiz (respektive bevorzugten Französisch als Befragungssprache).

## Abbildung 8

### Verteilung der Fachkräfte nach Sprachregion, in %



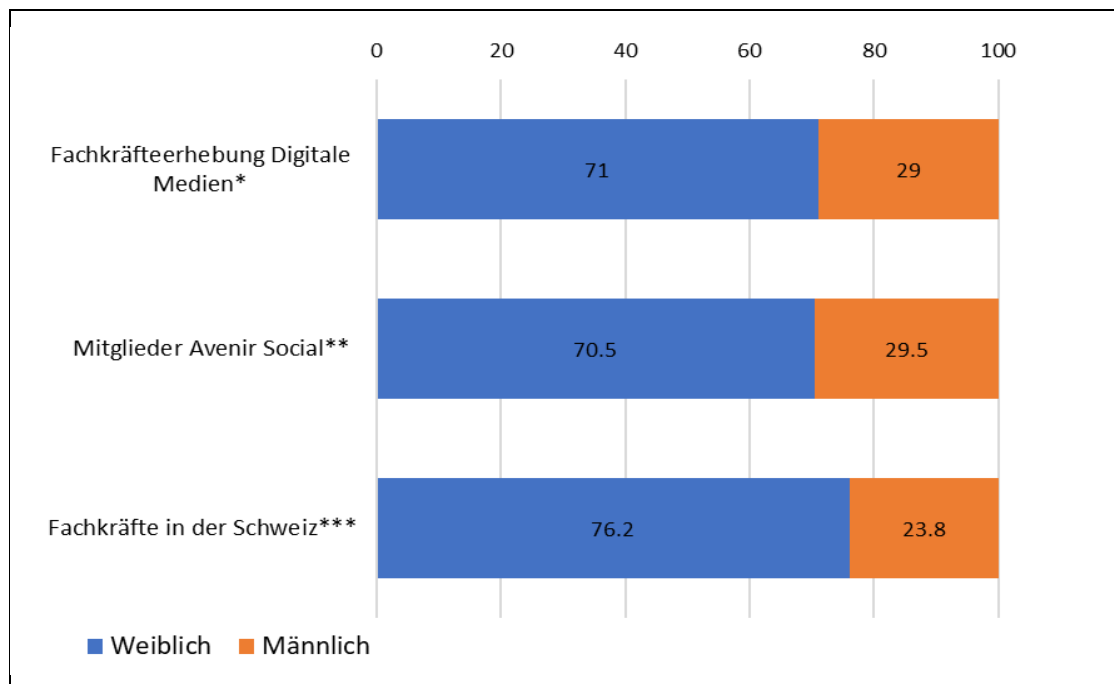
\*Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$  / \*\*Quelle: Mitglieder AvenirSocial,  $n = 3465$

Anmerkung: Eigene Darstellung

Ebenfalls fast identisch ist die Verteilung der Geschlechteranteile beim Vergleich der Stichprobe mit AvenirSocial. Der Frauenanteil beträgt in der Stichprobe wie auch bei AvenirSocial knapp über 70%. Verglichen mit den Zahlen des Bundesamtes für Statistik (BFS) ist der Anteil Frauen damit allerdings etwas niedriger als sonst in der Population der Fachkräfte, während der Anteil der Männer in der Stichprobe etwas höher ausfällt (siehe Abbildung 9). Für Ende 2019 weist das BFS nämlich einen Männeranteil der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen von lediglich 23,8% aus (BFS, 2020a), während der Anteil in der Stichprobe und auch bei AvenirSocial gut 29% beträgt. In Bezug auf die verfügbaren Daten zur Fachkräftesituation ist allerdings anzufügen, dass der Frauenanteil in Pflegeberufen grundsätzlich noch höher ausfällt als in Berufen der Sozialen Arbeit. Wenn also Daten nur in kombinierter Form zum Gesundheits- und Sozialwesen verfügbar sind, ist mit einem höheren Anteil an Frauen zu rechnen im Gegensatz zu Daten, die ausschließlich auf Berufe der Sozialen Arbeit referieren.

**Abbildung 9**

**Geschlechteranteil der Fachkräfte, in %**



\*Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$  / \*\*Quelle: Mitglieder AvenirSocial,  $n = 3465$  /  
\*\*\*Quelle: Beschäftigte nach Wirtschaftsabteilungen und Geschlecht 2019, BFS, 2020a,  $n = 751\ 700$

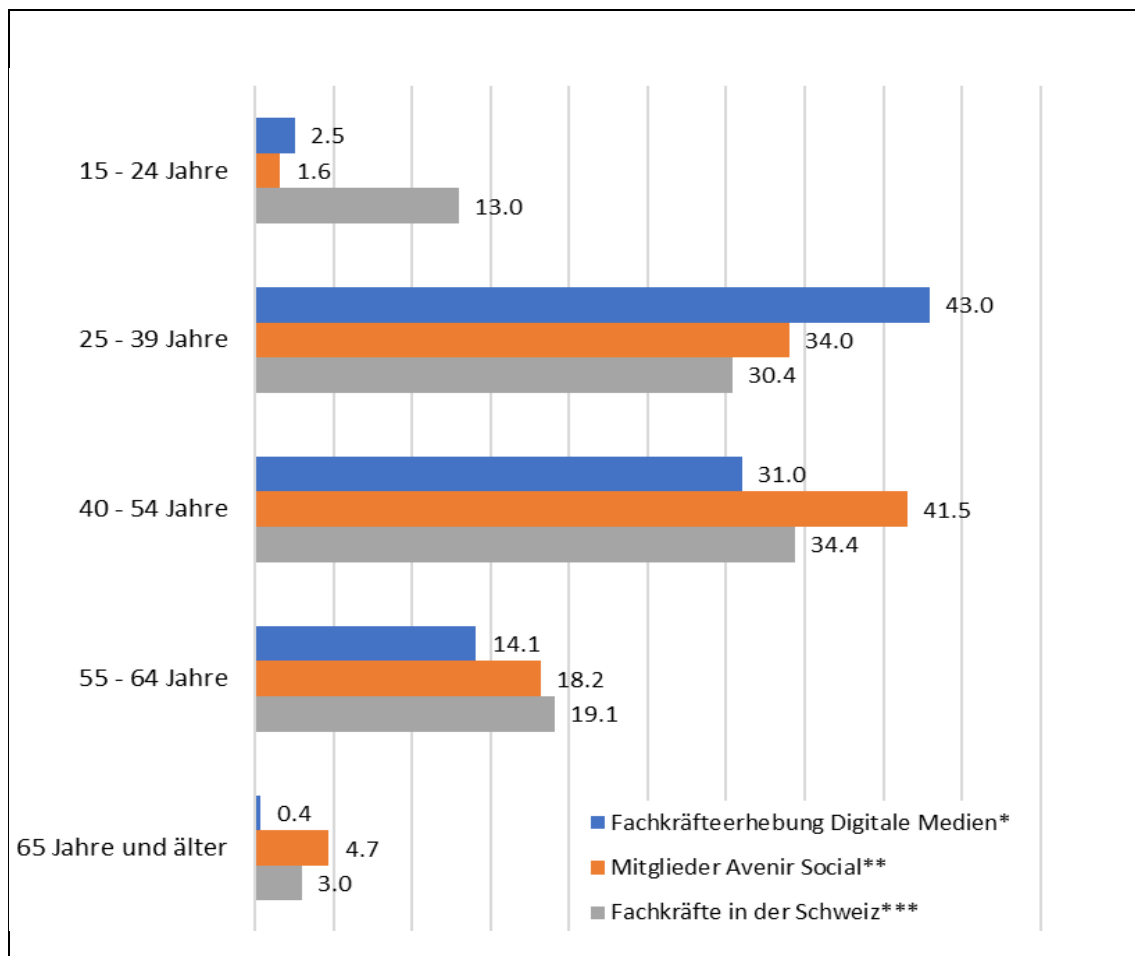
Anmerkung: Eigene Darstellung

Bezüglich der Altersstruktur der Stichprobe lassen sich einige Abweichungen zu vorhandenen Vergleichszahlen feststellen (siehe Abbildung 10). Wird die Stichprobe mit dem Alter der Mitglieder von AvenirSocial verglichen oder mit der Schweizerischen Arbeitserhebung (BFS, 2020c), wird deutlich, dass an der Online-Befragung mehr Personen in der Altersgruppe der 25- bis 39-Jährigen teilgenommen haben (43%) als die Anteile dieser Gruppe in den Vergleichspopulationen betragen. Als zweitstärkste Gruppe sind die 40- bis 54-Jährigen vertreten (31%). Die jüngste Gruppe der 15- bis 24-Jährigen macht in der Stichprobe (2,5%) sowie auch bei AvenirSocial einen sehr geringen Teil aus und weist bei der Schweizerischen Arbeitserhebung einen sehr viel höheren Anteil auf. Das liegt daran, dass die schweizerische Arbeitserhebung alle Lernenden des Gesundheits- und Sozialwesens einschließt, während die Befragung sich an bereits ausgebildete Fachkräfte richtete und auch der Berufsverband für die Gruppe der ausgebildeten Fachkräfte eine höhere Relevanz aufweist.

Die Zahlen unterstützen trotz des geringeren Anteils der unter 24-Jährigen die Annahme, dass die Online-Befragung eher von Personen ausgefüllt wurde, die tendenziell jünger sind. Das wird noch einmal deutlich mit Blick auf die 55- bis 64-Jährigen (Anteil 14,1%) und die Gruppe der über 65-Jährigen (Anteil 0,4%), die in der Stichprobe ebenfalls deutlich geringer ausfallen als in den Vergleichsgruppen.

Abbildung 10

Verteilung der Fachkräfte nach Alter, in %



\*Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$  (keine Angabe  $n = 25$ ) / \*\*Quelle: Mitglieder AvenirSocial,  $n = 3465$  / \*\*\*Quelle: Erwerbstätige nach Wirtschaftsabschnitten und nach Geschlecht, Nationalität, Altersgruppen, Familientyp 2019, BFS, 2020b,  $n = 691\ 000$

Anmerkung: Eigene Darstellung

Die befragten Fachkräfte arbeiten unterschiedlich lange auf ihren aktuellen Stellen. Über ein Viertel der befragten Fachkräfte arbeitet bereits sieben Jahre oder mehr auf der aktuellen Stelle, ein weiteres knappes Viertel zwischen vier und sechs Jahren. Die eine Hälfte der Fachkräfte verfügt damit über ein vertieftes Wissen in ihrem Handlungsfeld und die andere Hälfte ist relativ neu auf ihrer Stelle, da sie sie vor einem Jahr respektive vor maximal drei Jahren angetreten hat.<sup>146</sup>

<sup>146</sup> Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien.

Eine wichtige Unterscheidungsmöglichkeit der Fachkräfte ist jene nach der Zugehörigkeit zu den Arbeitsfeldern (siehe Abbildung 11):

Die Gruppe (1) *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* umfasst die Arbeitsfelder, die im Rahmen der gesetzlichen Hilfen agieren, wie die Sozialhilfe, der Kindes- und Erwachsenenschutz, die Gefängnissozialarbeit oder die gesetzlichen Maßnahmen zur Arbeitsintegration.

(2) *Beratung in freiwilligen Kontexten* umfasst Beratungsangebote von Institutionen, die als spezialisierte Beratungsstellen im Bereich der Familienberatung, der Suchtberatung, der betrieblichen Sozialarbeit oder in vielen anderen spezialisierten Gebieten agieren. Teilweise erhalten auch diese Beratungsstellen Finanzierung durch öffentliche Gelder, wenn sie auf Basis von Leistungsvereinbarungen vom Sozialwesen vorgesehene Leistungen erbringen, beispielsweise in der Schulsozialarbeit, im Falle der Beratung von Menschen mit einer Behinderung oder von Senior\*innen. Im Vergleich zur *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten*, in der durchaus ebenfalls Beratung stattfindet, ist das Beratungsmandat aber in aller Regel durch die explizit freiwillige Inanspruchnahme dieser Form der Hilfe gekennzeichnet.

Die Gruppe (3) *Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur* umfasst im Kontext Schweiz die Offene Kinder- und Jugendarbeit sowie die Gemeinwesenarbeit und andere projektbasierte Stellen, die vorwiegend einen am Sozialraum orientierten Auftrag verfolgen. Auch hier kann ein Teil der Finanzierung durch die öffentliche Hand erfolgen und auch hier kann es zu Beratungssituationen kommen, aber der öffentliche Auftrag, das methodische Repertoire sowie auch in gewisser Weise das eigene Selbstverständnis unterscheidet sich deutlich von den anderen Arbeitsfeldern. In der Schweiz wird dieser Bereich auch als *Soziokulturelle Animation* bezeichnet.

Die letzte inhaltlich unterscheidbare Gruppe (4) *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* bezieht sich explizit auf den Arbeitskontext von Fachkräften, die in Wohngruppen oder in Schulheimen in stationären Einrichtungen (Langzeit- und Kurzzeitunterbringungen) arbeiten. Im Zusammenhang mit den spezialisierten Richtungen innerhalb der Sozialen Arbeit in der Schweiz werden diese Arbeitsfelder manchmal auch als *sozialpädagogische Arbeitsfelder* im engen Sinne bezeichnet.<sup>147</sup>

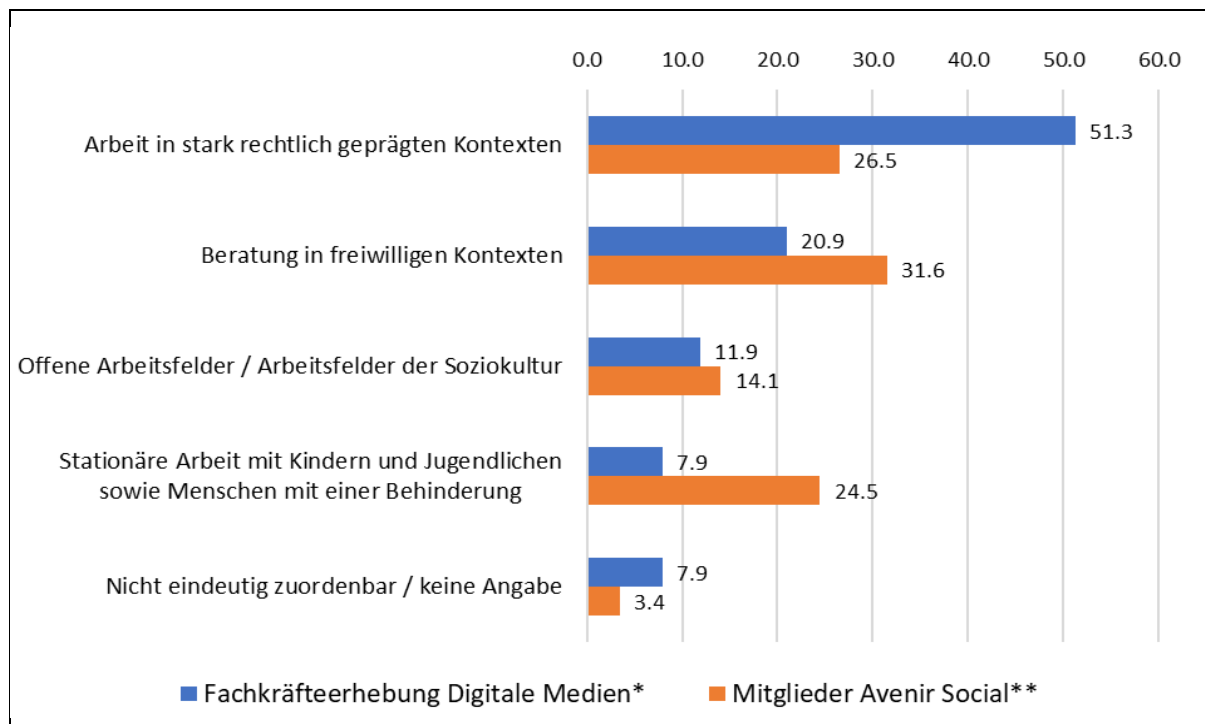
Alle Befragungsteilnehmenden, die aufgrund von Doppelnennungen über mehrere Gruppen hinweg nicht zugeordnet werden konnten oder die keine Angabe gemacht haben, werden als (5) *Nicht eindeutig zuordenbar / keine Angabe* gekennzeichnet.

---

<sup>147</sup> Siehe Erläuterungen zur Unterscheidung von Handlungsfeldern in Kapitel 4.1.

**Abbildung 11**

**Anteil der Arbeitsfelder nach Gruppen, in %**



\*Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien, n = 277 / \*\*Quelle: Mitglieder AvenirSocial, n = 1201

Anmerkung: Eigene Darstellung

Ein Blick auf Abbildung 11 zeigt, dass die Verteilung über die unterschiedlichen Arbeitsfelder zwar gegeben ist, aber sehr unterschiedlich ausfällt. Das hat nicht zuletzt mit der Verbreitung des Fragebogens zu tun. Während es aufgrund der kantonalen und kommunalen Organisation einfacher war, über kantonale Register die Gruppe (1) *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* anzuschreiben, gab es solche Register für den stationären Arbeitsbereich, Gruppe (4), oder auch für Beratungsstellen, Gruppe (2), nicht. Größere Verbände zu verschiedenen Themenbereichen (zum Beispiel Heimverbände, Behindertenverbände und andere) hatten zudem teilweise nicht die Kapazität oder nicht die Möglichkeit, den Fragebogen ihren Mitarbeitenden oder Mitgliedern weiterzuleiten. Damit ist Gruppe (1) in der Stichprobe im Vergleich mit den Mitgliederdaten von AvenirSocial deutlich stärker vertreten als Gruppe (2) *Beratung in freiwilligen Kontexten* oder Gruppe (4) *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*. Zwar ist auch der Anteil von Gruppe (3) *Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur* in der Stichprobe eher gering, aber der Anteil dieser Gruppe fällt auch bei AvenirSocial am geringsten aus und liegt in der Stichprobe 2,2 Prozentpunkte unter dem Anteil dieser Gruppe bei AvenirSocial. Für die weitere Auswertung der Daten im Hinblick auf die Nutzung Digitaler Medien wird mit der Zusammenfassung der Arbeitsfelder entsprechend Abbildung 11 gearbeitet. Dabei wird noch einmal betont, dass die Darstellungen gemäß

den unterschiedlichen Gruppen von Handlungsfeldern deskriptiv und Thesen generierend zu lesen sind und nicht im Sinne von Inferenzen. Dazu ist die Verteilung der Handlungsfelder im vorliegenden Sample zu ungleich.

Die generalistische Ausrichtung Sozialer Arbeit im Kontext Schweiz zeigt sich nicht nur an den breitgefächerten Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, sondern letztlich auch an den Abschlüssen, über die die befragten Fachkräfte verfügen (siehe Tabelle 8). Außer der Abschlüsse auf Stufe *Höhere Berufsbildung* (höhere Fachschule, Berufsprüfung, höhere Fachprüfung), die eine gewisse Spezialisierung auf einem angestammten Berufsfeld darstellen, sind die anderen Abschlüsse der Sozialen Arbeit generalistisch und qualifizieren damit für die verschiedenen Arbeitsfelder.

**Tabelle 8**  
**Höchster Abschluss, in %**

Master-Abschluss (inkl. lic. Phil.-Abschlüsse)	11,6
Bachelor-Abschluss (inkl. frühere Fachhochschul-Diplome und ausländische Diplome in Sozialer Arbeit)	45,8
Stufe HF: Höhere Fachschule, Berufsprüfung oder höhere Fachprüfung	23,5
Ausländisches Diplom in Sozialer Arbeit	1,8
Tertiärer Abschluss außerhalb der Sozialen Arbeit	5,8
Nicht-tertiäre Ausbildung außerhalb der Sozialen Arbeit	3,2
Aktuell in Ausbildung Sozialer Arbeit auf Tertiärstufe	2,2
Sekundarstufe II: Vorbereitung für eine Ausbildung in Sozialer Arbeit	5,1

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$  (keine Angabe/missings = 3)

In der Stichprobe sind insbesondere Personen stark vertreten, die einen Master- oder Bachelorabschluss in Sozialer Arbeit aufweisen. Die befragten Fachkräfte sind damit eher besser ausgebildet als erwartet werden konnte, angesichts der nach wie vor vielen Personen ohne Abschluss in Sozialer Arbeit, die in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit tätig sind (Institut für Wirtschaftsstudien Basel, 2016, S. IV).

Für die Analysen wird vor allem die Unterscheidung zwischen Master- und Bachelor-Abschluss sowie der Abschlüsse auf Stufe HF verwendet. Die Gruppe der Personen mit ausländischem Diplom wird den Bachelor-Abschlüssen zugeordnet, da es sich um einen Abschluss auf

Diplomstufe handelt. Damit umfasst die Gruppe der Bachelor-Abschlüsse insgesamt 47,6% der Befragten. Die Gruppe der Personen mit tertiären Abschlüssen außerhalb der Sozialen Arbeit werden den Master-Abschlüssen zugeordnet, weil diese Kategorie Master-Abschlüsse an Universitäten in verwandten Studiengängen wie Psychologie oder Soziologie beinhaltet.<sup>148</sup> Insgesamt umfasst die Gruppe der Master-Abschlüsse damit 17,4%. Mit 23,5% der Abschlüsse auf Stufe HF verfügen damit 88,5% der Befragten über einen Abschluss, während die restlichen Befragten entweder noch in Ausbildung auf Tertiärstufe sind (2,2%), über einen Abschluss außerhalb der Sozialen Arbeit auf Sekundarstufe II (3,2%) verfügen oder noch in einer anderen vorbereitenden Ausbildung sind (5,1%).

Mit Betrachtung der Abschlussjahre der befragten Fachkräfte wird zudem deutlich, dass der letzte Abschluss bei 43,7% der Befragten in den letzten zehn Jahren erlangt wurde. Es handelt sich also zu weiten Teilen um aktuelle Abschlüsse und heutige Berufsbezeichnungen innerhalb des weiten Feldes der Sozialen Arbeit, was sich an folgenden Beispielen verdeutlichen lässt: Der *Bachelor-Abschluss* hat das Fachhochschul-Diplom erst circa 2005 abgelöst. Die Ausbildung als *Fachangestellte\*r Betreuung* auf Sekundarstufe II ist erst circa 2002 eingeführt worden, um damit viele uneinheitliche Berufsbezeichnungen, teilweise ohne entsprechenden Abschluss, abzulösen und eine Ausbildung im Bereich Pflege und Betreuung auf Sekundarstufe II zu ermöglichen. Die Abschlussjahre passen zudem zur Altersstruktur der Stichprobe. Ein Anteil von 17% hat ihren Abschluss allerdings bereits vor dem Jahr 2000 gemacht. Diese Fachkräfte verfügen im Vergleich schon über 20 Jahre oder mehr Berufserfahrung in der Sozialen Arbeit und erlangten ihren Abschluss vor den neu geschaffenen Abschlüssen mit Beginn der 2000er-Jahre.

Für die Darstellung der Stichprobe lässt sich abschließend feststellen, dass die Verteilung über die Sprachregionen ungefähr den Werten der Vergleichsgruppe aus den Mitgliederdaten von AvenirSocial entspricht. Es konnten etwas mehr französischsprachige Fachkräfte erreicht werden als es die Mitgliederdaten von AvenirSocial vermuten ließen.

Die Geschlechterverteilung entspricht jener der *Vergleichsgruppe AvenirSocial*. Die Abweichungen zur zweiten *Vergleichsgruppe Fachkräfte in der Schweiz* lassen sich teilweise mit der Datenherkunft erklären. Die Fachkräftedaten des Sozial- und Gesundheitswesens fokussieren nicht nur auf die Soziale Arbeit, sondern auch auf die Pflege, wo ein höherer Frauenanteil als

---

<sup>148</sup> Die Möglichkeit einen Master in Sozialer Arbeit zu erlangen, ist in der Schweiz erst seit der Eröffnung der ersten entsprechenden Studiengänge im Jahr 2008 im Zuge der Bologna-Reform möglich geworden. Vor 2008 gab es nur eingeschränkt Möglichkeiten einen Lizentiatsabschluss in entweder Sozialarbeit (eher gekoppelt an Sozialpolitik) oder Sozialpädagogik (eher gekoppelt an Heilpädagogik) an einer Schweizer Hochschule zu erlangen.



in der Sozialen Arbeit üblich ist. Zudem war ein höherer Männeranteil in der Stichprobe aufgrund der Online-Befragung wahrscheinlich. Es wurde angesichts der empirischen Befunde aus der Online-Forschung sogar davon ausgegangen, dass die Verzerrung noch deutlicher ausfallen würde.

Die Altersverteilung ist weniger divers als in den Vergleichsgruppen und die Gruppe der 25- bis 39-Jährigen ist deutlich stärker vertreten. Insgesamt ist die Stichprobe damit jünger als die Fachkräftepopulation in den Vergleichsgruppen. Auch das war beim gewählten Befragungsmedium und aufgrund des Befragungsthemas erwartbar. Gleichwohl liegt der Anteil der über 55-Jährigen insgesamt bei 14,5%.

Schwieriger in Bezug zu setzen sind die Angaben über die Arbeitsfelder, da sie stark vom Kontext abhängig sind. Sicher ist die Gruppe *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* in der Stichprobe im Vergleich mit den Mitgliederdaten von AvenirSocial in der vorliegenden Studie deutlich stärker vertreten als die Gruppe *Beratung in freiwilligen Kontexten* oder die Gruppe *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*. Der Anteil der Gruppe *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* ist in der Fachkräfteerhebung wie auch bei AvenirSocial am kleinsten. Es wird trotzdem möglich sein, Ergebnisse nach Arbeitsfeldern zu beschreiben, um daraus weiterführende Thesen für die qualitative Studie zu gewinnen, selbst wenn in Bezug auf die Zugehörigkeit zum Handlungsfeld keine Repräsentativität reklamiert werden kann und wird.

Die Fachkräfte unterscheiden sich zudem im Hinblick auf ihre Berufserfahrung (Anstellungsdauer und Jahre seit Ausbildungsabschluss) sowie im Hinblick auf die Höhe ihres Ausbildungsabschlusses. Diese Kontextvariablen werden bei der Auswertung des Nutzungsverhaltens ebenfalls weiter exploriert und für die Erarbeitung weiterführender Thesen berücksichtigt.

## **6.2 Nutzung Digitaler Medien**

Der Hauptfokus der Befragung liegt auf der Nutzung unterschiedlicher Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und der Einstellung der Fachkräfte dazu. Gerade zur Nutzung Digitaler Medien in der Sozialen Arbeit in der Schweiz gab es mit Beginn des vorliegenden Forschungsprojektes bislang wenig Daten: Weder zur Nutzung Digitaler Medien entlang verschiedener Arbeitsfelder noch zur Art der Verwendung im Rahmen der fachlichen Tätigkeit. Aus dem internationalen Kontext geht hervor, dass in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen Messenger-Dienste und Soziale Medien zunehmend an Bedeutung gewinnen und

es konnte ebenfalls dargestellt werden, wie sich die Einstellungen zur Kommunikation via Digitale Medien über die Zeit verändert hat (siehe Kapitel 3.2 und 4.3).

Anhand der Auszählung der genutzten Medien lässt sich erkennen, dass einige Digitale Medien aus der Sozialen Arbeit nicht mehr wegzudenken sind und grundsätzlich über alle Handlungsfelder hinweg genutzt werden. Andere Digitale Medien spielen bisher hingegen eine marginale Rolle (siehe Tabelle 9).<sup>149</sup>

**Tabelle 9**  
**Genutzte Digitale Medien, in %**

E-Mail	99,3
Medienähnliche Arbeitsprogramme	94,6
Messenger-Dienste	65,3
Internet-Foren	32,1
Soziale Medien	26,7
Skype	25,6
Berufliche Netzwerke	16,2

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$

E-Mail und auf Internet- und Datennutzung ausgerichtete Arbeitsinstrumente (wie Fallführungssysteme sowie Controlling- und Steuerungsinstrumente) sind Digitale Medien, die über alle Arbeitsfelder hinweg zum Standard von Fachkräften der Sozialen Arbeit gehören. Hingegen spielen die Sozialen Medien, Skype und berufliche Netzwerke beispielsweise eher in spezifischen Kontexten und Arbeitsfeldern eine Rolle und werden daher auch nur von einem Teil der Fachkräfte genannt. Differenzieren lassen sich die Aussagen zur Nutzung, wenn in Betracht gezogen wird, wofür die Digitalen Medien im Rahmen der Arbeit genutzt werden und inwiefern diese sowohl beruflich als auch privat eine Bedeutung haben (siehe Abbildung 12). Unterschieden werden Angaben zur Nutzung Digitaler Medien im Rahmen der *direkten*

<sup>149</sup> Die ursprünglich einzeln erhobenen Digitalen Medien wurden zur Auswertung in analytisch sinnvolle Gruppen eingeteilt. Dazu wurden die unterschiedlichen, auf Netzwerken und Internet basierenden Arbeitsprogramme, die je Organisation variieren, unter *medienähnliche Arbeitsprogramme* zusammengefasst; alle verschiedenen Apps zur Nachrichtenübermittlung, wie WhatsApp, Threema, iMessage oder ähnliche, wurden unter *Messenger-Dienste* subsumiert; Facebook, Snapchat, Instagram und Co wurden unter *Soziale Medien* zusammengefasst und die *beruflichen Netzwerke* beinhalten unter anderem LinkedIn und Xing. *E-Mail*, *Skype* und *Internet-Foren* entsprechen als Kategorien von Digitalen Medien der ursprünglich im Fragebogen verfügbaren Drop-Downs.

*Klient\*innenarbeit* sowie zur *internen* und *externen Zusammenarbeit*. Zudem gaben die Fachkräfte an, ob sie ein digitales Medium jeweils auch privat nutzen.

Die E-Mail ist damit über die unterschiedlichsten Tätigkeitsbereiche das wichtigste digitale Medium zur Kommunikation. Es wird sowohl für die interne und die externe Zusammenarbeit als auch für die Arbeit mit Adressat\*innen genutzt. In den meisten Fällen nutzen die 99,3% der Fachkräfte, welche angaben, mit E-Mail zu arbeiten, sie in mehreren Tätigkeitsbereichen. Wobei die E-Mail für die Arbeit mit Adressat\*innen eine etwas geringere Rolle spielt (81,9%) als in der externen Zusammenarbeit (93,9%). Privat wird die E-Mail ebenfalls durch die meisten Fachkräfte genutzt (95,7%).

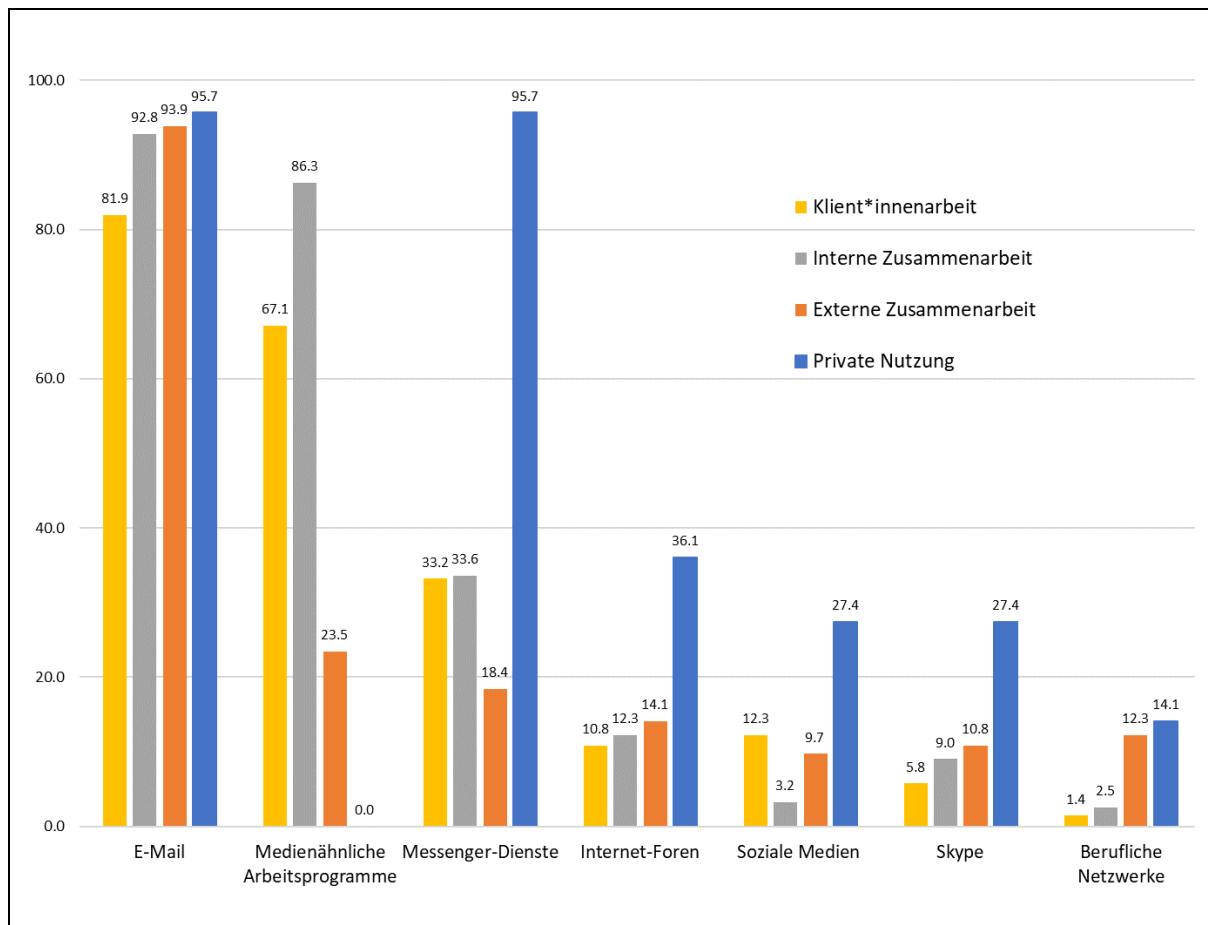
Anders verhält es sich mit unterschiedlichen Messenger-Diensten. Während diese privat ebenfalls von etwas mehr als 95% der Fachkräfte genutzt werden, geben nur gut 65% an, diese auch im beruflichen Kontext zu nutzen. Dabei fällt auf, dass nicht alle Fachkräfte Messenger-Dienste über alle Tätigkeitsbereiche hinweg nutzen, sondern eher fokussiert auf einen Bereich. Während ein Drittel der befragten Personen sie vorwiegend in der Kommunikation mit Adressat\*innen nutzen, gab ein weiteres Drittel der Fachkräfte an, dass sie sie vor allem für die interne Zusammenarbeit verwenden. Sie spielen damit für die interne Zusammenarbeit und für die Kommunikation mit den Adressat\*innen eine ähnlich wichtige Rolle, allerdings nicht für die gleiche Gruppe von Fachkräften. 18,4% der Fachkräfte gaben an, Messenger-Dienste auch für die externe Zusammenarbeit zu nutzen. Bei der Nutzung zur externen Zusammenarbeit zeigt sich aber, dass die E-Mail eine deutlich gewichtigere Rolle spielt.

Medienähnliche Arbeitsprogramme haben für den privaten Kontext offensichtlich keine Bedeutung, da sie ausschließlich im Rahmen der Infrastruktur der Arbeitsstelle Anwendung finden. Die Tatsache, dass gut 86% der befragten Fachkräfte angaben, für die interne Zusammenarbeit solche Programme zu nutzen, verdeutlicht die Wichtigkeit dieser Mediengruppe im Rahmen der täglichen Arbeit. Mit 67% sind die medienähnlichen Arbeitsprogramme auch für die Arbeit mit Adressat\*innen wichtig, wogegen sie nur zu etwas mehr als 23% für die Arbeit mit externen Stellen eingesetzt werden. Das liegt nicht zuletzt daran, dass aufgrund derer Beschaffenheit und Anwendungsbereiche nur Teile dieser Programme, wenn überhaupt, direkt mit externen Stellen geteilt werden können.

Im Falle der Sozialen Medien werden diese einerseits für die Arbeit mit Adressat\*innen eingesetzt (12,3%) und andererseits für die Arbeit mit externen Stellen (9,7%). Offen bleibt dabei die Frage, ob die Fachkräfte ihre privaten Accounts nutzen oder ob Accounts der Institutionen gemeint sind und zur Verfügung gestellt werden. Die Nutzung von Sozialen Medien für die

externe Zusammenarbeit legt nahe, dass diese im Rahmen institutioneller Accounts erfolgt, beispielsweise indem Institutionsaccounts genutzt werden, um das Angebot nach außen bekannt zu machen. Bei der Nutzung Sozialer Medien in der Arbeit mit Adressat\*innen ist auch möglich, dass private Accounts auf Sozialen Medien zur Anwendung kommen. Für die interne Zusammenarbeit spielen Soziale Medien keine bedeutende Rolle.

**Abbildung 12**  
**Gründe der Mediennutzung, in %**



Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien,  $n = 277$

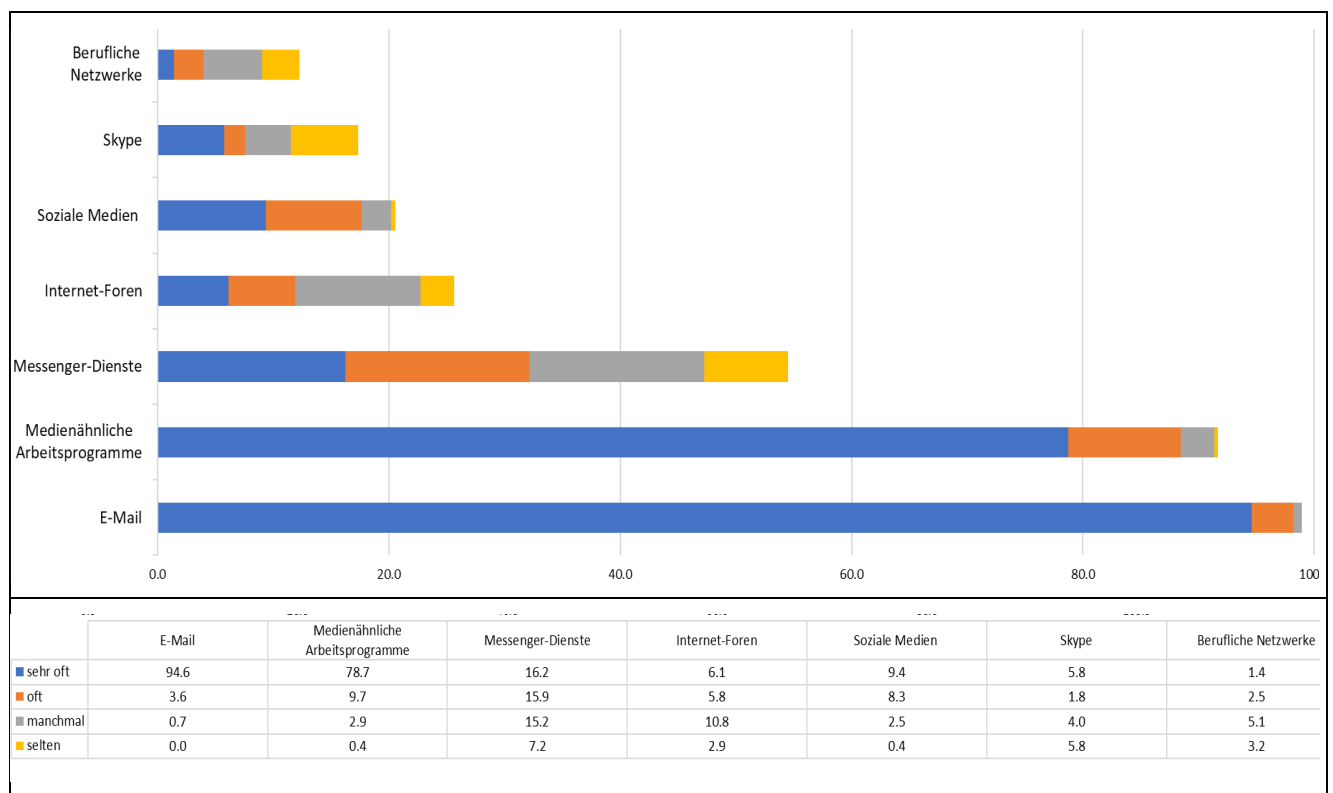
Anmerkung: Eigene Darstellung

Skype und berufliche Netzwerke werden häufiger für die externe Zusammenarbeit genutzt (10,8% respektive 12,3%) als für die interne Zusammenarbeit oder für die Arbeit mit Klient\*innen. Wobei Skype insgesamt über alle Bereiche hinweg genutzt wird (9% für die interne Zusammenarbeit und 5,8% für die Zusammenarbeit mit Klient\*innen), während bei den beruflichen Netzwerken die anderen Einsatzbereiche eine sehr marginale Rolle spielen (1,4% für die Arbeit mit Adressat\*innen und 2,5% für die interne Zusammenarbeit, was nur jeder zehnten respektive jeder zwanzigsten befragten Fachperson entspricht).

In der Annahme, dass für das Thema besonders interessierte Fachkräfte an der Befragung teilgenommen haben, zeigt sich, dass die private Nutzung, die als Ausdruck einer gewissen Affinität verstanden werden kann, allein nicht ausreicht, dass Digitale Medien im Berufsalltag verwendet werden. Denn die private Nutzung der unterschiedlichen Digitalen Medien ist – außer im Falle der E-Mail und der beruflichen Netzwerke – im Schnitt höher als die Nutzung bei der Arbeit (siehe Abbildung 12). Es kann davon ausgegangen werden, dass außer dem privaten Antrieb zur Mediennutzung noch andere Aspekte gegeben sein müssen, damit Digitale Medien auch beruflich genutzt werden. Zudem lässt sich anbringen, dass die Fachkräfte einige Digitale Medien sehr viel häufiger im privaten als im professionellen Kontext nutzen.

Abgesehen von den Häufigkeiten und den unterschiedlichen Verwendungsbereichen lässt sich das Bild der Nutzung weiter differenzieren, wenn die Intensität der Nutzung genauer betrachtet wird. Während die grundsätzlich am häufigsten verwendeten Digitalen Medien, E-Mail und medienähnliche Arbeitsprogramme, auch am intensivsten genutzt werden, verhält es sich bei den weniger häufig genutzten Medien anders (siehe Abbildung 13):

**Abbildung 13**  
**Häufigkeit der Mediennutzung, in %**



Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien, n = 277

Anmerkung: Eigene Darstellung

Die E-Mail wird von 94,6% der Befragten *sehr oft* genutzt und auch die medienähnlichen Arbeitsprogramme werden von einem großen Teil von 78,7% der Befragten *sehr oft* verwendet. Bei der Nutzung von Messenger-Diensten lässt sich feststellen, dass jeweils ungefähr gleich viele Fachkräfte angeben, die Messenger-Dienste *sehr oft* (16,2%), *oft* (15,9%) oder *manchmal* (15,2%) zu nutzen. Bei den Befragten, die Messenger-Dienste nutzen, gibt ein kleinerer Anteil von 7,2% an, diese *selten* einzusetzen. Während also die E-Mail und die medienähnlichen Arbeitsprogramme vom absoluten Großteil der Befragten, die sie einsetzen, auch intensiv genutzt werden, fällt die Intensität der Nutzung bei den circa 60%, die Messenger-Dienste verwenden (siehe Abbildung 13), diverser aus. Auch bei den Sozialen Medien, die insgesamt von etwas mehr als 20% der Befragten genutzt werden, fällt die Nutzung divers aus (9,4% *sehr oft*, 8,3% *oft*, 2,5% *manchmal* und 0,4% *selten*). Skype und Internet-Foren, die von ähnlich vielen Befragten genutzt werden wie die Sozialen Medien, scheinen dafür eher den Charakter eines *wenn-nötig-nutzen-wir-es-Mediums* zu haben. Dort fallen die Personen, die angeben diese beiden Medien *manchmal* (10,8% Internet-Foren, 4% Skype) oder *selten* (2,9% Internet-Foren, 5,8% Skype) zu nutzen, etwas mehr ins Gewicht als bei den Sozialen Medien oder den anderen Digitalen Medien insgesamt.<sup>150</sup>

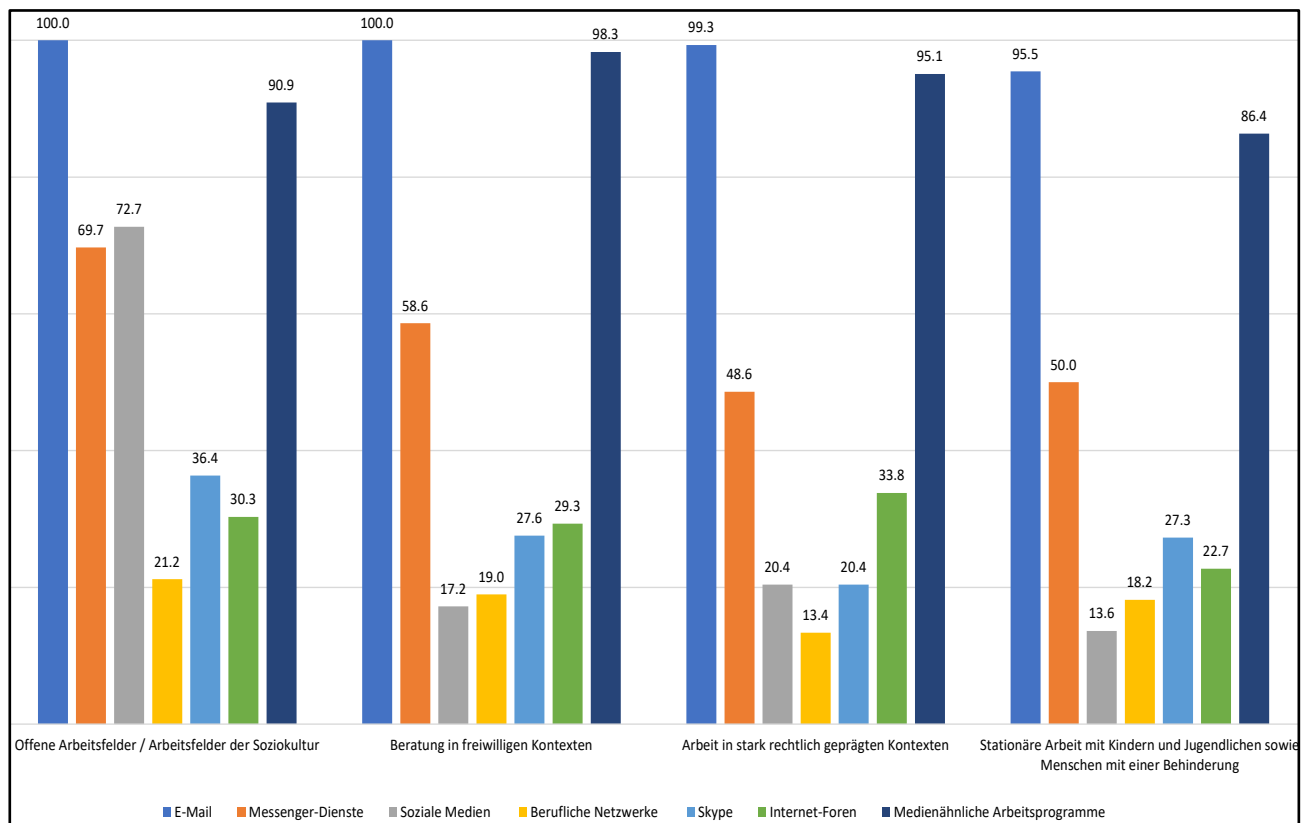
Als letzte Betrachtung der Nutzung von Digitalen Medien dient der Arbeitsfeldervergleich, dargestellt in Abbildung 14. Die Darstellung zeigt die Anteile der Fachkräfte nach Arbeitsfeld, die eine bestimmte Mediengruppe nutzen.<sup>151</sup>

---

<sup>150</sup> Es wurde an unterschiedlicher Stelle der vorliegenden Arbeit bereits auf die Corona bedingten Veränderungen seit 2020 hingewiesen. Eine offensichtliche Veränderung in der Nutzung Digitaler Medien betrifft sicher Software und Programme wie *Skype*, *Teams* oder *Zoom*. Während diese Art von Digitalem Medium in der Befragung 2018 noch eine geringe Rolle spielte, hat sich das mit Homeoffice und Lockdown verändert. Mittlerweile würde ein grosser Teil der Fachkräfte angeben, mit einem der erwähnten Programme zu arbeiten. Wie häufig und wie längerfristig diese Nutzungsveränderung ist, muss an dieser Stelle allerdings offengelassen werden.

<sup>151</sup> Es wird an dieser Stelle noch einmal auf die nicht vorhandene Repräsentativität der Stichprobe hingewiesen. Die Anteile der Befragten an den verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit wurden im Rahmen von Kapitel 6.1 zwar mit vorhandenen Zahlen der untersuchten Berufspopulationen verglichen, allerdings fallen die absoluten Zahlen der Personen je Handlungsfeld teilweise zu gering aus, als dass diese mit spezifischen Gewichtungsmethoden ausgeglichen werden könnten. Die Vergleiche der Nutzung Digitaler Medien je Arbeitsfeld dienen demnach der Thesengenerierung, wie die anderen Auswertungen ebenfalls, und dürfen nicht als repräsentative Ergebnisse verstanden werden.

**Abbildung 14**  
**Mediennutzung je Arbeitsfeld, in %**



Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien, n = 277

Anmerkung: Eigene Darstellung

Die E-Mail wird fast flächendeckend genutzt (in drei von vier Arbeitsfeldern über 99%). Einzige geringe Abweichung weist das Arbeitsfeld *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* auf. Dort gaben 95,5% der Befragten dieses Arbeitsfeldes an, die E-Mail zu nutzen. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass in diesem Arbeitsfeld teilweise nach wie vor mit team- statt personenbezogenen E-Mail-Accounts gearbeitet wird, was dazu führen kann, dass nicht alle Teammitglieder das Medium tatsächlich nutzen.

Auch die medienähnlichen Arbeitsprogramme werden in allen vier Gruppen von Handlungsfeldern sehr stark genutzt (90,9% in *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur*, 98,3% in *Beratung im freiwilligen Kontext*, 95,1% in *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* sowie 86,4% in *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*). Die Differenz zwischen der *Beratung in freiwilligen Kontexten* zur *Stationären Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* beträgt allerdings trotz insgesamt wichtiger Rolle über 10%. Das Medium scheint damit in einigen Feldern eine (noch) größere Rolle zu spielen als in anderen.

Auch die Messenger-Dienste werden je nach Arbeitsfeld von unterschiedlich vielen Fachkräften genutzt (69,7% in *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur*, 58,6% in *Beratung im freiwilligen Kontext*, 48,6% in *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* sowie 50% in *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*). Die Differenz der *Offenen Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* zu den anderen beträgt mindestens 10%; zu *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* und zu *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* sogar rund 20%. Während in *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* bereits über zwei Drittel der befragten Fachkräfte angeben mit Messenger-Diensten zu arbeiten, sind es in *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* und in *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* circa die Hälfte der befragten Fachkräfte. Die Betrachtung der Nutzung von Messenger-Diensten lassen also größere Unterschiede in der Nutzung verschiedener Digitaler Medien entlang der Arbeitsfelder vermuten. Da unter *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* die Kinder- und Jugendarbeit subsumiert ist, liegt eine mögliche Erklärung der häufigeren Nutzung der Messenger-Dienste auch in der Art und Weise, wie mit der Zielgruppe zusammengearbeitet wird und in der Zielgruppe selbst. Denn gerade um Angebote der Soziokultur bei jungen Adressat\*innen bekannt zu machen und um sie überhaupt zu erreichen, spielen Messenger-Dienste eine wichtigere Rolle, als wenn Adressat\*innen eine konventionelle Beratung aufsuchen (siehe Kapitel 3.2).

Die oben dargelegte Erklärung gewinnt an zusätzlicher Plausibilität, wenn wir die Unterschiede in der Nutzung der Sozialen Medien anschauen. Dort ist die Differenz in der Nutzung je Arbeitsfeld unter den befragten Fachkräften noch ausgeprägter als bei den Messenger-Diensten. So sind es 72,7% der Fachkräfte in den Handlungsfeldern *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur*, die angeben, Digitale Medien zu nutzen, während es 20,4% in *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* sind, 17,2% in *Freiwillige Beratungskontexte* und lediglich 13,6% in *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen und Menschen mit einer Behinderung*. Befragte aus *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* nutzen Soziale Medien damit doppelt so häufig wie Studienteilnehmende aus anderen Arbeitsfeldern.

Auch bei den anderen Digitalen Medien (Skype und Internet-Foren) zeigt sich die Tendenz, dass die Mediennutzung der befragten Fachkräfte in den Handlungsfeldern *Offene Arbeitsfelder/Arbeitsfelder der Soziokultur* ausgeprägter ausfällt als die Mediennutzung der Befragten in den anderen Arbeitsfeldern; allerdings sind die Differenzen geringer als bei den erwähnten Sozialen Medien und Messenger-Diensten: 36,4% und 30,3% in *Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur* nutzen Skype respektive Internet-Foren. 27,6% respektive 29,6% in der



*Beratung im freiwilligen Kontext*, 20,4% respektive 33,8% in der *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* sowie 27,3% respektive 22,7% in der *Stationären Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*. Im Falle der Internet-Foren fällt auf, dass es sogar die Befragten in *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* sind, die eine leicht höhere Nutzung angeben als die Befragten in den anderen drei Arbeitsfeldern. Im Falle der *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* spielen Interessen- und Dachverbände zu den Themen Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz oder Opferberatung eine zentrale Rolle in der Aufarbeitung der Themen. Viele dieser Interessen- und Dachverbände bieten auch Online-Hilfen und Konsultationen an, was eine mögliche Erklärung sein könnte, dass die Befragten gerade in diesem Bereich etwas vermehrt angeben, Internet-Foren aufzusuchen.

In der Darstellung und Beschreibung der Nutzung von Digitalen Medien der befragten Fachkräfte sind einige bedeutsame Beobachtungen aufgefallen, die für die weitere Thesengenerierung Berücksichtigung finden sollten:

So fällt auf, dass es Mediengruppen gibt, die sich als Standard in der Sozialen Arbeit etabliert haben. Gerade diese Standards, also die E-Mail und die medienähnlichen Arbeitsprogramme, werden nicht nur von fast allen Fachkräften genutzt, sondern die Fachkräfte geben auch an, diese intensiv, also *sehr oft*, zu nutzen. Dass die medienähnlichen Arbeitsprogramme in der Regel hoch spezialisierte und komplexe Datenbank- und Datenverarbeitungsprogramme beinhalten, verdeutlicht auch den Bedarf für die Soziale Arbeit an spezifischen Lösungen und lässt vermuten, dass die Fachkräfte ein gewisses Interesse an deren Ausgestaltung haben.

Der Vergleich der Nutzung von Digitalen Medien im Arbeitsbereich und im Privatleben verdeutlicht, dass die Nutzung im privaten Bereich nicht automatisch zur Nutzung im beruflichen Bereich führt oder auch umgekehrt, dass eine erforderliche Nutzung im beruflichen Kontext nicht zu einer erhöhten Nutzung im privaten Bereich führt. Es ist deshalb anzunehmen, dass neben dem individuellen Verhalten der Fachpersonen andere Faktoren die berufliche Nutzung beeinflussen, beispielsweise institutionelle Verfügbarkeit oder institutionelle Leitlinien, die es weiter zu untersuchen gilt.

Als Letztes fallen die großen Unterschiede der Befragten in der Nutzung Digitaler Medien entlang der verschiedenen Arbeitsfelder auf. Während es verschiedene Erklärungsansätze gibt, die auch mit anderen empirischen Befunden einhergehen (beispielsweise, dass unterschiedliche Zielgruppen unterschiedliche Arbeitsweisen erfordern oder aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen und Settings auch die Nutzung Digitaler Medien ausfällt), bleiben doch viele der Unterschiede zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend geklärt.

### 6.3 Einstellungen zu Digitalen Medien

Im folgenden Kapitel werden die Einstellungen der befragten Fachkräfte zu Digitalen Medien dargestellt und erläutert. Während die Ergebnisse zur Nutzung sich in einem ersten Schritt deskriptiv auswerten ließen, benötigt die Auswertung der Einstellungssitems erweiterte statistische Verfahren (siehe Kapitel 5.1.4). Im Rahmen der Einstellungsmessung konnte nicht auf bereits vorhandene, getestete und zuverlässige Messinstrumente zum Thema zurückgegriffen werden, weshalb eigene Rating-Skalen für die Befragung entwickelt wurden (die Item-Batterien zu unterschiedlichen Aspekten von Einstellungen wurden in Kapitel 5.1.3.1 ausführlich vorgestellt). Zur Überprüfung, Abgrenzung und Verdichtung der tatsächlich gemessenen, latenten Einstellungsdimensionen wurde mit den entwickelten Rating-Skalen eine explorative Hauptkomponenten-Analyse durchgeführt.

Dazu wird in einem ersten Schritt die Item-Batterie *Einstellungen* für die Hauptkomponentenanalyse aufbereitet (siehe Tabelle 2). Um die Skala in einer Hauptkomponentenanalyse verwenden zu können, müssen zwei Items invertiert werden, die als Kontrollitems eine negative Formulierung aufwiesen. Die Anpassung der Texte wird dabei so gering als möglich gehalten. Die Mittelwerte der Einstellungsskala werden in Tabelle 10 vergleichend dargestellt, um einen ersten Eindruck über die Beantwortung der Einstellungssitems zu erhalten. Im weiteren Verlauf der explorativen Hauptkomponentenanalyse werden Items *listwise* aus den Berechnungen ausgeschlossen. Gerade weil sich die Rating-Skalen und Item-Batterien zu den Einstellungsdimensionen erst in den Blöcken sechs und sieben (von acht) des Fragebogens befanden, machten sich bei einigen der Befragten Ermüdungserscheinungen bemerkbar, weshalb einzelne Items teilweise ausgelassen wurden und deshalb ein kleineres  $n$  aufweisen als die Items zur Nutzung.

**Tabelle 10**

**Ergebnisse Item-Batterie Einstellungen (Inversion berücksichtigt)**

Items	M	SD	n
Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Berufslebens	1.66	.72	260
Diskussionen rund um digitale Medien nehmen in der Gesellschaft nicht genug Raum ein <sup>152</sup>	2.52	.82	254
Das Potenzial der digitalen Medien in der Arbeit mit Klient*innen schätze ich als hoch ein <sup>153</sup>	1.94	.79	260
Digitale Medien sind etwas sehr Positives	2.12	.54	259
Das Potenzial der digitalen Medien schätze ich für die interne Zusammenarbeit als hoch ein	1.72	.65	259
Der Umgang mit digitalen Medien muss in der Ausbildung zur Sozialen Arbeit bereits thematisiert werden	1.56	.63	259
Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Privatlebens	2.03	.80	260
Digitale Medien werden in meinem Arbeitsfeld zu wenig genutzt	2.73	.80	260
Für die Zusammenarbeit mit externen Stellen sind digitale Medien sehr wertvoll	1.55	.61	260
Digitale Medien sind nützlich für meine eigene Arbeitsorganisation	1.59	.67	259

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Anmerkung: Höchste Zustimmung jeweils bei 1 und niedrigste Zustimmung bei 4

Für die Hauptkomponentenanalyse wurden neben den Einstellungs-Items aus der 10-Item-Rating-Skala auch die beiden Items zur Bereitschaft der Nutzung Digitaler Medien<sup>154</sup> sowie die Items zum allgemeinen Interesse an Digitalen Medien<sup>155</sup> und zur Affinität<sup>156</sup> berücksichtigt. Eine erste Bewertung der Korrelationen zeigte, dass diese mit den Items aus der Einstellungs-Rating-Skala korrelieren und auch inhaltlich können die zusätzlichen Items als Aspekte von Einstellung verstanden werden. In Kapitel 5.1.3.1 wurde dargestellt, dass Einstellungen aus affektiven, kognitiven und Verhaltenskomponenten bestehen, weshalb die Affinität und das Interesse an Digitalen Medien, als affektive Komponenten, ebenfalls als Bestandteile von Einstellungen betrachtet werden müssen.

<sup>152</sup> Original-Item: *Diskussionen rund um digitale Medien nehmen in der Gesellschaft zu viel Raum ein.*

<sup>153</sup> Original-Item: *Das Potenzial der digitalen Medien in der Arbeit mit Klient\*innen schätze ich als gering ein.*

<sup>154</sup> Original-Items: *Beruflich schätze ich meine Bereitschaft für neue digitale Medien folgendermaßen ein; Für mich privat schätze ich die Bereitschaft für neue digitale Medien so ein.*

<sup>155</sup> Original-Item: *Digitale Medien interessieren mich.*

<sup>156</sup> Original-Items *Diskussionen rund um Digitale Medien führen wir auf der Arbeit; Diskussionen rund um digitale Medien führe ich privat.*

Insgesamt werden damit fünfzehn Items in den ersten Durchlauf der Hauptkomponentenanalyse eingeschlossen. Aufgrund von zu tiefen *Communalities after extraction* (Cut-off bei 0.3) und uneindeutigen, weil mehrfachen Faktorladungen, werden nach und nach Items aus der Hauptkomponentenanalyse ausgeschlossen. Es finden in einer ersten Lösung der Hauptkomponentenanalyse letztlich zwölf Items Eingang, die alle *Communalities after extraction* von über 0.3 aufweisen und insgesamt jeweils eindeutig auf einen von vier Komponenten laden. Die vier Komponenten erhalten die vorläufigen Bezeichnungen *Digitale Medien sind ein wichtiges Arbeitsinstrument*; *Digitale Medien interessieren mich und ich bin privat wie beruflich bereit dafür*; *Das Potenzial Digitaler Medien ist gesellschaftlich und in Bezug auf Leute, mit denen zusammen gearbeitet wird, nicht ausgeschöpft* sowie *Diskutieren gerne über Digitale Medien*. Sie werden im Anschluss an die Hauptkomponentenanalyse auf ihre Reliabilität geprüft.

Der jeweilige Wert Cronbach Alpha der Konstrukte *Diskutieren gerne über Digitale Medien* ( $\alpha = 0.43$ ) und *Digitale Medien haben gesellschaftlich und im Hinblick auf Adressat\*innen Potenzial* ( $\alpha = 0.52$ ) liegt tief, weshalb die beiden Konstrukte letztlich nicht standhalten und die Hauptkomponentenanalyse unter Ausschluss der dazugehörenden Items noch einmal wiederholt wird.

Die Zwei-Komponentenlösung unter Ausschluss der letzten Items ergibt inhaltlich wie auch rechnerisch überzeugende Daten. Es werden in der definitiven Komponentenlösung damit sieben Items berücksichtigt, die *Communalities after Extraction* von über 0.3 aufweisen und ausreichend hohe Faktorladungen (bei .7) aufweisen (siehe Tabelle 11). Die von SPSS generierten Kontrollwerte legen ebenfalls nahe, dass die Hauptkomponentenanalyse eine zulässige Methode ist, um die benötigte Reduktion der Daten zu erhalten. Mit einer *Measure of Sampling Adequacy* von 0.75 wird der in der Literatur oft beschriebene Wert von mindestens 0.5 gut erreicht und auch das Signifikanzlevel des Sphericity-Tests ist hoch (kleiner als 0.00). Mit den zwei Komponenten können 63,46% der Varianz erklärt werden und sie weisen beide Eigenwerte von über eins auf.

Die zwei neuen Variablen, die weitergehend für die Korrelations-Analyse berücksichtigt werden, erhalten folgende, definitive Bezeichnungen:

- *Digitale Medien sind ein wichtiges Arbeitsinstrument*
- *Digitale Medien interessieren mich und ich bin privat wie beruflich bereit dafür*

Die Variable *Digitale Medien sind ein wichtiges Arbeitsinstrument* (Kurzform: Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument) beinhaltet die Auffassung, dass Digitale Medien im Berufsleben einen wichtigen Bereich darstellen (vier Items,  $\alpha = .77$ ). Sie dienen der internen

genauso wie der externen Zusammenarbeit und sind auch für die Selbstorganisation der eigenen Arbeit wichtig.

Die Variable *Digitale Medien interessieren mich und ich bin privat wie beruflich bereit dafür* (Kurzform: Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien) wiederum beinhaltet, wie viel Interesse die Befragten an Digitalen Medien haben und wie hoch ihre Bereitschaft ist, sich damit beruflich wie auch privat auseinanderzusetzen (drei Items,  $\alpha = .76$ ).

**Tabelle 11**

**Zusammenfassung Hauptkomponentenanalyse Einstellungsdimensionen (Varimax Rotation)**

Items	Faktorladung		Kommunalitäten
	1	2	
<b>Komponente 1: Digitale Medien sind ein wichtiges Arbeitsinstrument</b>			
<b>(<math>\alpha = .77</math>)</b>			
Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Berufslebens	<b>.77</b>	.20	.63
Für die Zusammenarbeit mit externen Stellen sind digitale Medien sehr wertvoll	<b>.77</b>	.01	.59
Digitale Medien sind nützlich für meine eigene Arbeitsorganisation	<b>.77</b>	.01	.59
Das Potenzial der digitalen Medien schätze ich für die interne Zusammenarbeit als hoch ein	<b>.74</b>	.19	.59
<b>Komponente 2: Digitale Medien interessieren mich und ich bin privat wie beruflich bereit dafür</b>			
<b>(<math>\alpha = .76</math>)</b>			
Für mich privat schätze ich die Bereitschaft für neue digitale Medien so ein	-.02	<b>.86</b>	.74
Digitale Medien interessieren mich	.18	<b>.83</b>	.72
Beruflich schätze ich meine Bereitschaft für neue digitale Medien folgendermaßen ein	.14	<b>.76</b>	.59
Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien			

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Anmerkung: Höchste Zustimmung jeweils bei 1 und niedrigste Zustimmung bei 4

Im Folgenden werden die Zusammenhänge der beiden Einstellungsdimensionen mit verschiedenen Kontextvariablen analysiert. Tabelle 12 enthält zunächst eine Übersicht aller dazu relevanten Variablen. Außer den beiden Einstellungsitems fließen Kontextvariablen zu soziodemografischen Merkmalen in die Analyse (Alter, Geschlecht und Höhe des letzten erworbenen Abschlusses) sowie die Anzahl genutzter Digitaler Medien und die Einschätzung der eigenen

technischen Kompetenzen mit ein. Zudem werden die drei Variablen der Dimensionen von Professionalität in die Korrelationsanalyse aufgenommen.<sup>157</sup>

**Tabelle 12**

***Mittelwerte und Standardabweichungen der Einstellungs- und Professionalitätsdimensionen sowie der Kontextvariablen***

Variablen	M	SD	n
Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument*	1.62	.03	261
Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien*	2.08	.04	266
Alter in Jahren	41.24	.71	252
Geschlecht 1=Weiblich (196); 2=Männlich (80)	--	--	276
Höhe des letzten Abschlusses	2.70	.05	277
Anzahl genutzter Digitale Medien	3.56	.08	277
Selbsteinschätzung der technischen Kompetenzen*	1.72	.04	269
Reflexivität* <sup>158</sup> „In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können“	1.29	.02	254
Fachliche Positionierung* <sup>159</sup> „Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten“	1.51	.03	252
Ressourcenorientierte, partnerschaftliche Zusammenarbeit* <sup>160</sup> „In meiner Arbeit mit Klient*innen strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an“	1.73	.03	251

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Anmerkung: Höchste Zustimmung jeweils bei 1 und niedrigste Zustimmung bei 4

Die Korrelationsanalyse erfolgt mittels Spearman-Korrelation, auch Rangkorrelation genannt. Die Spearman-Korrelation eignet sich immer dann, wenn ein linearer Zusammenhang von zwei, mindestens ordinal skalierten, Variablen untersucht werden soll; im vorliegenden Fall der

<sup>157</sup> Mit den Antworten zu den Item-Batterien zum professionellen Handeln wurden ebenfalls Hauptkomponentenanalysen durchgeführt. Dabei konnten drei Variablen gefunden werden, die unterschiedliche Dimensionen der reflexiven Professionalität beinhalten. Im Rahmen der Resultate spielen die Hauptkomponentenanalysen allerdings eine untergeordnete Rolle und würden in der Darstellung zu viel Platz einnehmen. Sie sind deshalb lediglich Bestandteil des Anhangs der vorliegenden Promotionsarbeit (siehe Anhand D).

<sup>158</sup> Item als Resultat einer Hauptkomponentenanalyse zum Professionalitätsaspekt *Reflexivität*.

<sup>159</sup> Item als Resultat einer Hauptkomponentenanalyse zum Professionalitätsaspekt *Fachliche Positionierung*.

<sup>160</sup> Item als Resultat einer Hauptkomponentenanalyse zum Professionalitätsaspekt *Ressourcenorientierte, partnerschaftliche Zusammenarbeit*.

Zusammenhang der beiden Einstellungsdimensionen zu Digitalen Medien mit verschiedenen Kontextvariablen.

Die Berechnung einer Spearman-Korrelation stellt nicht die gleichen Anforderungen und Voraussetzungen an eine Korrelation wie parametrische Verfahren. So ist beispielsweise eine Normalverteilung nicht notwendig und auch bei kleinen Stichproben und Ausreißern kann eine Rangkorrelation berechnet werden. Im vorliegenden Fall erfüllt außer der Variable *Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien* keine der auf Rating-Skalen basierenden Variablen die Voraussetzung der Normalverteilung. Parametrische Verfahren, wie die Pearson-Korrelation, sind deshalb keine Option, selbst wenn Rating-Skalen-Items rechnerisch gesehen meistens als metrische Variablen behandelt werden. Für die Korrelationen in Tabelle 13 wurde letztlich für alle Variablen-Paare eine Spearman-Korrelation gerechnet.

Aufgrund der ungleichen Verteilungen innerhalb der Stichprobe und aufgrund der Tatsache, dass es sich um eine Gelegenheitsstichprobe handelt, wird auf die Interpretation der Zusammenhänge mit schwacher Effektstärke verzichtet. Zu groß wird das Risiko eingeschätzt, dass es sich um Zusammenhänge handelt, die überinterpretiert würden. Zusätzlich zur Tatsache, dass es sich um eine Gelegenheitsstichprobe handelt, lässt sich anhand von Tabelle 12 ersehen, dass die Varianz der Antworten und damit die Streuung teilweise recht gering ausfällt, was die Qualität der Berechnungen beeinflusst.

Tabelle 13

**Korrelationen der Einstellungsdimensionen mit ausgewählten Kontrollvariablen und Dimensionen der Professionalität**

Variablen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument</b>	1	.32**	-.15*	-.03	.01	.11	-.27**	.12	.19**	.15*
<b>2. Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien</b>	.32**	1	.11	-.06	-.04	.50**	-.27**	.03	.09	.06*
<b>3. Alter</b>	-.15*	.11	1	.25**	.02	.17**	.07	.02	-.24**	-.10
<b>4. Geschlecht</b>	-.03	-.06	.25**	1	.14*	-.13*	.11	.19**	-.05	-.03
<b>5. Höhe des letzten Abschlusses</b>	.01	-.04	.02	.14*	1	-.13*	.14*	-.09	-.12	-.09
<b>6. Selbsteinschätzung der technischen Kompetenzen</b>	.11	.50**	.17**	-.13*	-.13*	1	-.08	-.02	-.08	.01
<b>7. Anzahl genutzter Medien-gruppen</b>	-.27**	-.27**	.07	.11	.14*	-.08	1	-.01	-.16*	-.2**
<b>8. Reflexivität</b>	.12	.03	.02	.19**	-.09	-.02	-.01	1	.28*	.15*
<b>9. Fachliche Positionierung</b>	.19**	.09	-.24**	-.05	-.12	-.08	-.16*	.28**	1	.24**
<b>10. Ressourcenorientierte, partnerschaftliche Zusammenarbeit</b>	.15*	.06*	-.10	-.03	-.09	.01	-.2**	.15*	.24**	1

Quelle: Fachkräfteerhebung Digitale Medien

Anmerkungen: \*die Korrelation ist signifikant auf dem Niveau 0.05 (zweiseitig) / \*\*die Korrelation ist signifikant auf dem Niveau 0.01 (zweiseitig)



Als Erstes kann festgehalten werden, dass die beiden neu gewonnenen Einstellungsvariablen miteinander korrelieren, und zwar mit einer mittleren Stärke von  $r_s = .32, p = .00, n = 259$  (siehe Tabelle 13). Während zwar zu erwarten ist, dass eine Person, die Digitale Medien als Arbeitsinstrument nützlich findet, auch bereit ist, sich damit auseinanderzusetzen, so ist die Betrachtung der Tatsache, dass es sich nicht um einen starken Effekt handelt, interessant. Das Resultat könnte so gedeutet werden, als dass die Einstellungsvariable *Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument* eher auf der Ebene der kognitiven Einstellungsdimensionen zu verorten ist, was sich mit den Inhalten der Variable deckt, und die Einstellungsvariable *Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien* eher auf der Ebene der affektiven Einstellungen. Im Zusammenhang mit affektiven Einstellungen ist nämlich zu beachten, dass wir uns grundsätzlich für das interessieren, was wir mögen und wir das mögen, wofür wir uns interessieren. Eine Variable, die Bereitschaft und Interesse beinhaltet, kann deshalb eher im emotional-affektiven Bereich des Mögens verortet werden als eine Variable, die Nützlichkeit zum Ausdruck bringt. Gleichzeitig konnte in der Darstellung der Entwicklung der Fragebogen-Items (Kapitel 5.1.3) aufgezeigt werden, dass gerade verhaltensgesteuerte Einstellungen, die auf schwächeren, kognitiven Einstellungen basieren, nicht unbedingt einen Einfluss auf stärkere, affektiv geprägte Einstellungen haben. Wer also etwas nützlich findet und es deshalb einsetzt, interessiert sich nicht unbedingt dafür oder mag es deshalb noch nicht zwangsläufig. Es gibt also nicht ausschließlich ein intrinsisch motiviertes Interesse am Einstellungsobjekt *Digitale Medien*, sondern eher ein kognitiv gesteuertes. Ergo gibt es Befragte, die Digitale Medien nützlich finden und deshalb damit arbeiten, aber sich deshalb nicht per se stark dafür interessieren und auch nicht per se bereit sind, sich mehr als notwendig damit auseinanderzusetzen. Die Einstellungsvariable *Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument* betrifft zudem ausschließlich den beruflichen Kontext, während die andere Einstellungsvariable auch allgemeines Interesse und private Bereitschaft beinhaltet. In dieser Hinsicht unterscheiden sich die beiden Dimensionen deutlich und die Tatsache, dass es sich nur um eine mittlere und nicht um eine starke Korrelation handelt, könnte darauf hindeuten, dass private Einstellungen über Digitale Medien von beruflichen Einstellungen darüber abweichen können.

Als Nächstes wird der Zusammenhang der Variable *Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument* mit der Variable *Anzahl genutzter Medien* betrachtet. Auch dieser Zusammenhang weist eine mittlere Stärke auf<sup>161</sup>,  $r_s = -.27, p = .00, n = 261$ : Die Anzahl genutzter Medien steigt,

---

<sup>161</sup> Das Minus des Korrelationseffekts ergibt sich aus der Skala-Richtung der Zustimmungswerte der Einstellungsvariablen: Höchste Zustimmung bei 1 und tiefste bei 4.

wenn die Nützlichkeit Digitaler Medien als hoch eingeschätzt wird respektive die Nützlichkeit wird hoch eingeschätzt, wenn viele unterschiedliche Medien genutzt werden.

Auch dieses Resultat ist anschlussfähig an die theoretischen Ausführungen zu Einstellungsdimensionen in Kapitel 5.1.3.1. Wer zu etwas eine starke Einstellung hat, wird auch eher zur Nutzung dessen tendieren – und umgekehrt gilt, wer etwas häufiger nutzt, wird eher eine positive Einstellung dazu entwickeln. Es ist nicht nur die Einstellung, die das Verhalten steuert, sondern auch das Verhalten, das die Einstellung beeinflusst. Das Resultat legt die plausible Interpretation nahe, dass Einstellungen und Verhalten auch in der Stichprobe auf diese Weise zusammenhängen.

In Kapitel 5.1.3.1 wurde allerdings ebenfalls ausgeführt, dass von eher schwachen Einstellungen gegenüber Digitalen Medien ausgegangen wird, weil es sich um ein neues und wenig emotionales Thema für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit handelt. Es zeigt sich beim Antwortverhalten entlang der Einstellungsdimensionen aber vielmehr, dass die Befragten klare und meist positive Einschätzungen zu Digitalen Medien haben (siehe Mittelwerte der Einstellungsvariablen in Tabelle 12); gerade was die Einstellung der *Nützlichkeit von Digitalen Medien als Arbeitsinstrument* betrifft. Das Antwortverhalten könnte deshalb eher als Ausdruck der emotionalen Affinität der Stichprobe zum Thema gedeutet werden, womit sich die Vorannahme, dass es sich um eher schwache, kognitive Einstellungen der Befragten handeln wird, als falsch erweisen würde.

Wenden wir den Blick nun den Korrelationen der Variable *Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien* zu (siehe Tabelle 13). Außer dem Zusammenhang mit der Einstellungsvariable *Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument* weist die Variable auch eine Korrelation mit der Variable *Anzahl genutzter Medien* auf (mittlerer Zusammenhang bei  $r_s = .27, p = .00, n = 266$ ) sowie mit der *Selbsteinschätzung der technischen Kompetenzen* (starker Zusammenhang bei  $r_s = .50, p = .00, n = 266$ ).

Die Korrelation zwischen *Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien* mit der *Anzahl genutzter Medien* scheint naheliegend. Was oben bereits ausgeführt wurde, kommt hier noch einmal zum Ausdruck: Wenn wir etwas mögen, beschäftigen wir uns auch eher damit und womit wir uns beschäftigen, mögen wir in der Regel oder entwickeln dazu eher positive Einstellungen. Die Interpretation dieses Resultats schließt an die Ausführungen zum Zusammenhang der Anzahl genutzter Medien mit der Einstellung der *Digitalen Medien als wichtigstes Arbeitsinstrument* an. Davon ausgehend, dass in der zweiten Einstellungsvariable eher eine affektive Einstellungskomponente zum Tragen kommt als bei der ersten Einstellungsvariable, die stärker

kognitiv geprägt ist, hätte der Effekt zwischen der affektiven Einstellungsvariable und der Nutzung stärker ausfallen können. Denn je stärker eine Einstellung affektiv geprägt ist, desto größer wird der Einfluss auf das Verhalten. Allerdings ist die Stärke des Zusammenhangs nur so geringfügig, dass er beim Runden auf zwei Kommastellen bereits nicht mehr sichtbar ist.

Der Zusammenhang zwischen affektiver Einstellungskomponente und Verhalten wird allerdings deutlich, wenn wir uns die Korrelation zwischen *Bereitschaft und Interesse an Digitalen Medien* und der *Selbsteinschätzung der technischen Kompetenzen* anschauen (starker Zusammenhang bei  $r_s = .50, p = .00, n = 266$ ). Das heißt, je mehr Interesse und Bereitschaft an Digitalen Medien bestehen, desto besser werden die technischen Kompetenzen im Umgang damit eingeschätzt. Ein Zusammenhang, der sich zwischen der eher kognitiv geprägten Einstellungskomponente *Digitale Medien als wichtigstes Arbeitsinstrument* und der *Selbsteinschätzung der Kompetenzen* nicht gezeigt hat. Auch beim Zusammenhang zwischen *Interesse und Bereitschaft an Digitalen Medien* und *Selbsteinschätzung der Kompetenzen* ist die umgekehrte Richtung selbstverständlich ebenfalls denkbar. Nämlich, dass wir uns dann für etwas interessieren, wenn wir auch in der Lage sind, damit umzugehen. Dieser Umkehrschluss ist auch deshalb bedeutsam, weil es deutlich macht, dass das Erlernen von technischen Kompetenzen überhaupt die Voraussetzungen schafft, dass über das Verhalten positive Einstellungen gegenüber Digitalen Medien entwickelt werden können. Ein Resultat, das im Hinblick auf Ausbildungsorte der Sozialen Arbeit von Bedeutung ist.

Zwischen der Selbsteinschätzung der technischen Kompetenzen und der Nutzung der Anzahl Medien gibt es indes keinen nachweisbaren Zusammenhang. Ob jemand seine eigenen technischen Fähigkeiten als gut einschätzt, scheint demnach in Verbindung mit der affektiven Einstellung zu Digitalen Medien zu stehen, aber nicht in Verbindung mit der tatsächlichen Nutzung. Es gibt also befragte Fachkräfte, die zwar ihre eigenen technischen Fähigkeiten als gut einschätzen, die aber deswegen nicht unbedingt mehr Medien nutzen.

Die Kontextvariablen und die Dimensionen der Professionalität korrelieren untereinander ebenfalls teilweise, allerdings nur geringfügig respektive ohne wirkliche Konsequenzen im Hinblick auf die beiden Untersuchungsvariablen. Diese Korrelationen werfen in Bezug auf die dargestellten Resultate und möglichen Scheinkorrelationen damit keine Fragen auf. Dass zwischen den Einstellungen zu Digitalen Medien und den Professionalitätsdimensionen nur geringfügige Zusammenhänge nachgewiesen werden können, legt zudem die Überlegung nahe, dass die Nutzung und Einstellung zu Digitalen Medien eben gerade nicht von einer bestimmten

Professionalitätsauffassung abhängen, sondern von anderen Faktoren und/oder anderen fachlichen Dimensionen, die so in der Befragung noch gar nicht erhoben wurden.

Zusammenfassend soll die These aufgestellt werden, dass die Affinität für das Thema Digitale Medien, die sich im Antwortverhalten der Befragten insgesamt und auch in den Einstellungsdimensionen im Spezifischen zeigt, entscheidender ist für die Nutzung von Digitalen Medien als soziodemografische Merkmale oder die Ausprägung einer bestimmten Professionalitätsauffassung. Für die *Bereitschaft und das Interesse an Digitalen Medien* scheint die Selbsteinschätzung der eigenen technischen Fähigkeiten ausschlaggebend. Zudem zeigt sich, dass je stärker der affektiv geprägten Einstellungsdimension, *Bereitschaft und Interesse*, zugestimmt wird, desto mehr unterschiedliche Medien werden genutzt. Auch die positive Einstellung der *Digitalen Medien als wichtiges Arbeitsinstrument* steht in Zusammenhang mit der Nutzung unterschiedlicher Mediengruppen. Zudem steht die kognitive Einstellung zu *Digitalen Medien als wichtiges Arbeitsinstrument* mit der eher affektiven Einstellung *der Bereitschaft und des Interesses* in Zusammenhang. Grundsätzliche fachliche Positionierungen scheinen hingegen wenig zu helfen, um zu verstehen, wie die Nutzung Digitaler Medien und die Einstellungen darüber zustande kommen respektive scheinen in der dargestellten Befragung die Nutzung Digitaler Medien und die Einstellungen dazu, nicht mit den erhobenen fachlichen Positionierungen in Zusammenhang zu stehen.

## 6.4 Inhaltliche Integrationspunkte

Es wurde festgestellt, dass Digitale Medien in verschiedenen Arbeitsfeldern unterschiedlich genutzt werden. Zudem fällt auf, dass es Mediengruppen gibt, die sich als Standard in der Sozialen Arbeit etabliert haben. Gerade die E-Mail und die medienähnlichen Arbeitsprogramme werden nicht nur von quasi allen Fachkräften genutzt, sondern die Fachkräfte nutzen sie auch intensiv. Andere Digitale Medien spielen allerdings nach wie vor eine marginale Rolle. Es konnten auf Basis der vorhandenen Daten keine Strukturen gefunden und keine Typen nachgewiesen werden, die die Unterschiede in der Nutzung hinreichend erklären würden. Gerade den arbeitsfeldspezifischen Unterschieden soll im Rahmen der Gruppendiskussionen mit Teams aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern weiter nachgegangen werden.

Zudem legen die Daten nahe, dass die vermutete Verzerrung der Stichprobe tatsächlich eingetroffen ist: Es wurden mit der Befragung besonders affine Fachkräfte erreicht, die Digitalen Medien gegenüber positiv eingestellt sind. Das zeigte sich unter anderem im Antwortverhalten der befragten Fachkräfte, das in einigen Items nur geringe Varianz aufwies, weil die

Einschätzungen grundsätzlich positiv ausfielen. Die Einstellungen der Fachkräfte, die gegenüber Digitalen Medien keine Affinität besitzen, bleiben deshalb noch weitgehend im Dunkeln. Im Führen von Gruppendiskussionen mit Teams wird der Vorteil unter anderem darin gesehen, dass einige Fachkräfte erreicht werden, die keine Affinität zum Thema aufweisen, weil sie sich im Rahmen der Gruppendiskussionen mit dem Thema konfrontiert sehen und nicht von sich aus der Befragung zustimmen mussten (oder konnten).

Des Weiteren konnte im Rahmen der quantitativen Analyse das vorläufige Nicht-Ergebnis erzielt werden, dass die erhobenen Merkmale reflexiver Professionalität nicht in Zusammenhang stehen mit der Nutzung und der Einstellung zu Digitalen Medien. Es sind also andere Zusammenhänge, die dazu führen, dass Einstellungen zu Digitalen Medien positiv ausfallen und diese genutzt werden. Auf Basis der ausgewerteten Daten sind beispielsweise die Affinität zum Thema und die Selbsteinschätzung der eigenen technischen Fähigkeiten anzufügen, die in Zusammenhang mit einer intensiveren Nutzung stehen.

Arbeitsfeldspezifische Unterschiede in der Nutzung Digitaler Medien zeigen sich auch in anderen empirischen Studien (siehe dazu Kapitel 3.2 und 4.3), ob und inwiefern diese Unterschiede allerdings mit Einstellungen und Orientierungen professionellen Handelns in Zusammenhang stehen oder eher in Zusammenhang mit verschiedenen Rahmenbedingungen und Adressat\*innengruppen, wird Bestandteil weiterer Überlegungen im Rahmen von Teilstudie zwei sein. Vor dem Hintergrund der gemachten Ausführungen werden im Rahmen der qualitativen Untersuchung Textstellen, die die Nutzung betreffen, von besonderer Bedeutung sein sowie Aussagen zu den Aufgaben der Profession Sozialer Arbeit in Zusammenhang mit Digitalen Medien.

## **7. Ergebnisse Gruppendiskussionen Digitale Medien: Digitale Medien als Gefahr und Problem?! – Rekonstruierte Orientierungen zu Digitalen Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit**

Die Ergebnisdarstellung der qualitativen Studie beginnt mit den Fallbeschreibungen. Ähnlich wie bei der Resultatdarstellung der quantitativen Studie wird nach einem deskriptiv-beschreibenden Einstieg in die Daten die Ebene gewechselt, um sie in Bezug auf das zu untersuchende Phänomen analytisch-interpretierend zu verstehen. Die Fallbeschreibungen (Kapitel 7.1 bis 7.6) beinhalten falltypische Merkmale, um herzuleiten, wie sich das gemeinsame Orientierungsproblem in Zusammenhang mit der Nutzung Digitaler Medien in der Praxis der befragten Gruppen zeigt und welche übergreifenden Muster sich aus den einzelnen Fällen generieren lassen. Nach der Darstellung der fallbezogenen Resultate wird mit Kapitel 7.7 in die Komparation, in die Darstellung der sinngenetischen Basistypik gewechselt, die aus der Analyse der einzelnen Fälle abgeleitet wird.

Für die Datenauswertung wurde Material aus allen sechs erhobenen Gruppendiskussionen verwendet, weil die Komparation zwischen verschiedenen Handlungsfeldern ein erklärtes Ziel der qualitativen Studie darstellt. Die befragten Teams wurden bereits entsprechend ihrer Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Gruppen von Handlungsfeldern ausgewählt (siehe auch Methodenkapitel 5.2.3 zur Auswahl und zum Sampling der Gruppen). Die unterschiedlichen Anforderungen der Handlungsfelder der Sozialen Arbeit wurden bereits auf Ebene der quantitativen Resultate in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit als bedeutsam erkannt. Es konnte allerdings nicht geklärt werden, was die Unterschiede auf der Ebene der Einstellungen erklärt. Die qualitative Erhebung entlang unterschiedlicher Handlungsfelder und der handlungsfeldbezogene Vergleich im Rahmen der Auswertung werden helfen, die handlungsfeldspezifischen Unterschiede und deren Zusammenhang mit den dafür bedeutsamen Orientierungsrahmen besser zu verstehen.

Die folgende tabellarische Darstellung liefert einen ersten Überblick über die befragten Gruppen, unterschieden nach Handlungsfeld, dem sie zuzuordnen sind:<sup>162</sup>

---

<sup>162</sup> Die Gruppen unterschieden sich nicht nur in Bezug auf das Handlungsfeld, dem sie zuzuordnen sind, sondern auch in Bezug auf die Gruppenzusammensetzung, das Alter und die Berufserfahrung der Teilnehmenden sowie in weiteren Punkten. Während in der Übersichtsdarstellung das Unterscheidungsmerkmal, das als Basis der Sampling-Strategie diente, berücksichtigt wurde, werden die anderen Unterscheidungsmerkmale erst in der Fallbeschreibung herausgearbeitet und vertieft.

**Tabelle 14**

**Übersicht befragte Teams<sup>163</sup>**

<b>Handlungsfeld</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>
Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung	(A) Gruppe Kraniche; 8 Diskussionsteilnehmende Wohngruppe für männliche Jugendliche und junge Erwachsene (zwischen 12 und 22 Jahren) mit speziellem Förderbedarf oder bei angeordneten gesetzlichen Maßnahmen.
Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung	(B) Gruppe Falken; 7 Diskussionsteilnehmende Schulheim für Kinder und Jugendliche mit speziellem schulischen Förderbedarf. Das Aufnahmealter bewegt sich zwischen 8 und 15 Jahren. Die Mindestaufenthaltsdauer beträgt in der Regel 2 Jahre.
Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur	(C) Gruppe Adler; 13 Diskussionsteilnehmende Kinder- und Jugendfachstelle mit den Schwerpunkten Offene Kinder- und Jugendarbeit, außerschulische Förderung und Beratung von Kindern, Jugendlichen, Eltern und Schulen.
Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten	(D) Gruppe Schwalben; 7 Diskussionsteilnehmende Kommunaler Sozialdienst: Auftrag der Beratung und Unterstützung aller Einwohner*innen der betroffenen Gemeinden bei persönlichen, finanziellen und familiären Problemen (Ausrichtung von Sozialhilfe, Umsetzung von Kindes- und Erwachsenenschutzmandaten).
Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten	(E) Gruppe Spatzen; 6 Diskussionsteilnehmende Flüchtlingssozialdienst: Ausrichtung von Sozialhilfe und Beratung von Menschen mit anerkanntem Flüchtlingsstatus mit Fokus auf deren besondere Situationen. Die Teilnahme und Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben von Menschen mit Fluchtgeschichte werden mit gezielten, spezialisierten Angeboten und Maßnahmen gefördert.
Beratung im freiwilligen Kontext	(F) Gruppe Meisen; 6 Diskussionsteilnehmende Spitalsozialdienst: Beratung und Unterstützung bei Fragen betreffend Spitalaufenthalt, bei versicherungstechnischen und rechtlichen Fragen in Zusammenhang mit Krankheit, Unfall, Schwangerschaft, Geburt sowie bei der Organisation/Vermittlung von Nachbetreuung, sozialer Wiedereingliederung und bei Fragen zu persönlichen und wirtschaftlichen Problemen.

Quelle: Gruppendiskussionen Digitale Medien

<sup>163</sup> Aus Gründen der Anonymisierung wurden alle Teams mit Vogelnamen gekennzeichnet und die einzelnen Diskussionsteilnehmenden erhielten Städtenamen unterschiedlicher Länder.

Im Rahmen der Fallbeschreibungen werden der Ablauf der Gruppendiskussionen herausgearbeitet (thematischer Verlauf) sowie falltypische Elemente (wie beispielsweise die Zusammensetzung der Gruppen) dargestellt. Die Herausarbeitung falltypischer Aspekte der Orientierungsrahmen hinsichtlich Digitaler Medien stellen gleichzeitig die Heranführung an die Typenbildung dar. An der Herausarbeitung der Orientierungsrahmen lässt sich zeigen, welches übergeordnete Orientierungsproblem sich für die Teams ergibt, wenn es um die Nutzung und die Integration Digitaler Medien in ihrer Praxis geht. Die Herausarbeitung der unterschiedlichen Praktiken in Bezug auf den Umgang mit dem übergeordneten Orientierungsproblem bildet die Grundlage der in Kapitel 7.7 dargestellten Basistypik.

Aus der Übersicht der befragten Teams wird klar, dass sie sich durch die Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und teilweise auch im Hinblick auf ihre Adressat\*innen unterscheiden. Die Zugehörigkeit und die Beschaffenheit spezifischer Handlungsfelder ist aber wichtig, um gewisse Aspekte und Ankerbeispiele, die in den Fallbeschreibungen und der Basistypik vorkommen, besser zu verstehen und kontextualisieren zu können. So arbeiten die Gruppen (A) Kraniche, (B) Falken und (C) Adler mit Kindern und Jugendlichen zusammen (im Fall von (A) sogar bis zum jungen Erwachsenenalter). Die anderen drei Gruppen (D) Schwalben, (E) Spatzen und (F) Meisen weisen sich in Bezug auf das Alter ihrer Adressat\*innen gerade dadurch aus, dass sie mit allen Altersgruppen zusammenarbeiten. Bei den Gruppen Schwalben und Spatzen sind die primären Adressat\*innen in der Regel volljährig, was bedeutet, dass nur indirekt mit Kindern und Jugendlichen zusammengearbeitet wird, nämlich wenn ihre Eltern auf die Unterstützung des Gemeindesozialdienstes oder auf die Hilfe des Flüchtlingssozialdienstes angewiesen sind. Bei der Gruppe Meisen kann es wiederum sein, dass die Kinder zwar die eigentlichen Adressat\*innen einer Intervention sind (im Rahmen eines Auftrags der pädiatrischen Abteilung des Krankenhauses), aber aufgrund der Art der Intervention nicht eigentlich mit den Kindern, sondern mit den Eltern zusammengearbeitet wird (beispielsweise, wenn es darum geht, gegen Ende des Spitalaufenthalts die Rückkehr des Kindes nach Hause zu planen).

Die Gruppen unterscheiden sich aber auch mit Blick auf die Form der Zusammenarbeit, das Setting und mit Blick auf den Standardisierungsgrad. Im Falle der Gruppen Kraniche und Falken wohnen die Kinder und Jugendlichen in der Institution. Es handelt sich um ein stationäres Setting, was bedeutet, dass die Fachkräfte sehr nahe mit den Adressat\*innen zusammenarbeiten, sie im Alltag begleiten und viel Zeit über einen längeren Zeitraum mit ihnen verbringen. Sie werden wichtige Bezugspersonen für die Kinder und Jugendlichen, die teilweise zu ihren Eltern angespannte Beziehungen aufweisen. Während bei der Gruppe Falken ein starker



schulischer Problembezug besteht, da es sich um eine heilpädagogische Schule handelt, geht es bei der Gruppe Kraniche bereits um soziale Problematiken, die dazu führten, dass die ausschließlich männlichen Jugendlichen nicht mehr in schulischen Settings begleitet werden können oder sogar schon mit dem Gesetz in Konflikt geraten sind. Die sozialpädagogischen Handlungen richten sich am Alltag der Kinder und Jugendlichen, wie auch an den konzeptuell vorgesehenen Entwicklungsschritten aus. Von den Gruppen Kraniche und Falken unterscheidet sich Gruppe Adler merklich, selbst wenn auch sie mit Kindern und Jugendlichen arbeiten. Sie agieren in einem offenen Setting, das auf Freiwilligkeit und Grundsätzen der Projektarbeit und der soziokulturellen Animation basiert. Zu Fachkräften der Gruppe Adler kommen Kinder und Jugendliche vielleicht nur sporadisch und es sind immer andere Gruppenzusammensetzungen, mit denen gearbeitet wird. Der Beziehungsaufbau, damit die Adressat\*innen Angebote der Organisation nutzen und diese auch Wirkung entfalten können, ist nicht weniger wichtig als bei der Arbeit in einem stationären Setting, muss aber aufgrund der Unverbindlichkeit und der Flüchtigkeit der offenen, soziokulturellen Arbeit ganz anders angegangen werden. Die Beziehung hat für die Kinder und Jugendlichen einen anderen Stellenwert als für die Kinder und Jugendlichen, die die Fachkräfte täglich sehen und praktisch mit ihnen zusammenwohnen. Die Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen arbeiten im Vergleich zu den anderen Gruppen in einem eher als ambulant zu bezeichnenden Setting. Die Gruppe Schwalben hat einen klar sozialräumlichen Bezug zu ihren Adressat\*innen, weil nur Hilfe beantragen kann, wer in der entsprechenden Gemeinde oder Stadt wohnt.

Die Art der Hilfe ist sowohl wirtschaftlicher als auch sozial-beraterischer Art. Allerdings ist die Hürde relativ hoch, da man persönlich bei der Gemeinde den Antrag einreichen muss, regelmäßige Termine wahrnehmen und sich weitere Auflagen und Bedingungen (beispielsweise die Arbeit in einem Programm des zweiten Arbeitsmarkts) gefallen lassen muss, gerade wenn wirtschaftliche Hilfe angefragt wurde. Im Falle der Gruppe Schwalben ist der Sozialdienst gleichzeitig auch für die Ausführung von Kindes- und Erwachsenenschutzabklärungen und -Maßnahmen zuständig.<sup>164</sup> Diese Art der Zusammenarbeit basiert teilweise auf Unfreiwilligkeit seitens der Adressat\*innen (weil es sich um Maßnahmen handelt, die von der Behörde verfügt werden), was die Art der Zusammenarbeit maßgeblich beeinflusst. Auch bei der Gruppe Spatzen handelt

---

<sup>164</sup> Je nach Größe der Gemeinde und gesetzlichen Vorgaben des Kantons kann ein kommunaler Sozialdienst gleichzeitig für die Erbringung von Sozialhilfe (grundsätzlich kantonales Recht) als auch von Kindes- und Erwachsenenschutzmandaten (grundsätzlich nationales Recht) zuständig sein. Teilweise werden die unterschiedlichen Hilfen von unterschiedlichen Teams im gleichen Sozialdienst erbracht, teilweise sind alle Fachkräfte des Sozialdienstes potenziell für beide Bereiche zuständig, oder es sind zwei verschiedene Dienste, die mitunter unterschiedlichen Ämtern unterstellt sind (wie im Falle großer Gemeinden oder Städten).

es sich um einen Sozialdienst. Allerdings ist dieser nicht kommunal, sondern kantonally angesiedelt und ist ausschließlich für die Sozialhilfe von Personen mit Fluchtgeschichte zuständig. Die Gruppe Spatzen arbeitet demnach mit einer in verschiedener Hinsicht mehrfach marginalisierten Adressat\*innengruppe zusammen. Nicht nur im Hinblick auf ihren geringen sozioökonomischen Status, sondern auch im Hinblick auf ihren teilweise unsicheren Verbleibstatus in der Schweiz oder den Verbleibstatus ihrer Familien, die sich noch in Krisen- und Kriegsgebieten befinden, sowie im Hinblick auf die Zugehörigkeit zu einer Gruppe, die qua äußerlichen Merkmalen (seien es die Hauptfarbe oder spezifische Kleidungsstücke wie ein Kopftuch) rassifiziert und diskriminiert wird. Hinzu kommt die oftmals vorhandene Traumatisierung, die mit der erlebten Fluchtgeschichte einhergeht. Gleichzeitig gilt auch im Falle des Flüchtlingssozialdienstes, dass die Art der Hilfe mit Auflagen und Bedingungen einhergeht, wie sie auch für die Gruppe Schwalben typisch ist, was bedeutet, dass nicht alle Facetten der Hilfe auf Freiwilligkeit basieren. Die Gruppen Schwalben und Spatzen verbindet zudem, dass die zu erbringende Hilfe einhergeht mit vielen stark administrativ geprägten Prozessen und gesetzlichen Vorgaben. Die Gruppe Meisen erbringt ihre Beratung unter weniger stark rechtlich gesteuerten Bedingungen. Während die Unterstützungsdauer von Gruppe Schwalben und Spatzen unter Umständen recht lang sein kann, ist die Arbeit der Gruppe Meisen eher von kurzen Zusammenarbeitsdauern geprägt. Ist eine hilfesuchende Person aus dem Krankenhaus ausgetreten, kann die Beratung und Hilfe nicht mehr durch den Spitalsozialdienst erfolgen. Die Beratung ist stark durch die spitalbedingten Themen Gesundheit, Krankheit, Nachbetreuung und Triage an Dritte geprägt und findet teilweise wortwörtlich am Krankenbett statt. Die Arbeit erfolgt zudem in einem durch interdisziplinäre Zusammenarbeit geprägten Kontext, in dem die Soziale Arbeit nicht unbedingt die maßgebliche Profession darstellt (sondern eher die Medizin und/oder die Pflegewissenschaft).

Die folgenden Fallbeschreibungen (Kapitel 7.1 bis 7.6) sind grundsätzlich gleich aufgebaut. Nach Angabe grundlegender Informationen zur Organisation und zu den Teilnehmenden, um abschätzen zu können, wie gut sich die Personen kennen, wird zuerst der Diskussionsverlauf sowie die Angaben zur Nutzung Digitaler Medien erläutert. Der Diskussionsverlauf erhält Informationen, um den Ablauf, die Aktivität der einzelnen Teilnehmenden und die Besonderheiten der Erhebung jeder Gruppendiskussion zu verstehen. Die Angaben zur Nutzung helfen zudem, die Gruppen in die Resultate der quantitativen Studie einzuordnen. Im zweiten Teil der Fallbeschreibung erfolgt die Ausarbeitung falltypischer Orientierungen, um die Grundlagen für die daran anschließende Komparation zu schaffen.

## 7.1 Fallbeschreibung Kraniche

Die Gruppendiskussion mit den Kranichen<sup>165</sup> fand am 14. Januar 2020 in den Räumlichkeiten der Jugendeinrichtung statt, in der es mehrere Wohngruppen gibt, die eng miteinander verbunden sind. Sie dauerte 1 Stunde und 35 Minuten. Es wohnen ausschließlich männliche Jugendliche auf den Wohngruppen, und zwar im Alter von circa 12 bis maximal 22 Jahren. Die Wohngruppen sind Teil des offenen Massnahmenvollzugs des Kantons. Das heißt, die Jugendlichen gelangen via Behörden, Jugendgericht, Jugendanwaltschaft oder Sozialdienst in die Einrichtung. Es waren acht Mitarbeitende anwesend:

- Herr Madrid: zwischen 40 und 45 Jahre alt, seit zweieinhalb Jahren in der Wohngruppe für die älteren Jugendlichen, arbeitet schon lange als Sozialpädagoge.<sup>166</sup>
- Herr Tallinn: zwischen 35 und 40 Jahre alt, Gruppenleiter der Wohngruppe für die älteren Jugendlichen, seit zweieinhalb Jahren in der Organisation.
- Herr Zagreb: zwischen 35 und 40 Jahre alt, seit eineinhalb Jahren als Sozialpädagoge in der Wohngruppe für die jüngeren Jugendlichen.
- Frau Dublin: zwischen 30 und 35 Jahre alt, seit knapp einem Jahr in der Organisation. Die Ausbildung und ihre bisherige Berufserfahrung hat sie außerhalb der Schweiz gesammelt.
- Herr Riga: zwischen 30 und 35 Jahre alt, seit sechs Jahren in der Organisation und davon seit eineinhalb Jahren als Gruppenleiter der Wohngruppe für jüngere Jugendliche.
- Herr Sarajevo: zwischen 25 und 30 Jahre alt, arbeitet seit vier Jahren als Sozialpädagoge in der Wohngruppe für die jüngeren Jugendlichen.
- Herr Oslo: zwischen 40 und 45 Jahre alt, arbeitet seit 16 Jahren in der Organisation in der Wohngruppe für die jüngeren Jugendlichen.
- Herr Wien: zwischen 25 und 30 Jahre alt, ist seit eineinhalb Jahren Praktikant in der Organisation. Sein Ausbildungsbeginn zum Sozialpädagogen steht bevor.

Es wurde an einem großen, rechteckigen Tisch diskutiert. Die Diskussionsleiterin war zuerst im Raum und hat einen Platz am Tischende gewählt und ihre Unterlagen entsprechend platziert. Sie stand im Raum und hat alle Teilnehmenden mit einem Händedruck begrüßt, bevor sie sich

---

<sup>165</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*.

<sup>166</sup> In der vorliegenden Arbeit wird grundsätzlich von Fachkräften der Sozialen Arbeit ausgegangen. Die spezifizierten Bezeichnungen Sozialpädagog\*in, Sozialarbeiter\*in oder Jugendarbeiter\*in, die je nach Handlungsfeld gebräuchlich sind, werden nur verwendet, wenn sie von den befragten Gruppen selbst genutzt wurden.

an den Tisch setzten. Während der Einstiegsphase legten die Teilnehmenden gemeinsam die als Erzählstimulus vorbereiteten Kärtchen aus.

Alle Diskussionsteilnehmenden haben sich aktiv an der Diskussion beteiligt. Pausen und überschneidende Passagen, sprich Passagen, in denen mehrere Personen gleichzeitig sprachen, ergaben sich meistens stimmig und in Übereinstimmung mit dem thematischen Verlauf der Diskussion. Wenn sich ein Thema erschöpft hatte, gab es eine Pause. Wenn ein Thema besonders kontrovers war, versuchten mehrere Teilnehmende das Rederecht zu erhalten. Die Auszählung der Sprechbeiträge (längere Wortmeldungen oder auch nur einzelne Wörter und Einwürfe) der Diskussionsteilnehmenden diente dem Überblick über den Grad der Beteiligung<sup>167</sup>, gerade im Hinblick auf Auffälligkeiten wie Vielsprecher\*innen oder Schweiger\*innen: Herr Madrid und Herr Riga hatten außer Frau Dublin die häufigsten Wortmeldungen. Herr Riga als Leitungsperson hatte zudem teilweise die von der Gruppe und auch selbst gegebene Aufgabe, der Diskussionsleiterin gewisse Aussagen zu erklären oder sie zu kontextualisieren. Frau Dublin als einzige Frau hatte in der Gruppendiskussion einen hohen Redeanteil, wobei sie diesen manchmal auch etwas nachdrücklich einfordern musste (beispielsweise durch mehrmaliges Ansetzen zum Sprechen). Herr Zagreb hatte mit Abstand die längsten Wortmeldungen. Sie betrug teilweise mehrere Minuten und wurden außer von Frau Dublin nicht wirklich unterbrochen. Auf die auffällig(st)e Dynamik zwischen Frau Dublin und Herrn Zagreb wird im Rahmen der folgenden reflektierenden Interpretation noch etwas näher eingegangen. Herr Sarajevo war öfters in leisen Zwischengesprächen mit Herrn Oslo verwickelt. Einmal auf eine leise Zwischenbemerkung angesprochen (weil die Diskussionsleiterin diese akustisch nicht verstanden hatte), sagte Herr Oslo, dass das wohl absichtlich gewesen wäre, dass die Bemerkung nicht verstanden werden konnte und er wusste nicht mehr, was er gesagt hatte. Herr Tallinn und Herr Wien hatten etwas weniger Wortmeldungen. Bei Herrn Wien wird vermutet, dass seine Position als Praktikant etwas damit zu tun gehabt haben könnte. Wobei auch Herr Wien letztlich einige Passagen hatte, in denen er ohne Unterbrechung seine Überlegungen ausführen konnte.

Die Diskussion war insgesamt selbstläufig und aktiv. Die Diskussionsleiterin musste wenig stimulieren und nur wenige der Leitfragen eingeben. An vielen Leitfragen kam die Gruppe aus

---

<sup>167</sup> Eine solche Auszählung wurde für alle Gruppendiskussionen gemacht. In den Fallbeschreibungen wird allerdings nur auf Auffälligkeiten und Besonderheiten im Hinblick auf die Gruppendynamik eingegangen. Mit einer detaillierten Auszählung der Redebeiträge würden die einzelnen Diskussionsteilnehmenden etwas zu sehr betont, was eigentlich nicht im Sinne der Methode ist. Um grundsätzliche Orientierungen als Gruppenleistung respektive als etwas Kollektives zu rekonstruieren, geht es gerade nicht um die Individualität betonende Unterschiede der Teilnehmenden. Je nachdem können gewisse gruppendynamische Aspekte aber auf einen divergenten Diskussionsmodus hinweisen, was wiederum herausgearbeitet werden muss, um nicht fälschlicherweise zu kollektiven Orientierungen zu kommen, die eigentlich keine sind.

eigener Strukturierung heraus vorbei. Einige der Teilnehmenden haben oft direkt mit der Diskussionsleiterin geredet (was sich unter anderem am Blickkontakt zeigte, der mit ihr gehalten wurde), während andere mehr zur Gruppe sprachen. Passagenweise entstand aber der Eindruck, dass sie vergaßen, dass überhaupt eine Diskussionsleiterin, also eine fremde Person, mit am Tisch saß. Das Interesse am Thema wurde deutlich und auch die Tatsache, dass das Thema Digitale Medien die Organisation vor neue Herausforderungen stellt. Trotz der Selbstläufigkeit und teilweise dichten Passagen ließen sich die Diskussionsteilnehmenden grundsätzlich ausreden und überließen minutenlang die Redezeit nur einer Person.

### 7.1.1 Zur Nutzung Digitaler Medien

Die Diskussionsleiterin fragt, wie die sieben Gruppen von Digitalen Medien, die aus der quantitativen Erhebung gebildet wurden, in der Organisation eingesetzt werden. Sie zählt die Gruppen auf: E-Mail, Messenger-Dienste, Soziale Medien, medienähnliche Arbeitsprogramme, Skype, Foren, Medien beruflicher Netzwerke. Sie fragt weiter, wofür die Digitalen Medien genutzt werden: Für die interne oder externe Zusammenarbeit oder für die Arbeit mit den Adressat\*innen. Herr Sarajevo fragt nach, ob diese Aufgabe der Systematisierung und Einordnung als Team gemacht werden soll. Als die Interviewerin bestätigt und scherzhaft anfügt, dass er das gerne auch für alle übernehmen könne, fügt Herr Madrid schmunzelnd an „Danke (Herr Sarajevo)“. Die Stimmung der Gruppendiskussion kann bereits von Beginn an als gelöst und locker beschrieben werden. Es beteiligen sich alle Diskussionsteilnehmenden an der Aufgabe, sei es auch nur mit zustimmendem Murmeln.

Herr Tallinn nimmt als erstes das Kärtchen *Skype* vom Stapel und legt es nach entsprechender Rückversicherung mit der Gruppe weg, da Skype niemand nutzt. E-Mail hingegen brauchen sie oft, sowohl für die interne als auch für die externe Zusammenarbeit. Zudem braucht die Wohngruppe mit den älteren Jugendlichen die E-Mail auch in der Arbeit mit den Jugendlichen selbst. *Digitale Medien beruflicher Netzwerke* nutzt ebenfalls niemand sowie auch die Foren von niemandem erwähnt werden. Die *medienähnlichen Arbeitsprogramme* spielen in der täglichen Arbeit hingegen bei allen Fachkräften eine Rolle. Sie nutzen ein Programm für die Anamnese und Zielvereinbarung mit den Jugendlichen und deren Eltern und ein anderes dient der täglichen Zusammenarbeit innerhalb der gesamten Organisation. Herr Zagreb bringt die Messenger-Dienste ins Spiel und fragt, ob damit auch WhatsApp gemeint sei. Es stellt sich heraus, dass in diesem Fall die Messenger-Dienste für alle drei Arbeitsbereiche eine Rolle spielen, also in der Arbeit mit den Jugendlichen, den Eltern sowie unter den Fachkräften. Von der Wichtigkeit für die Kommunikation wird WhatsApp gleich beurteilt wie E-Mail. Nach einer kurzen Pause (5

Sekunden) fragt die Diskussionsleiterin, ob ein Digitales Medium nicht auf den Karten abgebildet war, das für die Arbeit der Diskussionsteilnehmenden zusätzlich wichtig ist. Herr Wien fragt an dieser Stelle nach, ob Facebook und die Sozialen Medien auch mitgemeint seien im Überbegriff Digitale Medien. Die Diskussionsleiterin bejaht und es stellt sich heraus, dass diese eigentlich vorbereitete Karte in ihren Unterlagen geblieben ist und deshalb nicht für die Gruppe sichtbar auf dem Tisch war. Die Sozialen Medien werden damit von der Gruppe selbst angesprochen und in die Diskussion eingebracht. Im Zusammenhang mit den erwähnten Sozialen Medien fragt Herr Riga nach, ob es in der Systematisierung der Nutzung nur darum geht, was für ihre Arbeiten relevant ist oder ob es auch um Digitale Medien gehen soll, mit denen sie im Berufsalltag allgemein konfrontiert werden. Die Diskussionsleiterin antwortet, dass es in der ersten Systematisierung mit den Karten darum geht, ob und wie die Fachkräfte gewisse Digitale Medien für ihre Arbeit nutzen, dass es in der weiteren Diskussion aber allgemein darum geht, inwiefern Digitale Medien in ihrer Arbeit relevant sind, auch außerhalb der eigenen Nutzung. In diesem Zusammenhang etabliert sich das Thema *Stellenwert Digitaler Medien für die Adressat\*innen* und ein erster selbstläufiger Teil des Austauschs entsteht. Es geht einerseits darum, wie sie als Sozialpädagog\*innen mit den Jugendlichen kommunizieren, aber andererseits auch darum, wie die Jugendlichen selbst mit ihren Freund\*innen und ihren Familien kommunizieren.

### **7.1.2 Digitale Medien als eigene, verdeckte Welt**

Die Gruppe Kraniche verfolgt ein starkes Narrativ der Trennung zwischen einer analogen und einer digitalen Welt, was bereits beim Einstieg in die Diskussion nach bearbeiteter Einstiegsaufgabe zum Ausdruck gebracht wird. Die Digitalen Medien bilden nach Ansicht der Kraniche inhaltlich eine eigene, verdeckte Realität ab, die von außen nicht ohne Weiteres zugänglich ist. Nachdem sich aus der Frage der Gruppendiskussionsleiterin die erste Proposition ergab (zum Stellenwert Digitaler Medien für die Adressat\*innen) wird anhand der ersten Wortmeldungen bereits deutlich, dass die Gruppe eine Transposition des Themas vornimmt. Sie lösen sich auch vom Begriff der Realität, der bereits in der Formulierung der Frage der Diskussionsleiterin enthalten gewesen ist. Es geht nicht um den Stellenwert Digitaler Medien für die Jugendlichen, sondern vielmehr um eine „neue Welt“ (A\_2/76)<sup>168</sup> der Jugendlichen, die die Digitalen Medien darstellen und die vor den Erwachsenen, also zumindest vor den Fachkräften der Institution,

---

<sup>168</sup> A\_2 → Passage von Minute 08.23 bis Minute 28.00 (im Anschluss an die Einstiegsaufgabe; umfasst das erste Drittel der Gruppendiskussion). Zur Erinnerung an die Ausgabe und Markierung der Fundstellen: A=Buchstabe der Gruppe; 2=Transkript- oder Passagennummer; 132=Zeilennummer oder zeitliche Angabe in der Gruppendiskussion.

verdeckt gehalten wird. Es wird dabei nicht von einzelnen Digitalen Medien gesprochen oder von unterschiedlichen Gruppen Digitaler Medien (wie es bei der Einstiegsaufgabe der Fall war), vielmehr geht es darum, was Digitale Medien als Gesamtheit darstellen. Der Fokus liegt dabei implizit auf den Sozialen Medien. Doch auch andere Applikationen und Endgeräte zur Nutzung Digitaler Medien werden an verschiedenen Stellen in diese Gesamtheit miteingeschlossen. Das zeigt, dass die Unterscheidung und Differenzierung verschiedener Digitaler Medien und entsprechender Geräte, auf welchen sie genutzt werden, analytisch gesehen in den Darstellungen der Gruppe Kraniche verschmelzen. Eine analytische Trennung unterschiedlicher Ebenen, die mit Digitalen Medien gemeint sein können, oder die Unterscheidung des einen digitalen Mediums von einem anderen, ist aufgrund dessen, wie die Gruppe Digitale Medien thematisiert, auch gar nicht notwendig. Zumindest nicht aus der Perspektive der Fachkräfte und aus ihrer Wahrnehmung der Bedeutung von Digitalen Medien für die Jugendlichen heraus. Die fehlende Differenzierung Digitaler Medien zeigt sich beispielsweise daran, dass der allgemeine Begriff „Medien“ (A\_2/116) genutzt wird, eigentlich Snapchat gemeint ist, dabei Bilder hochgeladen werden und dann wieder einfach das „Handy“ als Zeitvertreib genannt wird (A\_2/125).

Herr Riga: Und auch Präsenz fordernd , also ähm quasi wie stell' ich mich da:r , ähm wie viel mal muss ich die Snaps noch updaten und einfach so so der Druck , (.) wo auf den Jugendlichen auch lastet über die Medien . //mhm// quasi ich muss ja jetzt an das Gerät ich muss ja jetzt dieses Bild wieder raufladen ich muss ja jetzt (.) der Snap machen .

Intf: Hm(bejahend) .

Herr Sarajevo: Und bei den einen manchmal auch ein Merken , ähm (.) ja eigentlich würde ich mich gerne anders beschäftigen aber es ist gerade nicht Spannenderes also (.) das wie auch , ja was soll ich jetzt machen ich könnte am Handy sein ; würde eigentlich gerne etwas anderes machen aber fällt mir gerade nichts ein bin ich gleich am Handy . (A\_2/113-127)

Letztlich spielt es in der Darstellung der Gruppe Kraniche keine Rolle, ob die Jugendlichen surfen (also das Internet im Allgemeinen gemeint ist), auf dem Handy ein Spiel spielen (Ebene Endgerät oder auch Ebene App) oder auf Instagram Fotos anschauen (Soziale Medien), denn die Jugendlichen pflegen die genannten Beziehungen und die beschriebene Kommunikation über solche analytischen Unterscheidungen hinweg. Gemeinsam ist den genannten Bezugspunkten, dass sie sich nicht direkt auf die erfahrbare und geteilte Welt der Fachkräfte mit den Jugendlichen beziehen lassen. Sondern, sie beziehen sich auf einen digitalen Raum, den die Jugendlichen für sich beanspruchen; ein digitaler Raum, der die Jugendlichen sehr absorbiert, der ihnen zwar neue Möglichkeiten eröffnet, sie in den Augen der Fachkräfte aber auch auf

mehreren anderen Ebenen überfordert, beispielsweise in der Regulation des eigenen Konsums oder in der psychischen und kognitiven Verarbeitung der konsumierten Inhalte.

Diese Gesamtheit der Digitalen Medien, diese digitale Welt, gleicht in der ersten Beschreibung von Herrn Zagreb einem „sozialen Pranger“:

Herr Zagreb: Ein Stück weit auch ein M- also auch ein Mobbing , wo also wo wie ein ein sozialer Pranger auch (.) stückweit ist . dass man quasi sich (.) eins macht untereinander und dann auf ei- auf einen anderen losgeht (.) digital . (A\_2/131-134)

Die Jugendlichen sind erst einmal alle gleich und auf destruktive Weise machen sie aus, wer etwas zu sagen hat und wer nicht und das im Verdeckten.

Herr Zagreb: ... aber meistens so im Verdeckten ; das ist wie etwa wie so eine eigene Welt , wo sie untereinander quasi dann ihre Rangordnungen wieder so über die digitalen Medien lösen können ; (.) das ist jeweils noch spannend wenn du dort per Zufall (.) draufkommst ; dann meistens machen sie es dann gerade ( ) . ((räuspert sich))

Herr Wien: Also das ist auch schon aufgefallen jetzt da bei ,

Herr Zagreb: Ja ; also (.) wenn ich an ein zwei Klienten denke wo bei uns den Austritt gehabt haben doch . (.) effektiv .

Herr Tallinn: ((hustet))

Herr Riga: Es ist auch sonst eine Welt w- w- wo für sie: (.) wo sie Verbotenes wie machen können ; also halt Pornographie , ähm Rassismus ,

?m: Gewalt . (A\_2/138-157)

Die Begegnungen mit dieser der Jugendlichen eigenen Welt sind, wenn überhaupt vorhanden, für die Fachkräfte zufällig. Die digitale Welt vollzieht sich im Verdeckten. Es wird nicht abschließend klar, ob die Darstellung der digitalen Welt als eine Welt mit eigener sozialer Rangordnung und der etwas martialischen Sprache aus dieser ersten Elaboration des Themas durch Herrn Zagreb von allen geteilt wird. Es folgt aber letztlich keine Anti-These, sondern eine erweiternde Anschlussproposition von Herrn Riga, der einräumt, dass es sich um eine Welt handelt, in der die Jugendlichen „Verbotenes“ (A\_2/154) machen können. Beispiele des Konsums von Pornografie und vom Konsum rassistischer Inhalte werden um Beispiele von Gewaltinhalten im Allgemeinen erweitert. Das Verbotene liegt nicht im Handeln der Jugendlichen, sondern im Konsum der genannten Inhalte, die die Jugendlichen dann nicht wirklich verstehen, aber davon geprägt werden, was in der weiteren Elaboration von Herr Oslo deutlich wird.



Herr Oslo: Und wo denn wahrscheinlich ( ) natürlich auch nicht förderlich ist wenn sie's halt einfach hören vielleicht noch die Hälfte verstehen , (.) aber das prägt oder (.) //mhm// nimmt man ja trotzdem auch auf , //mhm// °um zu hören° (A\_2/179-182)

Die digitale Welt wird damit in einen negativen Gegenhorizont von Illegalität gestellt, der die Jugendlichen auch in der anderen, weltlich erfahrbaren Realität prägt. Auch die Vorbilder der Jugendlichen, die aus professionellen Gamern und Influencern mit YouTube-Channels bestehen sowie das Geld, das sich in der digitalen Welt verdienen lässt, beeinflusst die Jugendlichen in der anderen, realen Welt, was von der Gruppe insgesamt negativ konnotiert wird. Während die Gruppe Kraniche die Grenze der digitalen Welt zuerst zwischen den Jugendlichen und den Erwachsenen zieht, also die Jugendlichen mit ihrer eigenen Welt und die Erwachsenen dazu im Gegenhorizont, wird zunehmend deutlich, dass die andere Welt, also das Gegenstück zur digitalen Welt der Jugendlichen, nicht die der Erwachsenen ist, sondern die weltlich erfahrbare, die analoge Welt, die eigentliche Realität. In einer ersten Zwischenkonklusion von Herrn Madrid wird das „Spannungsfeld“ (A\_2/191) explizit benannt, das sich ergibt, wenn die Digitalen Medien ein anderes Sozialverhalten erfordern als die analoge Welt. Er geht in seiner zusammenfassenden Zwischenkonklusion davon aus, dass die Jugendlichen zwei unterschiedliche Sozialverhalten ausbalancieren müssen.

Herr Madrid: Und auch ((räuspert sich)) das Spannungsfeld von ganz ein anderes Sozialverhalten wo (.) wenn man jetzt wie berücksichtigt wie man wie die digitale Kommunikation (.) so gehen wir ein paar Jährchen zurück oder wir (.) sind heimgekommen haben einander erzählt oder , (.) he- was man erlebt hat , und heute hast du das gerade dag dag dag oder , (.) gerade auf Anhieb ähm ein Bild , eine Nachricht und und so , (.) du begegnest dich schon mit ähm bist voll abgedeckt informiert und da so was erzählst du noch einander oder es ist so (.) das das läuft nur noch per ja wirklich nur (.) per jetzt sofort und das (.)... (A\_2/191-200)

Wobei es die digitale Kommunikation ist (als Ausdruck der Sozialität des Verhaltens in der digitalen Realität), die sich stark von früheren, analogen Formen der Kommunikation unterscheidet. Er selbst setzt sich in den positiven Gegenhorizont, die die frühere Kommunikation im Vergleich zu heute darstellt. Das Erzählen als Teil dieser vergangenen, früheren Form der Kommunikation wird dabei besonders hervorgehoben. Die sofortige Kommunikation und Information via Nachrichten und Bilder macht das Einander-Etwas-Erzählen überflüssig und lässt gleichzeitig neue Abhängigkeiten aufgrund der Unmittelbarkeit der neuen Kommunikationsformen entstehen. In der Verwendung des Worts „faszinierend“ (A\_2/200) wird einerseits

ausgedrückt, dass es etwas ist, was ihm selbst fremd ist und zu dem eine gewisse Distanz eingenommen wird, andererseits, dass davon auch etwas Schillerndes ausgeht. An dieser Stelle wird das bisher Thematisierte durch Herrn Tallinn um positive Aspekte erweitert, die die digitale Welt den Jugendlichen eröffnet. Er bringt das Beispiel eines Jugendlichen, der ganz andere Möglichkeiten hat, seinem Musikinteresse nachzugehen, weil Digitale Medien bezüglich Freizeit so viele Möglichkeiten bieten. Es wird davon ausgegangen, dass Herr Tallinn zwar auch positive Aspekte sieht, gleichzeitig aber nicht antithetisch zum bisherigen Orientierungsrahmen argumentiert, da er es war, der zuerst auf die Frage nach dem Stellenwert Digitaler Medien für die Jugendlichen sehr rasch mit „einen viel zu großen“ antwortete (A\_2/62). Es ist stärker Frau Dublin, die das Thema positiv erweitern möchte. Sie bricht allerdings auch nicht mit dem bisher konstruierten Orientierungsrahmen der Gruppe und möchte lediglich „anknüpfend“ (A\_2/225) die Möglichkeiten Digitaler Medien differenzierter elaborieren.

Frau Dublin: Da glaub ich anknüpfend wenn man übers Hobby geht bietet's glaub ich auch Aussenseitern (.) 'ne Plattform im Internet findet man immer jemanden der so ist wie man selbst . also der (.) über über Internetgames was es für Arme nicht ewig gibt ; ähm Menschen zu finden mit denen man sich tagtäglich irgendwie trifft wenn man keine Freunde in der Aussenwelt hat . ich glaube auch das kann es bieten , (.) (A\_2/225-231)

Insgesamt gleicht die Wortmeldung von Frau Dublin eher einer Klammer, denn die Gruppe geht rasch wieder dazu über, die Gefahren zu thematisieren, die von den Digitalen Medien ausgehen. Und während Frau Dublin auch an anderer Stelle etwas nuancierter argumentiert, wenn es um das Potenzial Digitaler Medien geht, so bleibt auch sie in der Unterscheidung Digitaler Medien als eine eigene Welt, die die Unterstützung der Jugendlichen durch die Fachkräfte erfordert, damit die Jugendlichen erkennen können, „was passiert in der Realität und was ist gut für“ den jeweiligen Jugendlichen (A\_2/422-423).

Zu viel Digitales wird als gefährlich betrachtet und bevor im Leben der Jugendlichen die Auseinandersetzung mit Digitalen Medien erfolgen kann, muss in der Auffassung der Gruppe Kränche eine Basis in der analogen Welt geschaffen werden. Dabei geht es ihnen einerseits um die Aufklärung der Jugendlichen zu rechtlichen Konsequenzen in der analogen Welt, je nachdem, was sie in der digitalen Welt anstellen. Andererseits geht es ihnen auch um entwicklungs-spezifische Aspekte. Denn gerade eine normativ gesehen *gute* Moralentwicklung kann nur erfolgen, wenn zuerst die entsprechenden Schritte in der Realität, in der analogen Welt erfolgt sind. Gerade die letzte Phase der Gruppendiskussion verdeutlicht, dass die bereits zu Beginn eingebrachten Themen jene sind, die für die Gruppe zentral sind. Obwohl die Schlussphase mit

der Frage der Diskussionsleiterin eingeläutet wird, welche Aspekte als noch relevant erscheinen, wenn sie allgemein und in einem breiten Verständnis an Soziale Arbeit denken, werden keine grundsätzlich neuen Aspekte mehr hervorgebracht. Vielmehr versuchen die Befragten bereits Gesagtes zu vertiefen. So wird in Bezug auf das Ringen um das richtige Verhältnis von Digitalem zu Analogem erst in dieser Schlussphase etwas deutlich, was in Bezug auf die Dynamik von Frau Dublin und Herrn Zagreb schon zu früheren Zeitpunkten der Gruppendiskussion mitgeschwungen hat: Es spannt sich vor der Orientierung am Analogem eine Art Kontinuum auf, auf dem sich die Diskussionsteilnehmenden, zwar im gleichen Orientierungsrahmen, aber dennoch an unterschiedlichen Punkten verorten lassen: Während Herr Zagreb in seiner Orientierung am Analogem zum Ausdruck bringt, dass es aufgrund von zu viel Digitalisierung zu Verwahrlosung kommt, verkörpert Frau Dublin eine Orientierung am Analogem, die eher davon ausgeht, dass das Digitale integriert werden muss, weil viele Lebensbereiche (am Beispiel der Abwicklung von Finanzgeschäften) analog bereits nicht mehr funktionieren, egal, ob das gewünscht wird oder nicht. Hinter der gemeinsamen Orientierung am Analogem (vor dem Digitalen) kommen demnach unterschiedliche pädagogische Grundorientierungen zum Vorschein, die dazu führen, dass auch wenn alle grundsätzlich das Analoge als die wahre Welt konstruieren und das Digitale dazu in einen Gegenhorizont setzen, die Teilnehmenden zu anderen Nutzungspraktiken und Umgangsweisen kommen. In den extremen Ausprägungen zeigt sich, dass die naturverbundene, erlebnispädagogische Orientierung von Herrn Zagreb dazu führt, dass er Digitale Medien grundsätzlich eher ablehnt und sie negativ konnotiert und sie dementsprechend nicht in seine pädagogische Praxis integriert respektive keine eigentlichen Handlungen mit Digitalen Medien verbindet. Hingegen führt die eher gesellschaftlich-integrierende pädagogische Orientierung von Frau Dublin dazu, dass sie es als notwendig erachtet, sich auf professioneller Ebene mit Digitalen Medien auseinanderzusetzen, um einerseits gesellschaftlich nicht exkludiert zu werden und andererseits, um die Adressat\*innen im Erlernen eines eigenen Umgangs damit unterstützen zu können, gerade weil von Digitalen Medien und der digitalen Welt auch Gefahren ausgehen und Risiken damit verbunden sind.

Frau Dublin: Aber es ist doch kein entweder oder ;

Herr Zagreb: Doch ist es .

Frau Dublin: Aber ( )

?m: L@ (2)@ ((räuspert sich))

Herr Zagreb: LEin Stück weit schon ; also für mich persönlich oder ist es nicht sicher ist es beides ; das ist mir schon klar ; (.) aber für mich ist die Frage vom Gewicht oder wenn ich sage , ich es ist wichtig dass ich mich mit dem Digitalen auseinan- ich mich auf die Welt einlasse , dann ist das ja auch ein Teil von dieser Zeit wo verloren geht wo ich in der anderen Welt mehr schaffen ; also es ist nicht nur das oder oder .

Frau Dublin:

L'Aber du kannst es doch nicht ausklammern . also ich meine du kannst mittlerweile nicht mal mehr 'ne Überweisung machen ohne dass du Onlinebanking hast . (A\_3/180-199) <sup>169</sup>

In Bezug auf die relevanten Orientierungen zu Digitalen Medien und dem Orientierungsrahmen der Trennung von analoger und digitaler Welt zeigt sich die Diskursorganisation im Verlaufe der Diskussion nicht als divergent, selbst wenn einzelne pädagogische Überzeugungen, die je nachdem auch Einfluss auf die Praktiken mit Digitalen Medien haben, teilweise auseinandergehen. Es wird aufgrund gruppenspezifischer Elemente, die sich auch auf der Ebene der Diskursorganisation bemerkbar machen (wer lacht mit wem, wer nickt bei wem), davon ausgegangen, dass sich die unterschiedlichen Positionierungen von Frau Dublin und Herrn Zagreb auch in anderen Zusammenhängen als in der erhobenen Gruppendiskussion schon bemerkbar gemacht haben. Sie teilen aber insgesamt die Orientierung am Pädagogischen, an den zu lösenden Entwicklungsaufgaben und den aus der analogen Welt stammenden Werte, die wichtig sind. Herr Tallinns Anschlussbemerkung an den Austausch zwischen Frau Dublin und Herrn Zagreb kann als Konklusion dieser geteilten pädagogischen Orientierung gelesen werden:

Herr Tallinn: Ähm ich find's wichtig dass wir (.) unseren Jungs jetzt meine ich schaffe mit etwas älteren Jungs . //mhm// dass wir unseren Jungs ein Wertesystem oder Werte mitgeben , wo sie nicht komplett vergessen wenn sie in der digitalen Welt sind . und das sind so grundlegende Werte wie Verantwortlichkeiten übernehmen oder wie zuverlässig sein , dass ähm die digitale Welt ermöglicht sehr viel Unzuverlässigkeit ähm fünf Minuten umentscheiden ich komme jetzt ich komme jetzt nicht machen wir morgen ab übermorgen nein jetzt doch nicht ; ähm Beziehungsgestaltung was ist wichtig was ist fair ,

---

<sup>169</sup> A\_3 → Passage von 1 Stunde 16 Minuten bis 1 Stunde 31 Minuten (letzte Viertelstunde der Gruppendiskussion).

was ist Vertrauen , so Sachen wo man im sozialen Miteinander braucht zum miteinander Beziehungen gestalten können , dass man die im digitalen Welt nicht komplett vernachlässigt . ... (A\_3/279-290)

Was die Orientierung an der Trennung der analogen Realität von der digitalen Welt betrifft, die vor allem für die Jugendlichen eine große Bedeutung hat, und auch in Bezug auf die möglichen Gefahren, die von Digitalen Medien ausgehen, schließt die Gruppe im gleichen Orientierungsrahmen ab. Dies ist mitunter darauf zurückzuführen, dass alle Diskussionsteilnehmenden sich an eine Welt erinnern können (an ihre eigene Vergangenheit), die weniger stark, wenn überhaupt, digitalisiert war. Sie stellen das Analoge nicht zuletzt aufgrund eigener Erfahrungen ins Zentrum. Sie arbeiten sich an ihrer eigenen Kindheit und Jugend ab, wobei das Digitale etwas für sie Fremdes darstellt, von dem für die Jugendlichen, welche nicht mehr über diese Erfahrung in der „gesunden Gesellschaft“ ohne Digitale Medien verfügen, Gefahren ausgehen.

Herr Madrid: Trotzdem finde ich es ((räuspert sich)) auch immer wieder schön noch die , sagen wir jetzt ähm die gesunde Gesellschaft zu erleben , es gibt sie noch

Intf: @(. )@

Herr Madrid: wo auch ohne diese Geräte auskommt und eigentlich so das Leben hat wo wir auch noch kennen gell (Vorname Herr Zagreb)? (A\_3/328-335)

Die wiederholte Relationierung des Themas an eigenen Erfahrungen und aus persönlicher Perspektive heraus zeigt darüber hinaus, dass es sich bei Digitalen Medien nur bedingt um ein Thema handelt, das die Gruppe Kraniche grundsätzlich in Zusammenhang mit Fragen zur Profession stellt. Bei den meisten Diskussionsteilnehmenden hat die Ausbildung in der Sozialen Arbeit ohne die Referenz auf Digitale Medien stattgefunden. Der persönliche Zugang stellt damit auch eine Form der Bezugnahme auf ihre berufliche Praxis dar, weil Alternativen fehlen.

## 7.2 Fallbeschreibung Falken

Die Gruppendiskussion mit den Falken<sup>170</sup> fand am 14. Januar 2020 in den Räumlichkeiten der Schule für Kinder und Jugendliche mit besonderem Förderbedarf statt. Sie dauerte 1 Stunde und 11 Minuten. Die Kinder und Jugendlichen gehen nicht nur in der Einrichtung zur Schule, sondern wohnen den größten Teil des Jahres auch dort. Die Wohngruppen sind über das ganze Areal der Schule verteilt. In einer Wohngruppe des Schulheims wohnen Jugendliche, die bereits die obligatorischen Schuljahre abgeschlossen haben und außerhalb des Areals eine Ausbildung

---

<sup>170</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung*.

machen. Die Diskussionsteilnehmenden kennen sich alle, arbeiten aber auf unterschiedlichen Wohngruppen verteilt. Es nahmen sieben Mitarbeitende an der Gruppendiskussion teil:

- Herr Kiel: zwischen 25 und 35 Jahre alt. Seit fünf Jahren arbeitet er in der Wohngruppe rot als Sozialpädagoge.
- Frau Bremen: zwischen 40 und 50 Jahre alt. Seit einem Jahr arbeitet sie in der Wohngruppe rot. Vorher arbeitete sie bereits ein Jahr in der gleichen Organisation in der Wohngruppe schwarz.
- Frau Dresden: zwischen 25 und 35 Jahre alt und arbeitet seit drei Jahren in der Wohngruppe blau als Sozialpädagogin.
- Herr Bonn: zwischen 30 und 40 Jahre alt. Seit 13 Jahren ist er als Sozialpädagoge in der Wohngruppe blau tätig.
- Herr Erfurt: zwischen 45 und 55 Jahre alt. Er arbeitet seit drei Jahren in der Wohngruppe grün.
- Herr Hamburg: zwischen 30 und 40 Jahre alt. Arbeitet seit acht Jahren in der Wohngruppe grün.
- Frau Schwerin: zwischen 40 und 50 Jahre alt. Arbeitet seit dreieinhalb Jahren in der Tagesgruppe violett und war vorher 14 Jahre auf der Wohngruppe rot.

Die Diskussionsleiterin wurde von Herrn Bonn in den Raum geführt und legte ihre Unterlagen auf den Tisch, bevor die weiteren Diskussionsteilnehmenden eintrafen und ebenfalls Platz nahmen. Es gab keine feste Sitzordnung. Das Gespräch war insgesamt ruhig und zeichnete sich durch kürzere und längere Pausen und ein Sich-Aussprechen-Lassen aus. Für die Vorstellungsrunde wurden bereits die drei Aufnahmegeräte auf dem quadratischen Besprechungstisch verteilt. Die Einstiegsaufgabe wurde gleich angelegt wie bei der Gruppe Kraniche. Damit die Gruppe mit den Karten arbeiten konnte, machte Herr Hamburg Platz auf dem Tisch.

Es zeigt sich auf einer beschreibenden Ebene, dass im Rahmen der Einstiegsaufgabe mehr Rückfragen an die Diskussionsleiterin gestellt wurden als von anderen Gruppen. Eine gewisse Zurückhaltung oder vielleicht auch Unsicherheit in Bezug auf die richtige Einschätzung und Bearbeitung des Themas prägt bereits die Einstiegsphase und durchzieht die ganze Gruppendiskussion. Zwar stellen sich auch bei dieser Gruppe selbstläufige Phasen der Diskussion ein, aber grundsätzlich muss die Diskussionsleiterin mehr stimulieren, mehr Leitfragen einbringen und auch nachfragen, weil die Redebeiträge teilweise sehr kurz ausfallen. Bei den Rückfragen wird seitens der Diskussionsleiterin etwas zu wenig darauf geachtet, nicht nur die Einzelnen anzusprechen, sondern auch die Rückfrage als Redeaufforderung an alle zu formulieren.

Aufgrund der etwas ruhigeren Art des Diskussionsverlaufs war es bei dieser Gruppe einfacher die Wortbeiträge (auch bei überlappenden Passagen) den Sprecher\*innen zuzuordnen.

Der Überblick über die klar zuordbaren Sprechbeiträge (also ganze Passagen oder auch nur einzelne Wörter und Einwürfe) nach der ersten Einstiegsaufgabe zeigt, dass die Beteiligung recht gleichmäßig war. Zwar gibt es längere und kürzere Redebeiträge, aber die Unterschiede sind geringer als in anderen Diskussionen: Es konnten zwischen 19 Wortmeldungen (Herr Kiel) und 30 (Frau Dresden) gezählt werden, wobei auch Herr Kiel aufgrund seiner teilweise nonverbalen Beteiligung in der Diskussion sehr engagiert wirkte. Herr Bonn war zu Beginn recht ruhig und wurde im späteren Verlauf der Diskussion aktiver. Auf die Inhalte seiner Beiträge hat Frau Bremen mehrere Male Bezug genommen. Im Falle von Herr Erfurt musste die Diskussionsleiterin an mehreren Stellen nachfragen, dass er seine Ausführungen noch etwas vertiefte, weil seine Aussagen nicht immer klar aus dem Kontext verstanden werden konnten und teilweise knapp vorgebracht wurden. Frau Schwerin wies 22 Wortmeldungen auf. Bei ihr hatte die Diskussionsleiterin den Eindruck, dass sie eine eher zurückhaltende Teilnehmerin gewesen war, weil ihre Beiträge teilweise nur aus Einwortbeiträgen bestanden.

Das Gespräch wurde phasenweise als etwas verhalten wahrgenommen, was auch am unmittelbaren Vergleich mit dem Gespräch der Gruppe Kraniche liegen könnte, das am gleichen Tag 6 Stunden früher stattfand. Die Diskussionsleiterin musste mehr Stimuli geben und die Gruppe schien etwas mehr auf die Diskussionsleiterin und ihre Einschätzungen und Erläuterungen fixiert. Die Redeabschnitte waren eher kürzer respektive musste die Diskussionsleiterin mehr auffordern, zu erzählen und auszuführen. Doch auch diese Gruppe war am Thema interessiert und nutzte die Diskussion, um gemeinsam in den Austausch zu kommen. Die Auswertung machte zudem deutlich, dass die Diskussion sehr ergiebig und inhaltlich nicht weniger dicht ausfiel als andere Gruppendiskussionen.

### **7.2.1 Zur Nutzung Digitaler Medien**

Es war Herr Hamburg, der die erste Karte kommentierte und in die Runde sagte, dass E-Mail wohl für alle Bereiche und von allen eingesetzt wird. Nach einer kurzen leisen Besprechung in der Gruppe wurde das grundsätzlich bestätigt. Einzig in der Kommunikation mit den Kindern und Jugendlichen verhält es sich je Wohngruppe etwas anders. Je älter die Kinder und Jugendlichen der Wohngruppe sind, desto wichtiger ist die E-Mail als Kommunikationsmittel. Frau Bremen fügt an, dass es auf die Digitale-Medien-Fitness ankommt, ob die Jugendlichen mailen können, und Herr Kiel konkretisiert, wenn es so ist, dass die Kinder und Jugendlichen neben WhatsApp auch andere digitale Kanäle beherrschen, dann kann auch gemailt werden. Wobei

E-Mails der Fachkräfte an die Kinder und Jugendlichen etwas die Ausnahme sind, da sie sich täglich sehen. Herr Erfurt stellt im Verlaufe der Einstiegsaufgabe zwei Rückfragen an die Diskussionsleiterin. Es entsteht der Eindruck, dass es ihm wichtig ist, die Einstiegsaufgabe nicht falsch zu bearbeiten. Er fragt, ob sich die ganze Gruppe jeweils einig sein müsse in Bezug auf die Nutzung unterschiedlicher Digitaler Medien, was die Diskussionsleiterin verneint. Frau Schwerin erkundigt sich, was *Messenger-Dienste* genau sind und mehrere aus der Gruppe antworten unisono „so WhatsApp“. Herr Bonn fügt in diesem Zusammenhang an, dass Eltern- und auch Behördenkontakte teilweise über WhatsApp stattfinden. Auch mit den Kindern wird WhatsApp genutzt. Herr Bonn fragt im Anschluss an die Erklärung zu den Messenger-Diensten nach, was mit *Foren* genau gemeint ist. Die Diskussionsleiterin erläutert Möglichkeiten damit zu arbeiten, woraufhin die Gruppe zum Schluss kommt, dass Foren für sie keine Rolle spielen. Frau Bremen und Herr Kiel ergänzen, dass Foren vielleicht in der internen Schule eine Rolle spielen. Auch was mit *medienähnlichen Arbeitsprogrammen* genau gemeint ist, wird von Frau Bremen nachgefragt: Es stellt sich heraus, dass die Gruppe intern ein entsprechendes Programm nutzt. Herr Erfurt fragt nach, was mit *Medien Beruflicher Netzwerke* gemeint ist. In der Klärung mit der Diskussionsleiterin zeigt sich, dass diese nicht genutzt werden. Herr Hamburg fragt in Zusammenhang mit der letzten Karte nach, ob mit *Soziale Medien* alle gemeint sind und zählt einige auf, was die Diskussionsleiterin bejaht. Herr Hamburg führt aus, dass die Leitung Facebook nach außen einsetzt, um bestimmte Angebote und Events der Organisation über die Sozialen Medien bekannt zu machen, sie in der Gruppe aber nicht damit arbeiten. Herr Kiel erläutert, dass vielleicht aus Interesse einmal geschaut wird, was die Kinder und Jugendlichen hochladen und posten. Teilweise werden die Sozialen Medien auch in der internen Schule besprochen. Herr Hamburg fragt die Diskussionsleiterin, was Arbeit mit Sozialen Medien in ihrem Kontext bedeutet. Die Diskussionsleiterin versucht die Frage zu beantworten, ohne die Gruppe in eine bestimmte Richtung zu lenken: Es geht in der Arbeit mit Sozialen Medien um alle Gedanken, die sie sich als Fachkräfte dazu machen. Die Diskussionsleiterin geht nach einer längeren Pause zur ersten Frage des Leitfadens über und fragt nach dem Stellenwert der Digitalen Medien für die Adressat\*innen.



## 7.2.2 Generationale Anforderung, eine nicht-verstehbare Welt zu verstehen

In der Thematisierung des Stellenwerts Digitaler Medien für die Kinder und Jugendlichen im Nachgang an die Einstiegsaufgabe fällt rasch eine Art Distanzierung zur Nutzungsart der Jugendlichen auf. In einer Elaboration von Frau Schwerin zu Beginn des ersten selbstläufigen Diskussionsteils wird diese Distanzierung besonders deutlich:

Frau Schwerin: ... also irgendwie Tiktok und (.) keine Ahnung Instagram und ke- weiss manchmal fast nicht @mehr@ was es alles noch gibt ; also sie besprechen dann viel da irgendwie eben der hat am Wochenende das gepostet , (.) (B\_2/43-46)<sup>171</sup>

Frau Schwerin setzt sich selbst in einen deutlichen Gegenhorizont zu den unterschiedlichen Sozialen Medien, indem sie sagt, man wisse nicht „was es alles noch gibt“. Zudem besprechen ausschließlich „sie“, also die Kinder und Jugendlichen, die Inhalte der geposteten Nachrichten und nicht „wir“, also die Kinder und Jugendlichen mit den Sozialpädagog\*innen gemeinsam. Dieses „sie“ (Kinder und Jugendliche) und nicht „wir“ (Fachkräfte) zeigt sich auch in vorangehenden Aussagen von Frau Dresden und Frau Bremen.

In der Weiterführung von Herrn Hamburg werden die Digitalen Medien als emotional wichtig für die Kinder und vor allem für die Jugendlichen dargestellt. Er spricht davon, dass die Kinder und Jugendlichen einsamer wären, gäbe es das Netz nicht. Gleichzeitig unterstellt er den Freundschaften, die auf diese Weise gepflegt werden, dass es keine wirklichen Freundschaften sind. Sie werden in einem Gegenhorizont zu wirklichen Freundschaften gesehen. Diese „wirklichen Freundschaften“ können die Kinder und Jugendlichen allerdings nur eingeschränkt leben, da sie nicht zu Hause wohnen.

Herr Hamburg: Ich glaube wenn das Internet nicht wäre oder die digitalen Medien dann hätten , (.) wären viel , (.) viel , (.) einsamer ? (.) dann finden auch viel so ja ich habe Freunde , und die Freunde sind viel im Netz ; (.) aber wirkliche Freundschaften (2) ist eher schwieriger zum zum Pflegen jetzt für sie auch . (.) also ich habe das Gefühl , (.) sie definieren sich auch noch viel über's Netz ; also we- wer sie sind und ja leben ein "Bitzli" auch in einer Scheinwelt ; //mhm// (2) hat mit Selbstwert zu tun . und (.) ja ; (6) (B\_2/60-70)

Es zeigt sich an dieser Stelle bei Herrn Hamburg vielleicht nicht ausschließlich eine Distanzierung gegenüber Digitalen Medien, sondern eine Ambivalenz ihnen gegenüber, und zwar auf

---

<sup>171</sup> B\_2 → Passage von Minute 12.45 bis Minute 33.04 (im Anschluss an die Einstiegsaufgabe; umfasst knapp die erste Hälfte der Gruppendiskussion).

Basis der Bewertung der Praxis der Kinder und Jugendlichen der Institution. Nicht auf Basis der eigenen Praxis im Umgang mit Digitalen Medien werden gewisse Distanzierungsfiguren sichtbar und die angesprochenen Ambivalenz, sondern auf Basis der Beobachtungen der Praxis und damit Nutzungsweisen der Kinder und Jugendlichen. Inhaltlich zeigt sich die Ambivalenz, indem Digitale Medien einerseits als wichtig erachtet werden, um Einsamkeit vorzubeugen. Andererseits werden sie auch als eine „Scheinwelt“ (B\_2/69) bezeichnet, über die sich die Jugendlichen zwar definieren, und die einen Einfluss auf ihren Selbstwert hat, die aber eben doch nicht die reale Welt darstellt. Herr Hamburg etabliert die Digitalen Medien damit in einer anderen Welt als der realen. Diese Unterscheidung der digitalen Scheinwelt von der analogen, realen Welt wird auch in anderen Gruppendiskussionen (siehe Gruppe Kraniche) vorgenommen. Digitale Medien werden damit in den Gegenhorizont des Künstlichen gestellt, mit einem tendenziell geringeren Wert als die reale Welt. Die Gruppe Falken weist insgesamt eine Orientierung am normalen, nicht-künstlichen Leben auf, wozu die Digitalen Medien eben nicht gezählt werden. Sie beurteilen die Digitalen Medien deshalb auch an der Nützlichkeit, die sie für eben dieses normale Leben haben. Alles, was keinen erkennbaren Nutzen aufweist, entweder aufgrund nicht verstehbarer Inhalte oder weil der Konsum als zu hoch eingeschätzt wird, wird in den Gegenhorizont des Unnützen gestellt. Zu Letzterem zählen beispielsweise gewisse Berufswünsche, die nur online verwirklichtbar sind (B\_2/145), E-Sports (B\_2/174), oder eben alle die „nichtsagenden Sachen“ (B\_2/206), die sie schauen.

Die Sozialen Medien, die nirgends explizit von anderen Digitalen Medien unterschieden werden, stehen in der Darstellung der Gruppe Falken im Vordergrund. Es handelt sich dabei um einen Bereich, den sie nicht mit den Kindern und Jugendlichen teilen und der eher bei den Kindern und Jugendlichen verortet wird als bei ihnen selbst.

Frau Schwerin: Ja wir bekommen das dann schon mit über . //mhm// das ist viel am Wochenende und dann sind sie am Sonntagabend oder am Montag dann halt dahin ; (2) //mhm//

Herr Kiel: Oder auch Belästigung oder Ausfragen von Nacktbilder ist immer wieder ein Thema ; (2) bei "teil" jungen Frauen oder Teenegarinnen ; sie kommen und sagen "ich bin wieder angefragt worden" oder wieder irgendwo jemand wo mich unter Druck setzt ; (2.5) (B\_2/93-100)

Dabei konstruieren sie die Sozialen Medien in einer Art Gegenhorizont zu dem, was für sie als Fachkräfte relevant und „Primäraufgabe“ (B\_2/108) ist. Schon früh in der Diskussion elaborieren sie, dass es aufgrund der Sozialen Medien teilweise auch zu Problemen kommt und es gefährlich ist, wenn sich die Kinder und Jugendlichen in den Digitalen Medien bewegen. Die Falken erachten es aber nicht per se als ihre Aufgabe, die gefährlichen Aspekte Digitaler Medien mit den Jugendlichen zu bearbeiten, sondern sie an die richtigen Ansprechpersonen weiterzuleiten. Die Tatsache, dass sie vor allem die Polizei in der Pflicht sehen, verdeutlicht das Gefahrenpotenzial, das Digitalen Medien zugeschrieben wird.

Herr Kiel: Aber das hat auch ein Stück weit dann auch damit zu tun dass das dann nicht unsere Primäraufgabe ist , sondern dass wir dann auch weiterleiten ; dass man an einen Polizeiposten oder ja also beispielsweise was wir schon gemacht haben , (.) wir uns dort auch in Verbindung setzen mit (.) externen Fachpersonen ; (.) (B\_2/107-111)

Die Gruppe Falken orientiert sich in ihren Ausführungen zum Thema grundsätzlich an einer Generationendifferenz. Die Beurteilung dessen, was „cool“ ist (B\_2/242), war ihres Erachtens schon immer abhängig von der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Generation. Der Konflikt, der dadurch entsteht, respektive das Unverständnis für die jeweils andere Generation ist damit den aktuellen Themen in gewisser Weise immanent. Hierbei spricht Herr Erfurt, der das Thema als Erster expliziert, nicht von einem Konflikt, sondern zielt seine Konklusion eher darauf ab, ein gewisses gegenseitiges Unverständnis zwischen den Fachkräften und den Kindern und Jugendlichen infolge generationsbezogener Unterschiede zu normalisieren.

Herr Erfurt: Es ist wie so eine Generation wo dazwischen ist . //mhm// also so oder es ist so (.) haben unsere Eltern wahrscheinlich auch gesagt bei uns wa- was finden wir cool wir haben auch Games oder , (.) Nintendo aufgekommen sind ; was ist da "dran" cool oder , (2) °weiss nicht ; also ist so , so ein bisschen eine° Abspaltung so zwei Seiten oder ; (.) so die Jugendlichen , //mhm// was sie cool finden und was wir eigentlich cool finden . wir probieren es zum Drüberzustülpen @(. )@ oder sie uns vielleicht , (B\_2/240-247)

Die sprachlich zum Ausdruck gebrachte Distanz zu den Kindern und Jugendlichen und ihren Nutzungs- und Konsumweisen Digitaler Medien kann ebenfalls mit den Unterschieden zwischen den Generationen in Verbindung gebracht werden. Die Kinder und Jugendlichen haben aufgrund ihrer Generationenzugehörigkeit einen anderen Zugang zu Digitalen Medien. Aufseiten der Fachkräfte sind es damit vorwiegend generationale Anforderungen, die sie erkennen müssen, um trotz der unterschiedlichen Arten des Verstehens einen Zugang zu den Kindern und Jugendlichen und ihrem Verstehen Digitaler Medien zu erhalten. Aus der Argumentation über

die Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Generationen zeigt sich auch, dass die eigenen Erfahrungen implizit und explizit mitthematisiert werden. Das kritische Thematisieren Digitaler Medien geht letztlich auch darauf zurück, dass die eigenen Erfahrungen in der Jugend noch andere waren.

Herr Bonn: ... ich glaube wir sind , kommen aus einer Generation , wo man noch alles okay , jedes Filmchen tun wir abarbeiten was haben wir gesehen , prozessieren das ; und ich glaube , das ist e- drum müssen wir uns auch @trainieren@ in dem so quasi , das Filmchen ist es wird gar nicht fertig gemacht ; also so quasi das nächste Filmchen ist schon da . die Memes kommen "tickticktickticktick" und dann schaust du zehn Minuten Youtubevideo wo nur ein Meme nach dem anderen ist und ich glaube a- a- alles ist auf das aufgebaut ; also weisst du so quasi im Chat ich glaube es geht fast nicht mehr um den Inhalt sondern es geht nur noch um das "trrrrrrrrrrr"(B\_2/307-317)

Die Art der Filme und Filmchen, die Kinder und Jugendliche auf YouTube oder in Sozialen Medien schauen, weiterleiten und konsumieren, erachtet Herr Bonn als repräsentativ für die unterschiedliche Art des Verstehens, die die Differenz zwischen den Generationen kennzeichnet. Während seine Generation etwas angeschaut und dann verarbeitet hat (auch aufgrund der Art der Aufbereitung der Inhalte), schaut sich die aktuelle Generation diese kurzen Filmchen an, und zwar viele davon in rascher Abfolge, um sich daraus gewisse Inhalte zu erschließen. Dabei steht nicht im Zentrum, dass die Informationen eine nach der anderen vermittelt und erklärt werden, sondern eher die Gleichzeitigkeit vieler, sehr dichter, komprimierter Informationen, die erst in der Menge entschlüsselt werden können. Als Beispiel erwähnt er Videos von filmisch dokumentierten, aber nicht erklärten respektive nicht sprachlich kommentierten Arbeitsprozessen aus Industriebetrieben, die sich die Kinder und Jugendlichen der Wohngruppe teilweise anschauen und so in kurzer Zeit die Abläufe einer Fabrik verstehen. Als Gegenbeispiel, quasi im Gegenhorizont, steht der klassische Dokumentarfilm, den sich seine Generation angeschaut hätte. Diese fundamentale Differenz im Verstehen respektive prozessieren und verarbeiten führt dazu, dass die alte Generation sich eigentlich im Umgang mit Digitalen Medien üben muss, wenn sie die heutige Generation verstehen will. Im Anschluss an die Wortmeldung von Herrn Bonn, die eine Mischung aus Elaboration und Zwischenkonklusion darstellt und von einigen Teilnehmenden ratifiziert wird, zeigt sich, dass sich die Gruppe allerdings nicht ganz einig ist, wie die Problematik des unterschiedlichen Verstehens das Thema der Digitalen Medien beeinflusst. Im Rahmen der Rückfragen von Frau Bremen an Herrn Bonn wird das Thema nämlich nicht unbedingt vertieft, sondern transformiert:

Frau Bremen: ↳Du meinst also "bitz" eine andere Welt also so (.) es ist eine andere Welt und ich will teilhaben an dem erzähl mir was eigentlich los ist oder , tu mich an deiner Welt teilhaben ; nur schon diese Haltung (B\_2/347-350)

Frau Bremen fragt zwar nach, was Herr Bonn genau gemeint hat, was eine Vertiefung impliziert. Allerdings wird aus ihrer Paraphrasierung auch deutlich, dass sie etwas leicht anderes thematisiert (thematisieren will) als Herr Bonn. Frau Bremen betont in ihrer Transformation nämlich eher die Intervention der Fachkraft auf Basis einer unwissenden Haltung, um Kinder und Jugendliche zu verstehen, während Herr Bonn von einer grundsätzlichen Art des Nichtverstehens sprach, einem unterschiedlichen Verstehen der Generationen, die eher kognitiv angelegt zu sein scheint.

Die Generationendifferenz als wichtige Diskussionsfigur der Gruppe Falken, die in der Transformation von Frau Bremen aufrechterhalten bleibt, ergibt sich in der Gruppendiskussion bisher aus den unterschiedlichen Arten des Verstehens, die thematisiert wurden; durch die Tatsache, dass Sozialpädagog\*innen die Erwachsenen sind, die bereits wissen, was wichtig ist sowie aufgrund der unterschiedlichen Nutzung von Digitalen Medien durch die Kinder und Jugendlichen und durch die Fachkräfte. Auf eine gewisse Art schließt die Transformation von Frau Bremen damit an vorgängig Thematisiertes an, nämlich daran, dass die Position des Nicht-Wissens genutzt werden kann, um mit den Kindern und Jugendlichen in Beziehung zu treten, also als Grundlage fachlicher Intervention. Sie spricht von einer Haltung, die mit der Frage der Teilhabe an der Welt der Kinder und Jugendlichen verbunden ist. Herr Hamburg ratifiziert die Transformation des Themas und auch Herr Bonn geht mit. Auffällig ist die Verwendung des Wortes *Welt* in der Formulierung von Frau Bremen. Es war bis zu diesem Zeitpunkt nicht expliziert worden, dass die Welt der Jugendlichen eine von ihnen entrückte ist. Bisher wurde eher thematisiert, dass Kinder und Jugendliche andere Digitale Medien nutzen oder andere Inhalte suchen und konsumieren, aber nicht, dass die Kinder und Jugendlichen online in eine andere Welt eintauchen, die den Fachkräften dann verborgen bleibt. Dass das Thema hier ein weiteres Mal in dieser Dualität der Welten thematisiert wird, verdeutlicht diese grundsätzliche Differenz, die zwischen dem Analogen und dem Digitalen und damit zwischen den Sozialpädagog\*innen sowie den Kindern und Jugendlichen festgemacht wird. Die Differenz muss/kann anhand der Ausführungen von Frau Bremen aber mit der entsprechenden pädagogischen Haltung überwunden oder mindestens reduziert werden.

Ein Thema, das in dieser Form ebenfalls falltypisch ist für die Gruppe Falken, ist das Thema Überwachung der Nutzung Digitaler Medien. Dabei geht es einerseits um die Sorge um die

Kinder und Jugendlichen, wenn sie von den Eltern zunehmend überwacht werden. Andererseits werden aber auch Auswirkungen dieser Überwachung für die Gesellschaft im Allgemeinen und für die Fachkräfte im Besonderen thematisiert.

Herr Kiel: Und das ist ein Punkt wo ich in "Letzti" immer wieder , mich immer wieder erstaunt was auch , die Möglichkeiten sind eben wegen orten , wegen überprüfen , wegen überwachen mit all diesen Kindersicherungsapp wo so positiv tönen , oder Schutzapp wo aber denn ; (.) also wirklich extreme Überwachung möglich ist von der Seite der Eltern . wo mir (.) wo mir fast ein wenig Angst machen (B\_3/134-139)<sup>172</sup>

Herr Erfurt: Ja stimmt aber schon, ich meine für alles müssen wir ein ein ein (.) Zertifikat haben eine Ausbildung haben einen J und S Kurs in was auch immer , also , auch fast zum Wandern mittlerweile oder , also (ich nehme schon auch an dass die) Überwachung , //mhm// medial höher wird , auch von uns beim Schaffen oder (B\_3/182-186)

Zwar ist es eine Nachfrage der Diskussionsleiterin, die den Begriff des Ortens zum ersten Mal aufnimmt, aber die sehr rasche Antwort seitens Herrn Kiel und die Tatsache, dass das Thema von Frau Bremen und dann auch von Herrn Erfurt Erweiterung und Elaboration erfährt, zeigt, dass das Thema die Gruppe beschäftigt. Die extreme Überwachung, die den Eltern durch Digitale Medien ermöglicht wird, konnotiert Herr Kiel negativ. Es gibt so viel Kontrolle, dass kein Vertrauen mehr möglich ist. Es verdeutlicht sich eine gewisse Ambivalenz, was die Möglichkeiten Digitaler Medien angeht, die sich entlang des eröffneten Spannungsfeldes von Vertrauen und Kontrolle zeigt. Zudem geht Herr Kiel auf unterschiedliche Elterntypen ein, die verschieden mit den Möglichkeiten Digitaler Medien umgehen: Die einen Kinder erfahren Verwöhnung und Grenzenlosigkeit, während andere Kinder die absolute Kontrolle erfahren. Herr Kiel ist davon überzeugt, dass es rasch gehen wird, bis weitere Veränderungen aufgrund Digitaler Medien geschehen werden: Es passiert viel und schnell, wenn es um Digitale Medien geht, was auch bedeutet, dass es für die Fachkräfte schwierig ist, sich auf das Kommende vorzubereiten. Das Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Vertrauen wird auch in ihrer Arbeit als Fachkräfte der Sozialen Arbeit zunehmend spürbar, was Herr Erfurt darin erkennt, dass sie mittlerweile im professionellen Kontext Zertifikate benötigen, für die sie vor den Überwachungsmöglichkeiten keine gebraucht hätten.

Insgesamt fällt eine gewisse thematische Breite und Diffusität der Diskussion auf, die etwas mit dem Thema zu tun zu haben scheint: Überlegen sie als Gruppe tatsächlich gemeinsam oder

---

<sup>172</sup> B\_3 → Passage von Minute 53.00 bis 1 Stunde 4.00 Minuten (Schlussphase).

ist das Thema noch nicht ausreichend entwickelt, um überhaupt gemeinsam diskutieren zu können? Gerade die eigentlich nicht vorhandenen theoretischen Bezüge sprechen dafür, dass es bisher wenig konsolidierte Wissensbestände in der Gruppe gibt und es in dieser ersten Auseinandersetzung im Rahmen der Gruppendiskussion auch darum geht, dass alle ihre ersten Überlegungen einmal vorbringen, ohne dass sie schon in der Lage wären, thematisch konzentriert und vertieft an gewissen Teilaspekten dran bleiben zu können. Die längeren Pausen zwischen den Redebeiträgen sprechen dafür, dass die Beiträge eher von ad hoc überlegter Art waren als von einem im Vorfeld überlegten „was-ich-schon-immer-sagen-wollte“-Diskussionsstil.

### **7.3 Fallbeschreibung Adler**

Die Diskussion mit der Gruppe Adler<sup>173</sup> fand am 24. Januar 2020 in den Haupträumlichkeiten der ansonsten dezentral organisierten Einrichtung der Offenen Kinder- und Jugendarbeit statt. Die Gruppendiskussion dauerte 1 Stunde und 29 Minuten. Es nahmen 12 Jugendarbeiter\*innen teil und ein Jugendarbeiter mit erweitertem Aufgabenbereich auf der Ebene der Fachverantwortung. Die 13 Fachkräfte arbeiten verteilt auf verschiedene Gemeinden und erfüllen in den zugewiesenen Gemeinden den Auftrag der Offenen Kinder- und Jugendarbeit im Namen der Einrichtung. Wie viel gemeinsame Arbeit, Austauschsitzen und andere Formen der Zusammenarbeit unter den insgesamt circa 20 Jugendarbeiter\*innen der Organisation bestehen, war nicht Teil der Gruppendiskussion und konnte nicht exakt eruiert werden. Die Jugendarbeiter\*innen sind in ihrer täglichen Arbeit mit den Adressat\*innen der Gemeinden sehr selbstständig unterwegs. Die Haupträumlichkeiten stellen die notwendige Infrastruktur (Computer, Drucker u.Ä.), einen gemeinsamen Treffpunkt (Sitzungen, Kaffeepausen etc.) sowie das Materiallager sicher. Andere Räumlichkeiten, in denen die Jugendarbeiter\*innen tätig sind, wie beispielsweise Jugendtreffs, sind direkt in den einzelnen Gemeinden zu finden, wobei zwischen den Gemeinden große Unterschiede in den zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten bestehen. Alle an der Diskussion beteiligten Jugendarbeiter\*innen waren zwischen 24 und 40 Jahre alt und arbeiten in einem Pensum von mindestens 60% (drei Tage) für die Organisation:

---

<sup>173</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Offene Arbeitsfelder und Arbeitsfelder der Soziokultur*.

- Frau Juneau: Jugendarbeiterin, Gemeinde 1 und 2.
- Herr Albany: Jugendarbeiter, Gemeinde 1.
- Frau Denver: Jugendarbeiterin, Gemeinde 3.
- Frau Helena: Jugendarbeiterin, Gemeinde 3. (Kam zwei Minuten verspätet noch dazu.)
- Frau Boise: Jugendarbeiterin, Gemeinde 4.
- Frau Boston: Jugendarbeiterin, Gemeinde 4.
- Frau Jackson: Jugendarbeiterin, Gemeinde 5.
- Herr Lincoln: Jugendarbeiter, Gemeinde 5.
- Frau Columbia: Jugendarbeiterin, Gemeinde 6.
- Frau Salem: Jugendarbeiterin, Gemeinde 6, 7 und 8.
- Herr Madison: Jugendarbeiter, Gemeinde 9.
- Herr Pierre: Jugendarbeiter, Gemeinde 11.
- Herr Austin: Jugendarbeiter mit erweitertem Aufgabenbereich, Gemeinde 4, 9, 10 und 11.

Die Diskussionsleiterin wird von Herrn Austin und Herrn Pierre empfangen und in die Räumlichkeiten der Einrichtung geführt. In der Mitte des offenen und nur durch halbhohe Wände unterteilten Raumes war ein großer eckiger Tisch (zusammen gesetzt aus vier Tischen). Die Diskussionsleiterin hat ihre Unterlagen an einem Platz in der Ecke des Tisches parat gelegt. Laufend kamen Jugendarbeiter\*innen aus den Nischen und Ecken des Raumes, um sich an den Tisch zu setzen. Es wurde im Voraus zur Gruppendiskussion nicht mitgeteilt, wie viele Personen teilnehmen werden. Die Diskussionsleiterin konnte in der ad-hoc Situation, aus der die hohe Teilnehmendenzahl erst ersichtlich wurde, nichts mehr ändern. Zusätzlich zu den Teilnehmenden am Tisch waren weitere Personen in anderen Bereichen des Raums anwesend, die anderen Beschäftigungen nachgingen. Es standen Computer und Tische im Raum und in den angrenzenden Nischen des Raums verteilt. Auch die Kaffeemaschine stand in einer Nische im Raum. Der Geräuschpegel der Gruppendiskussion war insgesamt sehr hoch, da zwar verschiedene Trennwände vorhanden waren, diese aber nur als Sicht-, nicht aber als Lärmschutz dienten.

Bereits für die Vorstellungsrunde können die drei Aufnahmegерäte auf dem Tisch verteilt werden. Die Einstiegsaufgabe wird so angelegt wie bei den vorangehenden Gruppendiskussionen und die Karten mit den Digitalen Medien, die im Rahmen der quantitativen Studie als besonders relevant gruppiert wurden, auf dem Tisch verteilt. Die Gruppe ordnet die Karten allerdings nicht physisch an, da der Tisch zu groß ist. Es ergab sich bei dieser Gruppe aus dem Einstiegsstimulus gleich ein erster selbstläufiger Teil, der fast 45 Minuten dauerte. Insgesamt war diese



Diskussion sehr lebhaft und musste im Vergleich zu den anderen Diskussionen am wenigsten durch die Diskussionsleiterin angeregt werden. Es waren insgesamt dreizehn Teilnehmende, wobei die Redebeiträge und die Länge der Statements unter den Teilnehmenden sehr unterschiedlich ausfielen. Zusätzlich zu den Teilnehmenden waren weitere sechs bis acht Personen in den Räumlichkeiten anwesend. Zwei Teilnehmende sind kurz vor dem offiziellen Gesprächsabschluss aufgrund von externen Terminen gegangen, was gleichzeitig den Beginn des Gesprächsabschlusses einläutete. Die Diskussion wurde von Frau Jackson beendet, die sagte, „ich mag jetzt nicht mehr“.

Für die Auszählung der Redebeiträge konnten nur jene berücksichtigt werden, die eindeutig zugeordnet werden konnten. Die Identifikation der Sprechenden war angesichts der großen Teilnehmendenrunde herausfordernder als in den anderen Gruppendiskussionen: Frau Boise war die aktivste Teilnehmerin. Sie fiel unter anderem dadurch auf, dass sie viel Interaktion mit der Diskussionsleiterin hatte. Sie war oft die Erste, die auf einen Input der Diskussionsleiterin reagierte. Sie führte hingegen nur ein Seitengespräch. Frau Jackson gehörte ebenfalls zu den sehr engagierten Sprecherinnen. Sie hatte eine Sequenz, in der sie in einem lauten Dialog mit Herrn Austin involviert war, der ebenfalls zu den Personen mit hohem Redeanteil gehörte sowie auch Frau Salem und Herr Madison. Bei ihnen fiel zudem auf, dass sie ein paar Mal nicht unmittelbar das Rederecht erhielten, sondern zwei, drei Mal ansetzen mussten. Frau Denver und Frau Juneau führten etwas öfter als andere Personen Seitengespräche, waren aber ansonsten auch aktiv an der Diskussion beteiligt. Frau Bosten, Frau Columbia, Herr Pierre und Herr Albany waren ebenfalls aktive Teilnehmende, wobei bei ihnen nichts Besonderes aufgefallen wäre. Herr Albany war ein eher stiller Teilnehmer sowie auch Herr Lincoln, der nur in der Anfangsdiskussion zwei Mal das Wort ergriff. Zudem war mit Frau Helena in dieser Gruppendiskussion auch eine Person anwesend, die außer in der Vorstellungsrunde keinen eigenen Redebeitrag hatte. Sie verließ die Gruppendiskussion zudem eine Viertelstunde vor Schluss ohne Angabe von Gründen.

Es wurde insgesamt viel durcheinander gesprochen. Zudem fanden Seitengespräche statt. Die Transkriptionsarbeit dieser Gruppendiskussion war deshalb und aufgrund des Geräuschpegels sowie der Anzahl der Teilnehmenden besonders herausfordernd. Eine Gruppendiskussion in dieser Größe hat sich als weniger gut handhabbar erwiesen als die Gruppendiskussionen mit weniger Teilnehmenden.

### 7.3.1 Zur Nutzung Digitaler Medien

Zu Beginn der Einstiegsaufgabe erfolgt die Nachfrage, ob zu den verschiedenen Digitalen Medien einzeln Stellung genommen werden soll oder als Organisation insgesamt. Die Nachfrage deutet darauf hin, dass es in der Nutzung Digitaler Medien Unterschiede gibt zwischen den Jugendarbeiter\*innen und der Organisation. Frau Jackson, die die Nachfrage stellte, fordert zunächst Frau Boise auf, die Karte *E-Mail* in die Hand zu nehmen und damit zu beginnen. Daraufhin eröffnet Frau Boise die Diskussion mit der Aussage, dass E-Mail für die interne und externe Zusammenarbeit sehr bedeutend ist. In den ersten paar Minuten ergibt sich zudem bereits eine grundsätzliche Diskussion über die Nutzung von Messenger-Diensten. Während ein etwas größerer Teil der Jugendarbeiter\*innen gerne mit WhatsApp (als Teil der Lebenswelt Jugendlicher) arbeiten würde (u.a. Frau Jackson, Herr Lincoln, Frau Columbia, Frau Denver), stützt der andere Teil den Leitungsentscheid (Herr Austin, Herr Pierre), dass nicht mehr mit WhatsApp gearbeitet wird, da aufgrund der kürzlich geänderten Nutzungsbestimmungen von WhatsApp deren Nutzung erst ab 16 Jahren erlaubt ist und auch keine institutionellen Accounts erstellt oder kommerzielle Zwecke damit verfolgt werden dürfen. Bis zu diesem Entscheid durfte WhatsApp benutzt werden und stellte ein wichtiges Tool dar, um mit den Jugendlichen und Kindern in Kontakt zu sein. Nicht alle anwesenden Jugendarbeiter\*innen haben in dieser Zeit schon für die Organisation gearbeitet. Es äußern sich auch nicht alle Anwesenden zur Thematik. Es wird aber deutlich, dass der Leitungsentscheid bei einem Teil der Jugendarbeiter\*innen auf Unverständnis stößt. Im Verlaufe der Diskussion stellt sich heraus, dass *Signal* in der Arbeit mit den über 13-jährigen Jugendlichen als WhatsApp-Alternative genutzt werden dürfte. Das war nicht allen klar und stellt auch nicht für alle eine gleichberechtigte Alternative dar, zumal die Kinder und Jugendlichen größtenteils nicht über die entsprechende App verfügen. SMS stellt hingegen nach wie vor einen häufigen Kommunikationskanal dar, wenn auch nicht mehr alle Kinder und Jugendlichen über diesen Kanal erreichbar sind. Dies, weil sie für SMS Guthaben auf dem Telefon haben müssen, was oft nicht der Fall ist. Die anderen Messenger-Dienste können sie übers Internet und damit über WLAN gratis nutzen. SMS wird eher für die externe und interne Kommunikation als wichtig eingestuft. Damit SMS an mehrere Empfangende gleichzeitig versendet werden können, nutzen die Jugendarbeiter\*innen eine zusätzliche App, die *Groups* heißt.

Neben den Messenger-Diensten wird auch über die Sozialen Medien kontrovers diskutiert. Auf Facebook kann die Einrichtung beispielsweise nur einen Institutionsaccount eröffnen, der nicht die gleichen Möglichkeiten der Kontaktpflege bietet wie ein privater Account. Deshalb haben sie den Kanal Facebook auch aufgegeben. Er war mit den eingeschränkten Möglichkeiten eines Institutionsaccounts zu wenig attraktiv für die Kinder und Jugendlichen. Private Accounts dürfen die Jugendarbeiter\*innen nicht nutzen und auch nicht spezifische Accounts für die Arbeit erstellen. Insgesamt zeigt sich in dieser ersten Diskussionsphase bereits eine Spaltung der Gruppe entlang der grundsätzlichen Diskussion, ob man nur Teil der Lebenswelt der Jugendlichen sein kann, wenn man selbst einen aktiven Teil in dieser übernimmt (also im Falle von Messenger-Diensten und Sozialen Medien selbst online ist) oder ob es nicht viel mehr darum geht, diese Lebenswelt analytisch zu verstehen und sich gemeinsam mit den Jugendlichen darüber auszutauschen und auseinanderzusetzen (auch wenn man selbst offline ist).<sup>174</sup>

Im weiteren Verlauf der Anordnung der für die Organisation relevanten Digitalen Medien wird eine App erwähnt, die die Organisation speziell für Abrechnungszwecke, Buchungsmöglichkeiten der eigenen Infrastruktur, die Zeiterfassung und das Controlling nutzt. Auch die Gruppe Adler arbeitet also mit einem *medienähnlichen Arbeitsprogramm*. Dieses wird als sehr wichtig und auch übersichtlich in der Handhabung beschrieben. Zudem wird je nach Zusammenarbeitspartner\*in (beispielsweise Fachverbände oder andere Gremien) noch von anderen digitalen Möglichkeiten gesprochen, die genutzt werden (beispielsweise *Teams* oder *Zoom*). Über die Digitalen Medien *Forum*, *Berufliche Netzwerke* sowie *Skype* äußert sich die Gruppe nicht. Es entsteht aber der Eindruck, dass sie als Gruppe gut über Digitale Medien informiert sind und sich die Organisation als Ganzes auch schon mit Digitalen Medien auseinandergesetzt hat, was sich beispielsweise in der Einschränkung der Nutzung von WhatsApp infolge veränderter Nutzungsbedingungen zeigt.

### **7.3.2 Digitale Medien als Gefahr (oder doch nicht?)**

Wie im vorangehenden Kapitel ausgeführt, entsteht in der Gruppe Adler aus dem Anfangsstimulus heraus bereits eine über 40-minütige Phase der selbstläufigen Diskussion. Die Spaltung der Gruppe, die sich in dieser Phase manifestiert, deutet auf einen Konflikt in der Organisation hin, der wohl nur teilweise gelöst ist. Es zeigt sich anhand des unterschiedlichen Bedarfs der Nutzung von Messenger-Diensten und Sozialen Medien, die von der Organisation reglementiert respektive konzeptualisiert wurden, eine inhaltliche Differenz, die auf einen divergenten

---

<sup>174</sup> Auf dieses Thema wird vertieft im Folgekapitel (Kapitel 7.3.2) dieser Gruppe eingegangen.

Orientierungsrahmen der Teilnehmenden hindeutet. Die Frage, die sich in der Diskussion zeigt, ob man nur Teil der online Lebenswelt der Jugendlichen sein kann, wenn man selbst einen aktiven Teil in dieser übernimmt, oder ob es nicht viel mehr darum geht, diese Lebenswelt analytisch zu verstehen und sich gemeinsam mit den Jugendlichen darüber auszutauschen und auseinanderzusetzen, wird im Verlaufe der Diskussion nicht beantwortet. Die unterschiedlichen Positionen, die zu dieser Frage führen, markieren gleichzeitig unterschiedliche Orientierungsrahmen, die die Fachkräfte aufweisen, wenn es um die Nutzung Digitaler Medien in ihrem Berufsalltag geht, und wird als Hinweis gesehen, dass der angedeutete Konflikt für die Fachkräfte der Organisation auf inhaltlicher Ebene wohl gar nie abschließend gelöst werden kann. Der Entscheid, nicht mehr mit Applikationen arbeiten zu dürfen, ohne dass die Nutzungsbestimmungen strikt eingehalten werden, wurde bereits vor zwei Jahren gefällt und hatte eine große Umstellung zur Folge, da die Applikationen bis dahin eine wichtige Rolle in der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen gespielt hatten.

Herr Pierre: ich weiss nicht ob das für dich noch eine Relevanz hat [Wort an Intf gerichtet] aber wir haben früher sehr stark mit What's app gearbeitet das war etwa vor zwei Jahren ist das glaube ich gewesen

Herr Austin: ‹vor zwei Jahren ja›

Herr Pierre: und haben dann erst umgestellt

Frau Jackson: ‹ziemlich genau›

Herr Pierre: und haben erst dann umgestellt bezüglich ähm Schwachstellen mit eben Nutzungsbedingungen dass wir eben gesagt haben dass es eigentlich erst ab 16 wäre und Datenschutz wo schwierig ist

Intf: hm(bejahend)

Herr Pierre: und haben dort so ein wenig eigentlich eine Umstellung dann erlebt also wie arbeitet mandenn mit Jugendlichen weil das schon ihr Hauptkanal ist zum Beispiel in meiner Gemeinde da ist schon What's app das was sie nutzen

Frau Boston: und dementsprechend auch kein Facebook, Instagram und so

Frau Jackson: hm(bejahend)

Intf: okay

Frau Boston: keine

Intf: okay

Frau Jackson: niente

Herr Pierre: Snapchat

Frau Denver: nix (C\_1/334-373)<sup>175</sup>

Gerade der Abschluss des Diskussionsausschnitts, diese Betonung „keine“, „niente“, „nix“, verdeutlicht, dass einige der Teilnehmerinnen den Entscheid bedauern, auch wenn von Herrn Pierre (und vorher schon von Herrn Austin) eine relativ eindeutige datenschutzrechtliche Begründung angeführt wird. Die Divergenz in der Frage, ob Digitale Medien aktiv genutzt werden müssen, um mit Kindern und Jugendlichen arbeiten zu können, heißt nicht, dass die Teilnehmenden alle Aspekte in Bezug auf Digitale Medien gänzlich unterschiedlich betrachten. Zudem wird nicht bei allen Themen deutlich, wer sich jeweils wie positioniert. Gewisse Allianzen, die anfänglich festgestellt werden konnten, waren je nach Thema mehr oder weniger spürbar. Es lässt sich aber festhalten, und das hat wohl auch mit der Anzahl der Gruppendiskussionsteilnehmenden und der Organisation an sich zu tun, dass in dieser Gruppe die thematischen Unterschiede am deutlichsten hervortreten. Es wird deshalb davon ausgegangen, dass die geschilderten Differenzen, der nicht gelöste Konflikte dazu führen, dass sie in divergenten Orientierungsrahmen schließen. Im konkreten Arbeitsalltag wirken sich die Divergenz im Orientierungsrahmen und die Ambivalenzen gegenüber Digitalen Medien und gewissen Nutzungspraktiken damit aber nur beschränkt negativ auf die einzelnen Fachkräfte aus. Dafür gestalten sie ihren konkreten Arbeitsalltag zu selbstständig und befinden sich auch örtlich gesehen nur selten alle gemeinsam im Hauptgebäude der Organisation. Meistens arbeiten sie in den Außenstellen und da sind sie in der Regel zu zweit anwesend und nicht im ganzen Team. In der Diskussion nutzen sie Humor und Lachen, um den älteren, aber ungelösten Konflikt zu umgehen und ihn nicht mehr aufbrechen zu lassen. Im Rahmen der Fallbeschreibung wird versucht, die wichtigsten Orientierungen zu rekonstruieren und aufzuzeigen, inwiefern sich an den einzelnen Orientierungen die Divergenz im Orientierungsrahmen, der die Nutzung Digitaler Medien bestimmt, zeigen.

Für die Diskussionsteilnehmenden stellen Digitale Medien für die reale Welt eine Bedrohung dar. Bevor die „eigene Welt“ (C\_2/23) der Kinder und Jugendlichen respektive die Digitalen Medien aber in dieser gefährlichen Ausprägung konstruiert und geschildert werden, werden auch einige positive Aspekte thematisiert. Digitale Medien, im Speziellen Soziale Medien, weisen Ähnlichkeiten zu früheren Arten der Freundschaftspflege und -Findung auf (bspw. das „Freundschaftsbuch“, C\_2/55) und sind in diesem Sinne auch ein wichtiger Ort für die Kinder und Jugendlichen. Etwas, das zu ihnen gehört und mit ihrem Selbstwert verknüpft ist.

---

<sup>175</sup> C\_2 → Passage von Minute 43.18 bis 1 Stunde (Ende des zweiten Drittels der Gruppendiskussion).

Allerdings werden Digitale Medien nach wenigen positiven Aspekten rasch auf diese Gefahren- und Problemperspektive hin transformiert.

Die mit Digitalen Medien assoziierten Gefahren ihrerseits werden in unterschiedlichen Aspekten gesehen. Die Kinder und Jugendlichen verlernen beispielsweise, sich selbst zu unterhalten und Fantasie zu haben, weil mit dem Handy die Unterhaltung immer nur ein Klick weit weg ist. Zudem wird die Gefahr der Verrohung in der digitalen Welt als größer erachtet, was dazu führt, dass die Kinder und Jugendlichen online Dinge erleben (beispielsweise Nacktbilder zugeschickt erhalten), die sie gar nicht wollen oder für die sie noch nicht bereit sind. Sie lernen auch Dinge, die sie ansonsten vielleicht nicht gelernt hätten (beispielsweise eine sehr rohe Sprache und einen groben Umgangston). Andere Kinder und Jugendliche wiederum werden ausgeschlossen, weil sie nicht so viele Follower haben, oder sie erfahren Gewalt in Form von vulgären Kommentaren oder Ähnlichem.

Frau Boise: ... was ich am schlimmsten finde von dieser ganzen Entwicklung finde ich eben genau das was wir vorher gesagt haben genau dieses eben man kann sich selber gar nicht mehr aushalten ich finde schon wir können es fast nicht mehr und die Jugendlichen sind schon in das reingeboren worden die können es fast gar nicht mehr das ist das finde ich schon noch interessant und natürlich auch erschreckend eigentlich (C\_2/235-241)

Die Gefahren- und Problemperspektive ergibt sich nicht nur aus den Digitalen Medien selbst, sondern auch daraus, dass es die Kinder und Jugendlichen ohne Digitale Medien nicht mehr aushalten können. Ein Grund hierfür wird in der Generationenzugehörigkeit gesehen. Frau Boise bringt an dieser Stelle einen generationalen Vergleich mit sich selbst an. Das heißt, sie leitet ihr Wissen um die Gefährlichkeit der aktuellen Entwicklung Digitaler Medien auch aus dem eigenen Erleben und den eigenen Erfahrungen ab und geht davon aus, dass es für die Kinder und Jugendlichen noch schwieriger sein muss.

In der Konstruktion der Diskussionsteilnehmenden stellen Digitale Medien für die reale Welt eine Bedrohung dar. Digitale Medien werden im Gegenhorizont des Kranken gesehen, als Sucht. Als Etwas, vor dem sich die Kinder und Jugendlichen teilweise nicht selbst schützen können. In der Wortmeldung von Frau Denver wird diese Haltung besonders deutlich:

Frau Denver: ... ich habe auch schon so Aussagen gehört wie ach der kommt jetzt nicht mehr weil der ist jetzt Game süchtig und so also das ist ich habe es jetzt noch wie eben es ist ja wir sehen sie dann vielleicht einfach nicht mehr oder in den Ferien finde ich ist es auch immer viel Thema dass sie jetzt bei den also hauptsächlich von Jungs weiss ich dass sie mega viel zocken und dann sagen sie es ist mega langweilig es läuft nichts sie sehen eigentlich

noch müder aus als während dem wenn sie Schule haben weil sie glaube ich wenn du fragst sagen sie ja ich habe einfach bis morgens um fünf Uhr bin ich am zocken gewesen (C\_2/79-89)

Sie macht in diesem Ausschnitt (und grundsätzlich in der Diskussion) auffällig viele Satzabbrüche, spricht Gedanken und Sätze nicht zu Ende, was ihre Aussagen nur schwer nachvollziehbar macht. Allerdings zeigt sich daran auch, dass sie emotional in das Thema involviert ist. Damit ist sie in dieser Gruppe nicht die einzige. Neben der großen Anzahl an Teilnehmenden ist es dieses emotionale Involviert-Sein, aus dem sich der engagierte Austausch ergibt, in dem es im Vergleich zu anderen geführten Gruppendiskussionen auch öfter zu Meinungsunterschieden kommt.

Die digitale Welt der Erwachsenen verhält sich nach Ansicht der Adler in gewissen Belangen ähnlich wie diejenige der Jugendlichen, aber die Elaboration wird nicht in diesem vereinten Bild einer digitalen Welt geschlossen, sondern mit dem Hinweis, dass die digitale Welt der Erwachsenen eine andere ist als die digitale Welt der Kinder und Jugendlichen.

Herr Madison: ... in unserer digitalen Welt und in der digitalen Welt wo sie leben weil wenn es ihnen langweilig ist oder wenn wenn nur kurz der Moment auch nur im geringsten aufkommen würde wird halt schnell das Handy rausgenommen und schnell ähm fünf Minuten durch ähm durch die Snaps ähm ähm geblättert oder und dann hat man wieder ist man wieder beschäftigt (C\_2/143-148)

Spannend ist im Verlaufe der Diskussion die Position von Frau Salem. Sie geht mit der Konstruktion der zwei verschiedenen Welten nur bedingt mit. Es dauert allerdings eine gewisse Zeit, bis sie in der Diskussion das Rederecht lange genug erhält, um ihren Widerspruch anzubringen.

Frau Salem: ... es ist eigentlich halb fertig gedacht weil ich finde es ist auch ein bisschen naiv wenn man nur sagt die Technik und die Medien sind schuld und das anfängt zu verteufeln weil das ist nur die halbe Sache und man sollte vielleicht auch mal in der realen Welt schauen was abgeht (C\_2/373-377)

Die gesamte Gruppendiskussion weist insgesamt wenig analytische Tiefe auf. Die Differenzierung des Themas, die Frau Salem initiieren wollte, geht zunehmend verloren. Hingegen nimmt der Grad an emotionaler Involviertheit zu, was sich an der Art zeigt, wie sich Personen äußern und mit welcher Dringlichkeit. Die Emotionalität, mit der die Diskussion geführt wird, lässt auch eine gewisse Ohnmacht dem Thema gegenüber erkennen. Als Ausdruck der Ohnmacht kann ebenfalls interpretiert werden, dass die Gruppe zunehmend dramatische und krasse

Formulierungen nutzt. Es zeigt, dass die Opposition von Frau Salem etwas ausgelöst hat und die Diskussionsteilnehmenden noch einmal mit mehr Vehemenz etablieren wollen, worum es im Zusammenhang von Kindern und Jugendlichen und Digitalen Medien wirklich geht. Während Frau Salem mit dem Argument mitgeht, dass es problematisch ist, wenn die Jugendlichen ihre Hemmungen verlieren, setzt sie sich erneut dafür ein, dass mehrere Perspektiven und Ansätze für die Bearbeitung der Thematik herangezogen werden müssen. Es zeigt sich bei Frau Salem eine Orientierung an thematischer Komplexität, die auch zulässt, dass sie nicht alle gemachten Äußerungen der Kolleg\*innen per se ablehnen muss. Vielmehr scheint es ihr darum zu gehen, dass die Eindimensionalität verlassen wird, mit der das Thema bis dahin verhandelt wurde. Obwohl einige Diskussionsteilnehmenden noch einmal betonen, dass nicht die Digitalen Medien an sich verteufelt werden sollen, wird insgesamt noch einmal die Überforderung mit dem Thema deutlich, die sich aufgrund unterschiedlicher Anforderungen seitens der Kinder und Jugendlichen selbst, aber auch seitens der Profession ergibt. Es fällt aber auch auf, dass einige der Anwesenden sich in dieser Phase nicht zu Wort melden. Offen bleibt, ob die Art der Diskussion (sehr laut und auch etwas durcheinander) ihnen zu unangenehm war, oder ob sie selbst noch keine gefestigten professionellen Positionen hätten vertreten können, um Frau Salem zu widersprechen oder mit ihr mitzugehen und die Opposition allenfalls noch zu verdeutlichen.

Die Darstellung der Kinder und Jugendlichen als süchtige Konsument\*innen, die den Digitalen Medien hilf- und schutzlos ausgeliefert sind, findet ihre Entsprechung auch in der Diskussion der Schutzmaßnahmen, die aufgrund der Gefahrenperspektive fast logischerweise notwendig werden. Die Schutzinstanzen, die die Jugendarbeiter\*innen neben sich selbst in der Pflicht sehen, nämlich die Eltern und die Schule, nehmen sie mit der Entwicklung allerdings als zunehmend überfordert wahr. Die den Eltern und der Schule im Rahmen der als notwendig erachteten Aufklärung über Digitale Medien zufallenden Aufgaben werden dabei nicht näher konkretisiert. Einzig wird ausgeführt, dass sie mit den Kindern und Jugendlichen ins Gespräch kommen müssen.

Frau Boston: Ich glaube in der Aufklärung so wie die Schulen da auch eine Aufgabe haben ich finde das ist sehr wichtig präventiv immer wieder aufklären wieder ins Gespräch kommen darüber reden was heisst das für dich? wie würdest du dich darstellen? wieso? und und und ich glaube das sind einfach wichtige Gespräche und ich finde die Schulen haben da einen sehr grossen Einfluss dass sie das fest auch ins ja ins Schulsystem einbauen

Frau Jackson:        L ( ) J

Herr Madison:        L ( ) J



Herr Austin:            Lund wir auchJ

also das ist ja genau jetzt das also das Beispiel das du (Frau Boise) vorher gebracht hast oder mit dem Jugendlichen oder den Jugendlichen da im Chat-Roulette da ob es das ist oder das gleiche oder das darüber sprechen und das einzuschätzen und dann schlimmsten Falles etwas machen zu können das ist extrem viel wert weil wahrscheinlich die Eltern eben das wahrscheinlich gar nicht wissen dass das passiert oder (C\_3/13-33)<sup>176</sup>

Welche Interventionen genau zum Tragen kommen, welche professionellen Haltungen sie einnehmen, wenn die Jugendlichen mit problematischen Erlebnissen in Digitalen Medien konfrontiert werden oder wie der Schutzauftrag genau aussehen muss, wird kaum besprochen. Obwohl von Frau Salem erwähnt wird, dass Digitale Medien als Teil der Lebenswelt der Jugendlichen betrachtet werden müssen, wird die Position von Frau Salem kaum von der Gruppe aufgenommen. Zu stark ist die Orientierung an den Gefahren, die von Digitalen Medien auszugehen scheinen, selbst wenn der Gefahrencharakter immer mal wieder eingeklammert wird und letztlich auch der Aufklärungs- und Schutzauftrag, der daraus abgeleitet wird, Raum einnimmt. Die Welt der Digitalen Medien und die reale Welt werden höchstens als in-Verbindung-stehend betrachtet. Es wird nicht davon ausgegangen, dass die beiden Welten Ausdruck der gleichen Realität der Kinder und Jugendlichen darstellen. Es dokumentiert sich also letztlich bei den aktiven Teilnehmenden der Gruppendiskussion keine Orientierung an der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen, sondern eher eine an der analogen, realen Welt und eine an den Gefahren, die von Digitalen Medien ausgehen.

#### **7.4 Fallbeschreibung Schwalben**

Die Diskussion mit der Gruppe Schwalben<sup>177</sup> fand am 6. Februar 2020 in den Büroräumlichkeiten des Sozialdienstes statt und dauerte 1 Stunde und 20 Minuten. Der Sozialdienst ist polyvalent organisiert. Das bedeutet, dass die Sozialarbeitenden sowohl für Fälle im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe zuständig sind als auch Kindes- und Erwachsenenschutzmandate führen, entsprechende Abklärungen vornehmen sowie weitere Aufgaben im Rahmen des Kindes- und Erwachsenenschutzes abdecken. Jeder Bereich hat eine eigene Leitungsperson, wobei auch die Leitungspersonen für eigene Fälle zuständig sind. Einzig der Gesamtleiter des Sozialdienstes ist nicht mehr in die tägliche Fallarbeit involviert. Es nahmen sieben Mitarbeitende des Sozialdienstes teil.

---

<sup>176</sup> C\_3 → Passage von 1 Stunde 6 Minuten bis 1 Stunde 16 Minuten (erste Viertelstunde der halbstündigen Schlussphase).

<sup>177</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten*.

- Frau Kiew: zwischen 30 und 35 Jahre alt. Sie arbeitet seit fünf Jahren im Sozialdienst und ist Bereichsleiterin des Kindes- und Erwachsenenschutzes. Sie ist nach wie vor auch in der Fallführung tätig.
- Frau Lissabon: zwischen 25 und 30 Jahre alt. Sie arbeitet seit einem Jahr als Sozialarbeiterin in den Bereichen Sozialhilfe sowie Kindes- und Erwachsenenschutz.
- Frau Prag: zwischen 25 und 30 Jahre alt. Sie arbeitet seit knapp zweieinhalb Jahren als Sozialarbeiterin in beiden Bereichen.
- Herr Rom: zwischen 25 und 30 Jahre alt. Er arbeitet seit gut eineinhalb Jahren als Sozialarbeiter in der Sozialhilfe sowie im Kindes- und Erwachsenenschutz.
- Herr Paris: zwischen 60 und 65 Jahre alt. Er arbeitet seit 15 Jahren als Gesamtleiter des Sozialdienstes.
- Herr London: zwischen 35 und 40 Jahre alt. Er arbeitet seit gut einem Jahr im Sozialdienst und arbeitete vorher als Sozialpädagoge in einer Jugendeinrichtung.
- Frau Berlin: zwischen 30 und 35 Jahre alt. Sie arbeitet seit vier Jahren im Sozialdienst. Sie ist die Stellvertreterin von Herrn Paris und Leiterin im Bereich Sozialhilfe. Nach wie vor ist sie in der Fallführung tätig.

Die Diskussionsleiterin wird von Frau Kiew begrüßt, die bereits im Vorfeld die Kontaktperson der Gruppe war. Sie wird von ihr durch die Gemeindeverwaltung in den obersten Stock mit dem größten Sitzungszimmer geführt. Die Diskussionsleiterin besetzt einen Platz am Tische des sehr großen, langen ovalen Konferenztisches. Nach und nach treffen die Fachkräfte ein, die sich für die Gruppendiskussion zur Verfügung gestellt haben, und setzen sich in Eigenregie um den Tisch herum. Es wird darauf geachtet, dass die Diskussionsteilnehmenden in der unteren Hälfte des Tisches Platz nehmen, weil sie sonst sehr weit auseinander gesessen hätten. Nach der Begrüßung durch die Diskussionsleiterin und der Platzierung der drei Aufnahmegeräte beginnt die Gruppendiskussion mit der Vorstellungsrunde der Teilnehmenden und mit der Eingangsaufgabe. Die Stimmung ist gelöst und locker.

Die Redebeiträge unterschieden sich eher in der Dauer als in der Menge. Alle Teilnehmenden hatten zwischen 49 und 60 Redebeiträgen, was bedeutet, dass die Beteiligung an der Diskussion recht gleichmäßig verteilt war, wobei einige mehr Sprechzeit hatten als andere: Herr London hatte insgesamt am meisten Sprechbeiträge, wovon acht längere Aussagen waren. Frau Berlin hatte zehn längere Redebeiträge und war damit jene mit den meisten längeren Sequenzen. Frau Kiew gehört mit acht längeren Redebeiträgen ebenfalls zur Gruppe derer, die öfters längere Beiträge hatten. Herr Paris hatte ebenfalls acht längere Redebeiträge. In einigen Abschnitten stellte er Nachfragen zu Beiträgen der anderen Diskussionsteilnehmenden, sodass dialogische

Abschnitte mehrere Male durch ihn entstanden. Herr Rom hatte sechs längere Redebeiträge, während die Frauen Lissabon und Prag vier längere Sprechzeiten hatten. Frau Lissabon hat zudem die Eingangsaufgabe etwas moderiert und Frau Prag führte am häufigsten Seitengespräche mit ihren Sitznachbar\*innen, Herr Rom und Frau Lissabon.

Auf die Analyse der Diskursorganisation einzelner Sequenzen wird erst im Folgekapitel eingegangen. Auf der Ebene der ersten Fallbeschreibung soll aber die allgemeine Beobachtung festgehalten werden, dass Herr Paris zwei Mal das Rederecht an sich nahm, als jemand anderes am Reden war, oder es von anderen Diskussionsteilnehmenden übergeben bekam, wenn sie gleichzeitig mit Sprechen begannen. Diese etwas bevorzugtere Position in der Diskussion steht im Zusammenhang mit seiner Position als Gesamtleiter des Sozialdienstes. Es waren in den erwähnten Fällen die Frauen Kiew oder Berlin, die ebenfalls eine Leitungsposition innehaben, die diese Bevorzugung ermöglichten oder ihm zugestanden. Auf der anderen Seite war es häufiger Herr London, der noch nicht so lange in der Organisation arbeitet, dem mit Widerspruch begegnet wurde. Insgesamt hat sich die Hierarchie der Organisation innerhalb der Gruppe widergespiegelt und in der Diskursorganisation stärker gezeigt als in anderen Diskussionen. Auf diesen Umstand und deren Auswirkungen auf die relevanten Orientierungen in der Nutzung Digitaler Medien wird im Rahmen von Kapitel 7.4.2 (Bezüge zur Diskursorganisation der Gruppe) noch etwas näher eingegangen.

#### **7.4.1 Zur Nutzung Digitaler Medien**

Frau Lissabon beginnt mit dem Vorschlag, die von der Diskussionsleiterin ausgelegten Karten zur Anordnung der Digitalen Medien entsprechend der Einstiegsaufgabe zu handhaben, weil sie alle in ihrer unmittelbaren Nähe liegen. Als Erstes nimmt Frau Lissabon die Karte *medienähnliche Arbeitsprogramme* in die Hand und fragt zurück, ob damit die einschlägig bekannten Fallbearbeitungsprogramme mitgemeint sind. Die Diskussionsleiterin bestätigt dies und nach einer kurzen Rückversicherung im Team sind sie sich einig, dass diese für die interne Zusammenarbeit wie auch für die Adressat\*innenarbeit wichtig sind. Messenger-Dienste und SMS werden in dieser Einstiegsphase als etwas Ähnliches betrachtet. Die Gruppe hat ein Mobiltelefon für den ganzen Sozialdienst, von dem aus ausschließlich Frau Lissabon die SMS-Funktion für die Kommunikation mit einer Adressatin nutzt. Messenger-Dienste an sich nutzt hingegen niemand. Bei der Frage nach Skype erwähnt Herr London, dass er dies privat nutze, aber nicht für die Arbeit. Frau Kiew war in einem Fall aufgefordert, ein Standortgespräch mit einer weit entfernten Organisation via Skype durchzuführen, was sie als praktisch erlebte. Skype wird in seltenen, sehr spezifischen Einzelfällen genutzt. Soziale Medien und Medien beruflicher

Netzwerke werden ebenfalls gleichzeitig diskutiert und die Unterschiede zwischen den beiden Gruppen von Digitalen Medien werden nicht klar ausdifferenziert. Soziale Medien werden im Sozialdienst genutzt, um zu sehen, welche Informationen über Adressat\*innen im Netz verfügbar sind. Gerade in Fällen, in denen ein Missbrauchsverdachtsmoment besteht, wurde via Facebook geschaut, ob jemand einen Nebenerwerb verfolgt, der bei der Anmeldung nicht angegeben wurde. Die Gruppe erzählt lachend von dieser Art der Nutzung Sozialer Medien, obwohl allen bewusst ist, dass es ernsthafte Folgen hat für die Adressat\*innen, wenn etwas bei dieser „Kontrolle“ herauskommt. Medien beruflicher Netzwerke werden nicht in der internen oder externen Zusammenarbeit genutzt, allerdings kam es bei Herrn Rom schon vor, dass im Rahmen von Beratungsgesprächen, also in der Arbeit mit Adressat\*innen, nach Tipps im Umgang mit Medien beruflicher Netzwerke gefragt wurde (gerade im Falle der Stellensuche). Auch im Zusammenhang mit den Sozialen Medien und den Medien beruflicher Netzwerke wird von einigen Diskussionsteilnehmenden eine private, wenn auch eher passive Nutzung erwähnt. Zum Schluss der Eingangssequenz kommt die Gruppe zum Thema E-Mail. Die E-Mail stellt für alle ein wesentliches Medium ihrer Arbeit dar; in der internen und externen Zusammenarbeit wie auch in der Arbeit mit den Adressat\*innen. In diesem Zusammenhang erwähnt Herr Paris die diesjährige Umstellung ihrer E-Mailkommunikation auf ein Secure-E-Mailprogramm, das die Inhalte der E-Mails mit teilweise hochsensiblen Daten besser schützt. Es wird ausgeführt, dass bei der Kommunikation via E-Mail bis dato eigentlich immer viele Datenschutzverfehlungen in Kauf genommen wurden, so wie das auf viele Behörden der Region nach wie vor zutreffe. Die Umstellung auf Secure-Mail soll das beenden. Trotz der Wichtigkeit des Mediums E-Mail thematisiert Herr London, dass je nachdem ein Telefonanruf einer E-Mail mit schwierigem oder heiklem Inhalt vorzuziehen ist. Herr Paris bestätigt das und führt weiter aus, dass ein postalischer Brief nach wie vor mehr Gewicht hat als eine E-Mail, weshalb behördliche Entscheide oder Mitteilungen immer noch in circa 10 000 Briefen pro Jahr verschickt werden. Zudem präzisiert Frau Berlin in Bezug auf die sehr häufige E-Mailnutzung, dass nicht via E-Mail beraten wird, wie in teilweise darauf spezialisierten Beratungsstellen. Beratungsgespräche werden bei ihnen ausschließlich im direkten Adressat\*innenkontakt geführt.

#### **7.4.2 Selbstschutz und Abgrenzung zu Digitalen Medien – Die Trennung von innen und außen**

Es ist in der Gruppe Schwalben eher eine Trennung von innen (zum Sozialdienst gehörend) und außen (Gemeinde, Öffentlichkeit und Adressat\*innen), die das Narrativ in Bezug auf Digitale Medien prägt; und weniger eine Trennung von analog und digital, wie in anderen

Gruppendiskussionen. Die Trennung von innen und außen zeigt sich an verschiedener Stelle in der Gruppendiskussion. Digitale Medien oder zumindest die Nutzung Digitaler Medien werden in dieser Logik der Trennung von innen und außen abgehandelt und in diese eingepasst.

Ein Aspekt der Trennung von innen und außen stellt die Wahrnehmung der Dienststelle von außen dar, von der gar nicht gewollt werden kann, dass diese zu positiv ist. Ansonsten muss befürchtet werden, dass der Arbeitsanfall grösser wird, die Ressourcen dadurch knapper werden, was nach innen Schwierigkeiten bereiten würde. Gerade über die Möglichkeiten Digitaler Medien sind auch Sozialdienste und einzelne Sozialarbeitende öffentlich sichtbar, was das Team anhand von Rezensionen, die via Google über den Sozialdienst geschrieben werden können, beschreibt.

Frau Lissabon: irgendwie von fünf Sternen haben wir wohl einen oder so @(. )@

Herr Paris: sehr gut sehr gut

w?: @(. )@

Herr Paris: also das will ich mal noch anschauen

Herr Rom: wir brauchen einfach eine ganz schlechte Bewertung damit möglichst wenige kommen

Herr London, Herr Paris: @ (2) @ (D\_2/294-306)<sup>178</sup>

Frau Lissabon und Frau Prag kennen das Geschriebene bereits und Frau Lissabon erklärt den anwesenden Teamkolleg\*innen und der Gruppendiskussionsleiterin die Bewertung mittels Sternen. Das Team zeigt ein eher defizitorientiertes Adressat\*innenbild, wobei nicht abschließend klar wird, inwiefern das mit dem Menschenbild der Fachkräfte zu tun hat oder mit der Tatsache der knappen Ressourcen von Sozialdiensten, die es den Fachkräften oft schwer macht, ausreichend Zeit für die einzelnen Klient\*innen<sup>179</sup> aufzubringen. Unter diesen Voraussetzungen stellt auch eine Zunahme von Klient\*innen eine potenzielle Bedrohung dar. Das schlechte Bild über den Sozialdienst, das durch Digitale Medien entstehen könnte, und zwar nicht nur bei den Klient\*innen, sondern auch in der Gemeinde, wird weiterführend aber auch als kritisch gesehen. Frau Kiew versucht zu differenzieren, indem sie die Gruppe auffordert, zuerst über Bewertungen via Facebook und den Umgang damit nachzudenken. Die Differenzierung wird von der Gruppe allerdings nicht aufgenommen und weiterbearbeitet.

---

<sup>178</sup> D\_2 → Passage von Minute 16.25 bis Minute 29.08 (erste Viertelstunde nach der Einstiegssequenz).

<sup>179</sup> In den Fallbeschreibungen wird teilweise von Klient\*innen und nicht von Adressat\*innen gesprochen, weil die Gruppen den entsprechenden Begriff bedient haben.

Frau Kiew: aber eben und was macht man dann mit so Bewertungen jetzt auf Face-also grundsätzlich

Frau Berlin: nein also ich finde all diese Sachen zeigen ja eigentlich dass der Stellenwert der elektronische Medien bei unseren Klienten eben schon ein sehr hoher hoher ist (D\_2/319-324)

Eine weitere Distanzierungsebene, die im Sinne von innen und außen gelesen werden kann, zeigt sich hinsichtlich der Adressat\*innen. Herr London distanziert sich an früherer Stelle in der Gruppendiskussion, als es um den Stellenwert der Digitalen Medien für die Adressat\*innen geht, sehr klar von den eigenen Klient\*innen:

Herr London: Aber (.) aus meinem Empfinden so im Schnitt zu zu jetzt zu unserem Bekanntenkreis oder was auch immer würde ich sagen ist es massiv weniger wichtig bei unserer Klientel als als den Leuten wo ich sonst mit ihnen mit ihnen verkehre, weil die haben teilweise haben sie kein Internet, weil sie es nicht bezahlt haben oder keine Stromrechnung bezahlt haben, oder was auch immer ... (D\_2/36-44)

Die Distanzierung seitens Herrn London erfolgt auf zweifacher Ebene. Einerseits distanziert er sich, seinen Bekanntenkreis und denjenigen seiner Kolleg\*innen von den Klient\*innen auf privater Ebene. Andererseits führt er aus, dass Digitale Medien für Klient\*innen „massiv weniger wichtig“ sind, was sein Nutzungsverhalten von dem der Klient\*innen abheben soll.

Frau Lissabon: Ich kann dort vielleicht ein wenig widersprechen Dir weil ich habe wirklich vi::el wo halt so wie fehlende Tagesstruktur und so haben und durch das dann auch extremen Konsum jetzt nicht per Mail aber sonst eben so die ganzen eher wirklich die Messenger-Dienste und die Sozialen Medien extrem nutzen, also wo sie auch selber sagen das ist so ihre Tagesbeschäftigung oder halt eben auch einfach ja gamen oder ich weiss doch nicht was aber so das also ich habe viel von denen ja (D\_2/51-59)

Der Einwand von Frau Lissabon bezieht sich auf die von Herrn London geäußerte geringere Bedeutung Digitaler Medien für die Klient\*innen. Sie geht eher davon aus, dass gerade Klient\*innen mit einem unregelmäßigen Tagesablauf Digitale Medien mehr nutzen als sie. Wobei ihr Widerspruch auch so gelesen werden kann, dass sie das Nutzungsverhalten der Klient\*innen ebenfalls problematisiert, aber einfach in Richtung Überkonsum. Der Umstand, dass die Klient\*innen über Soziale Medien kommunizieren und die Fachkräfte das privat auch tun, führt in dieser Gruppe zu Schwierigkeiten, was die Trennung der privaten von der beruflichen Ebene betrifft. Das Narrativ von innen und außen scheint auch hier der gewählte Ausweg zu sein. Frau Prag elaboriert das Thema, das von ihr selbst am deutlichsten proponiert wurde, indem sie selbst

versucht, auf allgemeiner Ebene zu beschreiben, warum sie es nicht gut fände, über Soziale Medien zu kommunizieren. Ihre eigene Einschätzung hängt mit ihrer Vorstellung dessen, was ein Sozialdienst ist, und was ihre eigene professionelle Position ist, zusammen. So empfindet sie eine mögliche Umstellung auf Kommunikation via Soziale Medien als plötzlich und befürchtet, der Respekt ihr gegenüber als Fachkraft könnte verloren gehen.

Frau Prag: ja die Leute vor mir (.) ich bin "näher" so also nicht dass ich etwas Besseres bin aber irgendwie ist so eine gewisse Distanz es ist so ich sage (.) das ist ja auch man duzt einander nicht, es ist so eine gewisse Distanz und ich habe wie das Gefühl wenn man dann plötzlich anfängt zu schreiben und auf Facebook mit denen befreundet ist das das ist mir "näher" zu nah (.) das wirkt plötzlich so kollegenschaftlich und dann hätte ich "näher" das Gefühl werde ich nicht mehr ernst genommen wenn ich dann sage und ich will jetzt die und die Unterlagen weil (D\_2/367-375)

Das traditionelle Briefe schreiben und Beratungen anbieten wird in den Gegenhorizont dieser neuen Entwicklung gesetzt. Die Position von Frau Prag wird von Herrn Rom validiert und von Frau Berlin ratifiziert.

Frau Prag: nein aber ich möchte das nicht, oder man redet jetzt immer über Soziale Medien und den Klienten ist es wichtig und mir ist es wichtig, aber ich möchte es nicht mischen

Herr Rom: es gibt noch so gewisse Barrieren- also es gibt für für auch für die Klienten so Hemmschwellen sich, du musst hier vorbeikommen, du musst hier etwas machen kommen da ist halt so zum Beispiel ein Gesuch über Skype oder über Facebook ist halt schnell mal unterwegs als wenn du wirklich eins zu eins dich zeigen kommen musst

Frau Berlin: ja schon mit der Doppelaufgabe die wir haben oder irgendwo sind wir trotzdem noch eine Behörde (D\_2/384-397)

Auf Nachfrage der Diskussionsleiterin elaboriert Frau Prag weiter, welchen Stellenwert Distanz in ihrer Arbeit hat. Die Digitalen Medien werden im Gegenhorizont zur Distanz verstanden, als etwas, das Nähe schafft, Nähe zu den Klient\*innen. Die Nähe könnte zu einem kollegenschaftlichen Verhältnis führen (also freundschaftlich im Sinne der Schweizerdeutschen Verwendung des Begriffs *Kollegen*), was wiederum dazu führen könnte, dass sie ihre (Macht-)Position im Sozialdienst, die darauf angewiesen ist, dass man sie ernst nimmt, verlieren würde. Die Elaboration zeigt auch, dass sie den Kontrollverlust über die Beziehungsgestaltung nicht in Kauf nehmen möchte. Sie wäre dann nicht mehr in der Lage, Dinge einzufordern. Im Verständnis von Frau Prag von Sozialen Medien als etwas für sie Privates, eröffnet sich auch der

Gegenhorizont, dass Frau Prag keine Vorstellung von Sozialen Medien als Dienstleistung hat. Es bleibt etwas diffus, ob sie Soziale Medien im Spezifischen meint oder ob sie Digitale Medien grundsätzlich meint. An dieser Stelle fällt außerdem auf, dass der Diskursmodus viel Argumentation und Begründung und wenig Erzählung und Beschreibung aufweist. Wir sind also trotz emotionaler Art des Sprechens, in einem Modus, der eigentlich eher für explizite Einstellungen spricht als für implizite Orientierungen. Trotzdem zeigt sich in der emotionalen Wortmeldung von Frau Prag, dass sie gewisse Digitale Medien, und zwar dann wenn sich die Nutzungspraktiken von ihr und ihren Klient\*innen ähneln, nicht preisgeben will respektive die berufliche Nutzung ablehnt, damit sie den privaten Charakter, den sie in der Wahrnehmung von Frau Prag haben, nicht aufgeben muss.

Die Elaboration der Art von Positionierung, die zwischen Fachkraft und Klient\*in notwendig ist, endet mit der Zwischenkonklusion, dass sie es ablehnt, mit Klient\*innen auf dieser für sie beide wichtigen Ebene der Sozialen Medien Kontakt zu halten. Die Orientierung in der Zusammenarbeit an Distanz wird damit noch einmal zum Ausdruck gebracht und von der Gruppe grundsätzlich ratifiziert. Die Elaboration des Themas zeigt auch auf, dass das Medium, über welches kommuniziert wird, wichtiger ist als das Wie und Was kommuniziert wird. Herr Rom bringt in seiner Validierung hervor, dass Hemmschwellen für die Arbeit im Sozialdienst eine Notwendigkeit sind. Zugänglichkeit im Gegenhorizont ist in der Argumentation von Herrn Rom nicht geplant. Der physische Aspekt eines Sozialhilfesuchts wird als gegeben betrachtet und nicht hinterfragt. Im Gegenteil wird in der anonymen und rascheren Form der Antragsstellung über Skype oder Facebook etwas Negatives gesehen. Die unterschiedlichen Digitalen Medien werden in der Logik der Trennung von innen und außen abschließend zugeordnet, sodass gewisse Digitale Medien für den beruflichen Kontext nicht (mehr) zur Verfügung stehen, weil sie ausschließlich privat genutzt werden (wollen).

Die Wichtigkeit der Organisationsebene zeigt sich nicht nur am starken Bild der Gruppe des Sozialdienstes als Behörde, sondern auch an gewissen Beispielen zum Thema Finanzen, die sie vorbringen. Das Thema Finanzen wird in diesem selbstläufigen Teil in Richtung *wie ist die richtige Ressourcenverteilung* abgearbeitet. Als Proposition wird das Thema zum ersten Mal von Herrn Rom vorgebracht und erst nach Erlaubnis von Herrn Paris vom Team aufgegriffen und bearbeitet. Herr Rom spricht in seiner Elaboration gewisse Themen an, die bereits Herr London an früherer Stelle angebracht hat (Unsicherheit in Bezug auf Finanzierungsmöglichkeiten, Unsicherheit in Bezug auf die unterschiedliche Bedeutung Digitaler Medien für die unterschiedlichen Bereiche der eigenen Praxis, Unsicherheit in Bezug auf den eigenen Schutz). Während bei Herrn London auffiel, dass er sich sehr stark auf seine Berufsrolle bezieht und



deshalb nur vermutet werden konnte, dass es auch darum geht, sich selbst zu schützen und nicht den Erwartungen in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien ausgeliefert zu sein, kommt gerade die Vermischung der beruflichen und der privaten Sphären bei Herrn Rom klar zum Ausdruck:

Herr Rom: Ich denke ((räuspern)) ich denke das ist auch sicher mit mit den Finanzen, welche Finanzen dürfen wir in der Sozialhilfe in diesem Bereich überhaupt finanzieren oder auch bereitstellen. im Gegensatz zum Kindes- und Erwachsenenschutz wo die Befähigung eben dann wieder wieder da ist denke ich jetzt mal ist es ein wichtiger Punkt und ich sehe auch wie bei mir selber das wir uns über die ganzen Themen auch bewusst sind zum Beispiel unsere eigenen Profile wo öffentlich sein können wo die Leute uns googeln können (D\_3/49-57)

Zum einen geht er darauf ein, dass es in Bezug auf die finanziellen Ressourcen auch darum geht, was gemäß gesetzlichem Auftrag (Makroebene) in der Sozialhilfe in diesem Bereich überhaupt finanziert werden darf. Zum anderen thematisiert er die Sorge um die eigene Öffentlichkeit und das Auffinden des eigenen Profils (Selbstschutz; Mikroebene).

Angesprochen wird die Erweiterung der Kompetenzen der Fachkräfte im Umgang mit Digitalen Medien, wobei nicht die Vorbereitung von Interventionen im Vordergrund steht, sondern eine Art beruflicher Lernprozess, den die Fachkräfte grundsätzlich leisten müssen. Er spricht an, dass es beim Befähigen zuerst darum gehen muss, die Fachkräfte weiterzubilden, bevor der Auftrag der Befähigung von Klient\*innen umgesetzt werden kann. Er elaboriert das Thema der finanziellen Ressourcen und transformiert es gleichzeitig in Richtung Persönlichkeits- und Selbstschutz. Die verschiedenen Themen, die er anbringt, und die raschen Wechsel verdeutlichen auch, dass Digitale Medien nicht alleine auf den beruflichen Kontext bezogen werden können, sondern, dass die eigene Person dadurch ebenfalls in den Fokus rückt; und das angesichts des künstlichen Gegenhorizonts, dass die eigene Person in der Profession Soziale Arbeit ohnehin schon stark exponiert ist. Etwas unklar bleibt, ob die Überforderung der Fachkraft, die zum Ausdruck gebracht wird, eine eher hypothetisch-theoretische ist, die vor allem befürchtet wird, oder eine praktische aufgrund von einschlägigen Erfahrungen. So wechselt er im Verlaufe der Elaboration von „ich“ zu „man“. Diese Ungenauigkeit mag auch daran liegen, dass seine Vorgesetzten Teil der Diskussion sind und er die Überforderungsmöglichkeiten, die sich aus dem Thema ergeben, nicht zu sehr auf sich selbst beziehen möchte, um keinen falschen Eindruck entstehen zu lassen. Auf jeden Fall verdeutlicht sich das Spannungsfeld innen – außen an dieser Stelle erneut. Der ausgedrückte Orientierungsrahmen könnte stellvertretend für die ganze

Diskussion auch als suchend bezeichnet werden, gerade weil so viele unterschiedliche Themen und Betroffenheiten im gleichen Abschnitt thematisiert werden.

Der Modus der Diskussion weist eine Eigenheit auf. Mit Blick auf die vorgebrachten Diskussionsausschnitte wird deutlich, dass die Gruppe Schwalben teilweise mehr argumentiert als erzählt hat. „Ich finde“, „ich habe das Gefühl“, „ich möchte“, „ich denke“ sind Hinweise auf Argumentationen, was grundsätzlich schwieriger zu rekonstruieren ist als Beschreibungen und Erzählungen. Allerdings zeigt das Material auch, dass sie letztlich in ihren Ausführungen nicht die nötige Stringenz oder Reflexionstiefe aufweisen, um wirklich zum Schluss kommen zu können, dass ihre Ausführungen als Argumentation zum Thema Digitale Medien gelesen werden könnte. Es scheint eher so, als dass ihnen der Modus dazu dient, sich thematisch vermeintlich klar zu positionieren, währenddessen die nötige Auseinandersetzung dazu noch gar nicht stattgefunden hat.

Auffällig an der Art der Diskussion der Gruppe Schwalben ist zudem, dass mit Gegenhorizonten zu anderen Handlungsfeldern gearbeitet wird. Gerade in ihren Bereichen der Sozialhilfe und des Kindes- und Erwachsenenschutzes scheint die Abgrenzung zu Digitalen Medien und der eigenen Aufgaben davon abzuhängen, was andere Handlungsfelder tun oder nicht tun. So wird beispielsweise an verschiedenen Stellen auf Handlungsfelder mit jugendlichen Adressat\*innen Bezug genommen, die in der Arbeit mit Digitalen Medien mehr gefordert sind und sein müssen als sie selbst. Sie nehmen ihr Handlungsfeld als Handlungsfeld wahr, das nicht pro aktiv Aufgaben, Aufträge, Themen erschließen muss, sondern die aufgrund der rechtlich-strukturellen Steuerung und aufgrund politischer Abhängigkeiten vor allem Aufträge ausführen. Verantwortung, die sie zu übernehmen haben, muss explizit an sie delegiert werden, ansonsten bleibt die Verantwortung an anderer Stelle. Die Selbstschutz- und Abgrenzungserzählung bezüglich Digitaler Medien erscheint vor diesem Hintergrund ebenfalls logisch. Dazu würde auch passen, dass gewisse Themen angestoßen werden (beispielsweise ein möglicher Auftrag der Profession in Bezug auf Digitale Medien oder gewisse Überlegungen zu Digitaler Ungleichheit), dann aber nicht bearbeitet werden. Herr Paris als Vorgesetzter und Sozialdienstleiter hat in der Diskussion oftmals die Rolle des Fokusssetzers, die er auch bereitwillig einnimmt. Den Differenzierungsversuchen von Frau Kiew will er an mehreren Stellen nicht folgen, wobei das Team in der Regel dann bei den Themen von Herrn Paris bleibt. An einigen Stellen folgen sie allerdings Frau Berlin, ebenfalls Leitungsperson, die eher im Rahmen von Frau Kiew argumentiert als im Rahmen von Herrn Paris. Das zeigt seitens des Teams eine gewisse Flexibilität in ihren jeweiligen Positionierungen. Das kann einerseits als Ausdruck der nicht ganz geklärten Rollen und Beziehungen der drei Leitungspersonen verstanden werden und andererseits erfordert der

antinomische Charakter der Praxis der Sozialen Arbeit auch immer wieder Neupositionierungen aufgrund stetig wechselnder Umstände.

Die Gruppendiskussion verlief grundsätzlich reibungslos und es wurde auch gelacht und gewitzelt. Auf den ersten Blick fiel deshalb nicht auf, dass der Diskursmodus dieser Gruppe teilweise divergent verlief. Erst mit der Auswertung wurde deutlich, dass diese Gruppe im Hinblick auf bestimmte Themen ihrer Arbeit eine verdeckte Rahmeninkongruenz aufwies, die sie mit Fremdrahmungen und Stellvertretungsdiskussionen kaschieren konnte. Gerade die im vorderen Kapitel ausgeführte Dynamik zwischen den Leitungspersonen wies darauf hin, dass die vorhandene Inkongruenz in Zusammenhang mit hierarchischen und hierarchisierenden Aspekten ihrer Arbeit steht (und nicht mit dem Thema Digitale Medien). So waren es Herr Paris auf der einen Seite und Frau Berlin sowie noch ausgeprägter Frau Kiew auf der anderen Seite, die ihre Orientierungen aus unterschiedlichen Rahmungen ableiteten (anderes Führungsverständnis, anderes Verständnis der Profession Soziale Arbeit), was aber von der Gruppe nicht wirklich offenlegt oder bearbeitet wurde. Bohnsack und Przyborski (2006, S. 246) schreiben dazu, dass eine solche Fremdrahmung oder Falschrahmung eine von zwei möglichen Kennzeichen von divergenten Modi der Diskursorganisation sind. „Die Fremdrahmung lässt sich als spezifische Form oder Funktion eines machtstrukturierten Gesprächs verstehen. Sie (und damit die Macht ausübung) funktioniert nur dann, wenn sie latent bleibt“ (ebd., S. 246). Alternativ zur Fremdrahmung, in der die Rahmeninkongruenz verdeckt bleibt, gäbe es nur noch den Modus der Opposition und der offenen Auseinandersetzung um die Rahmeninkongruenz, den diese Gruppe nicht aufweist. In Bezug auf die Diskussion des Themas Digitale Medien hatte diese Rahmeninkongruenz, die sich auf Leitungsebene zeigte, punktuell einen Einfluss, zumal sie teilweise beeinflusste, wer wann das Rederecht erhielt. Allerdings konnten in der Diskussion des Themas Digitale Medien mehr Orientierungen festgemacht werden, die sich aus einer anderen Rahmung ableiteten als die eben dargestellte Rahmeninkongruenz, die auf Leitungsebene und in der Interaktion mit Personen der Leitung wirksam wurde. Die Orientierungen über Digitale Medien wurde also grundsätzlich geteilt und erfolgten vor dem Hintergrund eines geteilten Orientierungsrahmens.

## 7.5 Fallbeschreibung Spatzen

Die Gruppendiskussion mit den Spatzen<sup>180</sup> fand am 18. Februar 2020 statt. Dazu wurde ein kleines Sitzungszimmer in den Büroräumlichkeiten der befragten Organisation reserviert. Die

---

<sup>180</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten*.

Diskussion dauerte 1 Stunde und 1 Minute, da sich die sechs Teilnehmenden nur ein Zeitfenster von einer Stunde reservieren konnten. Die Organisation ist für die Erbringung der Sozialhilfe von Menschen mit Fluchtgeschichte und anerkanntem Aufenthaltsstatus in der Schweiz zuständig. Neben der Fallführung im Bereich Existenzsicherung zeichnet sich die Arbeit auch durch die Bereitstellung von Angeboten und Projekten mit Fokus auf eben diese Adressat\*innen-gruppe aus. Die Diskussionsteilnehmenden haben sich freiwillig für das Gespräch gemeldet, nachdem eine entsprechende Aufforderung durch die Organisationsleitung kommuniziert wurde. Die alterstechnisch gesehen sehr homogene Gruppe umfasste folgende sechs Personen:

- Frau Nantes: zwischen 25 und 35 Jahre alt. Seit knapp drei Jahren als Sozialarbeiterin (Fallführung) in der Organisation tätig.
- Herr Lyon: zwischen 30 und 35 Jahre alt und seit eineinhalb Jahren als Sozialarbeiter (Fallführung) und interner Projektverantwortlicher in der Organisation angestellt.
- Frau Nancy: zwischen 30 und 35 Jahre alt. Arbeitet seit fünf Jahren als Sozialarbeiterin in der Organisation. Sie ist neben der Fallarbeit auch für interne Projekte zuständig und Mitglied der Personalkommission der Organisation.
- Herr Arles: zwischen 30 und 35 Jahre alt. Arbeitet seit vier Jahren in der Organisation und ist neben seiner Tätigkeit als fallführender Sozialarbeiter ebenfalls Mitglied der Personalkommission.
- Frau Reims: zwischen 25 und 35 Jahre alt und seit zwei Jahren in der Organisation als Sozialarbeiterin im Rahmen der Fallführung tätig.
- Herr Rennes: zwischen 25 und 35 Jahre alt und seit knapp zwei Jahren als Sozialarbeiter (Fallführung) in der Organisation angestellt.

Die Leiterin der Gruppendiskussion wurde von Herrn Lyon vor dem Gebäude abgeholt und direkt ins Sitzungszimmer geführt. Herr Lyon musste dann selbst noch etwas holen, sodass die Diskussionsleiterin allein im Raum war. Als Erste im Raum konnte die Diskussionsleiterin ihren Platz am runden Tisch aussuchen und ihre Unterlagen bereits platzieren, bevor die Teilnehmenden ins Zimmer kamen und sich ebenfalls um den Tisch setzten. Es war ein etwas kleinerer Raum und Tisch, sodass ein zusätzlicher Stuhl geholt werden musste, als die letzte Person eintraf.

Die Gruppe schien insgesamt sehr homolog in ihren Orientierungen. Das drückte sich unter anderem dadurch aus, dass die Redebeiträge sehr ausgeglichen waren und auffallend viel Übereinstimmung und Zustimmung ausgedrückt wurde. Die Diskussion bedurfte mehr Stimulation durch Fragen als in anderen Fällen (vor allem im zweiten Teil der Diskussion), was unter

anderem dem zeitlichen Rahmen geschuldet war, der in dieser Gruppendiskussion auf eine Stunde begrenzt wurde. Es zeigte sich, dass dieser Rahmen eher kurz war respektive dazu führte, dass sich Einzelne etwas weniger Raum genommen haben, als sie es vielleicht getan hätten, wenn der zeitliche Rahmen offener gewesen wäre: Frau Nancy hatte am meisten klar zuordnbare Redebeiträge. Sie war vor allem in der ersten Phase der Diskussion aktiver als andere. Das lag unter anderem daran, dass sie die Teilnehmerin mit den meisten Jahren in der Organisation war; sie hat deshalb auch ein paar Mal die erklärende Rolle in der Diskussion eingenommen. Frau Reims war ebenfalls eine sehr aktive Teilnehmerin. Herr Lyon und Herr Arles hatten gleich viele, identifizierbare Redebeiträge, allerdings waren die Wortmeldungen von Herrn Arles durchschnittlich länger als die von Herrn Lyon. Herr Rennes war etwas zurückhaltender als andere sowie auch Frau Nantes. Bei ihr fiel auf, dass sie gegen Ende etwas aktiver wurde und einige Themen einbrachte, die in der ersten Dreiviertelstunde noch nicht thematisiert wurden.

Die Gruppe nahm untereinander Bezug und hörte sich aufmerksam zu. Das zeigte sich unter anderem daran, dass sie teilweise auch zwei Wortmeldungen später noch auf etwas zurückkamen, was die\*der Vorvordner\*in gesagt hatte. Insgesamt entstand der Eindruck, dass die Gruppe eine Auslegeordnung des Themas Digitale Medien machte und sich in den damit in Zusammenhang stehenden Themen recht einig war. Gleichzeitig entstand auch der Eindruck, dass sie sich als Gruppe noch relativ am Anfang einer systematischen Auseinandersetzung mit dem Thema befinden. Ausdruck davon ist die, im Vergleich zu anderen Gruppen, etwas oberflächlichere oder zumindest etwas weniger emotional geführte Diskussion. Sie tauschten sich im Verlaufe der Diskussion auch immer wieder über Angebote und Möglichkeiten aus, die nicht allen Teilnehmenden bewusst waren, was ebenfalls den Eindruck hinterließ, dass sie sich zum ersten Mal als Team über das Thema Gedanken machten. Auch der klar begrenzte zeitliche Rahmen kann dazu geführt haben, dass die Teilnehmenden weniger offen waren und insgesamt disziplinierter diskutierten. Die Teilnehmenden haben weniger durcheinander gesprochen als in anderen Diskussionen und der Ablauf kann insgesamt als sehr geordnet beschrieben werden.

### **7.5.1 Zur Nutzung Digitaler Medien**

Nach der Klärung des Einverständnisses und der Platzierung und Inbetriebnahme der Aufnahmegeräte beginnt die Gruppe mit der Vorstellungsrunde. Die Diskussionsgruppenleiterin erklärt ihre Rolle und erläutert die Eingangsaufgabe mit den Karten. Während der Einstiegsphase legten die Teilnehmenden gemeinsam die Kärtchen aus. Aus dieser Aufgabe heraus ergab sich bereits das Gespräch. Herr Rennes erläutert als Erstes, dass die E-Mail eigentlich das Digitale

Medium ist, das für alle drei Tätigkeitsbereiche (also in der Arbeit mit den Adressat\*innen sowie in der internen und externen Zusammenarbeit) das wichtigste darstellt. Frau Nantes und Frau Nancy ergänzen, dass die E-Mail zunehmend den Brief und das Briefeschreiben ersetze. Herr Arles ergänzt das Intranet, das für die interne Kommunikation wichtig ist, vor allem auf der Ebene der Prozesse der Organisation. Um mit den Adressat\*innen zu kommunizieren, ergänzt Frau Nancy, können sie via Outlook SMS senden. Damit erreichen sie jene Personen besser, die keine E-Mail-Adresse haben oder für die E-Mails respektive ganze Briefe aufgrund eingeschränkter Deutschkenntnisse zu lang sind. Herr Lyon bestätigt, dass diese Funktion wichtig ist, weil er damit auch eine Gruppe von Adressat\*innen erreicht, die via Telefon schwierig zu erreichen ist. Frau Reims ergänzt, dass mit SMS auch deshalb mehr Leute erreicht werden, weil sie die Kurznachrichten in Übersetzungsmaschinen eingeben können oder sie Bekannten zeigen können. Die Gruppe klärt an dieser Stelle auch gleich ein Missverständnis, das Frau Nantes hatte, nämlich dass auf diese Outlook-SMS nicht zurückgeschrieben werden kann, was anscheinend eine Falschannahme war: Die Antwort auf eine solche SMS geht bei den Fachkräften als E-Mail ein. Gerade, wenn Adressat\*innen wenig sprachliche Ressourcen haben, antworten sie auf SMS eher als auf E-Mails. Es bleibt laut Herrn Rennes die Schwierigkeit, dass die angeschriebenen Adressat\*innen erst antworten können, wenn sie zuerst eine SMS von ihnen empfangen haben. Diesbezüglich ist sich die Gruppe nicht ganz sicher, inwiefern die Outlook-SMS-Funktion auch pro aktiv von den Adressat\*innen genutzt werden kann. Zudem bleibt die Schwierigkeit bestehen, bringen Frau Nancy und Herr Lyon ein, dass Personen gar keine SMS-Funktion installiert haben könnten oder nicht alle Mobilfunkanbieter diese Outlook-Kurznachrichten ermöglichen. Frau Nancy erwähnt, dass der Zugang über WhatsApp oder andere Messenger-Dienste für die Adressat\*innen deshalb gut wäre. Sie führt in diesem Zusammenhang an, dass andere Sozialdienste dazu über Mobiltelefone mit Geschäftsnummern verfügen. Die darauffolgende Ergänzung von Frau Reims verdeutlicht, dass genau das in der Organisation fehlt, sollten SMS, Messenger-Dienste und Ähnliches vermehrt genutzt werden wollen. Herr Arles gibt das Statement ab, dass Soziale Medien und „neue Medien“ in der Organisation insgesamt schlecht genutzt werden. Er erwähnt die „vielen Möglichkeiten“ (ohne konkrete Beispiele zu nennen), die es gibt, und die nicht ausgeschöpft werden. Er sagt auch, dass das daran liegt, dass zuerst eine hohe, finanzielle Investition notwendig wäre, was die Hürde dafür zu hoch werden lässt. Herr Lyon führt aus, dass nicht alle Adressat\*innengruppen von den gleichen Digitalen Medien profitieren können. Eventuell sind es dann beispielsweise nur die Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die gewisse Zugänge nutzen können (im Falle von Messenger-Diensten), und alle anderen nicht. Herr Rennes führt die



Herr Lyon: „mou“. ich bin ich bin absolut deiner Meinung

L Ah „mou“ „mou“

Frau Nantes: L @ (2) @ J

Herr Lyon: es ist mehr , bei mir sträuben sich einfach die Haare „aube“ , wenn ich einfach denke, hei es gibt im Fall (.) also jetzt so auf kantonaler Ebene gedacht es es gibt andere Departemente, wo das wo das hinbekommen ,

Frau Nantes: ja

m?: hm(bejahend)

Herr Lyon: also weiß nicht (Name einer kantonalen Abteilung) bringt das hin . kein Problem. implementiert , die haben eine Studie gemacht . heute ist es so, dass sie einfach verschlüsselte Emails verschicken. (...) Schlussendlich wäre das bei ähm Das ist nicht bei uns das wäre schlussendlich auf kantonaler Ebene , dass man sagt, hei wir wollen das im Fall implementieren . darum musste ich gleich lachen , weil die Möglichkeit ist da und wir versuchen irgendwie mit dem , wo wir haben „z'schlag“ zu kommen und da möglichst irgendwie „glicch“ noch effizient zu arbeiten aber haben eigentlich die Mittel dazu gar nicht , und müssen sagen ok Datenschutz ist wichtig aber ähm (.) ist nicht umsetzbar auf auf der Ebene wo wir jetzt sind , weil ich als Sozialarbeitender habe habe nicht zu sagen , hei ich brauche jetzt im Fall einfach jetzt das E-Mailprogramm , weil (.) das ist nicht realistisch , weil meine „Bude“ sagt , dass ich Outlook brauche (E\_3/47:31)

Herr Lyon fokussiert in seiner validierenden Elaboration die Datenschutzgefahren aus einer Perspektive, die verdeutlicht, dass die Digitalen Medien und damit zusammenhängenden Datenschutzfragen für die Soziale Arbeit wichtig sind, aber eben für sie geklärt werden müssen und nicht von den Fachkräften der Sozialen Arbeit selbst geklärt werden können. Die Ausführungen bedeuten damit eine Abkehr von der bei Frau Nantes noch offen gelassenen Möglichkeit, dass die Fachkräfte der Sozialen Arbeit auch selbst ihre Aufgaben klären müssen und nicht abwarten dürfen. Die Ausführungen von Herrn Lyon werden aber grundsätzlich von der Gruppe ratifiziert, weshalb davon auszugehen ist, dass diese eher abwartende Orientierung an der Verantwortungsübergabe an vorgelagerte Stellen geteilt wird.

Auch durch Herrn Arles erfährt die Proposition Bestätigung. Er nimmt zudem eine weitere Differenzierung der Thematik vor. Er sieht in der Frage der Kosten, die durch die Implementierung neuer digitaler Möglichkeiten entstehen, ein grundsätzliches, sozialpolitisches Problem. Die Ressourcenknappheit und der sozialstaatliche Leistungsabbau stehen im Gegensatz zu den Mehrkosten, die durch neue digitale Anforderungen und Möglichkeiten entstehen, weshalb gewisse Neuerungen sozialpolitisch als nicht umsetzbar eingestuft werden. Die Situation, in der



sie sich als Fachkräfte befinden, lässt nicht zu, dass sie auf die Einhaltung der eigentlich klaren Gesetzeslage bestehen. Wenn sie sich als Fachkräfte auf den Standpunkt stellen, nur noch so zu arbeiten, dass datenschutzrechtlich keine Verletzungen passieren, wäre ihre Arbeit nicht mehr möglich. In diesem Fall wären sie auf vordigitale Abläufe angewiesen (beispielsweise Briefe per Post zu schicken), die das Arbeiten verhindern würden, weil sie die Arbeit zu sehr verlangsamen würden. Sie befinden sich als Team also gleichzeitig in der schwierigen Lage, die gestiegenen datenschutzrechtlichen Anforderungen Digitaler Medien nicht erfüllen zu können, und gleichzeitig, aufgrund der bereits fest in ihrer Arbeit verankerten digitalen Abläufe und Medien, nicht mehr in eine Zeit vor eben diese zurückkehren zu können. Dieser für die Gruppe unauflösbare Widerspruch zeigt sich auch in der Unsicherheit, die in der Gruppe zurückbleibt und von Herrn Arles und Frau Nancy in der Frage verbalisiert wird, warum es Sozialdienste gibt, denen es trotz der geschilderten strukturellen Unmöglichkeiten gelingt, die datenschutzrechtlichen Anforderungen zu erfüllen.

Herr Arles: (4) und doch frage ich mich , gibt es nicht , es gibt sicher auch Sozialdienste , ähm wo das wo das haben . wo wo wo es möglich ist wo die

Frau Nancy:

└ wo es machen ┘

Herr Arles: Halt jemand , halt jemand vorsteht , wo wo sensibilisiert ist . und eigentlich müsste man sagen „he“ es gibt eine gesetzliche Grundlage Datenschutz , es ist eigentlich ist das gar keine Frage (E\_3/50:13)

Eine Schlüsselposition wird in den Leitungspersonen gesehen, wenn trotz bestehender Gesetzeslage gewisse Anforderungen des Datenschutzes nicht umgesetzt werden. Neben fehlender Mittel, fehlender Regulierung von höherer Stelle und neben den Leitungspersonen hängt es zudem mit dem vorgelagerten Problem zusammen, wonach ihre Adressat\*innen zu einer gesellschaftlich marginalisierten Gruppe gehören. Die Marginalisierung zeigt sich neben der mangelhaften Ressourcenausstattung auch in den Möglichkeiten und Fähigkeiten, die die Adressat\*innen aufweisen, etwas gegen die Missstände unternehmen zu können. Es dokumentiert sich eine gewisse Schicksalsergebenheit in Bezug auf die Beeinflussung der eigenen Praxis. Zwar wird auf der explizierten Seite der vorgebrachten Argumente in dieser Phase der Gruppendiskussion betont, wie wichtig das politische Mandat für die Soziale Arbeit ist, aber es sind anscheinend nicht sie selbst, die dieses politische Mandat wahrnehmen (müssen), sondern eine nicht weiter benannte höhere Instanz.

Doch nicht nur die gesellschaftlichen und personalisierten Ressourcenfragen, sondern auch der Umgang mit Phänomenen, die sich online zeigen, muss im Sinne von Öffentlichkeitsarbeit und der Notwendigkeit zur Wissenserweiterung über neue Möglichkeiten methodischen Handelns

in die politische Aufmerksamkeit gerückt werden. In ihrer Argumentation dokumentiert die Gruppe Spatzen neben der explizierten Theorie über die berufliche Praxis (Wichtigkeit der politischen Aufgaben für die Profession Soziale Arbeit) und der dahinterliegenden Schicksalsergebenheit auch eine Orientierung an wirtschaftlichen Überlegungen, wie die Arbeit der Fachkräfte, gerade mit Blick auf zusätzliche Mittel für den technischen-digitalen Ausbau, sichtbar gemacht werden muss. Die Orientierung an den Kosten wird dabei nicht als grundsätzlich wirtschaftlich orientierte Haltung dargestellt (wie im Falle der oben genannten Theorie über die eigene Praxis), aber in Bezug auf die relevanten gesellschaftlichen Zusammenhänge oder Funktionsweisen eben auch nicht hinterfragt. Mehr Ressourcen sind grundsätzlich zielführender, weshalb es vor allem darum geht, aufzuzeigen, dass die nicht messbaren Vorgehensweisen im Rahmen des methodischen Handelns positiv auf die gesellschaftliche Kostenentwicklung wirken. Die Gruppe Spatzen folgt damit einem eher wirtschaftlich orientierten Narrativ, das zur postulierten Theorie über die eigene Praxis (der politischen Aufgaben Sozialer Arbeit) schon fast im Widerspruch steht.

In Bezug auf die Verteilung von gesellschaftlichen Ressourcen spannt Herr Rennes eine spannende generationale Differenz auf, wenn er ausführt, dass ein Teil dieser Schwierigkeiten darin besteht, dass Personen, die entscheiden, zu einer älteren Generation gehören und selbst nicht in Kontakt kommen mit Sozialen Medien, zumindest weniger als die Adressat\*innen.

Herr Rennes: (ich denke) was vielleicht auch noch ein Problem sein könnte, ist . die Leute wo die Entscheidungen treffen eher älter sind (.) und vielleicht gar nicht (.) so in Kontakt kommen mit Sozialen Medien oder weniger als unsere Klienten (.) und so wie ich es , also bis jetzt so erlebt habe , ist jetzt Soziale Arbeit auch nicht gerade so Technik affin . Hauptsache es funktioniert . aber ja , das wo man hat (.) ist gut , (aber eben) es ist nicht so , dass extra irgendwelche Lösungen gesucht werden (E\_3/52:20)

Es ist also nicht der Vergleich mit den Fachkräften selbst, der angeführt wird, sondern der Vergleich mit den Adressat\*innen. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit werden in diesem Zusammenhang als wenig Technik affin gesehen. Ihnen wird eher eine Haltung zugeschrieben, die vor allem voraussetzt, dass Dinge funktionieren. Die Weiterentwicklung oder die Entwicklung von Neuem steht dabei weniger im Vordergrund. Es wird damit ein eher reaktives Bild der Sozialen Arbeit respektive deren Fachkräfte gezeichnet.

Beim Generationenvergleich, der von Herrn Rennes angesprochen wird, werden die Fachkräfte eher in die Nähe der Älteren, den Entscheidungsträger\*innen gerückt, und weniger in die Nähe der Adressat\*innen. Diese Verortung wird mit Blick auf die Distanz zu den Adressat\*innen

plausibilisiert, indem ein gewisses Gefahrenpotenzial, Abgrenzungsnotwendigkeiten und die Schwierigkeit der Regulation von Nähe und Distanz mittels Digitaler Medien angeführt werden. Mit Blick auf die Nähe zu den Entscheidungsträger\*innen hingegen, die nicht mittels Generationenzugehörigkeit argumentiert werden kann, zeigt sich, dass die Soziale Arbeit im Gefüge der Organisationen des Sozialwesens näher bei den Entscheidungsträger\*innen verortet wird als bei den Adressat\*innen. Damit wird implizit die Ebene der Machtmittel deutlich, die der Sozialen Arbeit und nicht den Adressat\*innen zugeschrieben wird. Gleichzeitig wird das „Gefahrenpotenzial“ (E\_3/53:29) Digitaler Medien genau darin gesehen, dass zu viele Zugänge und neue Kanäle die Position der Fachkräfte zu sehr in Bedrängnis bringen und die Fachkräfte von den Adressat\*innen „bombardiert“ (E\_3/53.45) werden könnten. Es müssten Standards definiert werden, wann und wie die Nutzung neuer Kommunikationsmöglichkeiten angezeigt ist. Standards, die je Handlungsfeld gedacht werden müssen und deshalb variieren würden. Zu viel Nähe zu den Adressat\*innen respektive die Nutzung von Kommunikationskanälen, die eine solche Nähe zulassen und suggerieren würden, werden für das eigene Handlungsfeld allerdings deutlich abgelehnt.

Diese Distanz zu den Nutzungsweisen ihrer Adressat\*innen und auch zu den Gründen, die die Adressat\*innen haben, Digitale Medien zu nutzen, verdeutlicht sich bereits in der ersten Phase der Gruppendiskussion, wenn es um die Frage der unterschiedlichen Kompetenzen geht. Die Adressat\*innen haben laut der Proposition von Frau Nantes andere Fähigkeiten in Sachen Digitale Medien als die Fachkräfte. Bei den Adressat\*innen geht es ihres Erachtens eher um „Smartphone-Sachen“ als um die Computer basierte Nutzung von spezialisierten Software-Programmen.

Frau Nantes: Ja ich glaube auch @(.)@ Kommunikation mit ja mit Herkunftsfamilie , und Kollegen Kolleginnen<sup>182</sup> (.) also mich dünkt's extrem wichtig und ich erlebe auch viele sind sehr versiert so mit (.) eben Smartphone-Sachen aber sobald sie irgendwie an einen PC hocken , keine Chance Datei speichern , keine Chance also so "chli" die (.) Diskrepanz zwischen dem wo wir vielleicht unter so Informatik Anwendung verstehen so das Einfache wo einfach so ein Smartphone halt //mhm// (.) hat . das erleb' ich viel .

?m: ↳Ja ( )↓

?f: ↳Also halt das Soziale ja↓

?m: Hm(bejahend) .

---

<sup>182</sup> Das schweizerische *Kolleg\*innen* ist synonym für das Wort *Freunde* zu verstehen. Damit werden nicht ausschließlich Arbeitskolleg\*innen gemeint, wie es im deutschen Sprachgebrauch in Deutschland üblich ist.

Frau Reims: Genau.

Frau Nantes: Auch auch so E-mails wo im Whatsappstyle sind also wo alles im Betreff steht @oder so@ so "chli" die Unterschiede ist zum Teil glaub nicht so , (.) einfach für sie ;

Frau Nancy:

L@ (.)@

ja alles im Betreff .J (E\_2/14-36)<sup>183</sup>

Die Adressat\*innen verfügen nach Ansicht der Gruppe zum einen über andere Kompetenzen als die Fachkräfte der Sozialen Arbeit, zum anderen auch über die weniger wichtigen. Es lässt sich eine wertende Beurteilung der Fähigkeiten feststellen, wobei die eigenen, also die der Fachkräfte, als grundsätzlich nützlicher empfunden werden als die der Adressat\*innen. Mit der damit einhergehenden Unterscheidung von „Smartphone“ und „PC“ wird zudem eine Beurteilung der Endgeräte vorgenommen, die in Bezug auf Digitale Medien wichtig ist. Dabei wird das Smartphone, das nur einfache Anwendungen zulässt, im Alltäglichen und Sozialen verortet, der PC hingegen im professionellen Kontext, in welchem es um Informatik-Anwendungen geht. Inwiefern gerade das Soziale bei den Smartphones verortet wird und was daran einfach ist, angesichts der Situationen der Menschen mit Fluchtgeschichte, mit denen zusammengearbeitet wird, wird allerdings nicht weiter thematisiert. Insgesamt zeigt sich in der Gruppe Spatzen ein Narrativ der politisch-finanziellen Verantwortung, die die Soziale Arbeit übernehmen sollte, bei gleichzeitiger Unmöglichkeit, als Fachkräfte der Sozialen Arbeit an der Situation ohne Legitimation von oben etwas verändern zu können. Die Art und Weise, wie diskutiert wird, zeigt zudem, dass sie über weite Strecken auf der Ebene der expliziten Einstellungen, also bei Meinungen, bekannten Argumenten und persönlichen Auffassungen verbleiben. Etwas was sich auch bei anderen Gruppendiskussionen schon in Ansätzen zeigte, aber bei dieser Gruppe zu weiten Teilen die Gruppendiskussion dominierte. Diese Art von Diskussionsmodus erschwert den Zugang zu den Orientierungsrahmen, die das eigentliche Rekonstruktionsziel der Dokumentarischen Methode sind und besser aus erzählenden und beschreibenden Passagen gewonnen werden können. Es wird davon ausgegangen, dass diese vordergründig mit vielen professionellen Argumentationen versehene Art der Abhandlung des Themas für die Gruppe funktional war. Sie sollte etwas davon ablenken, dass sich die Gruppe noch nicht eingehend mit dem Thema Digitale Medien auseinandergesetzt hat, obwohl sie an sich selbst den Anspruch haben, dass sie das aufgrund der Aktualität und der Wichtigkeit des Themas schon gemacht haben sollten.

---

<sup>183</sup> E\_2 → Passage von Minute 17.17 bis Minute 25.43 (ersten zehn Minuten nach der Einstiegssequenz).

## 7.6 Fallbeschreibung Meisen

Die Gruppendiskussion mit der Gruppe Meisen<sup>184</sup> fand am 1. Oktober 2020 in den Räumlichkeiten der Klinik statt, genauer gesagt in dem Klinikgebäude, das für Weiterbildungen und Schulungen genutzt wird. Die Diskussion dauerte 1 Stunde und 16 Minuten. Aufgrund der weltweiten Covid-19-Pandemie war der Zugang zum Klinikgelände nur sehr eingeschränkt möglich. Die Covid-Situation führte auch dazu, dass das Gespräch vom April 2020 in den Oktober 2020 verschoben wurde. Es waren fünf Mitarbeitende anwesend, die sich bereit erklärt hatten an der Diskussion dabei zu sein sowie eine Studentin der Sozialen Arbeit, die im Team ihr Ausbildungspraktikum macht:<sup>185</sup>

- Frau Siena: zwischen 35 und 45 Jahre alt. Sie arbeitet seit zehn Jahren in der Organisation als fallführende Sozialarbeiterin.
- Herr Parma: zwischen 25 und 35 Jahre alt. Er arbeitet seit gut einem Jahr als fallführender Sozialarbeiter.
- Frau Bari: zwischen 40 und 50 Jahre alt. Sie arbeitet noch nicht ganz zehn Jahre als fallführende Sozialarbeiterin in der Organisation.
- Frau Triest: zwischen 35 und 45 Jahre alt. Sie arbeitet seit zwölf Jahren in der Organisation. Sie ist Sozialarbeiterin, kümmert sich aber ausschließlich um Qualitätsmanagementaufgaben und Projekte oder andere Management bezogene Aufgaben.
- Frau Lecce: zwischen 30 und 40 Jahre alt. Sie ist seit etwas mehr als vier Jahren fallführende Sozialarbeiterin.
- Frau Bologna: Hat ihren ersten Tag als Praktikantin der Sozialen Arbeit. Es handelt sich um ein Praktikum im Rahmen ihres Bachelor-Studiums in Sozialer Arbeit.

Die Interviewerin wird von Frau Triest abgeholt und kommt als Letzte in das sehr große, spärlich möblierte Schulungszimmer. Die Unterlagen kann sie auf einem Tisch deponieren, der sich

---

<sup>184</sup> Gehören zur Gruppe Handlungsfelder *Beratung im freiwilligen Kontext*.

<sup>185</sup> Die Covid-19-Pandemie spielte auf organisatorischer, formaler und inhaltlicher Ebene der Gruppendiskussion Meisen eine Rolle. Einerseits mussten bei der Erhebung der Diskussion kleine Einschränkungen gemacht werden (Eingangsstimulus musste anders erklärt und gehandhabt werden, Sitzanordnung und Abstand waren anders), andererseits beeinflusste die Covid-Situation die Diskussion auch inhaltlich. Die organisatorisch-formalen Abweichungen zu den vorher geführten Gruppendiskussionen werden jeweils entsprechend beschrieben und thematisiert. Es wurde so gut wie möglich versucht, dass die Diskussion gleich ablaufen konnte wie die anderen fünf. Die inhaltlichen Unterschiede werden ebenfalls thematisiert. In Bezug auf die Ausgangsfrage der zweiten Studie konnte festgestellt werden, dass die Covid-19-Pandemie sich zwar auf die unmittelbare Nutzung auswirkte, da Face-to-Face-Kontakte sehr eingeschränkt waren, allerdings zeigten sich im Hinblick auf die Orientierungsrahmen keine direkt auf die Pandemie zurückzuführenden Differenzen. Die unterschiedliche Ausgangslage führte weniger als erwartet zu Abweichungen zu anderen Gruppen, wenn der Vergleich auf Ebene der Orientierungsrahmen erfolgt. Es war damit möglich die Gruppendiskussion der Gruppe Meisen im Sample zu belassen. Damit wird aber keine Aussage darüber gemacht, inwiefern die Covid-19-Pandemie längerfristig die Orientierungsrahmen in Bezug auf Digitale Medien beeinflusst.

außerhalb des vorbereiteten Stuhlkreises befindet. Aufgrund der geltenden Covid-19- Maßnahmen sitzen alle Anwesenden zwei Meter auseinander. Die Aufnahmegeräte stehen eines in der Mitte des Kreises auf einem Stuhl, die anderen beiden je auf einer Seite des Kreises am Boden. Das Auslegen der Kärtchen, die sonst im Rahmen der Einstiegsaufgabe und als Anfangsstimulus verteilt wurden, kann aufgrund der pandemischen Maßnahmen nicht stattfinden. Stattdessen erklärt die Diskussionsleiterin die Aufgabe und geht die erwähnten Digitalen Medien und die drei unterschiedlichen Nutzungskategorien ohne visuellen Stimulus mit den Teilnehmenden durch. Die Diskussionsleiterin macht transparent, dass die ausgeführten Gruppen Digitaler Medien auf den Auswertungen der erhobenen quantitativen Daten beruhen.

Zur Diskursorganisation soll an dieser Stelle zusammenfassend festgehalten werden, dass auch diese Gruppe in den Orientierungen und in der Thematisierung des Themas sehr homolog war. So gleichmäßig, dass Frau Bari es an einer Stelle sogar aufnimmt und sagt, dass sie den Eindruck hat, sie sind sich sehr einig, weshalb es sie interessiert, wie das bei anderen Gruppendiskussionen gewesen ist. Die Gruppendiskussionsleiterin ging an dieser Stelle nicht auf das Anliegen ein, sondern stellte weiterführende Informationen nach Beendigung der Gruppendiskussionen in Aussicht. Insgesamt gab es bei dieser Gruppe eine Ebene, die bei den anderen Diskussionen nicht zum Vorschein gekommen ist: Die Gruppe war sich bewusst, dass sie im Interesse der Forschung standen. Sie haben sich zudem nicht vorwiegend aus thematischem Interesse auf die Anfrage gemeldet, sondern aufgrund ihrer grundsätzlich hohen Bereitschaft, Forschung in der Sozialen Arbeit zu unterstützen. Im Kontext der Klinik, in der auch der Sozialdienst eingebettet ist, gehört Forschung zum Alltag.<sup>186</sup> Mit Blick auf die Entwicklung der Gruppendiskussion lässt sich aus diskursorganisatorischer Sicht sagen, dass lange Abschnitte selbstläufigen Diskutierens vorhanden sind. Sogar Teile, in denen die Gruppe so tief in der Diskussion war, dass die Rekonstruktion der Passagen eine Herausforderung darstellte. Mit so viel implizitem Wissen, Kontext und aus dem Moment kreierte Verständnis unter den Gruppenteilnehmenden war es im Nachhinein nicht einfach, die hinter den Aussagen liegenden Orientierungen sowohl auf der Ebene des Wie (reflektierende Interpretation) als auch auf der Ebene des Was (formulierende Interpretation) zu rekonstruieren.

Die Übersicht der Redebeiträge zeigt auf, dass die Anzahl Wortmeldungen je Teilnehmer\*in in dieser Gruppe diverser ausfiel als in anderen Gruppendiskussionen: Frau Triest war die Person

---

<sup>186</sup> Die angesprochene Ebene ergibt sich bei dieser Gruppe eventuell auch aus der Frageart der Diskussionsleiterin heraus. Die letzte Frage des Leitfadens wurde bei dieser Gruppe aufgrund des gegebenen Kontexts etwas anders formuliert als bei den anderen Gruppen. Es wurde danach gefragt, was die Überlegungen des Teams gewesen seien, an der Diskussion teilzunehmen, während bei den anderen Gruppen danach gefragt wurde, welche Themen ihnen noch wichtig sind, die bisher nicht thematisiert wurden.

mit den meisten Redebeiträgen. Das erstaunt angesichts ihrer während der Diskussion selbst gegebenen Rolle im Kliniksozialdienst, nämlich Hüterin des Themas zu sein, nicht weiter. Frau Lecce hatte ebenfalls eher viele Redebeiträge. Sie saß neben Frau Siena und sie beide führten einige Male ganz kurze Zwischengespräche oder schmunzelten gemeinsam. Es entstand der Eindruck, dass sie sich als Arbeitskolleginnen etwas näherstanden als den anderen Diskussionsteilnehmenden. Frau Siena selbst hatte ebenfalls viele Wortmeldungen, davon auch viele etwas längere Beiträge. Herr Parma hatte insgesamt etwas weniger Redebeiträge. Wenn er sich aber zu Wort meldete, fielen seine Beiträge umfangreich aus. Frau Bari hingegen hatte zwar mehr Sprechbeiträge als Herr Parma, aber ihre Wortmeldungen waren insgesamt eher kürzer als bei anderen. Frau Bologna hatte einen Sonderstatus in der Gruppendiskussion. Da es ihr erster Arbeitstag war, war sie (noch) nicht Teil des Teams. Zudem ist sie Praktikantin, was ihr ebenfalls einen anderen Status verleiht als den anderen Diskussionsteilnehmenden. Sie stellte sich also nur vor und sagte gegen Ende etwas, als die Diskussionsleiterin ihr die explizite Möglichkeit dazu gab. Zudem stellte sie ein paar Minuten vor Schluss noch eine eigene Frage an die Gruppe, die sich aus der Diskussion heraus ergab. Die Beantwortung ihrer Frage durch die Gruppendiskussionsteilnehmenden stellt gleichzeitig die Schlussphase der Diskussion dar.

Spannenderweise war die Gruppe bereits nach knapp 45 Minuten an der Beantwortung der zweitletzten Frage, die die Diskussionsleiterin eingegeben hätte. Sie befanden sich zu diesem Zeitpunkt bereits in einer Gesprächsphase, in der schon Pausen von deutlich über zehn Sekunden zwischen den Redebeiträgen gemacht wurden, was Nachfragen der Interviewerin erforderlich machte. Es schien, als hätten sie rasch alles gesagt, was sie zum Thema sagen wollten. Wichtige Gedanken zum Thema folgten allerdings erst nach diesen 45 Minuten, als sich auf die Nachfragen der Interviewerin hin ein weiterer selbstläufiger Teil von einer halben Stunde einstellte.

### **7.6.1 Zur Nutzung Digitaler Medien**

Frau Triest erwähnt als Erstes das Klinikinformationssystem, das es ihnen ermöglicht, extern und intern Mails zu versenden und Informationen auszutauschen. Sie sieht es in keiner der vorgegebenen Kategorien wirklich abgebildet. Frau Lecce führt weiter aus, dass sie für die Kommunikation mit den Adressat\*innen Outlook verwenden. Der Mailverkehr läuft damit nicht ausschließlich über das interne System. Anschließend ergänzt sie, dass sie hingegen die *Medien beruflicher Netzwerke* oder *Foren* nicht benötigen, was von Frau Triest bestätigt wird. Frau Lecce fügt klärend an, dass sie Foren zwar nicht aktiv für die Arbeit mit Adressat\*innen nutzen, es aber sein kann, dass sie selbst bei Fragen oder zur Recherche Foren konsultieren. Frau Siena

fügt in diesem Zusammenhang das Internet im Allgemeinen an, das sie alle häufig und viel nutzen, insbesondere um Informationen von Zusammenarbeitspartner\*innen nachzuschlagen (beispielsweise Informationen des Bundes, Gesetzestexte u.v.m). Sie sagt scherzend, dass ihr nicht klar ist, wie das vor dem Internet gemacht werden konnte. Frau Siena führt weiter aus, dass sie kürzlich die ganze Telefonanlage durch Skype ersetzt haben. Sie nutzen für die Kontakte mit Adressat\*innen allerdings nur die Audiofunktion davon und nicht die Videofunktion, erklärt Frau Lecce. Frau Bari erwähnt, dass für interne Sitzungen teilweise auch die Videotelefonie genutzt wird. Frau Lecce gibt an, dass auch Soziale Medien kaum für die Arbeit genutzt werden. Herr Parma erläutert aufgrund eines scherzhaften Seitenhiebs von Frau Triest, dass die Klinikleitung in den Sozialen Medien selbstverständlich schon einen Auftritt hat, aber sie als Sozialarbeitende sie nicht als Kommunikationsmittel mit ihren Adressat\*innen nutzen.

Insbesondere für die interne Zusammenarbeit spielen die Office-Software-Programme eine wichtige Rolle, weshalb Frau Triest sie an dieser Stelle explizit erwähnt und auch erklärt, was sie ungefähr mit welcher Applikation machen. Frau Bari ergänzt zum bisher Gesagten, dass sie auch eine Art sicheres Mailprogramm haben, das es ihnen ermöglicht, Patient\*innendaten per Mail zu versenden. Aufgrund einer Nachfrage durch die Gruppendiskussionsleiterin erklärt Frau Triest, dass diese Funktion sowohl aus dem internen Klinikprogramm als auch via Outlook nutzbar ist. Da die Gruppe nicht über die physischen Karten möglicher Digitaler Medien aus der Eingangsaufgabe verfügt und bisher viele interne Digitale Medien erwähnt hat, fragt die Interviewerin nach, wie sie das Potenzial Digitaler Medien für die Zusammenarbeit mit den Adressat\*innen einschätzen. Eine Frage, die sie sonst in den Gruppendiskussionen nicht stellte, weil das Thema aufgrund der Einstiegsaufgabe mehr oder weniger ausführlich immer von den Gruppen selbst angesprochen wurde. Herr Parma führt an dieser Stelle aus, dass die Umstellung auf Skype-Telefonie ein gutes Beispiel dafür ist, wie rasch es auf einmal mit technischen Umstellungen gehen kann, wenn es sein muss. Er spricht dabei die Situation rund um Corona an, die es erforderlich machte, face-to-face-Beratungen zu reduzieren und phasenweise ganz einzustellen. Technisch gesehen bietet *Skype* ein paar Vereinfachungen, die er gerne nutzt. In seiner Wahrnehmung geht es aber nach wie vor ums Telefonieren und nicht um ein neues Angebot, das sie vorher nicht gehabt hätten. So führte die Einführung von Skype beispielsweise nicht zur Einführung von Video-Beratungen. Frau Siena wirft kontrastierend ein, dass es sich bei den Konferenzen, die damit ebenfalls möglich sind, schon um weiterführende und neue Möglichkeiten handelt, was Herr Parma bestätigt. Die Gruppe diskutiert anschließend über konkrete Nutzungsmöglichkeiten.



## 7.6.2 Digitale Medien als Spiegel der Gesellschaft

Die Gruppe Meisen befindet sich auch im Nachgang an die Einstiegsaufgabe noch in einem Modus des beispielhaften Darlegens, wo und in welchen Momenten sie konkret mit Digitalen Medien arbeiten. Die Art der Beispiele respektive die Art, wie diese abgewogen und in der Dualität von positiv und negativ dargelegt werden, erweckt den Eindruck einer gewissen Distanz zum Thema Digitale Medien. Die Gruppe scheint nicht emotional in das Thema involviert zu sein, wie andere Gruppen, sondern nimmt eher eine kognitive Abwägung des Nutzens für die tägliche Praxis vor. Es geht zunächst um Applikationen von Organisationen, wie beispielsweise der Pro Senectute<sup>187</sup>, die bereits digital verfügbar sind und von Adressat\*innen zunehmend auch selbstständig genutzt und in Bezug auf die eigene Ermächtigung als positiv beurteilt werden. Neben der Ermächtigung diskutiert die Gruppe auch vereinfachte Zugänge, die aufgrund von elektronisch verfügbaren Dokumenten und Formularen möglich werden. Angesichts der unterschiedlichen Adressat\*innen, mit denen sie in den diversen Abteilungen des Krankenhauses zusammenarbeiten, differenzieren sie ihre Aussagen zur Nutzung Digitaler Medien je nach Adressat\*innenkreis.

Frau Lecce: Ich glaube wichtig ist immer , wer ist der Adressat ? oder ?

Frau Bari: ja ( )

w?:                   ↳ja ( ) ↳

Frau Lecce:                   ↳ ich denke das Ganze also je nach ob man jetzt auf der Geriatrie ist im ähm ist das mit dem Mail und , Internet @so@ „chli“ fern . also ich glaube das kommt auch noch drauf an . was ich viel habe , ist das Patienten mir sagen , „könnten Sie mir schnell ein SMS schreiben?“

Frau Siena: ja

Frau Triest: hm (bejahend) (F\_2<sup>188</sup>/14:29)

Herr Parma führt im Anschluss an die Sequenz weiter aus, dass er aktiv nachfrage, wenn er jemand als „digital fit“ (F\_2/15:58) einschätze, ob jemand beispielsweise etwas per Mail erhalten oder ob jemand einen Link zugesendet haben möchte, nachdem etwas vielleicht schon telefonisch besprochen wurde. Den Ausführungen zufolge wird demnach von der Gruppe nicht vorausgesetzt, dass die digitalen Kommunikationswege von den Adressat\*innen per se genutzt

---

<sup>187</sup> Die Pro Senectute ist eine der großen Non-Profit-Organisationen der Schweiz, die unter anderem auch in Form von staatlichen Leistungsverträgen gesamtschweizerisch einen großen Teil der Beratung von Personen im Rentenalter abdeckt.

<sup>188</sup> F\_2 → Passage ab Minute 12.12 bis Schluß (die Gruppendiskussion wurde nicht mehr sequenzanalytisch ausgewertet, sondern auf Basis von Paraphrasen in Ergänzung der bisherigen Auswertungen).

werden können. Es sind vielmehr die Fachkräfte, die die entsprechende Abklärung und Einschätzung vornehmen müssen (und das auch können), was an Digitalen Medien den Adressat\*innen zugemutet werden kann. Digitale Kommunikationswege sind maximal eine Ergänzung zu anderen, klassischeren Kommunikationswegen, die ebenfalls genutzt werden können. Die Orientierungen dokumentieren sich aufgrund des Modus des Begründens, Argumentierens und Reflektierens teilweise eher durch Dinge, die nicht gesagt werden, als durch Themen die bewusst vorgebracht werden.

Für die Gruppe steht der Nutzen Digitaler Medien im Vordergrund, wobei der konkrete Nutzen und auch die konkreten Möglichkeiten für die Praxis vom jeweiligen Handlungsfeld abhängen. So unterschiedlich die Arbeitsfelder sind, so unterschiedlich ist der Nutzen und die Nutzung Digitaler Medien. Handlungsfelder differieren einerseits aufgrund der Adressat\*innen, mit denen zusammengearbeitet wird, und andererseits im Hinblick auf Auftrag, Organisationsform, Methoden und vielen anderen Aspekten. Obwohl die Gruppe über die Hälfte des Gesprächs damit zubringt, über die eigenen Berührungspunkte mit Digitalen Medien zu erzählen und auch immer wieder Ideen eingebracht werden, was vielleicht auch noch möglich ist im Rahmen ihrer eigenen Alltagspraxis, wird in Relation zu anderen Handlungsfeldern davon ausgegangen, dass in ihrem Handlungsfeld Digitale Medien weniger erforderlich sind.

(10)

Frau Siena: Aber ich denke so unterschiedlich wie unsere Arbeit ist und Arbeitsfelder ist auch die Nutzung (.) von den Digitalen Medien . ich denke niemand kommt ganz zur Ruhe , so , zumindest mit Mail zu arbeiten . ich glaube das geht heutzutage wie nicht mehr . aber gerade so Soziale Medien ( ) die Schulsozialarbeit kommt nicht aus ohne , dass du weißt , was auf den Sozialen Medien abgeht und und wie das funktioniert . sonst könntest du gar nicht mehr arbeiten währenddem wir es jetzt nicht so brauchen .

(15) (F\_2/41.27)

Die Wortmeldung von Frau Siena markiert das Ende eines längeren selbstläufigen Teils, was sich unter anderem an der längeren Pause vor und der noch längeren Pause nach dem Gesagten zeigt. Die Relativierung der Wichtigkeit Digitaler Medien für den eigenen Arbeitsbereich in der zweiten Hälfte des Gesprächs ist angesichts des vorherigen Verlaufs der Diskussion nicht ohne Weiteres verständlich. Bis dahin hat die Gruppe zu einem großen Teil konkrete Beispiele aus der eigenen Praxis thematisiert und damit einen positiven Horizont Digitaler Medien vor dem Hintergrund der eigenen Arbeit herausgearbeitet. Es zeigt sich an der Wortmeldung aber auch, dass die Gruppe Meisen den Begriff der Digitalen Medien differenziert(er) verwendet.

So werden mindestens die Sozialen Medien als Teil Digitaler Medien in einer gewissen Andersartigkeit erkannt und zu anderen Digitalen Medien abgegrenzt. Eine Differenzierung, die gerade in den anderen Gruppendiskussionen teilweise aufgeweicht oder gar nicht sichtbar wird. Die Relativierung der Erfordernis Digitaler Medien bezieht sich damit auch vorwiegend auf Soziale Medien. Diese stellen inhaltlich wie auch in Bezug auf die Nutzungsweisen im Rahmen der Sozialen Arbeit einen Sonderfall dar. Die Gruppe erkennt damit die Wichtigkeit Digitaler Medien für ihre Arbeit, lehnt gleichzeitig jedoch Soziale Medien aus Sicht ihrer eigenen Praxis als etwas „anderes“ eher ab. Dass „niemand ganz zur Ruhe kommen“ kann, wenn es um alle Formen Digitaler Medien geht, beinhaltet implizit gewisse Ermüdungserscheinungen in Bezug auf die Integration Digitaler Medien in die Praxis. Ermüdungserscheinungen, die angesichts der Ausgangslage, dass jedes Handlungsfeld für jede Form Digitaler Medien diese Integrationsleistung in gewisser Weise selbst leisten muss, durchaus plausibel sind.

Das Narrativ der Gruppe Meisen hebt sich punkto Trennung zwischen analog und digital am deutlichsten von den anderen Gruppen ab. Sie betrachten die Entwicklungen in Zusammenhang mit Digitalen Medien eher als Spiegel der Gesellschaft. Gesellschaft wird ihrer Ansicht nach immer digitaler, „das ist einfach so“ (F\_2/34:48). Diese Digitalisierung der Gesellschaft wird anhand der Logik der Generationenzugehörigkeit plausibilisiert. Heute gibt es „noch ein paar Leute“, die über keinen Computer oder ein anderes Endgerät verfügen, mit denen sie Digitale Medien nutzen könnten. Doch in der Ablösung dieser Generation steht die Gesamtgesellschaft einer Situation gegenüber, in der es niemanden mehr geben wird, ohne die entsprechende technische Ausstattung und den Fähigkeiten, diese mindestens in ihren basalen Möglichkeiten zu nutzen. Digitale Medien werden allerdings im Verlaufe der Gruppendiskussion zunehmend als Phänomen der Zeit problematisiert und in ihrer unbedingten Zugehörigkeit zur gesellschaftlichen Entwicklung relativiert. Obwohl ausgeführt wird, dass Digitale Medien zur Gesellschaft dazu gehören, nutzt die Gruppe, am deutlichsten zum Ausdruck gebracht von Herrn Parma, in einer Sequenz gleich mehrere Ausdrücke, die sprachlich verdeutlichen, dass Digitale Medien auch als etwas Eigenes, noch nicht oder eben doch nicht zur Welt Dazugehörendes gesehen werden.

Herr Parma: (...) und ich glaube dort (2) ja ist es sicher wichtig , dass sich sich auch soziale Institutionen richtig positionieren in dieser Welt der Digitalen Medien . (F\_2/43:47)

In einer ersten Konklusion der Diskussion werden die Widersprüche, die die Gruppe letztlich herausgearbeitet hat, zusammengefasst und noch einmal auf den Punkt gebracht. Die Konklusion erfolgt durch die bis dahin stille Zuhörerin, Frau Bologna. Obwohl Frau Bologna sich nicht

pro aktiv in die Diskussion eingebracht hat, verdeutlichen ihre zusammenfassenden Ausführungen, dass sie aktiv zugehört und sich im Verlaufe der Diskussion auch gewisse Stichworte notiert hat. Frau Bologna führt im Sinne eines Fazits aus, dass sie in Bezug oder im Umgang mit Digitalen Medien „wie in einer Zwischenwelt“ sind (F\_2/01:05:02). Auch Herr Parma nimmt die sprachliche Abgrenzung der Digitalen Medien zu anderen Bereichen respektive anderen Welten in seiner Folgewortmeldung erneut auf und beginnt die Digitalen Medien als Teil einer Scheinwelt zu thematisieren.

Herr Parma: (...) ich rede da so ein bisschen von diesen Leuten, wo wo so krass ihr Leben an die Öffentlichkeit tragen und nachher emotional und psychisch einfach kaputt gehen . oder , Und das wiederum hat wieder eine Auswirkung auf andere , wo denen folgen , und das auch für richtig befinden und auch danach dann leben und durch das entsteht wie so eine Scheinwelt . oder die alle diese Instagrammer oder ähm die ähm die Influencer . wie sie heißen , die leben eine Scheinwelt vor wo danach andere wiederum danach streben und das wiederum bringt einfach Probleme mit sich auch . Weil es einfach so eine Schweinwelt ist und das finde ich schon ein sehr großes Problem (F\_2/01:06:43)

Diese Sequenz ist Ausdruck der zunehmenden Problematisierung Digitaler Medien im Schlussteil der Diskussion, als die Ausführungen zum eigenen Arbeitsbereich im engen Sinne abgeschlossen sind und auf Anforderungen an die Soziale Arbeit im Allgemeinen eingegangen wird. Die Proposition basierend auf der Konklusion von Frau Bologna verdeutlicht einerseits die Zuspitzung Digitaler Medien als etwas Problematisches und andererseits wird mit dem Begriff der Scheinwelt erneut eine gewisse Abgrenzung zur realen, eben nicht nur scheinbaren Welt markiert, die zugleich auch eine weitere Fokussierung der Thematik auf Soziale Medien bedeutet. Mit Beispielen aus dem Arbeitsalltag von Kolleg\*innen aus der psychiatrischen Abteilung des Krankenhauses, die nicht bei der Gruppendiskussion dabei sind, wird die Zuspitzung der Problematisierung aufgrund der Scheinwelt, die Soziale Medien darstellen, validiert.

In der zunehmenden Problematisierung werden Rückbezüge zur eigenen Situation und zu persönlichen Erfahrungen gemacht, die vorher in der Diskussion, als es um die Nutzung Digitaler Medien im täglichen Berufskontext ging, keine Rolle gespielt haben. Gerade an den Vergleichen mit sich selbst und zu *früher* zeigen sich gewisse Widersprüche, die die Gruppe beschäftigen und die sie letztlich nicht auflösen können. In der anfänglichen Beschreibung der Nutzung Digitaler Medien wurden eher positive Aspekte Digitaler Medien thematisiert, weil der Fokus auf die Frage der Nützlichkeit für die eigene Praxis, mit Fokus auf den Nutzen für die Adressat\*innen gelegt wurde. In der Thematisierung gewisser Phänomene, die mit Sozialen Medien

assoziiert werden, geschieht eine Abkehr von dieser positiven Perspektive hin zu einer eher negativ-problemtisierenden.

Frau Lecce: Ja, je nachdem ist dann also das ist dann die nächste Frage oder ? von der Digitalisierung qualitativ was steckt dahinter hinter den Informationen die sie finden . also das ist ja dann gerade bei ( ) de::n Jüngeren bei den Teenagern also ((schlucken)). was für Plattformen bewegen die sich ä:hm (.) was glauben sie alles , wie können sie unterscheiden was ist richtig was nicht , also ich habe selbst no- noch nicht so (viel) noch nicht so jung @gewesen@ ( ) wo sich dann eben fangen sie an sich selbst zu diagnostizieren (...) ich glaube das ist wie dann die Konsequenz vo- von der Informationsflut wo wo durch das Internet einfach besteht (F\_2/37:43)

In der Elaboration von Frau Lecce werden die Vorteile, die die Digitalen Medien der Praxis je nach Handlungsfeld und je nach Adressat\*innen bringen, relativiert respektive differenziert. Entsprechend wird das Thema transformiert und unter den neuen Vorzeichen weiterbearbeitet. Die Gefahren Digitaler Medien respektive im engeren Sinne der Sozialen Medien werden vorwiegend bei der Jugend verortet. Obwohl Jugendliche nicht ihre primäre Adressat\*innengruppe sind, werden sie zum Vergleich herangezogen, gerade weil die Gruppe selbst aufgrund ihres Alters noch keine eigenen Erfahrungen mit Sozialen Medien in der Zeit des Erwachsenwerdens machen konnten. Zumindest nicht auf die Art, wie die Sozialen Medien heute das Erwachsenwerden der Jugendlichen prägen. Als Fachkräfte sehen sie sich trotz fehlender persönlicher Erfahrung besser in der Lage, mit gewissen Fehlinformationen und damit zusammenhängenden Herausforderungen umzugehen. Neben der generationalen Verortung des Themas *Digitale Medien* ist der Vergleich mit Jugendlichen einer, den grundsätzlich alle nachvollziehen können, da alle selbst einmal jugendlich gewesen sind. Gerade durch den Fokus auf Jugendliche und deren Nutzungsweisen werden Digitale Medien noch einmal aus anderer Perspektive betrachtet als bisher. Fragen der richtigen, guten Nutzung und der falschen, gefährlichen Nutzung spitzen sich in der Wahrnehmung der Nutzungspraxis der Jugendlichen zu.

Es wird deutlich, dass die Gruppe Meisen sowohl die Gefahren, die in ihrer Wahrnehmung aus Sozialen Medien hervorgehen, als auch die positiven Aspekte Digitaler Medien für die Kommunikation mit Adressat\*innen, wie auch die Effizienzsteigerung in der täglichen Praxis erkennen. Aus beiden Gesichtspunkten heraus ergibt sich für sie ein Interventionsbedarf und Bearbeitungsauftrag der Sozialen Arbeit. Der Diskursmodus der Diskussionsteilnehmenden blieb lange einer des Argumentierens und Begründens, weshalb sich die Rekonstruktion der relevanten Orientierungsrahmen schwierig gestaltete und einige der Ergebnisse eher auf der Ebene formulierender Interpretationen verbleiben.

## 7.7 Gefahren- und Problemperspektive als Orientierungsproblem

Nach der Erarbeitung und Darstellung der sechs Fallbeschreibungen, als Übergang vom deskriptiv-analytischen zum komparativen Teil, zeigt sich, dass die Typenbildung auf der Gefahren- und Problemperspektive aufbauen wird, die in allen sechs Gruppendiskussionen mehr oder weniger explizit eingenommen wird und das eigentliche Orientierungsproblem verdeutlicht, an dem sich die Gruppen abarbeiten. Dazu wird in einem ersten Schritt das Orientierungsproblem genauer erläutert und dargestellt. Es wird gezeigt, wie sich das Orientierungsproblem in den Typen präsentiert, die im Rahmen des folgenden Analyseschritts gebildet werden. Es wird im Verlaufe des Kapitels 7.7 verdeutlicht, an welchen Dimensionen sich das Orientierungsproblem besonders gut aufzeigen lässt. Gleichzeitig dienen die Dimensionen dazu, die Typen in ihrer Abgrenzung zueinander zu schärfen. Es sei an dieser Stelle vorweggenommen, dass es die Dimensionen *Adressat\*innen* und *Profession* sind, anhand derer die rekonstruierten Typen verdeutlicht werden können.

Digitale Medien werden in den Gruppendiskussionen auf eine ganz bestimmte Art problematisiert, und zwar als soziales Problem und/oder als Problem der Lebensführung. Die Diskussionen fokussieren dabei entweder die Gefahrenabwehr und den Schutz vor Digitalen Medien als zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit oder sie fokussieren die Erweiterung der Handlungsfähigkeit und die Befähigung der Adressat\*innen, um mit den Gefahren, die von Digitalen Medien ausgehen, umgehen zu können. Der Diskussionsgegenstand, die Digitalen Medien, wird vor dem Hintergrund der Gefahren- und Problemperspektive thematisiert und problematisiert, aber aus unterschiedlicher professioneller Perspektive heraus. Die unterschiedlichen Perspektiven liegen in der Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Handlungsfeldern, dem damit verbundenen Auftrag sowie den angesprochenen Adressat\*innen begründet. Daraus ergibt sich auch ein anderes Selbstverständnis in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien und ein anderer, damit in Zusammenhang stehender Auftrag für die Gruppen. Es zeigt sich, dass das Orientierungsproblem der Gruppen nicht darin liegt, dass Digitale Medien per se Gefahren oder Probleme aufweisen und wie sie damit umgehen müssen, sondern, dass das Orientierungsproblem eher darin liegt, wie das soziale Problem und die Probleme der Lebensführung konstruiert und überhaupt erfasst werden können; gerade angesichts der Verwobenheit Digitaler Medien mit dem Alltag, den gesellschaftlichen Entwicklungen und Möglichkeiten für sie als Fachkräfte, aber auch für sie als private Personen sowie für ihre Adressat\*innen und deren Lebenswelten. Einen Auftrag für sie als Fachkräfte der Sozialen Arbeit sehen sie vor allem in Zusammenhang mit Digitalen Medien als soziales Problem und/oder Problem der Lebensführung, weshalb die Problematisierung Digitaler Medien in gewisser Weise eine konstruktive Notwendigkeit darstellt.

Stellten die Digitalen Medien kein soziales Problem und/oder Problem der Lebensführung dar, hätten die Fachkräfte auch keinen Auftrag.

Die Verteilung der Gruppen auf die skizzierte Basistypik *Gefahren- und Problemperspektive* erfolgt in zwei Ausprägungen: Die Gruppen Kraniche und Falken weisen eine starke Orientierung an Schutz und Gefahrenabwehr auf, was ihre Nutzung von Digitalen Medien maßgeblich ausmacht und bestimmt. Sie konstruieren Digitale Medien als soziales Problem, weil sie die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen negativ beeinflussen, so dass befürchtet werden muss, dass sie keine vollwertigen Gesellschaftsmitglieder mehr werden (können). Den Auftrag, den sie für sich und die Profession Soziale Arbeit ableiten, ist bis zu einem gewissen Grad der Schutz der Kinder und Jugendlichen, also zumindest ihrer Adressat\*innen, und vor allem die Heranführung der Kinder und Jugendlichen an die analoge, wirkliche Welt. Die Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen weisen eher eine Orientierung an Befähigung und Erweiterung von Handlungsfähigkeit auf, und zwar in Bezug auf die Nutzungsweisen der Adressat\*innen wie auch in Bezug auf die eigenen Nutzungsweisen als Fachkräfte. Sie konstruieren Digitale Medien als Problem der Lebensführung, welche einerseits nicht klar erkenn- und definierbare Ansprüche an die Adressat\*innen stellen und andererseits Exklusionsrisiken beinhalten, wenn der Zugang und die Nutzung nicht gewährleistet ist. Der Auftrag, der sich für sie daraus ergibt, wird nicht abschließend benannt. Er wird eher bei der Profession Soziale Arbeit verortet und bei anderen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, die mehr in die alltäglichen medialen Verstrickungen der Adressat\*innen involviert sind als sie selbst. Die Gruppe Adler ist aufgrund ihres divergenten Diskursmodus nicht wirklich auf der Basistypik zu verorten. Dazu sind zu viele ihrer Aussagen ambivalent respektive von einem entweder so oder so der Diskussionsteilnehmenden geprägt. Sie gehen grundsätzlich davon aus, dass der Auftrag, der sich für die Soziale Arbeit aus den teilweise problematischen Nutzungsweisen ihrer Adressat\*innen ergibt, nicht allein durch die Profession Soziale Arbeit bearbeitet werden kann.

Die erste Skizzierung der Typen sollte verdeutlichen, dass sich die Teams eher in der inhaltlichen Art der Problematisierung Digitaler Medien unterscheiden als darin, dass Digitale Medien überhaupt problematisiert werden. Auf der Basistypik der Gefahren- und Problemperspektive können entsprechend der bisherigen Ausführungen zwei Typen verortet werden, die sich außer in der Handlungsfeldzugehörigkeit und den damit verbundenen Hauptgruppen von Adressat\*innen vor allem auch in ihrem Verständnis der Position Profession Soziale Arbeit unterscheiden. Im weiteren Verlauf des Kapitels werden die beiden Grundtypen *Schutz/Gefahrenabwehr* und *Befähigung/Handlungserweiterung* anhand einschlägiger Ankerbeispiele aus den Gruppendiskussionen verdeutlicht und mittels der Zwischenposition der Gruppe Adler

kontrastiert und geschärft. Im Anschluss folgt die weitere Ausdifferenzierung der Typen anhand der als relevant erkannten Dimensionen Adressat\*innen und Profession.

### **Typ Schutz/Gefahrenabwehr (Gruppen Kraniche und Falken)**

Beide zu diesem Typ gehörenden Gruppen trennen die Welt der Digitalen Medien stark von der realen, analogen Welt. Die Probleme, die sich aus der künstlichen Welt der Digitalen Medien ergeben, zeigen sich in der Gruppe Kraniche wie auch in der Gruppe Falken vor allem in Bezug auf die Entwicklung der eigenen Adressat\*innengruppe. Die Gruppe Kraniche betont, dass die Jugendlichen zuerst die richtige Welt kennen lernen müssen, damit sie den Gefahren der künstlichen Welt der Digitalen Medien nicht erliegen. Die Fachkräfte der Gruppe Kraniche wollen die Jugendlichen vor Digitalen Medien schützen, indem sie die Jugendlichen die Digitalen Medien nicht nutzen lassen oder ihnen den richtigen, gesellschaftlich erforderlichen Umgang damit lehren. Die Legitimation und die Notwendigkeit zur sozialpädagogischen Intervention ergibt sich aus den problematischen Konsequenzen, die Digitale Medien für die jugendlichen Adressat\*innen haben. Eine Schwierigkeit des Narrativs der getrennten Welten zeigt sich für die Fachkräfte darin, dass sie keinen Zugang zur Welt der Kinder und Jugendlichen haben und diese nur von außen beobachten können.

Herr Sarajevo: ... ja ; wo du dann auf der Gefühlsebene merkst da ist etwas beim Jugendlichen nicht in Ordnung . aber eben (.) einen Grund wo wo vor Ort ersichtlich ist hast du ja je nach dem nicht gerade und gibt's es ab und zu aber aus unterschiedlichsten Gründen dann (.) etwas wo online gelaufen ist oder wo er so mitbekommen hat von Daheim ; was auch immer ; wo du dann halt nicht mitbekommst ; wo du früher halt gesagt hast ok er hat ein Telefon gehabt , und am Telefon ist dann etwas gelaufen und heute (.) ja ; (.) kommst du es halt nicht mit über . kann kann kurz wenn nicht siehst eine Nachricht reinkommen mit etwas und dann dann ist etwas los und °du weisst es nicht° ; (2) das ja ; für das brauchts wirklich en- eine grössere Aufmerksamkeit glaube ich oder auch mehr einmal ein Andasdenken . (.) °ja° (A\_2/323-333)

Bei der Gruppe Falken zeigt sich der Aspekt der Künstlichkeit der digitalen Welt daran, dass die Welt der Digitalen Medien im engen Sinne (also bspw. die Inhalte, die die Jugendlichen konsumieren) von den Fachkräften abgelehnt und nicht verstanden wird. Es wird eine grundlegende Differenz zu den Jugendlichen erkannt, wobei es ihnen als erwachsene Fachkräfte obliegt, die Moralentwicklung der Jugendlichen zu unterstützen, damit sie richtig mit Digitalen Medien umgehen können. Wenn die Kinder und Jugendlichen zu früh und zu viel mit Digitalen Medien konfrontiert werden, hat das nach Ansicht der Falken schädliche Folgen, weshalb die



Fachkräfte zwar keinen primären, aber doch einen Auftrag in Bezug auf den Umgang der Kinder und Jugendlichen mit Digitalen Medien haben.

Herr Hamburg: Hei ich vergleiche es ein "Bitz" wie mit Velofahren , ähm wenn man ein Kleinkind hat und das auf's Velo setzt und dann sagt "so ab in die Stadt , lerne du mal Velofahren ;" und ich ihm nichts erkläre ist es wie , wenn ich es wenn ich an einem Kleinkind oder an einem Kind ein Handy gebe und sage "so , da ist (.) die digitale Welt ;" und ich glaube , unser Ding ist so dass wir sie begleiten darin , wie wenn man an einem Kind zeigt wie man tut was Stopp heisst ; oder was die Gefahren sind im Strassenverkehr ; gibt's aber auch Gefahren oder die guten Sachen wo man nützen kann in der digitalen Welt . und dass das wie (.) also je je früher dass sie ein Handy kriegen desto ähm mehr Arbeit gibt das halt auch dass man sie dort drin begleitet . (.) dann halt mit mit ähm (.) ja schaut was für sie gut ist , und was wir denken was für sie gut ist . (.) so mora:lisch oder auch ja , (.) genau. (B\_3/39-52)

### **Typ Befähigung/Handlungserweiterung (Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen)**

Die Notwendigkeit zur Problematisierung Digitaler Medien, um den eigenen Auftrag oder mögliche Interventionen der Sozialen Arbeit im Allgemeinen zu legitimieren, zeigt sich auch bei den Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen. Um die Problematiken Digitaler Medien aufzuzeigen, werden unter anderem Bezüge zu anderen Handlungsfeldern mit jüngeren Adressat\*innen gemacht, wenn in der eigenen Arbeit die dramatischen Bezugspunkte teilweise fehlen.

In Bezug auf den eigenen Auftrag sieht die Gruppe Schwalben einige Schwierigkeiten, da auf gesetzlicher Ebene ihr Auftrag noch nicht ausreichend geklärt wurde. Es wird grundsätzlich Potenzial in der Befähigung der eigenen Adressat\*innen gesehen. Allerdings ist die Gruppe Schwalben noch mit der eigenen Befähigung und Aneignung des Themas beschäftigt.

Herr Rom: ... ähm einfach das alles drum herum ich glaube da kommt gleich wie auf jede andere Firma und auch auch auf die sozialen Institutionen das Gleiche zu die Befähigung der eigenen Leute aber auch die der anderen und danach natürlich eben das Entschleunigen das ist wirklich etwas wo wo man sich wieder bewusst werden muss die Zeit die man gewinnt durch E-Mail und alles Drum und Dran dass man das dann nicht wieder in solche Sachen reinvestiert sondern eben das auch mal gut sein lassen kann und dass man da die Entschleunigung trotzdem noch stattfinden kann das ist so "chli" da werden noch sehr viele Herausforderungen eben abgesehen von finanziellen und solchen Sachen auf uns zukommen (D\_3/57-69)

Auch die Gruppe Spatzen sieht noch Klärungsbedarf auf gesetzlicher Ebene. Anders als die Gruppe Schwalben gehen die Spatzen aber eher davon aus, dass sie den notwendigen Wissensvorsprung zu den Adressat\*innen bereits besitzen, um die Befähigungsperspektive in den Beratungen einnehmen zu können. Der Widerspruch zur Sozialen Arbeit als Profession, die in ihrer Auffassung wenig Technik affin ist, wird von der Gruppe allerdings nicht aufgelöst (siehe Kapitel 7.5.2).

Frau Nancy: aber es ist f-; ich denke ; das hast du vorhin gesagt gehabt (Frau Reims) das Informieren . eben einerseits über Angebot oder auch über Apps oder zum Beispiel wenn es um das Thema Wohnungssuche geht „hey du hast ein Smartphone“ ; Immoscout-App herunterladen ; (.)

w?: "hm(bejahend) "

Frau Nancy: ich zeig dir schnell wo musst du alles tun , du kannst die Sprache sogar auf Englisch einstellen wenn du Englisch sprechen kannst (.) (E\_3/29:38)

Die Gruppe Meisen sieht in der Arbeit mit Digitalen Medien ebenfalls Potenzial. Aufgrund ihrer diversen Adressat\*innengruppe und deren unterschiedliche Anforderungen in Bezug auf Digitale Medien sehen sie das Potenzial für ihre eigene Arbeit vorläufig in der Verwendung von Telefon und E-Mail ausgeschöpft; mindestens punkto Erreichbarkeit.

Frau Lecce: aber es ist gleich ich finde mehr einfach die Kanäle die wir anbieten oder ob man jetzt ins Sekretariat anruft oder eben eine Mail macht ich finde eben durch das ist es wie abgedeckt gewisse Leute machen nicht gerne einen ersten Kontakt mit Telefon und dann schreiben sie eine ausführliche E-Mail , also es gibt wie beides aber ich finde wir sind dort durch gut vertreten . ich habe jetzt nicht das Gefühl , dass wir jetzt uns noch besser positionieren müssen von der Erreichbarkeit her weißt du zum Beispiel auf den Sozialen Medien dass wir Messenger-Dienste oder sonstige Sachen nutzen können , ich sehe den Bedarfa- an etwas anderem als Telefon und Mail glaube ich nicht (F\_2/26:25)

### **Kontrastierung durch divergente Position (Gruppe Adler)**

In der Gruppe Adler werden die möglichen Gefahren Digitaler Medien am dramatischsten beschrieben; in Wortwahl und Beispielen.

Frau Boise: und dann sind sie bis vier Uhr oder fünf Uhr in der Nacht wach einfach mit irgendwelchen fremden Leuten und erzählen mir dann auch 14 jährige dass es Typen gibt die dann ihre Penisse auspacken dort in dem Face-Time also weird . mega . krass und dann denke ich so okay? (C\_2/273-277)

Gleichzeitig werden aber auch die Potenziale Digitaler Medien für die Adressat\*innen von der Gruppe Adler deutlicher hervorgehoben als von anderen Gruppen, die vorwiegend mit Kindern und Jugendlichen arbeiten. Auch hebt die Gruppe stärker hervor, wie sehr die Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen in der Wahrnehmung der Fachkräfte mit den Digitalen Medien verbunden ist.

Frau Salem: also das ist ein Lebensstil der fest zu ihnen dazugehört, sie leben und erleben das das ist wie ein Teil von ihnen also (C\_2/67-69)

In Bezug auf die kürzlich veränderten Nutzungsbestimmungen bestimmter Messenger-Dienste, wie WhatsApp, die dazu geführt haben, dass deren Nutzung in der Organisation verboten wurde, zeigt sich ein nicht gelöster Konflikt der Gruppe, der mit dem Thema direkt in Verbindung steht. Es ist davon auszugehen, dass der Gesprächsmodus innerhalb dieser Gruppe mitunter aufgrund dieses Konflikts divergent ist und mit einem zwischen den Teilnehmenden inkongruenten Orientierungsrahmen hinsichtlich Digitaler Medien in Zusammenhang steht.<sup>189</sup> Im Sinne der der Gruppe zugeordneten Zwischenposition werden neben dem Schutz und der Gefahrenabwehr, die so weit gehen, dass die Jugendtreffs kein WLAN aufweisen sollen, um die Kinder und Jugendlichen aktiv an der Nutzung Digitaler Medien zu hindern, gleichzeitig die Möglichkeiten zur Befähigung und Handlungserweiterung thematisiert. Allerdings erfolgt dies weniger mit Blick auf die Handlungsfähigkeiten einzelner Adressat\*innen als vielmehr mit Blick auf die Befähigung von Schulen und Eltern, die in Bezug auf Schutzmaßnahmen und Aufklärung im Bereich Digitaler Medien unterstützt werden müssen.

Herr Madison: ... dass man zumindest Inputs machen müsste für Eltern ähm ähm was Handynutzung angeht eben was die Gefahren dabei sind dass es auch Möglichkeiten gibt die Handys zu schützen ähm mit mit entsprechenden Filtern oder so dass das auch nicht verrückt teuer ist ... (C\_3/107-112)

### **7.7.1 Gefahren- und Problemperspektive: Die Dimension *Adressat\*innen***

Mit Blick auf die Dimension *Adressat\*innen* wird die Abgrenzung der Typen schärfer und gleichzeitig zeigen sich erste Begründungszusammenhänge für die Positionierung des jeweiligen Typs. Es zeigt sich, dass die Adressat\*innengruppen und ihr Alter einen Einfluss auf die jeweilige themenbezogene Positionierung der Fachkräfte haben. Die beiden Typen werden

---

<sup>189</sup> Es gab auch andere Gruppen, die Meinungsverschiedenheiten aufwiesen. Dort wurden die unterschiedlichen Meinungen allerdings nicht mit einem divergenten Orientierungsrahmen hinsichtlich Digitaler Medien in Verbindung gebracht, sondern bei der Gruppe Kraniche beispielsweise mit unterschiedlichen pädagogischen Konzepten oder im Falle der Gruppe Schwalben eher mit den Rollen, die die Teilnehmenden außerhalb der Diskussion aufweisen.

entsprechend entlang der Dimension *Adressat\*innen* vertiefend dargestellt und durch die Ausführungen der divergenten Position der Gruppe Adler kontrastiert und zusätzlich geschärft.

Der Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* beobachtet das Nutzungsverhalten ihrer Adressat\*innen und setzt sich in einen Gegensatz dazu. Die Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen werden aus dieser Beobachter\*innenposition heraus problematisiert und diese Form oder dieser Akt der Problematisierung wiederum liefert ihnen eigentlich den Anlass dazu, im Bereich der Digitalen Medien aktiv zu werden. Daraus ergibt sich sozusagen ihr pädagogischer Auftrag oder eben auch nicht. Gerade im Falle der Falken wird der pädagogische Auftrag stärker bei der Schule verortet als bei ihnen als Fachkräfte der Sozialen Arbeit; vor allem in Bezug auf das Erlernen von hilfreichen Nutzungspraktiken und Umgangsweisen. Wenn die Nutzungspraktiken wiederum delinquent zu werden drohen oder sich in einer diesbezüglichen Grauzone befinden, sehen sie stärker die Polizei oder andere Aufsichtsinstanzen in der Pflicht als sich selbst. Auch bei der Gruppe Kraniche gibt es eine Grenze, ab der sie sich nicht mehr zuständig fühlen. Bei ihnen wird diese aber eher daran festgemacht, ob jemand bereits krankhafte, süchtige Nutzungsweisen aufweist oder nicht. Falls ja, sind es eigentlich therapeutische Settings, die sich den Adressat\*innen annehmen müssten.

Der Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* kann sich nicht so klar aufgrund beobachtbarer Nutzungsdifferenzen von ihren Adressat\*innen abgrenzen (obwohl Ansätze dieses Abgrenzungsmusters beispielsweise auch bei Herrn London, Gruppe Schwalben, oder bei Frau Reims, Gruppe Spatzen, zu erkennen sind). Das lässt die Art der Zusammenarbeit und die Beschaffenheit der Handlungsfelder, in denen sie tätig sind, gar nicht zu. Zudem gibt es auch diese klare Altersdifferenz zu den Adressat\*innen nicht. Gerade weil gewisse Nutzungspraktiken mit denen der Adressat\*innen identisch sind, sind bestimmte Gruppen von Digitalen Medien klarer im privaten Bereich verortet als beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* (beispielsweise Soziale Medien). Die Fachkräfte sehen deshalb wenig Nutzen darin, gewisse Gruppen Digitaler Medien beruflich zu verwenden, oder sie wollen wenig Nutzen darin sehen, sie beruflich einzusetzen, weil sie sonst für sie privat nicht mehr die gleiche Bedeutung haben können und damit sich das für sie richtige und wichtige Verhältnis von Nähe und Distanz zu den Adressat\*innen nicht verschiebt. In diesem Typ wird Differenz zu den Adressat\*innen anders hergestellt als über die Nutzungsweisen Digitaler Medien und das Alter der Adressat\*innen und die damit zusammenhängende generationale Zugehörigkeit.

## Typ Schutz/Gefahrenabwehr (Gruppen Kraniche und Falken)

Die Nutzung privater Mobiltelefone oder privater Social-Media-Accounts im Arbeitsalltag sind für die Gruppen Kraniche und Falken normal. Sie arbeiten in stationären Settings mit Kindern und Jugendlichen zusammen und sind viel Nähe zu ihren Adressat\*innen gewohnt. Sie grenzen damit auch ihr digitales Leben nicht streng von demjenigen der Kinder und Jugendlichen ab. Allerdings ist aufgrund der Wortmeldungen davon auszugehen, dass die wenigsten Fachkräfte dieser beiden Gruppen selbst übermäßig aktiv sind in der digitalen Welt. Die Nutzungspraktiken, also die eigenen Nutzungspraktiken im Vergleich zu den von außen beobachteten Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen, unterscheiden sich damit quantitativ wie qualitativ sehr stark voneinander. Zu viel Nähe aufgrund Digitaler Medien ist unter anderem auch deswegen keine Bedrohung für die Fachkräfte, weil sie die Digitalen Medien, oder zumindest bestimmte Gruppen Digitaler Medien, weniger nutzen als die Kinder und Jugendlichen und sich die Nutzungspraktiken damit grundsätzlich unterscheiden. Eher müssen sich die Fachkräfte darum bemühen, aufgrund der unterschiedlichen Nutzungspraktiken nicht ganz von der digitalen Welt der Kinder und Jugendlichen getrennt zu werden.

Herr Tallinn: ähm viel über Reflexion über auch Vorleben selber wir stehen ja auch mit ihnen im digitalen Kontakt jetzt auch m- zum Teil auch mit unseren Privatnummern und so und (.) ähm ich habe in (.) all diesen Jahren wo ich jetzt Sozialpädagoge bin noch nie einen Missbrauch erlebt mit meiner Nummer obwohl die allermeisten Jungs meine Nummer haben ; (.) ähm (.) ich glaube das ist so: ein Punkt von meinem täglichen Schaffen jetzt wo wo mir wichtig ist dass (.) dass man die Welten nicht komplett trennt (A\_3/291-299)

Die Kinder und Jugendlichen bringen nach Auffassung der Fachkräfte viele Kompetenzen in Bezug auf Soziale Medien mit. Andere Digitale Medien, die eher im schulischen oder ausbildungsbezogenen Bereich wichtig wären, nutzen die Kinder und Jugendlichen allerdings weniger. Sie sind nach Ansicht der Fachkräfte auch weniger geübt darin als sie selbst. Die unterschiedlichen Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen sind also nicht nur beobachtbar, sondern werden auch einer qualitativen Beurteilung unterzogen, die etabliert, dass die eigenen Nutzungspraktiken relevanter sind als die der Kinder und Jugendlichen.

Frau Dresden: Ich find's auch noch spannend zu ähm zu beobachten dass man (.) immer wieder sieht dass sie in so eben so Sozialen Medien "u" stark sind und weiss ich wie viel Wissen haben , aber so: ; dann so Themen wie E-mails schreiben oder wie find' ich eine Telefonnummer heraus , dass man das im Google eingeben könnte kein Pla- also dort stehen sie mega an (B\_2/122-129)

Die Perspektive auf Gefahren Digitaler Medien wird im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* vor allem mit Blick auf ihre Adressat\*innen deutlich. Es wird davon ausgegangen, dass Digitale Medien die Kinder und Jugendlichen zu sehr einnehmen und ihre Aufmerksamkeit zu sehr absorbieren. Die Kinder und Jugendlichen können sich in der Wahrnehmung der Fachkräfte selbst nicht regulieren und „konsumieren“ deshalb zu viele Digitale Medien und für sie schädliche Inhalte (beispielsweise Gewaltinhalte oder sexuelle Inhalte). Sucht, Abhängigkeit oder die Entwicklung eines mangelnden Selbstwerts sind einige der realen Gefahren, die die Fachkräfte für die Adressat\*innen sehen.

Herr Erfurt: Bei uns ist jetzt grad aktuell einer wo nicht einschlafen kann weil er so Gewaltfilme geschaut hat . oder ; //°mhm°// //mhm//

Frau Schwerin: Ja dann wenn sie einander beleidigen über die Medien , oder mobben , (.) und das läuft eigentlich alles üb- über Medien nicht (.) im im wirklichen Leben ; (B\_2/79-85)

Die künstliche, digitale Welt wird damit auch im Gegenhorizont zur realen, gesunden Welt gesehen, da mittlerweile die meisten schädigenden Erlebnisse in der digitalen Welt geschehen. Die Kinder und Jugendlichen sind auch in ihrer Entwicklung teilweise nicht weit genug, um sich gegenüber Phänomenen wie Cyber-Mobbing oder Inhalten, mit denen sie online konfrontiert werden, abzugrenzen. Es wird dabei auch ein direkter Zusammenhang zwischen Digitalen Medien respektive der *Digitalisierung* als Ganzes und der Hemmung der kognitiven Entwicklung respektive der Moralentwicklung der Kinder und Jugendlichen hergestellt und damit die Trennung von digital/schädlich und real/gesund weiter akzentuiert.

Frau Dublin: ... wenn man ihn anguckt und wenn man sich mit ihm beschäftigt ist er (.) nicht seinem Alter entsprechend entwickelt in vielen Teilen sondern man würde wahrscheinlich denken also der hat auch noch Spass im Sommer Räuber und Gendarme zu spielen , ähm spielt aber auf den Konsolen dann ähm Call of Duty also Krieg und ähm Call of Duty ist glaub ich ab achtzehn und da ist Zuhause dann niemand der dann guckt dass er auch seinem Alter entsprechend Spiele spielt ... (.) sich Gedanken machen muss was passiert da bei ihm auch im Kopf , und u- ähm ich bin der Meinung n' Zehnjähriger schafft noch nicht zu verstehen (.) was da im Fernseher passiert , wenn er jemanden erschießt ; (.) und was passiert in der Realität und was ist gut für mich °und so° also ich glaube auch da ist 'ne Thematik mit der wir uns auseinandersetzen müssen und für die Jungs ist ganz klar dass solche Spiele hier nicht gespielt werden (A\_2/407-425)

Positive Aspekte Digitaler Medien, wie beispielweise die Pflege von Beziehungen und Freundschaften, werden erst in zweiter Linie genannt und deren positiver Geltungscharakter

gleichzeitig in Klammern gesetzt. Beispielsweise werden Freundschaften, die vor allem online stattfinden, als weniger wichtig betrachtet. Ebenso mögen Freizeitbeschäftigungen durch die online Möglichkeiten zwar diverser geworden sein, doch können sie Beschäftigungen, die offline verfügbar sind, nicht gleichgesetzt werden. Auch neue Berufswünsche der Kinder und Jugendlichen, die sie aufgrund ihrer online Vorbilder äußern, werden von den Fachkräften abgelehnt oder als nicht wirkliche Alternative zum wahren Leben gesehen, was in teilweise leicht ironisierenden Bemerkungen zu „Influencern“ oder „E-Sportlern“ zum Ausdruck gebracht wird.

Herr Kiel: Ja ; und auch ihre Berufswünsche zum Teil dann (.) ich werde mal Youtuber wie es vielleicht früher ge:- gesagt hat ich werde mal Fussballer ; oder wir auch das Gefühl haben ja , vor Eltern mein Kind ist so begabt ; das wird mal etwas mit Computer machen , weil es einfach gamen kann (B\_2/145-149)

Insgesamt distanziert sich der Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* von den Inhalten und Nutzungsweisen Digitaler Medien sowie teilweise von den Applikationen, die die Kinder und Jugendlichen nutzen. Die aus Perspektive der Fachkräfte übermäßige Nutzung führt aber dazu, dass sie trotz allem stark mit Digitalen Medien konfrontiert werden. Es fällt auf, dass der Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* die Digitalen Medien vor allem anhand von Beobachtungen der Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen beurteilt und nicht anhand eigener Nutzungspraktiken, über die letztlich nicht viel preisgegeben wird. Es geht um den Schutz der Kinder und Jugendlichen und nicht um den Schutz von ihnen als Fachkräfte oder von ihnen als Privatperson. Die eigenen Nutzungspraktiken, wenn überhaupt expliziert, werden in dem Sinne auch nicht problematisiert, sondern nur die Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen. Einzig den Bereich der Überwachung, der von der Gruppe Falken diskutiert wird (siehe Kapitel 7.2.2), könnte als Hinweis gelesen werden, dass auch sie als Fachkräfte Schutz bedürfen vor eventuellen Folgen aufgrund der Nutzung und der Ausweitung Digitaler Medien.

Durch das Narrativ der getrennten Welten, also die Unterscheidung von einer analogen und einer digitalen Welt, das in diesem Typ eine sehr zentrale Rolle spielt, wird die Differenz zu den Kindern und Jugendlichen durch eine räumlich argumentierte Grenzziehung zusätzlich verstärkt. Dadurch, dass die Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen sich von den Nutzungspraktiken der Fachkräfte unterscheiden, verbringen sie die Zeit nicht mehr in der gleichen Welt. Die Kinder und Jugendlichen verbringen mehr Zeit in der digitalen Welt als sie selbst, weshalb sie sich teilweise nicht mehr in der gleichen Welt befinden. Die Distanz zu den Kindern und Jugendlichen lässt sich im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* auch daran erkennen, dass Bezüge zu ihren eigenen Erfahrungen als Kinder und Jugendliche hergestellt werden, die vorwiegend

die Andersartigkeit der heutigen Erfahrungen betonen. In der Gruppe Falken werden der Begriff *Generation* und die Unterschiede zwischen den Generationen an mehr als einer Stelle explizit genannt. In der Gruppe Kraniche wird die generationale Differenz oder die Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Altersgruppen eher an Vergleichen von heute und früher festgemacht.

### **Typ Befähigung/Handlungserweiterung (Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen)**

Beim Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* ist der Nutzen Digitaler Medien ein großes Thema. Es geht dabei einerseits um ihren Nutzen als Fachkräfte (was nützlich ist für das tägliche Arbeiten wird auch als positiv gewertet), andererseits geht es auch um den Nutzen für die Arbeit mit den Adressat\*innen. Gerade in der Arbeit mit Adressat\*innen werden Digitale Medien dann genutzt, wenn sie einen offensichtlichen Nutzen bringen und zwar entweder für die Adressat\*innen oder dann eine Effizienzsteigerung für sie als Fachkräfte.

Frau Reims: ( ) ja . ich weiss halt nicht ob es dann auf Person drauf ankommt wenn man sich dann Zeit nimmt für eben so Infor-; Informationsangebot , wo eben auf neuen Medien basieren und so . ob das dann im konkreten Fall wie genutzt wird oder nicht und dann kommt man halt auch wieder ; zum Schluss mache ich das weiterhin oder nicht und dann ( ) man vielleicht auch noch andere Sachen und streicht das dann wieder weg irgendwie . (E\_3/31:31)

Fragen der Erreichbarkeit werden ebenfalls vor dem Hintergrund des Nutzens thematisiert. Die Erreichbarkeit spielt deshalb eine so wichtige Rolle, weil sie nicht im täglichen Kontakt mit ihren Adressat\*innen stehen. Sie sind damit auch nicht in der Lage eine Beobachtungsperspektive auf die Nutzungspraktiken der Adressat\*innen einzunehmen. Weder sehen noch kennen die Fachkräfte die Nutzungspraktiken ihrer Adressat\*innen. Eine Distanzierung zu den Nutzungspraktiken der Adressat\*innen ist damit eigentlich weder möglich noch notwendig. Wenn es aber um das Benutzen der eigenen Nummer, des eigenen Mobiltelefons oder des privaten Social-Media-Accounts geht, ziehen die Fachkräfte trotzdem eine klare Grenze.

Frau Prag: aber ich finde es noch ein Unterschied, die Klienten haben mit dem zu tun, ich privat, aber ich möchte nicht zu viel über Soziale Medien mit den Klienten kommunizieren. außer wir machen Skype dann könnte ich Home-office machen (B\_2/384-386)

Der klare Unterschied, der sich diesbezüglich im Vergleich zum Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* zeigt, beginnt allerdings nicht erst bei der Perspektive der Nützlichkeit und schließlich der Nutzung Digitaler Medien, sondern bereits bei organisationalen Unterschieden, die die verschiedenen Handlungsfelder jeweils prägen. So ist bei der Gruppe Schwalben ein einziges Mobiltelefon vorhanden, das sich der ganze Sozialdienst teilt. Einzelne Sozialarbeitende können deshalb



viele Möglichkeiten Digitaler Medien gar nicht erst nutzen. Bei den Gruppen Spatzen und Meisen gibt es die Möglichkeit, Kurznachrichten via Outlook zu schreiben. Private Nummern und private Accounts werden ebenfalls nicht für die Arbeit genutzt. Es wird in keiner dieser Gruppen thematisiert, dass es diesbezüglich organisationale Vorschriften gibt. Die Rahmenbedingungen werden von den Fachkräften als gegeben betrachtet, so dass die Nutzung privater Nummern oder Accounts als Option gar nicht infrage kommt und entsprechend auch nicht wirklich problematisiert wird. Einzig bei der Gruppe Schwalben wird explizit betont, dass Social-Media-Kanäle zu privat sind, als dass diese mit den Adressat\*innen geteilt werden sollten.

Herr London: also das bin ich noch nie darauf gekommen auf Facebook mit den Klientinnen (..) ja befreunden oder was auch immer also nie, nie und nimmer das ist für mich ganz klar ich das eine ist das Private und das andere ist ist die Arbeit und hier haben wir ganz eine andere Beziehung zueinander das ist eine Klie-Klientenbeziehung und nicht eine Freundschaftsbeziehung (D\_2/19-25)

Die Kompetenzen der Adressat\*innen werden in Bezug auf Soziale Medien oder Internet basierte Applikationen als teilweise hoch eingestuft. Als einzige Ausnahme werden Adressat\*innen thematisiert, die schon ein gewisses Alter haben und deshalb teilweise über keine wirklichen Kompetenzen verfügen. Für gewisse, in den Augen der Fachkräfte als gesellschaftlich relevant angesehene Anforderungen (beispielsweise Handling von Software-Programmen wie Office) fehlen bei den Adressat\*innen allen Alters grundsätzlich die dafür erforderlichen Kompetenzen. Dies wird vor allem bei den Gruppen Schwalben und Spatzen zum Ausdruck gebracht. Zudem wird seitens der Gruppen Schwalben und Spatzen problematisiert, dass die Adressat\*innen keinen oder zu wenig Zugang zu den entsprechenden Geräten haben, was teilweise als Erklärung für die fehlenden Kompetenzen gesehen wird.

Herr Paris: ist im GB<sup>190</sup> drin eben genau das ist so ein

Frau Kiew: ↳das ist einer der Hauptgründe↳

Herr Paris: genau ja

Frau Kiew: weshalb die Leute sagen und wie soll ich Bewerbungen machen? (D\_3/115-124)

---

<sup>190</sup> Mit „GB“ meint die Gruppe *Grundbedarf*. Das ist ein Begriff aus der Sozialhilfe. Er bezeichnet die Zahlung, die Personen mit Sozialhilfeunterstützung in der Schweiz erhalten, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten. Außer der Miete, der Krankenkassenprämie und allenfalls bewilligten *Situationsbedingten Leistungen* wie *auswärtige Verpflegung* oder *Kinderbetreuungskosten* im Falle von Erwerbstätigkeit müssen alle Ausgaben und Rechnungen aus dem Betrag dieses Grundbedarfs finanziert werden, also beispielsweise auch die Kosten für ein Mobiltelefonabonnement oder für einen Internetanschluss.

Weil die Adressat\*innen ganz unterschiedliche Kompetenzen haben, bedarf es auch unterschiedlicher Kommunikationskanäle, was insbesondere von der Gruppe Meisen betont wird. Die Adressat\*innen benötigen demnach gewisse Kompetenzen, über die die Fachkräfte schon verfügen, sowie auch die entsprechenden Zugänge. Weil aber die Ausgangslage hinsichtlich Kompetenzen und Ausstattung so unterschiedlich ist, benötigen die Adressat\*innen verschiedene Zusammenarbeitskanäle und andersartige Unterstützung.

Frau Lecce: Ja @(.)@ also mehr so den Zugang (.) breiter machen . also

Frau Triest: Das könnte unsere Aufgabe sein darauf hinzuweisen ; eben , dass der Bedarf da ist und dass man das doch machen soll . (F\_2/1:00:35)

Darüber hinaus geht der Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* davon aus, dass der Stellenwert Digitaler Medien für die unterschiedlichen Adressat\*innengruppen auch unterschiedlich ausfällt: Für einige von ihnen haben Digitale Medien im Alltag eine große Bedeutung. Entsprechend möchten einige Adressat\*innen ermächtigt werden und auch die notwendigen Zugänge erhalten. Die Unterstützungsanfragen einerseits, aber auch der eigene Informationsstand der Hilfesuchenden andererseits haben nach Ansicht der Fachkräfte zugenommen und werden bereits durch die Möglichkeiten Digitaler Medien beeinflusst. Beispielsweise informieren sich die Adressat\*innen über ihre gesetzlichen Ansprüche vermehrt schon im Voraus. Auch verstehen sie gewisse Informationen dank der Nutzung von Übersetzungsdiensten besser.

Herr Rom: aber was wir auch noch zu dem in den Sinn kommt ist wegen den Klienten sich selber orientieren ist, ich habe einen gehabt wo selber im BKSE im Handbuch

Frau Kiew: LjaJ

Herr Rom: selber nachgeschaut hat was jetzt er als Anspruch hätte und mich darauf aufmerksam gemacht (.) @(...)

Frau Berlin: ja

Frau Lissabon: das Fachwissen ist ja zugänglicher oder

Herr Paris: ja (D\_2/194-210)

Betreffend der Informationsbeschaffung und erleichterter Wissensbeschaffung wird beim Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* aber auch problematisiert, dass Adressat\*innen teilweise falsch informiert oder mit der Informationsflut im Netz überfordert sind. Die Adressat\*innen picken dann nur sehr punktuell Informationen aus dem Netz und stellen diese nicht in einen Gesamtzusammenhang.

Frau Prag: ja ist viel mehr Wissen zugänglich und trotzdem holt man nur das Wissen wo man will (D\_2/216-217)

Die Fachkräfte nehmen damit die Ermächtigungs- und Befähigungsperspektive auch in Bezug auf die fehlenden Kompetenzen der Adressat\*innen ein. Die Verarbeitung von Informationen wird infolge der Digitalisierung von den Fachkräften als eine neue Schlüsselkompetenz gesehen, die sie den Adressat\*innen allerdings zu einem Teil absprechen.

Was den erforderlichen Zugang respektive die Verfügbarkeit von Endgeräten betrifft, um Digitale Medien überhaupt nutzen zu können, zeigen die Fachkräfte aber auch auf, dass gewisse Geräte nach wie vor von der Gesellschaft als Luxus betrachtet und den Adressat\*innen Sozialer Arbeit dementsprechend nicht zugestanden werden. Darin sehen die Gruppen angesichts der vielen Lebensbereiche, die bereits vorwiegend digital organisiert sind (wie beispielsweise Bank-, Versicherungs- und Postgeschäfte), eine Gefahr der zusätzlichen Exklusion ihrer Adressat\*innen. Beim Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* richtet sich die Gefahren- und Problemperspektive demnach nicht per se auf die Gefahr für die Gesundheit oder Entwicklung der Adressat\*innen (wie es beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* der Fall ist). Vielmehr stehen neue Exklusionsrisiken im Zentrum der Betrachtung.

Frau Lissabon: "hm(bejahend)" die werden dann noch mehr marginalisiert obwohl sie es sonst schon sind irgendwo durch oder das ist halt so "chli" die Thematik (D\_3/269-271)

Nicht nur, dass die Adressat\*innen marginalisiert werden, sondern auch, dass gerade ihnen die gesellschaftlichen Ressourcen fehlen, um sich für sich selbst einzusetzen, wird von den Fachkräften dieses Typs problematisiert. Bis zu einem gewissen Grad wird die Marginalisierung der Adressat\*innen in der Darstellung der Fachkräfte aber ebenfalls reproduziert und der eher defizitäre Blick auf die Adressat\*innen betont, indem eben nicht nur auf die fehlenden gesellschaftlichen Ressourcen, sondern auch auf die fehlenden individuellen Fähigkeiten der Adressat\*innen verwiesen wird. Die Abgrenzung, die Differenz zu den Adressat\*innen, wird im Falle des Typs *Befähigung/Handlungserweiterung* weniger an unterschiedlichen Nutzungspraktiken Digitaler Medien festgemacht, wie im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr*, sondern anhand fehlender Fähigkeiten und einer gesellschaftlich gesehen insgesamt schlechteren Position. Gerade weil die Adressat\*innen in einer schlechten Position sind, müsste die Soziale Arbeit aber eigentlich ihr politisches Mandat wahrnehmen, um diese damit angesprochenen Exklusionsrisiken zu bearbeiten.

Herr Arles: ... aber es geht um die (.) wo ausgegrenzt sind von der Gesellschaft die wo oftmals auch nicht ähm Möglichkeiten Fähigkeiten ähm Ressourcen haben

zum Sich-Wehren und ähm weil es die betrifft ((pfff)) (2) interessiert einfach ist es ist es ist es einfach nicht auf der politischen Agenda und eigentlich wäre es Aufga- um zurück zuzukommen und eigentlich wäre es Aufgabe von der Sozialen Arbeit zum so Sachen ähm genau auf die politische Agenda zu bringen (E\_3/50:39)

Und selbst wenn es nicht um marginalisierte Adressat\*innengruppen geht, beinhalten Digitale Medien ein gewisses Exklusionsrisiko. In der Gruppe Meisen wird die Exklusion nämlich eher anhand generationaler Aspekte festgemacht als an der gesellschaftlichen Marginalisierung, die von ihnen direkt begünstigt werden, wenn sie sich als Fachkräfte ausschließlich oder zu sehr auf Digitale Medien fokussieren. In diesem Fall werden gewisse Gruppen nämlich auf einmal gar nicht mehr angesprochen.

Frau Bologna: ... ja , ich denke es ist schwierig für die Soziale Arbeit zum dort wie Weitermachen oder sich Spezialisieren oder halt dort voran zu gehen , was eigentlich wichtig wäre aber halt immer noch die älteren Leute haben eben wo noch nicht so wo mit PC nicht klarkommen , wo kein Handy haben . ist halt schwierig , weil die spricht man dann nicht mehr an (F\_2/1:04:41)

### **Kontrastierung durch divergente Position (Gruppe Adler)**

In der Gruppe Adler, welche eine Zwischenposition einnimmt, wird wie beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* deutlich, dass sie die Adressat\*innen durch weniger Konsum vor gewissen Risiken schützen wollen und ihnen das analoge Leben wieder näherbringen möchten. Es geht ihnen aber gleich wie dem Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* auch um die Erreichbarkeit ihrer Adressat\*innen und die damit gegebene Notwendigkeit, neue Kommunikationskanäle zu erschließen. In der Organisation der Gruppe Adler verfügen sie als Einzige über eigene Mobiltelefone mit Geschäftsnummern und über Organisationsaccounts in den Sozialen Medien. Die Nutzung privater Nummern ist dabei explizit untersagt und gewisse Applikationen und Messenger-Dienste, wie WhatsApp, können aufgrund gegebener Nutzungsbestimmungen und deren unbedingten Einhaltung trotz Geschäftstelefon nicht genutzt werden. Hier zeigt sich der divergente Orientierungsrahmen der Gruppe Adler deutlich: Ein Teil der Fachkräfte möchte nicht auf diese Applikationen verzichten, weil es jene sind, die die Kinder und Jugendlichen am meisten nutzen. Für den anderen Teil ist klar, dass sie als Fachkräfte Nutzungsbestimmungen (die weitestgehend mit anderen datenschutzrechtlichen Bestimmungen gleichgesetzt werden) besonders genau beachten müssen, auch wenn das bedeutet, dass sie die Adressat\*innen über die für sie wichtigsten Kanäle eventuell nicht erreichen können.

Herr Austin: ... vielleicht im Dorf wo jetzt weniger Möglichkeiten hast oder weniger Stunden einsetzbar hast zum die Leute über andere Kanäle zu erreichen

. dort würde es vielleicht dienlich sein , aber dort wo du viele (.) Stunden oder etwas kannst ka-kannst einsetzen , kannst Pausenplatz davor gehen , kannst mehr in die Schulen , kannst eigentlich auch viel Werbung machen für das da . funktioniert's eigentlich auch so also ( )

Herr Lincoln: ↳Also ich finde meine Arbeit hat sich schon gerade so die Empfänglichkeit der Jugendlichen ist ähm ist extrem gesunken . (C\_4a/18:48)

Bezüglich dem Narrativ der Trennung der analogen und digitalen Welt, das bei den anderen Gruppen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, eine wichtige Rolle spielt (Typ *Schutz/Gefahrenabwehr*), zeigt sich eine weitere Divergenz in dieser Gruppe. Einige in der Gruppe orientieren sich ebenfalls an dieser Trennung und sehen es als ihre Aufgabe an, die reale, analoge Welt zu stärken. Andere in der Gruppe zeigen in ihren Formulierungen aber, dass sie nicht von einer Trennung ausgehen, sondern davon, dass das Analoge und das Digitale in Beziehung zueinanderstehen und sich gleichermaßen beeinflussen. Es wird beispielsweise von der *Privatsphäre* der Kinder und Jugendlichen gesprochen, wenn sie sich online aufhalten, die es zu beachten gilt. Also nicht von einer anderen Welt, sondern von einer weiteren Sphäre der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen. In einem anderen Beispiel wird verdeutlicht, dass Kinder und Jugendliche, wenn sie online beliebt sind, es in der Regel auch offline sind. Dass sie sich also nicht mit ganz unterschiedlichen Identitäten bewegen, wie von anderen der Gruppe beschrieben, sondern dass sie online wie offline über ähnliche Ausstattungen verfügen und sich auch Probleme online wie offline zeigen. Durch die Mediatisierung der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen ist vielmehr der Möglichkeitsraum größer und damit komplexer geworden.

### **7.7.2 Gefahren- und Problemperspektive: Die Dimension *Profession***

Die Dimension *Profession* als weitere Differenzierungsebene der Basistypik beinhaltet zwei verschiedene Aspekte. Es zeigt sich, dass die Fachkräfte eine Meinung oder eine Vorstellung des Auftrags der Sozialen Arbeit in Bezug auf die Thematik Digitale Medien haben. Dazu bleiben sie allerdings nicht bei den Digitalen Medien im engen Sinn, sondern sie müssen die Thematik auf *Digitalisierung* oder auch *gesellschaftliche Entwicklung* hin ausweiten. Außerdem beinhaltet diese Dimension Überlegungen und Gedanken zur Veränderung der eigenen Rolle und des eigenen professionellen Handelns aufgrund von Digitalen Medien in ihrer jeweiligen Praxis.

Es zeigt sich beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr*, dass die Profession einen Gefahrenerkennungs- und Schutzauftrag hat. Sie muss die neuen Risiken, die durch Digitale Medien entstehen, kennen und auch erkennen, damit sie die Kinder und Jugendlichen ausreichend davor schützen

und ihre Entwicklung im Falle erschwerter Umstände gewährleisten können. Wenn es um Digitale Medien geht, ist die Soziale Arbeit allerdings nicht die Profession mit der größten Expertise. Das lässt sich bei der Gruppe Kraniche daran erkennen, dass sie auf therapeutische Stellen verweisen, die notwendig sind, um mit den Jugendlichen zusammenzuarbeiten, wenn sich die Problemlagen aufgrund einer übermäßigen oder schädigenden Nutzung Digitaler Medien zu komplex präsentieren. Bei der Gruppe Falken ist die Schule in der Verantwortung, wenn es darum geht, die richtigen Nutzungsweisen Digitaler Medien zu lehren, oder die Polizei, wenn es darum geht, im Falle illegaler Aktivitäten und Nutzung zu ermitteln. Der lebensweltlich orientierte Auftrag der in diesem Typ vertretenen Organisationen führt aber grundsätzlich erst einmal dazu, dass die Fachkräfte in die Verstrickungen medialer Alltagspraktiken der Kinder und Jugendlichen involviert sind oder diese zumindest aus nächster Nähe beobachten.

Der Auftrag der Profession beim Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* ist mehr oder weniger explizit am Ungleichheitsdiskurs orientiert. Es geht um Fragen des Zugangs der Adressat\*innen zu Digitalen Medien, den die Profession gewährleisten müsste, aber auch um Fragen der Ermächtigung und um Fragen erweiternder Nutzungspraktiken seitens der Fachkräfte, um die Adressat\*innen adäquat abzuholen und einzubinden. Damit einhergehend spielt auch eine Rolle, welchen Beitrag die Profession an der konkreten Bildung und Weiterbildung der eigenen Adressat\*innen leisten könnte. Die teilweise an Meinungen, Argumenten und Überzeugungen orientierte Diskussionsart, die den Diskursmodus dieses Typus prägt, verdeutlicht, dass sie Fragen der Profession zu Digitalen Medien eher auf einer Meta-Ebene verhandeln, als dass sie ihre verdeckten Orientierungen in Form von beispielhaften Erzählungen oder tatsächlich gemachten Erfahrungen im Arbeitsumfeld preisgeben. Sie nehmen sich damit aus den alltäglichen Mediatisierungsverstrickungen der Adressat\*innen heraus und klammern damit den Geltungsbereich Digitaler Medien für die eigene Praxis, für das eigene Handlungsfeld, immer wieder ein.

### **Typ Schutz/Gefahrenabwehr (Gruppen Kraniche und Falken)**

Der spezifisch sozialpädagogische Auftrag der Organisationen dieses Typus beinhaltet auch ohne Blick auf Digitale Medien den Schutz der Kinder und Jugendlichen, die in die Obhut der Organisationen übergeben werden. Der Schutzauftrag wird bis zu einem gewissen Grad auf Digitale Medien übertragen und ausgedehnt. Allerdings führt die Abgrenzung von wirklichem und digitalem Leben, was als spezifisches Merkmal dieses Typus herausgearbeitet wurde, dazu, dass der Schutz, der mit Digitalen Medien im Zusammenhang steht, dem regulären Auftrag untergeordnet wird. Schließlich bezieht sich der sozialpädagogische Auftrag auf das wirkliche und nicht auf das digitale Leben. Erst wenn das wirkliche Leben durch die digitalen Aktivitäten

der Kinder und Jugendlichen bedroht wird, werden die Fachkräfte aktiv. Aktiv-Werden in diesem Sinne bedeutet allerdings nicht unbedingt, dass die Fachkräfte selbst intervenieren, sondern, dass sie schauen, wer ab diesem Moment intervenieren muss, also wer letztlich in ihren Augen zuständig ist. Die Triage zu anderen, dafür besser spezialisierten Stellen ist gerade bei der Gruppe Falken hierbei ein wichtiges Vorgehen.

Herr Kiel: Aber das hat auch ein Stück weit dann auch damit zu tun dass das dann nicht unsere Primäraufgabe ist , sondern dass wir dann auch weiterleiten ; dass man an einen Polizeiposten oder ja also beispielsweise was wir schon gemacht haben , (.) wir uns dort auch in Verbindung setzen mit (.) externen Fachpersonen ; (.) //mhm// (B\_2/107-111)

Diese Orientierung an der Trennung der Welten zeigt sich allerdings nicht nur auf der Ebene des Auftrags respektive daran, worauf sich der Auftrag im engen Sinne ausrichten muss, sondern die Trennung der Welten wird in gewisser Weise zum Auftrag der Gruppen Kraniche und Falken. Es müssen in der realen Welt Angebote und Erlebnisse geschaffen werden, damit die Kinder und Jugendlichen diesen als den wichtigeren Ort kennenlernen. Es wird nicht nur der Auftrag an der analogen, wirklichen Welt ausgerichtet, sondern die Kinder und Jugendlichen müssen dabei unterstützt werden, diese Trennung ebenfalls vollziehen zu können. So muss ihnen gezeigt werden, dass das wirkliche Leben das ist, worauf es eigentlich ankommt.

Herr Wien: ... aber trotzdem auch sagen "hei (.) e- es gibt das reale Leben und halt auch eben die digitale Leben wo ja auch gewisse Realität hat" aber dass man das gut unterscheidet und ihnen auch (.) beibringt wie man mit dem umgeht . (A\_2/387-390)

Dieses Unterfangen wird als zunehmend schwierig eingeschätzt, weil die Kinder und Jugendlichen aufgrund ihrer jüngeren Generationenzugehörigkeit, die an früherer Stelle bereits für diesen Typus als relevant herausgearbeitet wurde, gar nicht mehr wissen, dass das wirkliche Leben das eigentlich wichtige ist. In der Darstellung und Thematisierung der beiden Welten zeigt sich, wie bedrohlich die Fachkräfte die virtuelle Welt tatsächlich wahrnehmen. Mit Begriffen wie *Sexualisierung* oder *Suchtverhalten*, mit denen die virtuelle Welt assoziiert wird, zeigt sich auch, wie stark sich die Fachkräfte von der digitalen Welt abgrenzen. Die Aufrechterhaltung gesellschaftlicher Standards, die aus der analogen, wirklichen Welt abgeleitet werden, und nur dort gelernt werden können, wird deshalb letztlich auch zur Aufgabe der Sozialen Arbeit, zu ihrer Arbeit als Fachkräfte, gerade weil die digitale Welt in dieser Negativität wahrgenommen wird.

Frau Bremen: Ich glaube auch also das ist jetzt schon die Aufgabe aber wird wahrscheinlich noch viel mehr kommen dass die zwei Welten trennen zu können (.) oder aufzuzeigen ; das ganze , (.) die Sexualisierung , die ganze Finanzierung , der Umgang , einfach das (.) zum Teil Suchtverhalten wo vielleicht , wo ich mir vorstellen kann wo immer mehr kommt ; und immer aktueller wird ; und dass dann wirklich einfach trennen musst , im richtigen Leben unter Menschen , ist es einfach noch anders du hast andere Regeln , du hast niemand steht und sagt "he red' nicht so mit mir ," du hast ähm ja s- so die Trolls oder weiss nicht mehr wie sie genau heissen einfach wo wo keine Grenzen aufgesetzt werden , (B\_3/75-85)

In der Darstellung der Fachkräfte der Negativität und der Entgrenzung der digitalen Welt kann eine gewisse Angst vor einem Kontrollverlust aufgrund der Inhalte, der Beschaffenheit und des Einflusses Digitaler Medien gesehen werden. Dieses Gefühl wird allenfalls dadurch verstärkt, dass Kinder und Jugendliche in ihren Bedürfnissen rund um Digitale Medien gar nicht mehr wirklich verstanden werden können (siehe Kapitel 7.7.1). Die Soziale Arbeit könnte aufgrund der zunehmenden Mediatisierung<sup>191</sup> des Lebens den in den Augen der Fachkräfte notwendigen Einfluss über die Adressat\*innen verlieren. Die Kinder und Jugendlichen stünden damit ohne die wichtige Hilfe dar, dass ihnen jemand aufzeigt „unter Menschen“ im richtigen Leben zurechtzukommen, was letztlich die gesellschaftliche Desintegration zur Folge hätte. Nicht nur die Adressat\*innen der Organisation, sondern die Gesellschaft im Allgemeinen und die Profession im Spezifischen bedürfen eines gewissen Schutzes. Gesetzliche Regelungen, wie im Falle des Alkoholverkaufs an Jugendliche, sind für diesen Schutz genauso notwendig, wie Regeln, die Fachkräfte für ihre Kinder und Jugendlichen in Bezug auf die Mediennutzung aufstellen.

Herr Bonn: Ist aber nicht auch ein "Bitz" unsere Aufgabe zum so quasi dann (.) einen Gesellschaftsstandart aufrechtzuerhalten ; so quasi ähm ich nehme an nur weil die Kinder frühreifer werden wird man Bier nicht ab zehn kriegen im Laden . //mhm// es das ist eine Frage w- wo ich ein Stück weit auch habe ist es , //mhm// unsere Aufgabe , der Gesellschaft ei- einen Standart zurückzugeben so zu sagen . ähm ab zwölf ist es gesund zum ein Smartphone mit auf die Gruppe bringen . ab vierzehn hat man's über die Nacht und muss lernen wies dann nachher ist . (B\_3/113-121)

Mit der Einnahme einer Gefahren- und Bedrohungsperspektive geht einher, dass die Fachkräfte in ihren täglichen Arbeiten auch Vorbild für einen gemäßigten und gesunden Umgang mit

---

<sup>191</sup> Die Fachkräfte selbst nutzen den Begriff der Mediatisierung nicht. Es wird aber deutlich, dass sie oftmals, wenn sie von Digitalisierung sprechen, eigentlich Mediatisierung meinen. Um inhaltlich bei den eigenen eingeführten Definitionen zu bleiben, wird deshalb an dieser Stelle von Mediatisierung gesprochen und nicht von Digitalisierung, damit deutlich wird, an welchem Begriff sich die Fachkräfte implizit ausrichten.



Digitalen Medien sein müssen; gerade wenn verdeutlicht wurde, dass der Auftrag der Fachkräfte den richtigen Umgang mit Digitalen Medien betrifft. Im täglichen Arbeiten mit den Kindern und Jugendlichen bedeutet das, Grenzen zu setzen und übersichtliche Regeln und Strukturen zu schaffen. Die Expertise und die Verantwortung über den richtigen Umgang mit Digitalen Medien, im Hinblick auf richtig und falsch respektive im Hinblick auf gesellschaftliche Normen und Werte sowie angebrachten Inhalten, die konsumiert werden dürfen, liegt dabei klar bei den Fachkräften. Die Kinder und Jugendlichen wären auch gar nicht in der Lage, sich selbst zu regulieren, was sich immer dann zeigt, wenn sie aufgrund fehlender Kontrolle genau das tun müssten, beispielsweise am Wochenende oder in den Ferien, wenn die Kinder und Jugendlichen nicht in der Institution sind. Die Regulation des eigenen Konsums wird in der Wahrnehmung der Fachkräfte von den Kindern und Jugendlichen aber richtiggehend gesucht.

Herr Wien: ... also jetzt gerade das Beispiel Ferien dann sind sie zurückgekommen und haben gesagt "ah eben bis um sechs sieben am Morgen gegamet" also , dann kommen sie dahin und (.) am liebsten würden sie es wahrscheinlich da gleich weitermachen aber ich glaube schlussendlich sind sie trotzdem froh dass wir ihnen (.) so Strukturen aufzeigen und sagen ; (.) bis da hin und gebt ihrs ab und jetzt ist es eine Stunde gamen nachher nicht mehr , (.) die würden natürlich auch fünf Stunden durchgamen aber sie sind schlussendlich habe ich das Gefühl trotzdem froh dass man irgendwie Limiten vorgibt (A\_2/370-380)

Dieses Gefühl der Kinder und Jugendlichen, froh zu sein über eine gewisse Intervention der Fachkräfte, kann sich in der Wahrnehmung der Fachkräfte auch erst Jahre später einstellen. Die Legitimation regulierend zu intervenieren, erhalten die Fachkräfte aus ihrem Auftrag, der erzieherische Maßnahmen genauso beinhaltet wie das Ziel der längerfristigen, gesellschaftlichen Integration. In diesem Sinne müssen die Fachkräfte eben wissen, welche gesellschaftlichen Standards für die Kinder und Jugendlichen wichtig sind, um langfristig gesellschaftlich integriert zu sein.

Herr Bonn: Ich glaube d- dort geht's (.) "öppe" i- geht's "öppe" ins Ähnliche rein wieso muss ich putzen mein Zimmer ; verstehen tu ich's jetzt noch nicht aber dann wenn ich dann achtzehn bin und eine eigene WG habe dann fange ich irgendwann mal an zu empfinden ah ja sauber ist gleich schön oder irgendwie so stell' ich mir das vor . (B\_2/397-401)

Aufgrund der für die Jugendlichen bedrohlichen Möglichkeiten Digitaler Medien (Gruppe Kraniche, siehe Kapitel 7.1.2) und aufgrund der unterschiedlichen Arten des Verstehens, die Fachkräfte und Adressat\*innen haben (Gruppe Falken, siehe Kapitel 7.2.2), müssen die Fachkräfte

sehr aufmerksam sein. Sonst wissen sie nicht, wie es den Kindern und Jugendlichen tatsächlich geht, da die Fachkräfte nicht Teil des digitalen Lebens der Adressat\*innen sind. Der Umstand, dass die privaten Telefonnummern und Smartphones im Arbeitskontext genutzt werden, führt offensichtlich nicht dazu, dass die Fachkräfte den digitalen Raum mit den Kindern und Jugendlichen teilen respektive überhaupt denselben digitalen Raum nutzen. Gerade deshalb müssen in der Auffassung der Kraniche die Digitalen Medien mit den Jugendlichen thematisiert werden. Im Vordergrund soll dabei die Sensibilisierung für die Gefahren und Risiken Digitaler Medien stehen, wobei die Orientierung dafür unter anderem an der Unterscheidung von legalen und illegalen Nutzungsweisen erfolgt. Der Auftrag der Fachkräfte umfasst damit nicht nur die Vermittlung des richtigen Umgangs mit Digitalen Medien, sondern auch die Vermittlung des rechtlich gesehenen legalen Umgangs damit.

Frau Dublin: ... ähm ist da in den letzten Jahren extrem viel passiert dass man es jetzt anzeigen kann und unter welchen Voraussetzungen man solche Anzeigen machen kann und so , ähm (.) so dass glaub ich auch da irgendwo der Bedarf is' (.) ähm einfach solche rechtlichen Dinge weiter zu verfolgen und wahrzunehmen und einfach da auch up- das ist glaub ich wirklich soll man ständig up to date sein und ständig nachgucken was gibt Neues , was ist anders , ähm deswegen stimm' ich dir da voll zu ich glaub bei Medien gibts kein , wenn wir das geschafft haben dann sind wir fertig dann können wir sagen ähm jetzt können wir die Hände in den Schoss legen (A\_3/52-62)

Im Hinblick auf das Vorbild-Sein und die damit in Zusammenhang stehende vorausseilende Auseinandersetzung mit Digitalen Medien als Anforderung an die Fachkräfte wird von der Gruppe Falken aber auch kritisch angemerkt, dass dies die bestehenden Kapazitäten der Fachkräfte übersteigt. Zwar müssen Fachkräfte Digitale Medien verstehen, um den Kindern und Jugendlichen folgen und mit ihnen im Alltag arbeiten zu können, aber das führt auch dazu, dass die Fachkräfte Zeit in Digitale Medien investieren müssen, die sie eigentlich nicht haben.

Frau Dresden: Ja und je nach dem ist schon die Anforderung auch dass man sich so "Bitzli" informiert und (.) @schlau macht@ was denn das für Games sind oder , (.) die Namen mal notiert dass man @sie überhaupt nachher kann "itög-gele" weil ich mir das sonst nicht merken kann@ ; ja zum auch einen Austausch zu kriegen weil zum Mitschwätzen können , ja ; (.) oder mal drauskommen überhaupt können . (.) ich habe das Gefühl die Anforderung ist schon teilweise da . (.) weil zum sie Verstehen können je nach dem . (B\_2/255-262)

Herr Hamburg: Aber ich sage es übersteigt un- unsere (.) ähm wie soll ich Ko- nicht Kompetenzen aber unsere Kapazität . (.) wenn du willst sie (.) ähm wie (.) in dem begleiten ; (B\_2/291-293)

Die Fokussierung des eigenen Auftrags auf das analoge, wirkliche Leben und die Bestrebungen, die Kinder und Jugendlichen in eben dieses Leben zu integrieren, erfolgt vor diesem Hintergrund vielleicht unter anderem aus der Einschätzung heraus, den neuen Anforderungen mit den bestehenden Ressourcen nicht gerecht werden zu können. Der Schutz- und Gefahrenabwehrauftrag, den sich die Fachkräfte mit Blick auf Digitale Medien geben, ist damit die basalste Anforderung, die sie mit den bestehenden Ressourcen und vor dem Hintergrund des bestehenden Auftrags annehmen können. Was darüber hinausgeht, übersteigt auch die Ressourcen, die ihnen zur Verfügung stehen. Letztlich können sie den Kindern und Jugendlichen zu einer gesellschaftlichen Integration verhelfen, wie sie sie persönlich kennen und für normativ richtig befinden respektive aus der Perspektive ihrer Profession Soziale Arbeit für richtig befinden, wenn sie es schaffen, dass die Kinder und Jugendlichen den Gefahren und neuen Risiken Digitaler Medien nicht vorher erliegen.

### **Typ Befähigung/Handlungserweiterung (Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen)**

Eine auffällige Orientierungslinie, die die Gruppen Schwalben, Spatzen und Meisen in Bezug auf die Beurteilung des Einflusses Digitaler Medien auf ihren eigenen Auftrag teilen, ist, dass andere Handlungsfelder mehr in der Pflicht stehen, sich dem Thema Digitale Medien anzunehmen, als sie selbst. Vordergründig, weil andere Handlungsfelder, die mit jüngeren Adressat\*innen arbeiten (wie beispielsweise die Schulsozialarbeit oder die Offene Kinder- und Jugendarbeit) sehr viel direkter mit den Gefahren Digitaler Medien konfrontiert sind und deshalb aktiv werden müssen.

Frau Kiew: und das macht so ganz neue Probleme auf also ich finde gerade für so Eltern die das gar nicht können gar nicht wissen was für Gefahren oder was für einen Nutzen sie draus ziehen können und was für Gefahren du hast oder ähm ein Kind dahingehend ganz klar

Herr Paris: Lich kann einfach sagen die Schulsozialarbeit wo manchmal so Elternabende macht zu diesem Thema. diese Elternabende sind extrem gut besucht wo es um Medienkompetenzen geht eben Chancen und Gefahren. das ist wirklich ein Bedürfnis<sup>1</sup> (D\_3/330-340)

Sie greifen die Gefahren- und Problemperspektive auf, allerdings eher mit der Perspektive anderer Handlungsfelder als mit der Perspektive des eigenen Handlungsfeldes (siehe Kapitel 7.6.2). Sie bedienen allerdings nicht nur die Gefahren- und Problemperspektive, wenn es darum geht, dass andere Handlungsfelder der Sozialen Arbeit und die Soziale Arbeit als Profession aktiv werden müssen. Sie argumentieren auch die Wichtigkeit, die die Digitalen Medien in der

heutigen Zeit besitzen, wenn es darum geht, dass die „niederschweligen Bereiche“ der Sozialen Arbeit ihre Angebote an die Adressat\*innen bringen.

Herr Parma: Ich finde einen sehr hohen , einen sehr hohen und einen sehr wichtigen , weil einfach ganz viel ; ganz viel von Sozialer Arbeit auch eben im niederschweligen Bereich stattfindet und dort ist es einfach wahnsinnig ja zentral wie du dein Angebot als professionell ( ) kannst vertreten und vermitteln dass ist das was wir vorhin ein bisschen angesprochen haben und wenn das nicht funktioniert dann dann kannst du einfach das Angebot nicht an deine Klientel bringen und darum finde ich es sehr sehr wichtig weil es einfach auch ein Zeitgeist ist ; früher ist das nicht nötig gewesen (F\_2/32:41)

Etwas, was „früher“ nicht nötig war, wird notwendig, wenn die Soziale Arbeit den Anschluss an ihre Adressat\*innen nicht verlieren will. Es zeigt sich daran auch eine Orientierung des Reagierens aus einem Defizit heraus. Es geht nicht darum, dass sich die Profession mit den Digitalen Medien etwas mehr erschließen könnte, pro aktiv Digitale Medien aufnimmt, sondern darum, dass die Profession nicht etwas verliert. Mit der Betonung der „heutigen Zeit“, des „Zeitgeists“, den „gesellschaftlichen Entwicklungen“ oder anderen Umschreibungen für die Transformation, in der wir uns befinden, bringen die Fachkräfte ebenfalls zum Ausdruck, dass ihnen bewusst ist, dass Digitale Medien mit ihrem Handlungsfeld, ihrer persönlichen Realität und der Realität der Adressat\*innen untrennbar verbunden sind. Durch die Einklammerung des Geltungsbereichs in ihrer konkreten Situation, in ihrem konkreten Handlungsfeld, schaffen sie es allerdings, zumindest vorübergehend aus den Mediatisierungsverstrickungen herauszutreten. Die Abgrenzung des eigenen Handlungsfelds dient zudem als Begründung, warum sie sich als Team oder als Organisation noch nicht mit dem Thema Digitale Medien auseinandergesetzt haben beziehungsweise es nicht an ihnen liegt, dass sie die Auseinandersetzung nicht führen (können).

Dieser Diskursmodus der Abgrenzung des eigenen Handlungsfelds gegenüber der systematischen Integration Digitaler Medien in das professionelle Handeln steht sowohl in Zusammenhang mit der individuellen Positionierung im Mediatisierungsprozess als auch mit der Positionierung der Organisation darin. Die individuelle Positionierung lässt sich unter anderem daran erkennen, dass in diesem Typ öfter Statements fallen, dass Digitale Medien, vor allem Soziale Medien, persönlich nicht oder nur sehr eingeschränkt genutzt werden. Dieses grundsätzliche Heraushalten aus bestimmten Gruppen von Digitalen Medien wird quasi ausgeweitet auf das professionelle Handeln und dient als Erklärung, weshalb gewisse Digitale Medien nicht genutzt werden.

Frau Triest: Aber dafür heißt es auch , wir müssen eben mit diesen Soziale Medien ( ) das auch wissen und Gefahren erkennen (.) ja (3) für unterstützen zu können (2) aber ich finde schon auch . ich habe da jetzt nicht Lust oder , mir das TikTok auch noch herunter zu laden (F\_2/1:10:57)

Die Gruppen Schwalben und Spatzen führen die Digitalen Medien mehr oder weniger explizit als Ausgangspunkt oder Ausdruck Digitaler Ungleichheit ins Feld. In diesem Aspekt zeigt sich auch einer der charakteristischen Unterschiede zum Typ *Schutz/Gefahrenabwehr*. Diese Orientierung am digitalen Ungleichheitsdiskurs wird allerdings eher auf abstrakte Weise als relevant für die Soziale Arbeit angesehen und dient nicht als Ausgangspunkt für die Positionierung der eigenen Organisation im Mediatisierungsprozess. Die Profession Soziale Arbeit hat einen Auftrag im Ungleichheitsdiskurs, sowohl in Bezug auf die technischen und digitalen Zugänge für die Adressat\*innen als auch in Bezug auf deren Befähigung, was jedoch noch nicht bedeutet, dass die Organisation diesen Auftrag umsetzen kann oder muss.

Frau Nantes: Also ich glaube nicht streng genommen , oder ? also (.) würde ich jetzt sagen . also es hat ja wie einen Anteil für Telekommunikation wo wir wie über den Grundbedarf in dem Sinne auszahlen (über die Sozialhilfe) aber das jetzt irgendwie zu ermöglichen oder irgendwie die Klienten mit Ressourcen auszustatten , dass sie das können , (2) dünkt mich jetzt primär nicht ein Auftrag von mir aber vielleicht sehen das andere anders (E\_3/26:19)

In der Gruppe Spatzen wird zum Ausdruck gebracht, dass die finanziellen Möglichkeiten in Bezug auf die Zugänge bereits in der basalen Grunddeckung der Sozialhilfe enthalten sind, obwohl diese Grunddeckung nie vor dem Hintergrund zusätzlich benötigter Mittel für hinzugekommene technische und digitale Anforderungen erhöht worden wäre. Die Gruppe Schwalben hingegen sieht einen erhöhten Bedarf und geht auch davon aus, dass dieser von der Sozialhilfe aufgenommen werden könnte, bleibt aber im Konjunktiv verhaftet und lenkt den Fokus letztlich wieder auf andere (die Schule), die den Bedarf aufnehmen und entsprechende Angebote schaffen müssen.

Frau Berlin: ... das ist Realität die müssen ein Tablet anschaffen für oder irgendwelche Gebühren zahlen in der Schule für die Tablets zu mieten und das sind zum Teil wirklich hohe Beträge wo sie gar nicht finanzieren können. und auf solche Sachen denke ich wirklich müsste auch die Sozialhilfe reagieren von den Geldern her

Herr Paris: oder eben die Schulen müssten das grundsätzlich zur Verfügung stellen

Frau Berlin: oder so ja (D\_3/300-312)

Die Profession respektive der Auftrag der Profession zur Befähigung und Handlungserweiterung steht an dieser und anderer Stelle mehr oder weniger in direktem Konflikt mit den Aufträgen, die sie im Rahmen ihrer Organisationen tatsächlich bearbeiten können. So kann die Soziale Arbeit in der Auffassung der Gruppen Spatzen und Meisen eigentlich eine inhaltliche Expertise zum Thema bieten (wenn es darum geht, online Angebote auszuarbeiten und auszubauen oder Adressat\*innen besser zu erreichen), aber sie selbst können aus ihrer Position heraus diese nicht einbringen. Sie müssten erst von übergeordneter, politischer Seite dazu aufgefordert werden. Es zeigen sich gleichzeitig hohe Erwartungen an die Profession und niedrige Erwartungen an die eigenen Einflussmöglichkeiten. Die Profession braucht zudem Wirksamkeitsnachweise, um an die notwendigen Ressourcen zu gelangen, und auch da scheint es nicht im eigenen Einflussgebiet zu liegen, entsprechende Nachweise zu erbringen.

Herr Arles: Es geht ja immer um die Kosten vielleicht wäre es ja (.) eigentlich ist es eine Frage der Ressourcen , also eigentlich müsste man mehr Ressourcen der Sozialen Arbeit zusprechen damit eine intensive , ähm Arbeit Zusammenarbeit möglich ist (E\_3/57:17)

Die Gruppen Schwalben und Meisen sehen den Auftrag der Profession Soziale Arbeit im Bereich der Informationsaufklärung. Die Profession soll helfen, über die Fehlinformationspolitik, die durch Digitale Medien begünstigt wird, aufzuklären und sie zu versachlichen. Für diese Form professioneller Meinungsbildung sind übergeordnete Gremien der Handlungsfelder Sozialer Arbeit (Interessensverbände, Dachverbände) oder auch die politischen Instanzen zuständig. Das soll unter anderem dazu führen, die richtigen Angebote an die intendierten und damit richtigen Adressat\*innen zu bringen. Gleichzeitig erscheint es schwierig, diese Kompetenzen der Profession nach außen sichtbar zu machen und eine unbekannte Größe an Adressat\*innen für eine informationsbasierte Nutzung Digitaler Medien zu gewinnen.

Frau Triest: Wir sind nicht so gut im Marketing von unserer Meinung und unserer Profession und unserer ähm dem wo wir leisten unseren Leistungsausweis (.) es lässt sich vielleicht auch nicht so ; so sexy abbilden wie irgendein Blindenhund oder eine Kita oder so . (F\_2/47:17)

Ein weiterer Aspekt, der charakteristisch ist für den Typ *Befähigung/Handlungserweiterung*, ist, dass sich die professionelle Rolle von Fachkräften der Sozialen Arbeit verändert, wenn vonseiten der Fachkräfte über Soziale Medien oder Digitale Medien im Allgemeinen kommuniziert wird. Die Gruppen Schwalben und Spatzen sehen darin die Gefahr, dass zu viel Nähe zu Adressat\*innen entstehen könnte, was die Umsetzung des Auftrags erschweren könnte. Vor allem, wenn Digitale Medien von den Fachkräften privat genutzt und so Informationen im Netz

publiziert werden, die eigentlich nicht für die Adressat\*innen bestimmt sind. Es bedarf vor dem Hintergrund Digitaler Medien einer Neuaushandlung der Strukturmerkmale professionellen Handelns, wie beispielsweise dem Verhältnis von persönlicher Nähe und professioneller Distanz. Auch bedarf es neuer Standards, wie mit den persönlichen Daten und denjenigen der Adressat\*innen in Zeiten der Digitalisierung umgegangen werden darf und muss, damit die eigenen Lebensbereiche nicht zu sehr mit der Arbeit vermischt werden.

Frau Prag: ... auf Facebook würden sie mir dann am Abend um 12 Uhr schreiben und hätten wohl auch immer die Erwartung dass ich innerhalb von drei Sekunden zurück schreibe. es gibt einem so einen gewissen Schutz (D\_2/414-417)

Die verschiedenen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit haben in der Wahrnehmung der Fachkräfte dabei unterschiedliche Anforderungen zu berücksichtigen und in ihre Arbeiten zu integrieren. Während es Felder gibt, in denen eine gewisse auch digitale Nähe notwendig erscheint, wird eine gesteigerte Erreichbarkeit und Verfügbarkeit für die Arbeit in ihrem eigenen behördlichen und/oder beraterischen Feld als hinderlich eingestuft respektive als für die Fachkräfte potenziell zusätzlich belastend. Die Gefahrenperspektive wird in dieser Orientierungslinie gewechselt und es geht nicht mehr um die potenziellen Gefahren für die Adressat\*innen, sondern um die Gefahren für sie als Fachkräfte.

Frau Nantes: Ich denke eine Überlegung ist auch von der Sozialen Arbeit in welchen Feldern sie , wie will ähm die Digitalen Medien nutzen . weil ich denke das Gefahrenpotenzial ist dann schon wenn man ähm einen Chat hat noch WhatsApp noch das , und dann wirst du einfach bombardiert oder , also dann wirst du auf noch mehr Kanälen bombardiert und dort geht es dann auch ein bisschen drum ja was: (will) die Organisation oder auch sagen das und das brauchen wir und das nicht (also) ich finde nachher dann schon auch ein bisschen gefährlich auf eine Art wenn: das so ausgeweitet wird (.) dass dann am Schluss die Bela- also die Arbeitsbelastung noch mal steigt wo sowieso scho::n stetiger Druck @(hä)@ ist (.) von dem her müsste man wie auch dort so ein bisschen weiss nicht so ein bisschen Standards definieren oder was ist jetzt wo o- ok weil ich denke es ist unterschiedlich ob man jetzt jemanden sozialpädagogisch ((einatmen)) begleitet oder ich weiss doch nicht Wohnbegleitung macht oder ob man quasi auf einer Amtsstelle (.) (E\_3/53:29)

Im eigenen Handlungsfeld respektive im eigenen professionellen Handeln und im Besonderen in den Beratungen werden Digitale Medien erst dann thematisiert, wenn Adressat\*innen diese explizit einbringen. Es gibt demnach einen gewissen Beratungsbedarf seitens der Adressat\*innen und die Fachkräfte nehmen sich diesem punktuell auch an. Gleichzeitig gibt es Bereiche, in denen das Interesse an Digitalen Medien und das Erfordernis, Digitale Medien zu

thematisieren, seitens der Fachkräfte verortet werden muss. Beispielsweise wenn es um lebenspraktische Themen geht (Rechnungen bezahlen, Bewerbungen schreiben, Formulare ausfüllen oder Ähnliches), haben weder Fachkräfte noch Adressat\*innen eine Wahl, die nötigen Kenntnisse zu vermitteln und Zugänge zu schaffen.

Frau Berlin: genau oder ganz viele Sachen wo du wirklich brauchst wo du sonst einfach nicht weiter kommst ein Pass ein Multicheck zum Bewerben zum Beispiel kannst du gar nicht buchen sonst

Frau Prag: online ( )

Herr London: Genau

Frau Prag: also müsste man eigentlich das ein wenig wie ausbauen also die Angebote die Soziale Arbeit sollte die Angebote ausbauen (D\_3/215-225)

Vor dem Hintergrund dieser lebensweltlichen Erfordernisse, die letztlich auch Einfluss nehmen auf den eigenen Auftrag, wird die Befähigungs- und Handlungserweiterungsperspektive besonders deutlich.

Frau Siena: Ja ganz klar und ich denke man kann nicht nicht mitgehen das ist wie , und allgemein jetzt das ganze was Behörden angeht , sind wir ja noch fast nirgends ... ähm das wird auch noch mehr kommen in den nächsten Jahren wo es noch viel mehr ist und jetzt gibt es einfach noch ein paar Leute wo keinen Compi haben (F\_2/34:50)

Die Entwicklung von Medienkompetenzen ist dabei auf beiden Seiten eine wichtige Anforderung. Zwar sind die Fachkräfte diesbezüglich in der besseren Position und verfügen bereits über mehr Kompetenzen, aber da sie es sind, die gewisse Kenntnisse vermitteln müssen, reicht es nicht, dass sie Digitale Medien selbst anwenden und umsetzen können. Sie müssen auch in der Lage sein, ihr Wissen zu vermitteln und ihre Kenntnisse weiterzugeben. Die Fachkräfte müssen selbst digital fit sein und es auch bleiben, um den Anforderungen situativ entsprechen zu können, auch wenn die persönliche Motivation dazu gering ausfällt.

Die unterschiedlichen Orientierungslinien des Typs *Befähigung/Handlungserweiterung* verdeutlichen auch eine gewisse Unvereinbarkeit. Einerseits wird für die Profession Soziale Arbeit angeführt, dass sie vor dem Hintergrund digitaler Ungleichheit einen konkreten Auftrag hat, sich dem Thema Digitale Medien in ihrer Bedeutung für die Adressat\*innen anzunehmen. Andererseits sehen sie sich selbst und ihre Organisationen nicht explizit in der Pflicht, diesen Auftrag tatsächlich anzunehmen. Dass der Profession Soziale Arbeit die nötigen Ressourcen fehlen, um die eigene Expertise einzubringen und in bestimmten Belangen auszubauen, wird hingegenommen und die Fachkräfte richten den Entscheid der Verwendung Digitaler Medien letztlich



am Grad der Nützlichkeit aus: Digitale Medien, die zu Zeitersparnis und mehr Arbeitseffizienz beitragen, werden dabei ohne größeres Aufsehen in das tägliche Arbeiten integriert, wie im Falle von E-Mails oder der Verwendung von gewissen Datenbanken und zentralen Informationsverarbeitungsprogrammen. Das Gleiche gilt auch für Angebote, die sie den Adressat\*innen ohne zusätzlichen Aufwand zugänglich machen können. Bei Letzterem zeigt sich aber, dass die Fachkräfte oftmals nicht über die notwendigen Zeitressourcen verfügen, um den Adressat\*innen alle Angebote zugänglich zu machen, oder es scheitert daran, dass sie den Adressat\*innen nicht die nötigen Grundfähigkeiten oder die nötige Grundausstattung vermitteln können, damit sie von weiterführenden Angeboten profitieren könnten. Den Fachkräften ist die Befähigung der Adressat\*innen wichtig, doch braucht es ein öffentliches und professionelles Verständnis dafür, dass hierfür zusätzliche Zeit und weitere Ressourcen erforderlich sind.

Frau Nancy: ... ich habe mir also auch schon zehn Minuten Zeit genommen und mit den Leuten hingesessen und gesagt „schauen Sie , wenn Sie die Mail so schreiben , dann erhalte ich sie so . ((lachen)) ... aber es ist dann alles eine Frage vo:n Zeitressourcen und liegt es drin . und rein theoretisch gesehen ich denke wenn man in der Sozialarbeit wenn man (.) den einzelnen Themen das Befä- das Befähigen auch in den Vordergrund stellt und ähm (.) methodisch so wertvoll arbeiten kann damit das eben ermöglicht wird ja dann braucht es Zeit ; und dann braucht es . braucht es ein öffentliches und professionelles Verständnis wie viel Zeit was braucht und im Moment ist das einfach ein anderes wo nicht dem methodischen Arbeiten gerecht wird (E\_3/30:03)

### **Kontrastierung durch divergente Position (Gruppe Adler)**

Die Begrenzung und Regelung der Art, wie Fachkräfte gewisse Digitale Medien nutzen sollen, führt in der divergenten Orientierung der Gruppe Adler einerseits zu mehr Professionalisierung (durch Etablierung und Einhaltung von Standards) und dadurch auch zu mehr Schutz aller Beteiligten, sowohl der Fachkräfte als auch der Adressat\*innen. Sie enthält andererseits aber auch das Risiko, an den Adressat\*innen vorbeizuarbeiten, weil sie über gewisse Kanäle, die für sie und ihre Lebenswelt am relevantesten sind, nicht mehr erreicht werden können. Der Orientierungsrahmen zeigt sich auch in Bezug auf die eigene Nutzung Digitaler Medien als divergent. Während ein Teil der Gruppe davon ausgeht, dass sie als Fachkräfte Digitale Medien selbst kennen und nutzen müssen, um die Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen zu verstehen, führt der andere Teil der Gruppe an, dass Beratung im Bereich der Substanzabhängigkeit auch nicht darauf aufbaut, dass die Fachkräfte die Substanzen selbst konsumieren. Es geht in ihrer Wahrnehmung eher um eine analytische Fähigkeit, die notwendig ist, um mit den Kindern und Jugendlichen das Thema Digitale Medien bearbeiten zu können.

Herr Pierre: ähm etwas was mich einfach immer etwas irritiert in dieser Diskussion in der Fachwelt ist ist ähm in fast allen Bereichen ist man sich eigentlich einig dass man ähm sollte ein Wissen haben darüber , zum Beispiel sagen wir Suchtmittel oder neue Drogen wo es gibt ähm aber nirgends sagt man ja das musst du selbst ausprobiert haben und unbedingt mitmachen außer bei den , Sozialen Medien dort ist irgendwie so der Konsens da „ja, da musst du mitmachen als Jugendarbeiter“ ((lachen aus der Gruppe)) oder nur weil es die Jugendlichen machen ((husten der Interviewerin)) und und sonst begnügen wir uns ja auch damit dass wir die beobachten können die Lebenswelten

Frau Salem:

↳aber↳

Herr Pierre:

↳und die

Sachen wo sie machen ähm und da hat man irgendwie das Gefühl man muss sich selbst in die Jugend begeben also oder in die die Nutzungsform eingeben wie es die Jugendlichen machen

Frau Salem: ich verstehe dein Argument aber ich finde es ist nicht das gleiche weil ähm jetzt nur als Beispiel mit den Sozialen Medien oder WhatsApp zum Beispiel ich finde das ist mehr ein Sprachrohr also ähm ein ein Tool zum Kommunizieren und darum find ich kann man es nicht unbedingt vergleichen zum Beispiel mit dem Kiffen (C\_4c/1:22:43)

Der Auftrag, der der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Zusammenhang mit der Aufklärung über Digitale Medien zukommt, könnte auch als Beratungsauftrag bezeichnet werden. Die Erwähnungen über die Art der Gespräche, die zur Risikoverminderung seitens der Kinder und Jugendlichen beitragen sollen, erinnern an formalisierte Gespräche und gehen damit über spontane Tür- und Angel-Gespräche hinaus, die mit dem Setting der Offenen Kinder- und Jugendarbeit assoziiert werden. Die beschriebenen Gespräche müssen systematisch stattfinden, wenn damit der Präventions- und Aufklärungsauftrag wahrgenommen werden soll, der von der Gruppe letztlich verhandelt wird. Gerade angesichts dessen, dass die Offene Kinder- und Jugendarbeit oftmals nur ein relativ wenig ausgeprägtes Beratungsmandat innehat und damit auch nicht über die notwendigen Ressourcen verfügt, entsteht dadurch für die Gruppe ein Spannungsfeld. Sie gehen in ihrem Verständnis der systematisch geführten Gespräche weiter als der Typ *Befähigung/Handlungserweiterung*, der zwar ebenfalls im Rahmen von Beratungsgesprächen auf Digitale Medien eingeht, aber ausschließlich, wenn es von den Adressat\*innen eingebracht wird. Es geht der Gruppe aber nicht um eine spezifische Form von Beratung, die in Bezug auf Digitale Medien etabliert werden müsste, sondern um die Empfänglichkeit, die mittels solcher Gespräche bei den Kindern und Jugendlichen erreicht werden kann.

Frau Jackson: ... sie haben diese Geräte sie haben den Zugriff dazu sie haben womöglich noch Flatrates wo sie ähm Internet uneingeschränkt zur Verfügung haben aber halt mehr so ein wenig das Handling oder was sind Sachen wo ich mich ein Stück weit schützen kann ähm und da sind sie eigentlich schon auch ähm mehrheitlich so ein wenig zugänglich wenn du wirklich in einem Gespräch drin bist oder (C\_3/167-174)

Die beschriebenen präventiven Gespräche haben aber nicht nur eine Ähnlichkeit mit spezialisierten Beratungssituationen, sondern weisen auch einen Zusammenhang mit der Orientierung an Schutz und Kontrolle auf, die im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* wichtig ist. Auch der von der Gruppe verwendete Begriff der Prävention erinnert an Schutz und Gefahrenabwehr, ganz im Gegensatz zu Begriffen der Ermöglichung wie beispielsweise Empowerment. In dieser beschriebenen Intervention geht es also eher darum, die Kinder und Jugendlichen aufzuklären und damit zu schützen, als sie zu befähigen. Diesen Beratungsauftrag reklamieren aber nicht alle Gruppenmitglieder der Adler. Auch in dieser Gruppe gibt es Personen, die die Verantwortung in Bezug auf Schutz und Aufklärung oder überhaupt punkto Digitale Medien eher woanders als beim eigenen Handlungsfeld verorten.

Herr Madison: ... also ich sehe das auch bei den ich sehe das auch bei den ähm bei der Schule angesiedelt ein Stück weit dass man zumindest Inputs machen müsste für Eltern ähm ähm was Handynutzung angeht eben was die Gefahren dabei sind dass es auch Möglichkeiten gibt die Handys zu schützen ähm mit mit entsprechenden Filtern oder so dass das auch nicht verrückt teuer ist ähm und so kommen die Eltern auch wieder ins Gespräch mit ihren Kindern ich denke wir können da nur also ich ich habe da nicht den Anspruch an mich dass ich da jetzt als Jugendarbeiter da riesen flächendeckend kann riesen Prävention oder irgendetwas starten oder oder Aufklärungskampagnen ich kann Gespräch führen ich kann in den Jugis selber vielleicht mal einen Infoinput machen wo ich ich zwanzig dreissig Jugendliche erreiche ... ich glaube es muss über die Eltern gehen ähm dass die mit ihren Kindern ins Gespräch kommen (C\_3/104-124)

Im Vergleich zum Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* wird das Thema Digitale Medien in der Gruppe Adler aber letztlich doch stärker auch in Bezug auf die Möglichkeiten und weniger nur mit Blick auf die Gefahren thematisiert. Der Möglichkeitsraum, der trotz aller Gefahren von der Gruppe Adler gesehen wird, deckt sich mit dem Anspruch der Adressat\*innen, hinsichtlich Digitaler Medien ermächtigt zu werden, der vom Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* formuliert wird. Der Gruppe Adler geht es einerseits darum, die Kinder und Jugendlichen zu schützen und andererseits die Eltern und die Schule als Erziehungsinstanzen durch Schulung zu ermächtigen, den entsprechenden Erziehungsauftrag auch digital wahrnehmen zu können. Betont

wird, dass alle jedoch auf andere Weise in der Verantwortung stehen. Für die Offene Kinder- und Jugendarbeit bedeutet das, dass das informelle Setting der Offenen Kinder- und Jugendarbeit so gestaltet wird, dass sich die Jugendlichen frei fühlen und ihre eigene Realität leben können (was mit gewissen Maßnahmen zur Einschränkung des Konsums Digitaler Medien in Konflikt steht). Dies ermöglicht den Fachkräften wiederum, dass sie die Kinder und Jugendlichen beobachten können. Die Anliegen werden also nicht von den Kindern und Jugendlichen formuliert, sondern von den Fachkräften aus ihren Beobachtungen abgeleitet. Erst durch die Initiierung oder Inszenierung der Fachkräfte kommt es zum Austausch zwischen ihnen und den Kindern und Jugendlichen, sprich zur eigentlichen Intervention. Die Initiierung als Teil der Intervention kann dabei von unterschiedlicher Gestalt sein. Die Strategie der vermeintlichen Inkompetenz in Bezug auf Digitale Medien ist eine mögliche Form. Das Sich-Dumm-Stellen wird demnach dazu genutzt, um mit den Kindern und Jugendlichen in einen Erfahrungsaustausch zu kommen.

Frau Jackson: ... ich persönlich mache es oft so dass ich mir das erklären lasse also ich weiss wohl was Tiktok ist aber dass ich mir das von ihnen erklären lasse und mich dann ein wenig dumm stelle weil sie haben dann das Gefühl hey ja diese alte Schachtel die kommt nicht draus oder die weiss jetzt das halt nicht aber es passiert eigentlich schon mega viel Reflexion ... (C\_3/73-78)

Der Handlungsbedarf hinsichtlich der Verbesserung von Prävention und Aufklärung wird von der Gruppe Adler als dringend eingestuft, die Einflussmöglichkeiten der eigenen Profession indessen als zu gering. Nicht zuletzt deshalb entsteht seitens der Fachkräfte eine gewisse Ohnmacht. Im Vergleich zu den beiden Typen der Basistypik hat die Gruppe Adler eine Vorstellung davon, wie und wo sie ansetzen würden (Prävention, Elternbildung). Gleichwohl werden Orientierungen sichtbar, welche die Zurückhaltung im Handeln erklären respektive legitimieren. Das Thema Digitale Medien ist für die Soziale Arbeit komplex und vielschichtig, weshalb das Ins-Handeln-Kommen schwierig ist, selbst wenn die vermeintlichen Antworten da wären. Es müssen mehrere Instanzen (auch vorgelagerte) an den Handlungen beteiligt sein, was das alleinige Festlegen und Definieren der eigenen Aufgaben und des konkreten Auftrags aus Sicht der Fachkräfte erschwert.

## 7.8 Soziogenetische Skizzen: Inhaltliche Integration der empirischen Erhebungen

Auf der „Suche nach dem genetischen Prinzip, nach dem Modus Operandi, welcher die Alltagspraxis in deren unterschiedlichen Bereichen in homologer Weise strukturiert“ (Bohnsack et al., 2019, S. 34) nähern wir uns der Soziogenese an. Aufgrund der Art, wie sich der Datenkorpus präsentiert, und auf Basis der bisherigen Typenbildung wird es sich allerdings nicht um eine vollständige Soziogenese im klassischen Sinne handeln. Die Rekonstruktion des soziokulturellen Hintergrunds, der die soziogenetische Typenbildung ausmacht, bedeutet vor dem Hintergrund der Gruppe von Fachkräften, die befragt wurde, nämlich nicht das gleiche, wie wenn beispielsweise Gruppen von Schüler\*innen oder Student\*innen befragt worden wären. Gerade bei Berufsgruppen lassen sich die rekonstruierten, konjunktiven Erfahrungsräume nicht unbedingt konsequent „als Träger unterschiedlicher gruppenhafter oder gesellschaftlicher Erfahrungsräume“ (Bohnsack et al., 2019, S. 27) darstellen, weil dieser vor dem Hintergrund der geteilten professionellen Zugehörigkeit anders ausfällt als bei Gesellschaftsgruppen, die keine so starke Ähnlichkeit respektive strukturierenden Elemente teilen. Doch selbst wenn professionelle Erfahrungsräume anders zu beurteilen sind als gesellschaftliche Erfahrungsräume, wie sie beispielsweise Jugendliche teilen, lassen sich doch soziogenetische Überlegungen vor dem Hintergrund unterschiedlicher interaktiver und organisationaler Erfahrungsräume darstellen (siehe dazu auch Kapitel 5.2.4.6). Schließlich kann die Praxis der Sozialen Arbeit vor dem Hintergrund sehr unterschiedlicher Handlungsfelder nicht als eine einheitliche Praxis betrachtet werden, sondern umfasst ganz unterschiedliche Praxen. Nach den minimalen Kontrasten, die die sinngenetische Typenbildung prägten, sind es maximale Kontraste, die im Rahmen der soziogenetischen Überlegungen angeführt werden, sozusagen alle weiterführenden strukturierenden Elemente, die helfen zu verstehen, warum sich die Typen in der rekonstruierten Form präsentieren.

Das dargelegte Orientierungsproblem der Gefahren- und Problemperspektive wurde im Rahmen der sinngenetischen Typenbildung auf Basis zweier Dimensionen unter Einbezug von fünf Fällen zu zwei abgrenzbaren Typen weiterentwickelt. Der Fall, der nicht in einem der beiden Typen aufgeht, wurde im Sinne einer Kontrastierung ebenfalls entlang der gewählten Dimensionen dargestellt. In der Weiterentwicklung der Typenbildung wird es nun also darum gehen, die abstrahierten Orientierungsrahmen und die Typen selbst als strukturierendes Vergleichsmoment zu betrachten. Die Resultate der quantitativen Studie sowie weitere übergeordnete Aspekte, die im Rahmen der theoretischen und empirischen Arbeiten an den Teilstudien

thematisiert wurden, liefern die entsprechenden Anhaltspunkte für diese Form der maximalen Kontrastierung.

### **Wichtigkeit generationaler Aspekte in der Diskussion Digitaler Medien**

Ein strukturierendes Element gesellschaftlicher Erfahrungsräume, das im Rahmen der sinngetischen Typenbildung aufgefallen ist und das oftmals in soziogenetischen Analysen als Vergleichsmoment dient, ist das generationale Element. Es sind zwei generationale Aspekte, die aus dem Material herausgearbeitet werden können, die an dieser Stelle vertiefend betrachtet werden sollen: Das Alter der Adressat\*innen, vor allem im Falle von Adressat\*innen im Kindes- und Jugendalter, und die eigene Generationenzugehörigkeit der Fachkräfte.

Die Verteilung entlang der Basistypik verdeutlicht, dass im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* ausschließlich Organisationen des Arbeitsfeldes *Stationäre Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie Menschen mit einer Behinderung* vorkommen. Genauer genommen sind es zwei Organisationen, die ausschließlich mit Kindern und Jugendlichen zusammenarbeiten. Das Alter der Adressat\*innen spielt in Bezug auf die Positionierung der Fachkräfte respektive der Teams zum Thema Digitale Medien eine entscheidende Rolle. Das zeigt sich in den Orientierungen des Typs *Schutz/Gefahrenabwehr* unter anderem daran, dass sie ihren Auftrag darin sehen, die Kinder und Jugendlichen vor den gefährlichen Einflüssen Digitaler Medien schützen zu müssen. Aufgrund ihrer noch nicht abgeschlossenen Entwicklung sind Kinder und Jugendliche in den Augen der Fachkräfte nicht in der Lage, alles adäquat zu kontextualisieren, was sich innerhalb und durch die Nutzung Digitaler Medien abspielt. Digitale Medien stellen für die Kinder und Jugendlichen deshalb ein Risiko dar. Das verdeutlichen die Fachkräfte unter Bezugnahme von extremen Beispielen aus ihrem Arbeitsalltag. Diese Orientierung teilt auch die Gruppe Adler, die ihrerseits ebenfalls mit Kindern und Jugendlichen zusammenarbeitet, auch wenn die Gruppe sonst nicht im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* aufgeht. Die Betrachtung Digitaler Medien vor dem Hintergrund zu bewältigender Entwicklungsaufgaben hängt nicht zuletzt auch mit dem Erziehungsauftrag zusammen, der in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen eine Rolle spielt. Allerdings ist die Thematisierung Digitaler Medien vor dem Hintergrund des konkreten Erziehungsauftrags, den jede Organisation etwas anders definiert und wahrnimmt, nicht automatisch damit verbunden, dass eine eher bewahrpädagogische Haltung eingenommen werden muss. Zumal auch die Gruppen des Typs *Befähigung/Handlungserweiterung* betonen, dass die Handlungsfelder, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, stärker gefordert sind, sich mit Digitalen Medien auseinanderzusetzen, weil sie für Kinder und Jugendliche eine potenzielle Gefahr darstellen und mit Risiken verbunden sind. In Bezug auf das Alter der Adressat\*innen und

dieser Art der Aktualisierung des Risiko- und Gefahrendiskurses teilen damit die Gruppen, die nicht direkt mit Kindern und Jugendlichen zusammenarbeiten, die Auffassung, dass jüngere Adressat\*innen Schutz benötigen, und sehen darin sogar den Grund, warum sie sich selbst und ihr Handlungsfeld eher aus den medialen Verstrickungen herausnehmen können als Fachkräfte in Handlungsfeldern, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten. Die Fachkräfte, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, können sich insgesamt schlechter aus den lebensweltlichen Mediatisierungsverstrickungen herausnehmen und dessen Geltungscharakter für ihr professionelles Handeln einklammern als ihre Kolleg\*innen, die in stärker formal geprägten, organisationalen Kontexten arbeiten, mit einem weniger lebensweltlich geprägten Auftrag konfrontiert sind und nicht direkt mit Kindern und Jugendlichen zusammenarbeiten.

Nicht nur die Orientierungen in Bezug auf das Alter der Adressat\*innen liefern Hinweise darauf, dass das Thema Digitale Medien mit generationalen Aspekten in Zusammenhang steht, sondern auch die eigene Generationenzugehörigkeit der Fachkräfte. Die Generationenzugehörigkeit spielt vor allem in der persönlichen Positionierung der Fachkräfte zum Thema Digitale Medien eine Rolle. So nutzen die Fachkräfte des Typs *Schutz/Gefahrenabwehr* ihr Alter, um sich selbst von den Nutzungspraktiken der Adressat\*innen abzugrenzen (teilweise, auch wenn sie selbst nur einige Jahre älter sind als die eigenen Adressat\*innen). Bereits in Kapitel 2.3 wurde festgestellt, dass jede Generation über ihre eigenen Digitalen Medien verfügt, die ihrem Zeitgeist entsprechen und durch deren Nutzung sie sich von früheren (oder in diesem Zusammenhang späteren) Generationen abgrenzen. In den Gruppendiskussionen wird deutlich, dass sie nicht nur die Nutzungspraktiken der Kinder und Jugendlichen von den eigenen abgrenzen oder die konkreten Digitalen Medien, die die Kinder und Jugendlichen nutzen, sondern auch die Erfahrungsräume der eigenen Kindheit und Jugend. Die Fachkräfte erinnern sich an die eigene Kindheit und Jugend, die deutlich weniger von Digitalen Medien geprägt war, als es die Kindheit und Jugend ihrer Adressat\*innen heute ist. Diese Art von Abgrenzungserzählung führt spannenderweise auch ein Teil der Fachkräfte des Typs *Befähigung/Handlungserweiterung* an, wenn es darum geht, sich über Digitale Medien und deren Einfluss auf ihr professionelles Handeln Gedanken zu machen. Die Abgrenzungserzählung zur eigenen Kindheit und Jugend, die als sehr anders wahrgenommen wird als die heutigen Erfahrungen der Kinder und Jugendlichen, wird in Betrachtung aller Auswertungen gleichzeitig als Möglichkeit gesehen, wie die Fachkräfte Digitale Medien und deren alltäglichen Einfluss als wichtig und voraussetzungsvoll betrachten können, und als Möglichkeit, wie sie gegenüber Digitalen Medien bis zu einem gewissen Grad kritisch distanziert bleiben können. Den Vergleich mit den Kindern und Jugendlichen von heute können alle nachvollziehen, da alle selbst einmal Kinder gewesen sind, und deshalb

wissen auch alle Fachkräfte mit Gewissheit, dass es heute anders ist als früher. Wobei eine Tendenz festzustellen ist, dass ihr eigenes *Früher* besser war als das *Heute*. Fragen der richtigen, guten Nutzung und der falschen, gefährlichen Nutzung spitzen sich in der Wahrnehmung der Nutzungspraxis der Kinder und Jugendlichen zu. Gerade die Be- und Verurteilung der Nutzungspraxis der Kinder und Jugendlichen von Digitalen Medien liefert den Fachkräften einen Grund, alarmiert und kritisch zu sein, und zwar über die verschiedenen Handlungsfelder hinweg. Es stehen sowohl die Fachkräfte, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, den heutigen Nutzungspraktiken kritisch gegenüber als auch die Fachkräfte, die nicht direkt mit jüngeren Adressat\*innen zusammenarbeiten. Letztere etwas weniger akzentuiert und mit weniger Auswirkungen auf ihr professionelles Handeln, weil sie eben gerade nicht mit Kindern und Jugendlichen als Hauptgruppe zusammenarbeiten. Mit Blick auf soziogenetische Aspekte der eigenen generationalen Zugehörigkeit fallen arbeitsfeldspezifische Unterschiede allerdings geringer aus, als es in Bezug auf den ersten Aspekt, das Alter der Adressat\*innen, oder in Bezug auf die konkrete Nutzung von Digitalen Medien der Fall ist. Die Fachkräfte werden in ihrer Abgrenzungserzählung zur heutigen Generation von Kindern und Jugendlichen insgesamt eher geeint, als dass sie sich als Aspekt der Abgrenzung der einzelnen Typen eignen würde. Sie grenzen sich gegenüber den Nutzungspraktiken von heute ab und führen eigene, andere Erfahrungen ihrer Kindheit und Jugend an, um zu verdeutlichen, wie weitreichend die Digitalen Medien den lebensweltlichen Alltag der jüngeren Generation beeinflussen.

### **Die konstruktive Notwendigkeit Digitale Medien zu problematisieren**

Entlang der Gefahren- und Problemperspektive wurden zwei Typen rekonstruiert. Bei der Rekonstruktion der Typen respektive in der Auseinandersetzung mit dem gesamten Material ist aufgefallen, dass die Gefahren- und Problemperspektive nicht nur in Bezug auf die Rekonstruktion der Typen bedeutsam ist, sondern für die befragten Teams eine Art konstruktive Notwendigkeit in der Auseinandersetzung mit Digitalen Medien darstellt. Während die rekonstruierten Typen verdeutlichen, dass es unterschiedliche Perspektiven sind, die die Teams einnehmen, ist der Umstand, inwiefern es überhaupt so weit kommt, dass sich die Gruppen auf diese spezifische Art und Weise dem Thema Digitale Medien annähern, damit selbstverständlich noch nicht geklärt. Wie und auch warum kommt es zum Orientierungsproblem der Gefahren- und Problemperspektive? Im Rahmen der weiterführenden Typisierung wird festgestellt, dass diese problematisierende Herangehensweise an das Thema etwas mit der Profession Soziale Arbeit an sich zu tun hat. Die Problematisierung Digitaler Medien als gesellschaftliches Problem stellt in gewisser Weise die Voraussetzung dar, eigene professionelle Interventionen und den eigenen Auftrag innerhalb der Profession Soziale Arbeit zu legitimieren. Die Identifikation des



problematischen Gehalts Digitaler Medien ist Teil der Selbstvergewisserung über die eigenen Aufgaben, den eigenen Auftrag, den es zu erfüllen gilt. Die konstruktive Notwendigkeit, Digitale Medien als Gefahr zu betrachten, kann in Rückgriff auf Auftrag und Gegenstand der Sozialen Arbeit durchaus plausibilisiert werden. Digitale Medien können erst zum Wirkungsfeld Sozialer Arbeit werden, wenn sich daran oder darin soziale Probleme offenbaren oder durch sie neue soziale Problemlagen entstehen. Die Benennung der Probleme fällt den Gruppen allerdings nicht leicht und die hier dargestellte Verbindung wird von den Gruppen selbst nicht expliziert. Die etwas diffuse Art und Weise, wie um das Thema Digitale Medien gerungen wird, kann auf der Ebene des Diskursmodus als Ausdruck davon verstanden werden, dass die Teams in der Problematisierung (noch) nicht zu einem Abschluss gekommen sind respektive Schwierigkeiten haben, das Thema überhaupt zu diskutieren. Der Gefahren- und Risikodiskurs Sozialer Arbeit, den die Fachkräfte in Bezug auf Digitale Medien in gewisser Weise aktualisieren, ergibt sich damit aus den generationalen Aspekten, die bereits thematisiert wurden, ebenso wie aus dieser konstruktiven Notwendigkeit, Digitale Medien zu problematisieren.

Auch andere Strukturmerkmale Sozialer Arbeit werden an unterschiedlicher Stelle in den Diskussionen wirksam und in Bezug auf das Thema Digitale Medien reflektiert respektive problematisiert. So werden beispielsweise nicht nur Problemfelder identifiziert (oder Digitale Medien insgesamt als soziales Problem konstruiert), sondern auch bestehende Paradoxien und Antinomien des professionellen Handelns, wie die Gestaltung von Nähe und Distanz in der Zusammenarbeit mit Adressat\*innen, vor dem Hintergrund Digitaler Medien aktualisiert. Außerdem werden Digitale Medien in die Grenzziehungen und Differenzmarkierungen gegenüber den Adressat\*innen und der täglichen Praxis einbezogen. Mit Blick auf die Dimensionen Adressat\*innen und Profession lässt sich nachzeichnen, wie gewisse Strukturmerkmale Sozialer Arbeit in beiden Typen unterschiedlich wirken und unterschiedlich verhandelt werden.

In Bezug auf Nähe und Distanz wird vor allem in den Teams, die der Handlungsfeldgruppe *Arbeit in stark rechtlich geprägten Kontexten* zugeordnet werden können (Gruppen Schwalben und Spatzen), problematisiert, dass Digitale Medien zu einer Vermischung und damit Auflösung von Grenzen führen, auf die sie im Rahmen der Erbringung ihrer behördlichen Aufträge zwingend angewiesen sind. Die Beschaffenheit Digitaler Medien, was Erreichbarkeit betrifft, die neuen Formen von Kontaktmöglichkeiten sowie die Veränderung von Privatsphäre aufgrund von digitaler Öffentlichkeit und die Informalität Digitaler Medien bedrohen die Art der Beziehungsgestaltung und die professionelle Beziehung an sich. Durch die Schaffung von digitalen Angeboten in der Sozialen Arbeit wird zunehmend auf Beziehung von Angesicht zu Angesicht verzichtet (also mehr Distanz geschaffen), was für die Adressat\*innen als negativ

beurteilt wird. Gerade die Beziehung, die sie als Fachkräfte anbieten können, ist für die Adressat\*innen ein zentraler Wert in der Suche nach Hilfe und Unterstützung. Aus Sicht der Fachkräfte wiederum werden die Nähe und die fehlenden Abgrenzungsmöglichkeiten negativ beurteilt, die ermöglicht werden, wenn sie durch Soziale Medien oder Messenger-Dienste für die Adressat\*innen auch privat erreichbar und auffindbar werden.

Beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* ist es die Orientierung an einer starken Trennung der analogen und digitalen Welt, die die Problematisierung des Themas charakterisiert. Die analoge Welt steht in dieser Art der Grenzziehung für die richtige, reale Welt und die digitale Welt stellt im Gegensatz dazu eine virtuelle Scheinwelt dar. Entsprechend werden die Praktiken der Kinder und Jugendlichen in gute, gesunde Praktiken und schlechte, krankmachende Praktiken eingeteilt. Wenn sie in der richtigen, analogen Welt stattfinden, dann handelt es sich um gute, gesunde Praktiken, und wenn sie in der künstlichen, digitalen Welt geschehen, sind es eher schlechte und krankmachende Praktiken. Der Schutz und die Gefahrenabwehr beziehen sich damit stark auf die Abgrenzung und die Kontrolle der künstlichen, digitalen Welt, die die Kinder und Jugendlichen entweder korrumpiert oder die die Integration in die richtige, analoge Welt erschwert. Diese Art von Grenzziehung zwischen analoger und digitaler Welt konnte bei allen drei Teams, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, rekonstruiert werden, wobei sich die Auffassungen in Bezug auf die Umsetzung des Schutzes und in der Art der Gefahrenabwehr unterscheiden. Beim Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* fanden sich teilweise auch Hinweise auf die Grenzziehung zwischen analoger und digitaler Welt, allerdings deutlich weniger ausgeprägt als beim Typ *Schutz/Gefahrenabwehr*.

### **Zu den Nutzungsweisen und den rekonstruierten Orientierungen, die diese prägen**

Eine der Thesen, die den Beginn der vorliegenden Arbeit leiteten, war, dass von eher schwachen Einstellungen gegenüber Digitalen Medien ausgegangen wird, weil es sich um ein neues und wenig emotionales Thema für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit handelt (siehe Kapitel 5.1). Es zeigte sich allerdings bereits beim Antwortverhalten entlang der Einstellungsdimensionen im Fragebogen ein etwas anderes Bild, als ursprünglich angenommen wurde. In den quantitativen Daten zeigte sich eher die Tendenz, dass die Befragten positive Einschätzungen zu Digitalen Medien haben (siehe Kapitel 6.3); gerade was die Einstellung der *Nützlichkeit von Digitalen Medien als Arbeitsinstrument* betrifft. Auch die Gruppendiskussionen erhärteten die Ausgangsthese nicht und spiegelten eher positive Orientierungen wider, wenn es um die Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument ging. Es zeigte sich in den Gruppendiskussionen zudem, dass die Teams teilweise sehr emotional über das Thema Digitale Medien diskutiert

haben, was ebenfalls nicht der ursprünglichen These schwacher Einstellungen entspricht. Gerade die Gruppendiskussion der Adler präsentierte sich sehr emotional und auch gespalten in Bezug auf das Thema. Doch auch die anderen Gruppen standen dem Thema Digitale Medien nicht gleichgültig gegenüber. Am ehesten war es die Gruppe Meisen, die dem Thema pragmatisch und nüchtern gegenüberstand. Wobei die Meisen, wie auch die Schwalben und Spatzen, zu den befragten Fachkräften gehörten, die sich stark an der Nützlichkeit Digitaler Medien orientieren und dafür sogar bereit sind, gewisse Bedenken und Schwierigkeiten, die sie ebenfalls thematisieren, auszublenden, um mit Digitalen Medien arbeiten zu können. Das Bild, das sich aus den tendenziell positiven Einstellungen über die Nützlichkeit Digitaler Medien als Arbeitsinstrument ergibt (Teilstudie eins), sowie aus den positiven Orientierungen, wenn Digitale Medien dazu führen, dass der Arbeitsalltag effizienter wird (Teilstudie zwei), ist damit durchaus ein ähnliches.

Ebenfalls bereits im Rahmen der quantitativen Studie wurde festgestellt, dass Digitale Medien in verschiedenen Arbeitsfeldern unterschiedlich genutzt werden. Allerdings konnten aufgrund der Datenlage keine Strukturen gefunden oder Typen gebildet werden, die diese Unterschiede erklären würden. Vor dem Hintergrund der rekonstruierten Typen ergibt sich bezüglich der Handlungsfeldunterschiede etwas mehr Klarheit. So sind es das Alter der Adressat\*innen und der Formalisierungsgrad der Settings, die die handlungsfeldspezifischen Nutzungsunterschiede maßgeblich beeinflussen. Fachkräfte, die mit jüngeren Adressat\*innen arbeiten und einen starken Lebensweltbezug zu ihren Adressat\*innen herstellen (müssen), können sich sehr viel schlechter aus den Medienverstrickungen herausnehmen und sind direkter und unvermittelter gefordert, sich dem Thema Digitale Medien anzunehmen. Dies geht bis zu einem gewissen Grad auch mit einer erhöhten Mediennutzung einher und das, auch wenn die Fachkräfte keine übermäßige Affinität zu Digitalen Medien aufweisen. Fachkräfte in formalisierteren Settings mit klaren, eher engen rechtlichen Bezügen und Rahmenbedingungen argumentieren teilweise unter Einbezug ihres Auftrags, dass die Nutzung bestimmter Digitaler Medien, allen voran den Sozialen Medien, nicht möglich oder nicht geeignet ist.

Die befragten Teams zeichneten sich im Gegensatz zu den online befragten Fachkräften nicht durch eine spezifische Affinität zum Thema aus. Sie entschieden nicht einzeln, ob sie an der Gruppendiskussion teilnehmen wollen (im Vergleich zur online Befragung), sondern es wurde auf zentraler und/oder übergeordneter Ebene entschieden respektive angeregt, dass das Team an einer Gruppendiskussion zum Thema teilnimmt. Es muss deshalb nicht von einer systematischen Verzerrung der Stichprobe ausgegangen werden wie bei der quantitativen Studie. Abgesehen davon, dass auch die Rekonstruktion der Orientierungen deutlich zeigte, dass es sich

nicht um speziell dem Thema zugewandte Fachkräfte handelte. Es wurde auf Basis der quantitativen Daten allerdings zusammenfassend die These aufgestellt, dass die Affinität für das Thema Digitale Medien entscheidender ist für die Nutzung von Digitalen Medien als soziodemografische Merkmale oder die Ausprägung einer bestimmten Professionalitätsauffassung. Diese These lässt sich deshalb gerade angesichts der nicht deutlich ausgeprägten Affinität respektive der eher zum Ausdruck gebrachten Ambivalenz dem Thema gegenüber durch die qualitative Auswertung der Gruppendiskussionen nicht wirklich vertiefen. In Rückbezug auf die Resultate der quantitativen Daten lässt sich allerdings feststellen, dass die Selbsteinschätzung der eigenen technischen Fähigkeiten bei den Fachkräften grundsätzlich positiv auszufallen scheint, auch wenn keine explizit erkennbare Affinität zum Thema besteht. Denn auch im Rahmen der Gruppendiskussionen wurden eigentlich keine Schwierigkeiten mit Digitalen Medien thematisiert, die auf nicht ausreichende technische Fähigkeiten zurückzuführen gewesen wären. Die Situation präsentiert sich in den Gruppendiskussionen eher so, dass die Fachkräfte davon ausgehen, über mehr technische Fähigkeiten zu verfügen als ihre Adressat\*innen und das über alle Handlungsfelder hinweg. Gewisse Nutzungspraktiken junger Adressat\*innen werden sogar so deutlich abgelehnt, dass es auf Seite der Fachkräfte gar nicht zur Einschätzung kommen würde, dass die technischen Fähigkeiten im Hinblick auf neue oder andere Nutzungsweisen ausgebaut werden müssten. Es zeigt sich im Rahmen der Auswertung der Gruppendiskussionen zudem, dass Digitale Medien vor allem und eher dann genutzt werden, wenn sie als nützlich für das tägliche professionelle Handeln eingeschätzt werden. Damit zeigt sich die gleiche Tendenz, die sich schon in den quantitativen Daten abgezeichnet hat: Die Einschätzung über die Nützlichkeit eines Digitalen Mediums beeinflusst dessen Nutzung. Der Vergleich der Nutzung von Digitalen Medien im Arbeitsbereich und im Privatleben hat in den quantitativen Daten verdeutlicht, dass private Nutzung nicht automatisch zu beruflicher Nutzung führt. Die Integration der Daten beider Teilstudien führt zu einem Bild, das einerseits aufzeigt, dass persönliche Überzeugungen über Digitale Medien die professionelle Nutzung und Nicht-Nutzung Digitaler Medien beeinflussen. Allerdings gibt es Digitale Medien, die grundsätzlich als privat betrachtet werden, weshalb sie für die professionelle Nutzung von vornherein ausgeschlossen werden. Es ist also nicht die private Nutzung Digitaler Medien, die die Nutzung oder Nicht-Nutzung beeinflusst, sondern eher die dahinterliegenden Überzeugungen respektive die Einteilung in Digitale Medien als für den Arbeitskontext *zulässig* oder *nicht zulässig*. Die Einschätzung folgt dabei am ehesten der Einteilung in kommerzielle Digitale Medien, die dem privaten Bereich zugeordnet werden (allen voran die Sozialen Medien), und in spezialisierte Digitale Medien (wie im Falle von Geschäftsmailadressen) oder Fachsoftware (wie beispielsweise eine

Adressat\*innen-Datenbank), die dem beruflichen Bereich zugeordnet werden. Institutionelle Leitlinien und Verfügbarkeiten beeinflussen die Nutzung und Nicht-Nutzung, wie in Kapitel 6.4 bereits als These formuliert, zusätzlich. Fachliche Positionierungen, wie in der online Befragung operationalisiert, konnten nicht in expliziten Zusammenhang gebracht werden mit der Nutzung und Nicht-Nutzung Digitaler Medien. In der Auswertung der Gruppendiskussionen konnte diesbezüglich etwas Kontext für vertiefende und komplexere Thesen generiert werden. So zeigt sich, dass im Erfahrungswissen der Fachkräfte durchaus professionelle Positionierungen zum Ausdruck kommen, allerdings sind diese gleichzeitig mit persönlichen Überzeugungen durchdrungen, so dass die Ausarbeitung fachlicher Positionierungen bereits einer Rekonstruktionsleistung bedarf. Gerade in Bezug auf die handlungsleitenden Orientierungen zur Nutzung und Nicht-Nutzung Digitaler Medien scheinen persönliche Überzeugungen die professionellen Einschätzungen stark zu beeinflussen, gerade weil fachliche Positionierungen teilweise noch nicht vorhanden sind. Unter Einbezug der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit wird deshalb die weiterführende These aufgestellt, dass in Bezug auf Digitale Medien die persönlichen Überzeugungen besonders viel Einfluss erhalten, weil die entsprechenden fachlichen Positionen (noch) fehlen.



## **Weiterführende theoretische Verdichtung**





## 8. Diskussion

In der Darstellung der Resultate von Teilstudie zwei (Kapitel 7.7) sowie der Resultatintegration beider Studien (Kapitel 7.8) werden Themen deutlich, die weiterführender Interpretation bedürfen und Möglichkeiten zur theoretischen Verdichtung bieten. Eine besondere Dichte lässt sich dabei im Thema erkennen, dass für die Fachkräfte die Problematisierung von Digitalen Medien eine Notwendigkeit darstellt, um sich überhaupt mit Digitalen Medien auseinandersetzen zu können. Erst in der problematisierenden Auseinandersetzung, anders gesagt in der Konstruktion von Digitalen Medien als soziales Problem, entsteht für die Fachkräfte in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit die Legitimität, den Themenbereich Digitale Medien im Rahmen ihres Auftrags zu bearbeiten. Wobei die Definition des tatsächlichen Auftrags und die Art, wie dieser bearbeitet werden soll, (noch) nicht Teil dieser problematisierenden Auseinandersetzung sind. Drei Aspekte sind besonders aufgefallen, die in Zusammenhang damit stehen, Digitale Medien zu problematisieren respektive problematisieren zu müssen:

Es konnte in beiden Studien festgestellt werden, dass das Alter der Adressat\*innen, mit denen zusammengearbeitet wird, und die Nutzungsweisen der Fachkräfte in Zusammenhang stehen. Die Nutzungsweisen von Fachkräften, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, unterscheiden sich bis zu einem gewissen Grad von den Nutzungsweisen der Fachkräfte, die mit Adressat\*innen im Erwachsenenalter arbeiten. Mit Blick auf die qualitative Studie konnte vertiefend festgestellt werden, dass die Unterschiede in den Nutzungsweisen mit unterschiedlichen Orientierungsrahmen zusammenhängen und nicht ausschließlich mit anderen Anforderungen, die seitens der jüngeren Adressat\*innen gestellt würden. Fachkräfte, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, thematisieren Digitale Medien demnach anders als Fachkräfte, die mit Erwachsenen zusammenarbeiten. Der Schutz der Adressat\*innen und die Gefahrenabwehr von Digitalen Medien spielen bei den Fachkräften, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, eine übergeordnete Rolle. Das findet auch in den Orientierungsrahmen dieser Gruppen seine Entsprechung. Die Aktualisierung des Gefahren- und Risikodiskurses in Bezug auf das Alter von Adressat\*innen findet allerdings nicht ausschließlich in den Gruppen statt, die direkt mit dieser Adressat\*innengruppe arbeiten, sondern auf abgeschwächte und weniger involvierte Art und Weise auch in den Gruppen, die mit Erwachsenen arbeiten. In Kapitel 8.1 wird dieses Ergebnis vor dem theoretischen Hintergrund des Gefahren- und Risikodiskurses deshalb vertiefend beleuchtet.

In den zusammenfassenden Betrachtungen der Teilstudien konnten weiter verschiedene Strukturmerkmale der Profession Soziale Arbeit erkannt werden, die in Bezug auf das Thema

Digitale Medien auf eine spezifische Art Wirksamkeit entfalten. So werden nicht nur Digitale Medien insgesamt als soziales Problem konstruiert, damit das Thema für die Fachkräfte bearbeitbar wird, sondern es werden auch bestehende Paradoxien und Antinomien des professionellen Handelns, wie beispielsweise die Gestaltung von Nähe und Distanz in der Zusammenarbeit mit Adressat\*innen, vor dem Hintergrund Digitaler Medien aktualisiert. In Kapitel 8.2. werden deshalb die Paradoxien und Antinomien, wie sie in Kapitel 4.2 thematisiert wurden, noch einmal systematisch vor dem Hintergrund des Themas und der Ergebnisse beider Teilstudien diskutiert.

Der dritte Aspekt, dem im Rahmen des Kapitels 8.3 vertiefend nachgegangen werden soll, ist die Orientierung an der starken Trennung der analogen und digitalen Welt, die in den Gruppendiskussionen teilweise aufgefallen ist. Diese Orientierung lässt sich als mögliche Grenzziehungspraktik diskutieren: Die analoge Welt steht für die richtige, reale Welt und die digitale Welt stellt im Gegensatz dazu eine nicht-reale Scheinwelt dar. Inwiefern die Abgrenzung und die Kontrolle der digitalen Welt zum Bestandteil professionellen Handelns wird und warum, wird vor dem Hintergrund aktueller Überlegungen zu Differenzkonstruktionen auf theoretische Anschlussfähigkeit hin geprüft.

## **8.1 Digitale Medien und der Risikodiskurs**

In der Auswertung der qualitativen Daten ist aufgefallen, dass besonders die Teams, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, Digitale Medien als eine Gefahr und ein Risiko für deren Entwicklung diskutieren. Im Rahmen der vorliegenden Überlegungen wird von Gefahr und Risiko gesprochen, weil aus dem empirischen Material dieser Zusammenhang herausgearbeitet werden konnte. Im übergeordneten thematischen Diskurs, der von den Gruppen in den Diskussionen über Gefahren und Risiken Digitaler Medien mehr oder weniger explizit aktualisiert wird, ist allerdings eher vom Risikodiskurs oder von Risikoorientierung die Rede und weniger vom *Gefahrendiskurs*. Zum Verhältnis von Gefahr und Risiko schreibt Hafén (2015), dass Gefahren dann zu bearbeitbaren Risiken werden, wenn sie „in Beziehung zu gegenwärtigen Entscheidungen gesetzt werden können“ (ebd., S. 69). Digitale Medien werden in diesem Sinne von einer Gefahr zu einem Risiko, wenn bereits heute konkrete Präventionsmaßnahmen für einen guten Umgang damit beschlossen werden können, so dass die Kinder und Jugendlichen später keine abhängige oder sonst als negativ bewertete Konsumweise damit entwickeln. Gäbe es diesen Entscheidungsmoment im Hier und Jetzt nicht und wären die Kinder und Jugendlichen potenziellen Folgen hilflos ausgeliefert, blieben Digitale Medien in ihrer Bedeutung einer Gefahr verhaftet. Vor diesem Hintergrund ist es bedeutsam, dass aus den Rekonstruktionen der

Gruppendiskussionen des Typs *Schutz/Gefahrenabwehr* das Wortpaar *Gefahr und Risiko* hervorhebt und nicht nur einer der beiden Begriffe: Während die Fachkräfte dieses Typs bereits gewisse pädagogische Interventionen und professionelle Handlungsweisen beschreiben können, die die Kinder und Jugendlichen in ihrer Entwicklung und im Umgang mit Digitalen Medien unterstützen sollen (was Voraussetzung ist, um Digitale Medien als Risiko zu verstehen), so bleiben doch auch viele Zusammenhänge für die Fachkräfte derart im Dunkeln, dass Digitale Medien zum Zeitpunkt der Befragung vor allem eine Gefahr darstellen, vor deren Folgen entsprechende Ängste bestehen.<sup>192</sup>

Auch in den Gruppen, die nicht direkt mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, wurde diskutiert, dass gerade die Arbeitsfelder mit den Zielgruppen Kinder und Jugendliche besonders gefordert sind, richtige Nutzungsweisen mit Digitalen Medien zu finden, weil die Kinder und Jugendlichen sonst Gefahren ausgesetzt sind, die von niemandem, weder von der Schule noch von anderen Institutionen, ausreichend bearbeitet werden. Das Gefahrenpotenzial Digitaler Medien für Kinder und Jugendliche und damit einhergehende oder zumindest unterstellte Desintegrationsprozesse stellen in den Augen der Fachkräfte allerdings nicht nur eine Gefahr für die Kinder und Jugendlichen dar, sondern letztlich für die ganze Gesellschaft, da diese ja aus den erwachsenen Kindern und Jugendlichen von heute bestehen wird. Diese zum Ausdruck gebrachte Orientierung wird als Bestandteil des Gefahren- und Risikodiskurses gelesen, der in der Sozialen Arbeit schon seit ihren Anfängen immer wieder in veränderter Form geführt wird. Sie reiht sich in eine Risikoorientierung ein, die oftmals spezifisch auf die Situation von Kindern, Jugendlichen, Familien oder dann auf den Bewährungs- und Strafvollzug bezogen wird (vgl. dazu Betz, 2016; Hafen, 2015; Lau, 1989; Lutz, 2017; C. Schmidt, 2021). Im Falle des Jugendalters werden Risiken als notwendiges Element und als Normalitätsanforderung gesehen, die die Jugendlichen im Erwachsenwerden bewältigen müssen (Hongler & Keller, 2015, S. 28). Digitale Medien stellen hingegen ein zusätzliches und von den Fachkräften nicht gut einschätzbares (neues) Risiko für die Kinder und Jugendlichen dar, weshalb sie von den Fachkräften in den Gruppendiskussionen potenziell als gefährlicher wahrgenommen werden als andere Risiken des Jugendalters (wie die Auseinandersetzung mit der eigenen Sexualität oder der Druck, sich durch den Konsum von abhängig machenden Substanzen vor ihren Peers zu beweisen).

---

<sup>192</sup> In der Diskussion der Gruppe Adler, mit der die beiden rekonstruierten Typen kontrastiert wurde, kommt im Vergleich dazu stärker ein Risikoverständnis Digitaler Medien zum Ausdruck. Das passt letztlich dazu, dass diese Gruppe mehr als die anderen beiden Gruppen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, Chancen sieht in den Digitalen Medien. Darauf wird an etwas späterer Stelle im Kapitel noch ausführlicher eingegangen.

Auch aus der Perspektive des Typs *Befähigung/Handlungserweiterung* ergeben sich aufgrund Digitaler Medien, in ihrem Fall für die erwachsenen Adressat\*innen, mit denen sie zusammenarbeiten, mögliche Exklusionsrisiken. Sollte die Befähigung und Handlungserweiterung der Adressat\*innen im Umgang mit und in Digitalen Medien nämlich nicht gelingen, bedeuten Digitale Medien für die Adressat\*innen Sozialer Arbeit grundsätzlich das Risiko, den Anschluss an wichtige gesellschaftliche Entwicklungen zu verlieren. Wenn wir Digitale Medien vor dem Hintergrund Digitaler Ungleichheit betrachten, stellen sie angesichts der umfassenden Nutzungsexpansion des Internets bereits zunehmend ein Exklusionsrisiko dar (siehe dazu Kapitel 2 und 3), was auch von den Fachkräften diskutiert wird. Gerade diese Art der Verknüpfung potenzieller Gefahren und Risiken für die gesamtgesellschaftliche Integration mit einem entsprechenden Auftrag für die Soziale Arbeit, diese Gefahren und Risiken abzuwehren, stellt eine Diskursfigur dar, die nicht neu ist für die Soziale Arbeit. Die Wahrnehmung vom „Verfall zeitgenössischer Integrationsverhältnisse“ wird fast „regelhaft“ (Dollinger, 2013, S. 178) von der Sozialen Arbeit aufgenommen und verbunden mit pädagogischen Gegenmaßnahmen, die diesem entgegenwirken und letztlich zu einer gerechteren Gesellschaft führen sollen. Typisch für wiederkehrende Diskurse und geführte Diskussionen innerhalb, aber auch über die Soziale Arbeit ist dabei, dass gerade „diese historische Kontinuität meistens nicht thematisiert wird. Im Gegenteil wird mit zeitdiagnostischer Ambition in den Debatten selbst jeweils darauf hingewiesen, dass es sich um eine gesellschaftlich *neue* Situation handle, die die Sozialpädagogik vor gänzlich *veränderte* Aufgaben stelle“ (Dollinger, 2013, S. 180). Das Thema Digitale Medien verleitet die Gruppen aufgrund der technischen Aspekte, die tatsächlich neu und in ihrer Entwicklung nicht abgeschlossen sind, vielleicht noch stärker als andere Themen dazu, Verbindungen und Parallelen zu früheren Entwicklungen und Diskursen zu übersehen. Anstatt die historische Relevanz gewisser Diskurse in der Sozialen Arbeit zu berücksichtigen, sieht der „*sozialpädagogische Blick* ... auf besondere Weise auf die Gegenwart, indem er sich auf Schattenseiten einer aktuellen gesellschaftlichen Entwicklung konzentriert“ (Dollinger, 2022, S. 149), um dadurch professionelle Interventionen zu plausibilisieren und zu legitimieren. Diese Art der Betonung der Schwierigkeiten aktueller gesellschaftlicher Entwicklungen, um dadurch den Versuch des eigenen Intervenierens oder auch Nicht-Intervenierens zu rechtfertigen, wird im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* besonders deutlich. Eine sorgsame und kritische Einschätzung dessen, was Zeitdiagnosen für die Soziale Arbeit ermöglichen könnten, wird durch diese tendenziell alarmistische Diskursart aber eher verunmöglicht (Dollinger, 2022, S. 153). Die skandalisierenden und krassen (Einzelfall-)Beispiele, die die Gruppen in ihren Diskussionen anbringen, erinnern an eben diese alarmistische Diskursart. Dollinger (2013) sieht in wiederkehrenden

Kernargumenten der Zeitdiagnosen Sozialer Arbeit eine Steigerungslogik, „der zufolge die Gesellschaft noch stärker individualisiert, pluralisiert, entgrenzt usw. sei als früher, so dass nicht schlicht die gleichen Behauptungen über die jeweilige Gegenwart wiederholt werden“ (S. 181). In sozialpädagogischen Zeitdiagnosen wird die Vergangenheit damit systematisch, argumentativ als (positives) Kontrastbild zur Gegenwart gezeichnet, damit die Gegenwart überhaupt als sozialpädagogische Handlungsaufforderung abgegrenzt werden kann. Diese Form der Argumentation hilft letztlich dabei, dass aktuelle Anlässe gesellschaftlicher Zeitdiagnosen zu Anlässen Sozialer Arbeit werden können. Dies ist auch bei den *Gruppendiskussionen Digitale Medien* der Fall, wenn die Fachkräfte davon sprechen, dass es in ihrer eigenen Kindheit und Jugend ohne die vielen Digitalen Medien einfacher (und deshalb besser) war. Nach Dollinger sollte es allerdings stattdessen darum gehen, bestehende Praxen durch Erweiterungsdiskurse immer wieder neu zu irritieren, um sie neu auszurichten und auf sich verändernde Umstände zu aktualisieren (Dollinger, 2013, S. 180). Im Kontext Digitaler Medien würde das bedeuten, dass kein unreflektierter Gefahren- und Risikodiskurs aufgerufen wird, wie er in seiner verkürzten Weise typisch ist für die Soziale Arbeit. Vielmehr müssten sich die verschiedenen Handlungsfelder durch digitale Entwicklungen produktiv irritieren lassen, um sie zeitgemäß weiterzuentwickeln. Für die Diskussionen der Gruppen kann stattdessen festgestellt werden, dass das Verhalten der Kinder und Jugendlichen in Bezug auf Digitale Medien von den Fachkräften durchaus vor dem Hintergrund verstärkter Individualisierung, gesellschaftlichen Rückzugs und zeitlicher und räumlicher Entgrenzung besprochen und damit negativ konnotiert wird. Doch auch die generationale Abgrenzungserzählung der Fachkräfte in den Gruppendiskussionen könnte so verstanden werden, als dass sie dazu dient, die Vergangenheit als weniger komplexes Idealbild festzulegen, das Motive der Komplexitätssteigerung, der individuellen Überforderung und der Auflösung wichtiger Sozialisationsbedingungen für die Gegenwart zulässt: Digitale Medien werden quasi vor dem Hintergrund der eigenen, einfacheren, schöneren Kindheit und Jugend, die ohne Digitale Medien funktionierte, als Gefahr und Risiko für die heutige Entwicklung konstruiert. Von zentraler Relevanz für dieses Kernargument „ist die Figur des Modernisierungsverlierers, der – v.a. aufgrund desintegrativer Sozialisationsbedingungen – personenbezogener Unterstützung zu bedürfen scheint, da er ansonsten zu dauerhafter Orientierungslosigkeit, Gewalt oder anderem tendieren würde“ (Dollinger, 2013, S. 181).<sup>193</sup> Im Bild des

---

<sup>193</sup> In späteren Veröffentlichungen weitet Dollinger die Überlegungen zu Zeitdiagnosen der Sozialen Arbeit auf den Krisenbegriff aus. „Die Soziale Arbeit erscheint in dieser Hinsicht stets tendenziell überfordert zu sein, denn gegen Modernisierung, den Kapitalismus und dgl. hat sie keine ernst zu nehmenden Mittel. Aber sie positioniert sich gleichwohl als ein Modus der Krisenreaktion. Krisendiagnosen verbinden demnach zeitdiagnostische Problematisierungen mit dem Aufruf zu sozialpädagogischen Interventionen“ (Dollinger, 2021, S. 276). Vor dem Hintergrund seiner Überlegungen lassen sich einige Gemeinsamkeiten im Problem-Risiko-Diskurs wie auch im Problem-Krisen-

*Modernisierungsverlierers* finden sich ebenfalls die teilweise düsteren Bilder wieder, die die Fachkräfte in den Gruppendiskussionen über die Kinder und Jugendlichen zeichnen: Kinder und Jugendliche, die nur noch vor ihren Smartphones und Computern sitzen und Bildern von Gewalt ausgesetzt sind, die sie nicht verarbeiten können, oder, die vor lauter Dauerbeschallung durch Digitale Medien nichts mehr mit sich anzufangen wissen.

Auf Basis des empirischen Materials kann festgestellt werden, dass die Aktualisierung von bestehenden Diskursen im Falle neuer Themen für die Fachkräfte eine gewisse Funktionalität aufweist (aufweisen muss). Gerade wenn es um den Risikodiskurs geht, kann dieser auch als Reaktion der ausdifferenzierten Gesellschaft auf unsichere Zukunftsszenarien verstanden werden und ist in seiner Begriffsbestimmung erst einmal „eine Komponente für notwendige Entscheidungen in der Gegenwart“ (C. Schmidt, 2021, S. 15). Bastian und Schrödter (2015, S. 200) eröffnen eine konstruktive Perspektive auf die Risikoorientierung in der professionellen Urteilsbildung, indem sie aufzeigen, dass das Erkennen von gewissen Risiken dabei hilft, die knappen Ressourcen der Sozialen Arbeit überhaupt an der richtigen Stelle einsetzen zu können. Sofern Digitale Medien nicht aufgrund persönlicher und/oder professioneller Überforderung vorschnell als Risiko abgetan werden, sondern nach erfolgter Analyse gewisse Nutzungspraktiken von besonders Kindern und Jugendlichen als risikohaft eingeschätzt werden, eröffnet die Risikoorientierung den Fachkräften gewissermaßen Handlungsspielraum respektive die Grundlage und Legitimation pädagogisch zu intervenieren und an diesen Stellen Ressourcen einzusetzen oder einzufordern (vgl. dazu Betz, 2016). Der Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* konstruiert den eigenen Auftrag, regulierend einzugreifen und die Kinder und Jugendlichen dadurch vor den Gefahren Digitaler Medien zu schützen, eben aus diesem Aspekt der Risikoorientierung heraus. Denn wie sie verschiedentlich ebenfalls diskutieren, fehlen die Ressourcen eigentlich, um die neuen Aufgaben rund um das Thema Digitale Medien anzugehen. Mit Blick auf die Analyse von Betz (2016) wird allerdings auch deutlich, dass Fachkräfte, aufgrund der Prominenz des Risikobegriffs in politischen Diskursen in Zusammenhang mit Problematiken in Kindheit und Jugend, versucht sein könnten, Digitale Medien vorschnell und verkürzt als Risiko zu verstehen. Betz (2016) zeigt nämlich, dass die Kombination von Kindern und Jugendlichen in Zusammenhang mit dem Label Risiko eng verbunden ist mit der gleichzeitigen Kombination der Themen Krankheit, Gesundheit, Entwicklung und Bildung. Auch in den eigenen Daten fällt auf, dass Digitale Medien in den Diskussionen der Teams, die mit Kindern und Jugendlichen

---

Diskurs erkennen. Allerdings bedienen sich die Gruppen im Rahmen der Diskussionen des Krisenbegriffs nicht, weshalb auf eine Erweiterung der Diskussion auf den Krisenbegriff an dieser Stelle verzichtet wird.

arbeiten, mit genau diesen vier Themen in Verbindung gebracht werden. Digitale Medien werden damit analog den politischen Debatten als Risiko diskutiert. Von einer möglichen Beeinflussung der Fachkräfte durch diese dramatisierende Art des Risikodiskurses kann deshalb mindestens teilweise ausgegangen werden (vgl. dazu Hongler & Keller, 2015, S. 37 ff.). Wie gezeigt werden konnte, hemmt die dramatisierende Perspektive auf Digitale Medien allerdings die Auseinandersetzung der Fachkräfte mit Digitalen Medien als Bereich und Mittel der professionellen Intervention, so dass bestehende Praxen eben nicht irritiert, neu ausgerichtet und auf Basis neuer Umstände aktualisiert werden. Die Art und Weise, wie die Fachkräfte Digitale Medien problematisieren und als Risiko thematisieren, kann zwar insofern als funktional angesehen werden, als dass es die Fachkräfte erst einmal legitimiert, ihre pädagogischen Interventionen auf diesen Bereich zu erweitern. Dysfunktional ist es aber, Digitale Medien pauschalierend als Risiko und als gefährlich einzustufen, was den Blick auf produktive Nutzungsweisen versperren kann. Dies umso mehr, als dass der Risikobegriff gemäß Betz (2016, S. 436 ff.) mit einem Defizitdiskurs einhergeht, der sich auf die Sichtweise der Kinder und Jugendlichen übertragen kann. Auch in den Gruppendiskussionen hat sich teilweise eine negative Sicht auf die Kinder und Jugendlichen gezeigt, vor allem in Bezug auf ihre eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten, sich gesund zu entwickeln. Gerade im Unterschied zum Begriff Defizit beinhaltet der Begriff Risiko aber eigentlich auch den Aspekt einer Chance, „die man bekommt und deshalb nutzen sollte“ (Hongler & Keller, 2015, S. 21), weil der Moment sonst schon wieder vorbei und der schlimmste Fall eingetroffen sein könnte. Dass die Fachkräfte in den Gruppendiskussionen die Chancen Digitaler Medien, die sie teilweise ansprechen, jeweils gleich wieder in ihrem Geltungsbereich und in ihrer Wichtigkeit einklammern, würde bedeuten, dass der Risikoteil Digitaler Medien deutlicher hervorgehoben wird als die damit verbundenen Chancen und gewisse Potenziale in den Praxen der Fachkräfte noch zu wenig genutzt werden. Eventuell wird damit auch die Chance verpasst, den tatsächlichen strukturellen Exklusionsrisiken Digitaler Medien entgegenzuwirken.

Hinzu kommt, dass im aktuellen Risikodiskurs, wie er in der Sozialen Arbeit geführt wird, eine grundsätzliche „Neujustierung der Zielsetzung, des Auftrags und der Erwartungen an Soziale Arbeit“ (Lutz, 2017, S. 289) gesehen werden kann, der sich auch schon in entsprechend veränderten Praktiken und Selbstverständnissen niederschlägt. So bearbeitet die Soziale Arbeit mittlerweile eher soziale Risiken als soziale Probleme, was auch damit einhergeht, dass vermehrt präventive Interventionen als relevant angesehen werden. „Im Unterschied zum Problembegriff verbindet sich mit Risiko zunächst der Aspekt des Akuten, des Dringlichen. Wird ein soziales Problem erst einmal als Risiko wahrgenommen, tritt der Gefährdungsaspekt in den

Vordergrund und mit ihm steigt der Handlungsdruck“ (Hongler & Keller, 2015, S. 21). In der Gruppe Adler wurde dieser Zusammenhang vom Risiko, das Digitale Medien darstellen, und der Notwendigkeit präventiver Maßnahmen aufgrund dieses Risikos recht ausführlich diskutiert. Doch gerade die Veränderung in der Betrachtungsweise *wem geholfen werden muss* zu einer präventiven Betrachtung *wer geschützt werden muss* führt dazu, dass dramatische Einzelfälle zu einem grundsätzlichen Risiko erklärt werden. In den Gruppendiskussionen hat sich das so geäußert, dass die Fachkräfte einen Jugendlichen erlebt haben, der zunehmend in den Digitalen Medien versank, weshalb es nun alle Kinder und Jugendlichen vor einem ähnlichen Schicksal zu bewahren gilt. Der Anspruch an die präventiven Maßnahmen auf Ebene Schule und Eltern ist in der Darstellung der Gruppe recht allumfassend. Diese Art der Umdeutung und Transformation von tragischen Einzelfällen zu sozialen Risiken, die bearbeitet werden müssen, sind in der Argumentation von Lutz (2017, S. 288) zentraler Bestandteil des Kontrolldiskurses und der Sicherheitsgesellschaft von heute und lassen sich in den Themen, wie auch in den Diskursmodi der Gruppendiskussionen teilweise wiederfinden. Wenn etwas als Risiko definiert wird, selbst um damit Ungewissheiten zu kommunizieren, ergibt sich daraus die Notwendigkeit, dieser Einschätzung Kontrollen folgen zu lassen (C. Schmidt, 2021, S. 11). So stehen auch bei den von der Gruppe Adler beschriebenen präventiven Maßnahmen gewisse Kontrollaspekte im Vordergrund. Es sind beispielsweise die Eltern, die in die Lage versetzt werden sollen, bei ihren Kindern gewisse Kontrollsoftware zu installieren. „Die Soziale Arbeit tritt somit zum einen als System in Erscheinung, welches gegen Ordnungsrisiken der Gesellschaft vorgeht und eine Risikominimierung durchführt“ (C. Schmidt, 2021, S. 29).<sup>194</sup> Auf der anderen Seite bleibt die Soziale Arbeit auch in ihrem Unterstützungsauftrag, als Unterstützungssystem, verhaftet, „um die individuellen Risiken der KlientInnen anzugehen, welche durch sozialstrukturelle, ökonomische und technische Prozesse hervorgebracht werden“ (ebd., S. 29).

Eine Problematik, wenn Risiken anstelle von sozialen Problemen bearbeitet werden, liegt in der mit der Risikobearbeitung verbundenen Logik von Ursache- und

---

<sup>194</sup> C. Schmidt (2021, S. 28) meint historisch gesehen vor allem die Kategorisierung von Personengruppen, wenn sie von Ordnungsrisiken für die Gesellschaft spricht. Problemgruppen (oder auch der noch stärker negativ konnotierte Begriff der Randgruppen) werden in gewisser Weise als Risikogruppen behandelt, die mit der Verursachung einer unsicheren Zukunft in Verbindung gebracht werden können. Hongler und Keller (2015, S. 25) verweisen in einer ähnlichen Argumentation auf die Unterscheidung von Gruppen, die „at risk“ sind oder „a risk“ darstellen, und die damit verbundenen unterschiedlichen normativen Setzungen, die aus einer solchen Einschätzung hervorgehen. Beide Argumentationsfiguren verweisen auf die Schwierigkeiten, die sich für die so dargestellte Gruppe ergeben, gerade wenn sie als Gruppe nicht mehr vorwiegend ‚at risk‘ sind, sondern zu ‚a risk‘ werden. Für die Kinder und Jugendlichen mit ausgeprägter Nutzung von Digitalen Medien bedeutet das, dass sie entweder geschützt und unterstützt werden müssen, wenn sie ‚at risk‘ sind, oder dass die Gesellschaft vor ihnen geschützt werden muss, wenn sie ‚a risk‘ darstellen.



Wirkungszusammenhängen<sup>195</sup>, weil in dieser Logik grundsätzliche Strukturmerkmale Sozialer Arbeit zu wenig Beachtung finden (Lutz, 2017, S. 294). So ist im Kern der Struktur Sozialer Arbeit eigentlich das Technologiedefizit verortet, das dem Umstand Rechnung trägt, dass im Rahmen pädagogischer Interventionen, auch bei methodischer Planung und einem Vorgehen entsprechend allen Regeln der Kunst, trotzdem kein garantiertes Resultat erwartet werden kann. Dafür gibt es in jeder Ausgangslage Sozialer Arbeit zu viele (soziale) Faktoren, die sich nicht auf voraussehbare Weise beeinflussen lassen. Wird hingegen ein Risiko festgestellt, evoziert dies zwangsweise eine Handlung und legitimiert diese zugleich, ohne den eigentlich zum professionellen Handeln dazugehörigen Prozess der ungewissen, teilweise auch zeitaufwändigen Problemdeutung. Die Deutung Digitaler Medien in der Logik eines Risikos führen in gewisser Weise dazu, dass in den Arbeitsfeldern, in denen mit Kindern und Jugendlichen gearbeitet wird, diese davor geschützt werden müssen und das vor dem Hintergrund eines starken Handlungsdrucks. Werden Digitale Medien zu engführend als Risiko betrachtet, bleibt eigentlich kein Raum in gesellschaftliche Aushandlungsprozesse einzusteigen und unterschiedliche Problemdeutungen Digitaler Medien zuzulassen oder zu entwickeln. Digitale Medien werden in der Deutung als Risiko und dem damit verbundenen Handlungsdruck in ihrer Nutzung und Wirkung zu negativ verstanden, was bedeutet, dass die damit zusammenhängenden Chancen, wie schon an vorderer Stelle angemerkt, nicht gesehen werden. Letztlich lässt sich die herausgearbeitete Ambivalenz zwischen Befähigung und Gefahrenabwehr auch auf den strukturellen Kern der Professionsanforderungen zurückführen, welche in Kapitel 8.2 aufgenommen und weiterführend diskutiert werden.

---

<sup>195</sup> Der Risikobegriff wird in dieser Logik zur Kommunikation von Wahrscheinlichkeitszusammenhängen und Berechnungen genutzt, um die noch nicht eingetretene Zukunft planbarer zu machen (vgl. dazu C. Schmidt, 2021, S. 11). Es geht darum, die bestmögliche Entscheidung zu treffen, um Misserfolge oder Fehlverhalten zu verhindern. In einer verkürzten Version des Risikobegriffs wird damit oft eine Ursache-Wirkungslogik assoziiert, auch wenn Autor\*innen teilweise sehr genau auf die Wahrscheinlichkeitslogik verweisen, die verkürzte Ursache-Wirkungszusammenhänge ausschließen würde (vgl. dazu Bastian & Schrödter, 2015; C. Schmidt, 2021).

## 8.2 Digitale Medien und die Paradoxien und die Antinomien des professionellen Handelns

Wie in Kapitel 4.2 aufgezeigt wurde, bedeutet professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit immer auch die Bearbeitung von Paradoxien und Antinomien, die die Praxen Sozialer Arbeit ausmachen und bedingen. Gewisse Paradoxien und Antinomien sind in Bezug auf Digitale Medien in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und in Anbetracht der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit besonders bedeutsam, weshalb sie in der Folge vertieft diskutiert werden sollen.

Abschließend von Kapitel 8.1 wurde festgestellt, dass die Thematisierung von Digitalen Medien als Risiko einen gewissen Handlungsdruck erzeugt, der dazu führt, dass notwendige Überlegungen als Teil professionellen Handelns nicht mehr angestellt werden und die Gefahr, einer verkürzten Ursache-Wirkungs-Logik zu folgen, zunimmt. Mit der Umdeutung von sozialen Problemen als soziale Risiken ist zudem eine verstärkte Kategorisierung verbunden. Wenn C. Schmidt (2021, S. 13) feststellt, dass Kategorisierungen und Klassifikationen von Adressat\*innen anhand formalisierter Risikoanwendungssysteme über alle Bereiche der Sozialen Arbeit vermehrt vorgenommen werden, dann ist dies im Kontext einer zunehmenden Digitalisierung von großer Bedeutung. Basierend auf aktuell verfügbaren Daten werden bestimmte Problemkonstellationen als größeres oder geringeres Risiko eingeschätzt, was wiederum Einfluss darauf hat, wie und vor allem wie rasch gehandelt wird. Der subjektive Leidensdruck seitens der Adressat\*innen verliert in der Situationsanalyse damit an Bedeutung. Diese Tendenz der Kategorisierung und Klassifikation wird mit den Möglichkeiten der Datensammlung auf Basis Digitaler Medien respektive im Zuge von Big Data zunehmen und vermutlich ganz neue Dimensionen annehmen, weil Risikoanalysen durch die automatisierte Datenanhäufung stark begünstigt werden. Bereits jetzt lässt sich feststellen, dass Datensammlungen auch außerhalb ihres eigentlichen Verwendungszwecks anderen Bereichen zur Datenauswertung zugänglich gemacht werden (beispielsweise im kommerziellen Weiterverkauf von Daten aus Sozialen Medien an Werbeunternehmen). Auch im Rahmen von Risikoanalysen muss davon ausgegangen werden, dass zweckentfremdete Daten in die Analyse einfließen, was wiederum negativen Einfluss hat auf die Datenqualität der Risikoanalysen (vgl. dazu Paradoxie 1 und 2 gemäß Schütze, 2021, S. 247; siehe Kapitel 4.2). Die Themen Dateneigentum, Datensicherheit und Datenschutz werden auch in den Gruppendiskussionen auf unterschiedliche Weise immer wieder angesprochen. Im Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* werden die Themen nicht zuletzt deshalb problematisiert, weil große Teile der täglichen Praxen auf umfangreiche Datenbanken angewiesen sind respektive über diese abgewickelt werden. Die Tatsache, dass sie punkto sichere Infrastruktur

auf vorgelagerte Stellen und politische Entscheidungsgremien angewiesen sind, die die Wichtigkeit von beispielsweise verschlüsselten E-Mailprogrammen nicht einzusehen scheinen, um Daten ausreichend abzusichern, verunsichern die Fachkräfte respektive hindert sie daran, den eigenen Auftrag im Themenbereich formulieren und umsetzen zu können.

Die Tendenz Fälle, Probleme und letztlich Adressat\*innen zwecks besserer Orientierung und rascherer Handlungsfähigkeit zu kategorisieren und damit nicht-standardisierbare Ausgangslagen unzulässig zu vereinfachen (Paradoxie 1 Schütze, 2021, S. 247), wird durch die neuen Möglichkeiten Digitaler Medien tendenziell verschärft. Auch die inhaltlich ähnlich formulierte Subsumtionsantinomie, wie sie Helsper (2016, S. 55) konzeptualisiert, sollte vor dem Hintergrund der Möglichkeiten Digitaler Medien, Daten anzuhäufen und auswertbar zu machen, systematisch in Diskussionen rund um die Nutzung eben dieser miteinbezogen werden. Es scheint zudem viel einfacher, Prognosen über Fall- oder Projektverläufe zu treffen, angesichts potenziell verfügbarer Daten, die in der gesellschaftlichen Wahrnehmung als objektive Fakten präsentiert werden. Obwohl deren Herkunft und Richtigkeit letztlich nicht abschließend verifizierbar sind und sich deshalb die empirische Basis nicht per se klarer präsentiert. Die Möglichkeit Daten zu erfassen und für die unterschiedlichsten Verwendungszwecke auszuwerten, wird allerdings vermutlich nicht nur Tendenzen verstärken, Fälle zu kategorisieren oder Fallverläufe zu prognostizieren. Auch Paradoxie fünf (Schütze, 2021, S. 247), die Berücksichtigung professioneller Ordnungs- und Sicherheitsaspekte vor der Entscheidungsfreiheit der Adressat\*innen, wird akzentuiert, wenn wir uns vorstellen, dass wir zwecks Urteilsbildung und Diagnosen als Fachkräfte künftig auf die Mithilfe von Digitalen Medien zurückgreifen können. Es soll an dieser Stelle nicht der reflektierte Einsatz von Diagnostik-Tools infrage gestellt werden, wie sie teilweise im Kinderschutz schon zur Anwendung kommen. Es soll lediglich dargestellt werden, dass sich schwierige Fragen, die sich rund um die Verwendung von Diagnostik-Tools in bestimmten Handlungsfeldern bereits stellen, innerhalb der gesamten Profession Soziale Arbeit thematisiert werden müssen, angesichts der gesteigerten Möglichkeiten, verfügbare Daten auch diagnostisch zu verwenden. In Anbetracht der bisher theoretisch thematisierten Paradoxien und Antinomien des Handelns lässt sich festhalten, dass Digitale Medien und die damit verbundenen vielfältigen Möglichkeiten Daten zu erheben, zu verwenden und auszuwerten, besagte Paradoxien und Antinomien in der Tendenz verstärken und eine gewisse Gefahr besteht, deutende und verstehende Zugänge zu Adressat\*innenanliegen zu vernachlässigen: „Analysis of systems for risk assessment describes the increasing deployment of digital technologies that reduce human life to numbers, that marginalise the meaningful narrative access to the situation by those affected and that increasingly allow decisions to be driven by algorithms, rather than by

specialised professionals“ (Steiner, 2021, S. 3360). Angesichts der Themen rund um Datensicherheit und Datenschutz, die in den Gruppendiskussionen im Vordergrund stehen, muss allerdings festgehalten werden, dass die Fachkräfte mit grundlegenden Fragen dazu beschäftigt sind und ihrerseits viele Unsicherheiten damit verbunden sind. Die Reflexion der ohnehin komplexen Wechselwirkungen der Paradoxien und Antinomien des Handelns, die durch datengesteuerte Prozesse verschärft werden, ist in diesem Sinne daher noch gar nicht in der Auseinandersetzung der Fachkräfte erkennbar.

Mit Blick auf Studien der verwandten Profession der Pädagogik lässt sich festhalten, dass Digitale Medien bestehende Praxen unterstützen respektive in diese integriert werden und nicht per se neue Praxen hervorbringen. Grundsätzlich gilt also, „dass die digitalen Medien von den Lehrkräften primär in einer Art und Weise eingesetzt werden, die bestehende Unterrichtspraxen unterstützt und bewahrt“ (Brüggemann & Welling, 2009, S. 1). Eine weitere Studie zum Thema, allerdings zwölf Jahre später, schließt an die Ergebnisse der Untersuchung aus 2009 an und kommt zu einem ähnlichen Schluss (Wolf & Thiersch, 2021). Das bedeutet, dass auch neue Nutzungsweisen und neue mediale Möglichkeiten letztlich mit bereits bekannten Praxen in Verbindung gebracht und in diese integriert werden. Das professionelle Handeln verändert sich also auch vor dem Hintergrund neuer Medien nicht grundsätzlich und strukturelle Gegebenheiten, die das professionelle Handeln prägen, behalten ihre Gültigkeit auch vor dem Hintergrund neuer (Digitaler) Medien. Im Gegenteil kommen die Autor\*innen in der neueren Studie zum Schluss, dass „mit dem Versuch einer ‚technologischen Lösung‘ und Modifikation unterrichtlicher Handlungsprobleme ... die Komplexität und Kontingenz des Unterrichts“ verlagert und verschärft werden und damit „paradoxe Weise die antinomisch verfasste Struktur pädagogischer Sozialität“ (Wolf & Thiersch, 2021, S. 1) konsolidiert wird. Neben den bisher thematisierten Paradoxien, die unter anderem Standardisierungs- und Kategorisierungstendenzen in der Sozialen Arbeit betreffen, und dem vorläufigen Schluss, dass Paradoxien und Antinomien des Handelns durch Digitale Medien eher aktualisiert und nicht etwa aufgelöst werden, überrascht das Resultat zur Unterrichtspädagogik nicht. Darin kommt ebenfalls zum Ausdruck, dass paradoxe, antinomische Aspekte des täglichen Handelns durch Digitale Medien beeinflusst und tendenziell verschärft werden, selbst wenn die Nutzung der eingesetzten Medien eigentlich auf die Entschärfung gewisser analoger Schwierigkeiten gezielt hätte. Diese Erkenntnis der Komplexitätssteigerung und Verlagerung respektive Verschärfung der paradoxen und antinomischen Struktur des Handelns wird im Rahmen des medienpädagogischen Diskurses in der Sozialen Arbeit ebenfalls diskutiert (vgl. dazu Helbig, 2014; Lange & Klimsa, 2019). Sie findet in den Orientierungen der Fachkräfte insofern Entsprechung, als dass aufgrund der gesteigerten

Komplexität und den vielen Unsicherheitsfaktoren eine gewisse Ablehnung erkennbar wird, bestimmte Digitale Medien, wie beispielsweise Soziale Medien oder Messenger-Dienste, tatsächlich im täglichen Handeln zu nutzen. Es zeigt sich, dass der Geltungscharakter Digitaler Medien im täglichen Handeln tendenziell eingeklammert wird und die eher bewahrpädagogische Haltung in Form von Nicht-Nutzung zum Ausdruck gebracht wird. Die in den Gruppendiskussionen geäußerten Aussagen über die besseren Fähigkeiten der Fachkräfte im Umgang mit Digitalen Medien, die sich auch in der guten Selbsteinschätzung der eigenen technischen Fähigkeiten in Teilstudie eins wiederfinden, passen dabei nicht ganz zu den bewahrpädagogischen Haltungen, die im Falle der Fachkräfte teilweise legitimieren, dass Digitale Medien nicht genutzt werden. Paradoxie vier (Schütze, 2021, S. 247), die Asymmetrie aufgrund des Mehrwissens seitens der Fachkräfte, muss damit ebenfalls in die Reflexion der akzentuierten Paradoxien miteinbezogen werden. Kompetenzen im Umgang mit Digitalen Medien sind angesichts derer steigenden Wichtigkeit zwar grundlegend, aber wenn im Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* die Orientierung zum Tragen kommt, Adressat\*innen befähigen zu wollen, eröffnet sich in der Tendenz auf Ebene der Kompetenzen im Umgang mit Digitalen Medien erstmal eine weitere asymmetrische Ebene in der Zusammenarbeit von Fachkräften und Adressat\*innen, da Fachkräfte in ihren Augen über relevantere Kompetenzen verfügen als ihre Adressat\*innen. Die Fachkräfte reklamieren damit einerseits die notwendigen Kompetenzen im Umgang mit und in Digitalen Medien für sich, um andererseits durch die immer wieder aufscheinende Einklammerung des Geltungsbereichs Digitaler Medien auch darüber zu entscheiden, wann Digitale Medien im professionellen Handeln überhaupt eine Rolle spielen und genutzt werden.

Das „pädagogische Grunddilemma“ (Schütze, 2021, S. 247), das in Paradoxie sieben zum Ausdruck kommt, könnte sich angesichts zunehmender Ungleichheiten auf Ebene asymmetrischer Kompetenzen ebenfalls akzentuiert zeigen. Wir stellen uns vor, dass Adressat\*innen entweder Digitale Medien nicht selbstständig nutzen können, weil ihnen die nötigen Kompetenzen fehlen oder weil sie nicht einmal über die notwendigen Zugänge verfügen. Dadurch werden stellvertretende Handlungen, die nur noch über Digitale Medien möglich sind (was die vielen Beispiele zu Finanz- und Postangelegenheiten verdeutlichen, die in den Gruppendiskussionen genannt wurden), zunehmen, was die Adressat\*innen potenziell unselbstständiger und von den Fachkräften abhängig macht. Diese Problematik zeigte sich in den Gruppendiskussionen der Spatzen und Schwalben deutlich. Um sich aber von überbordenden Ansprüchen und zunehmenden stellvertretenden Handlungen zu entlasten und zu komplexen Anforderungen auszuweichen, wehren die Fachkräfte einen eigenen Auftrag in Zusammenhang mit Digitalen Medien deshalb eher ab und weisen ihn an die Soziale Arbeit im Allgemeinen oder an politisch vorgelagerte Stellen

zurück. Selbst wenn es in diesen Gruppendiskussionen um die Befähigung und Handlungserweiterung geht, werden die Kompetenzen seitens der Adressat\*innen in Bezug auf die eigenen professionellen Praxen eigentlich vorausgesetzt und Digitale Medien werden als etwas Privates dargestellt, für das die Adressat\*innen selbst zuständig sind. Das pädagogische Grunddilemma zeigt sich damit eher in seiner Umkehrvariante und es wird Autonomie und Selbstständigkeit zugeschrieben, wo die Voraussetzungen dafür noch gar nicht geschaffen wurden (Helsper, 2016, S. 57).

Aus beiden Teilstudien ging hervor, welche Wichtigkeit Digitale Medien im organisationalen Arbeitsalltag haben. So waren es in der quantitativen Teilstudie die Häufigkeit in der Nutzung medienähnlicher Arbeitsprogramme oder die Häufigkeit in der Nutzung von E-Mails, die diesen Umstand verdeutlichen, und in der qualitativen Studie kam die Wichtigkeit bereits aus den Eingangspassagen der Gruppendiskussionen heraus. Mit den Organisationen als Notwendigkeit, professionelle Arbeit erbringen zu können, und gleichzeitig als Kontrollinstanz, „die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien und Machtausübung erzeugt“ (Schütze, 2021, S. 248–249), kann erahnt werden, welchen Einfluss Digitale Medien auf Paradoxie neun nehmen. Diese Organisationsantinomie, wie sie Helsper (2016, S. 57) beschreibt, betrifft die organisatorische Strukturierung und Entlastung durch formale Routinen und Regeln, die die Offenheit und Autonomie der Ausgestaltung der Interaktionsbeziehung begrenzen. Gerade der Zeitgewinn und/oder andere Effektivitätskriterien werden Digitalen Medien oftmals zugeschrieben, was wiederum zu mehr Erfassung, Kontrolle und andere direkte oder indirekte Schwierigkeiten für die Offenheit professionellen Handelns führt. Auch in der bereits erwähnten Unterrichtsforschung wurde sichtbar, „dass der Einsatz digitaler Tools in der Unterrichtspraxis sowie auf Ebene der Akteurinnen und Akteure, insbesondere bei Lehrpersonen, die effiziente Gestaltung der sozialen, zeitlichen und räumlichen Dimensionen der Interaktionsorganisation im Unterricht zum Ziel hat“ (Wolf & Thiersch, 2021, S. 6). Gewisse Vorstellungen von Effizienz sind mit Digitalen Medien grundsätzlich verbunden, selbst wenn sie sich dann in der Zusammenarbeit nicht so bewahrheiten, wie angenommen wurde (Wolf & Thiersch, 2021, S. 8). Auch in Bezug auf Praxen der Sozialen Arbeit kann davon ausgegangen werden, dass durch den Einsatz von Digitalen Medien Effizienz- und Effektivitätsanforderungen nicht gelöst, sondern sich die Diskussionen darum verschoben werden und an anderer Stelle wieder auftauchen. So wurde in den Gruppendiskussionen beispielsweise thematisiert, dass die Fachkräfte bereit sind, Digitale Medien zu nutzen, wenn sich dadurch ihr Arbeitsalltag erleichtert, wofür auch Beispiele genannt werden konnten. Gleichzeitig wurde an anderer Stelle aber zum Ausdruck gebracht, dass sie davon ausgehen, dass die zunehmende

Nutzung von Digitalen Medien zeitintensiv ist. Die Nutzung Digitaler Medien verkürzt damit die Zeit der Fachkräfte, die sie mit Adressat\*innen im direkten Kontakt verbringen können, was wichtig wäre, weil der wahre Wert ihrer Arbeit eigentlich darin besteht. Doch nicht nur auf Ebene von organisationalen Kontrollen und Effektivitätsansprüchen werden die Eigenschaften Digitaler Medien diskutiert. Auch auf Ebene von hoheitsstaatlichen Aufgaben (was Schütze, 2021, als Paradoxie zwölf thematisiert) erweitern Digitale Medien die Möglichkeiten für mehr staatliche Ordnung durch Kontrollen und Routinen. Auch das geht potenziell auf Kosten der einzelnen Adressat\*innen und ihren individuellen Anliegen. Mit mehr Kontrollen und dadurch einfacher installierten Sanktionsmöglichkeiten wird die Machtposition stärker, in welcher sich die Fachkräfte ohnehin bereits befinden. Paradoxie 14 bei Schütze (2021) oder die Symmetrie-antinomie bei Helsper (2016) werden durch den Einsatz Digitaler Medien vermutlich ebenfalls akzentuiert, weil die zusätzliche Ungleichverteilung der Machtmittel das professionelle Handeln noch mehr für Machtmissbrauch in verschiedenen Formen anfällig werden lässt.

Es kann abschließend festgestellt werden, dass Digitale Medien das professionelle Handeln auf den ersten Blick stark beeinflussen und viele neue Möglichkeiten bieten. Die grundsätzlichen Paradoxien und Antinomien des Handelns und die Strukturmerkmale, in denen die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit eingelassen sind, werden durch Digitale Medien allerdings nicht grundlegend verändert, sondern kommen aktualisiert und akzentuiert zum Vorschein. Diese Feststellung soll allerdings nicht im Sinne „enttäuschter Optimierungs- und Transformationswirkungshoffnungen“ (Wolf & Thiersch, 2021, S. 17) verstanden werden, sondern als Grundlage der Analyse des empirischen Ist-Zustands. So sind auch die Probleme professionellen Handelns nicht per se digital oder analog, sondern in den strukturellen Merkmalen der Profession und des professionellen Handelns eingelassen. So gesehen, ist auch notwendig festzuhalten, „that problems and potentials of digital infrastructures, applications and usages often inextricably coexist. The double face of digital transformation is thus also reflected in social work“ (Steiner, 2021, S. 3361). Ebenso wie Paradoxien des Handelns nicht gelöst werden können, sondern in einer reflexiv-institutionalisierten Praxis steter Bearbeitung bedürfen, ist auch die Nutzung Digitaler Medien in der Praxis der Sozialen Arbeit nicht einfach so festzulegen. Im Gegenteil muss die Nutzung Digitaler Medien in die selbstverständlich reflexiv-institutionalisierte Praxis eingebaut werden, und zwar weder vor dem Hintergrund überzogener Effizienz- oder Effektivitätsanforderungen noch per se mit der Befürchtung, dass die Interaktion und das soziale Miteinander dadurch obsolet werden könnten. Standardisierungsprozesse als Herausforderung professionellen Handelns gehen weiter zurück als die Digitalisierung der letzten Jahrzehnte und beginnen bereits mit der Bürokratisierung und Professionalisierung der

Handlungsfelder der Sozialen Arbeit. Sie stehen in Zusammenhang mit der strukturellen Grundspannung von Hilfe und Kontrolle. Überlegungen zur Adaption dieser Grundspannung vor dem Hintergrund digitaler Anforderungen sollten entsprechend in die Innovation professionellen Handelns einbezogen werden (Steiner, 2021, S. 3364). Die Ausführungen des vorliegenden Kapitels betonen damit die Innovationsnotwendigkeit professioneller Praxen und das Potenzial, das dazu auch aus Digitalen Medien gewonnen werden kann. Allerdings präsentiert sich die Situation nach Auswertung beider Teilstudien eher so, als dass die Fachkräfte den Innovationsbedarf des professionellen Handelns eher als etwas betrachten, dass sie zusätzlich zu allen anderen organisationalen Anforderungen und Anforderungen der Adressat\*innen zu leisten haben. Technikinnovationen allein werden nicht ausreichen, um den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen zu begegnen. Auch das Handeln muss Innovation erfahren respektive vor dem Hintergrund der Technikinnovation reflektiert und weiterentwickelt werden. Die Frage, wie die Profession Soziale Arbeit respektive die Fachkräfte dieser Profession es schaffen können, ins Gestalten eben dieser Innovationen zu gelangen, muss an dieser Stelle allerdings offenbleiben. Ein starkes Akteur\*innenverständnis wurde in den rekonstruierten Orientierungsrahmen nämlich nicht ausgemacht. Dazu wurde die Verantwortung für Innovationen, auch im Bereich des professionellen Handelns, zu sehr an andere Professionen und vorgelagerte Stellen respektive in jeweils andere Handlungsfeldern abgegeben.

### **8.3 Digitale Medien und neue Differenzkonstruktionen**

Die Orientierung an der starken Trennung der analogen und digitalen Welt, die in den Gruppendiskussionen teilweise aufgefallen ist, stellt den letzten inhaltlichen Punkt dar, dem im Rahmen der vorliegenden Diskussion nachgegangen werden soll. Dieses Narrativ einer rigorosen Trennung der analogen und digitalen Welt überrascht etwas, weil es so in dieser Form auf Basis der theoretischen Vorannahmen und Thesen der vorliegenden Arbeit nicht angenommen wurde. Im Gegenteil wurde einleitend eher der Argumentation gefolgt, dass die analoge und die digitale Welt zunehmend verschmelzen und die daraus entstehende hybride Lebenswelt kaum noch in der Dualität von analog und digital verstanden werden kann. Einzig der Umkehrschluss der einleitenden Argumentation, dass, wenn Grenzen zwischen Digitalität und Realität zunehmend verschwimmen, diese vielleicht auch neu gezogen werden müssen, ist in der Ausarbeitung von Digitalen Medien als Teil professionellen Handelns (siehe Kapitel 4.3) ein erstes Mal sichtbar geworden. Das Grenzziehungsmuster, das in einigen Teams sehr pointiert bedient wurde, geht also in diesem Sinne von einer Andersartigkeit beider Welten oder auch Räume aus, die klar getrennt werden müssen. Die analoge Welt steht in der Art der Grenzziehung der befragten



Gruppen für die richtige, reale Welt und die digitale Welt stellt im Gegensatz dazu eine falsche Scheinwelt dar. Diese Art der Grenzziehung fiel vor allem in den Teams auf, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, also im Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* und in der Gruppe Adler.

In den Gruppen, die mit Erwachsenen arbeiten, respektive im Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* findet diese Art der Grenzziehung nur in abgeschwächter Form statt. Allerdings werden auch in diesen Gruppen Grenzziehungen diskutiert, die in Zusammenhang stehen mit Digitalen Medien und der eigenen Abgrenzung davon. Im Anschluss an die Überlegungen zur möglichen Risikohaftigkeit von Digitalen Medien (Kapitel 8.1) zeichnet sich damit ein Argumentationsmuster ab, das von Dollinger (2013, S. 180) als Auseinandersetzung mit der vermeintlichen Entgrenzung sozialer und pädagogischer Verhältnisse diskutiert worden ist: Bisher eindeutige Grenzziehungen erodieren und machen besondere sozialpädagogische Gegenmaßnahmen nötig. In diesem Sinne stellen Digitale Medien eine Bedrohung dar für etablierte soziale Grenzziehungen, die die Soziale Arbeit und entsprechende Maßnahmen erst auf den Plan rufen. Mit Blick auf das Material wären beispielsweise die veränderten sozialen Beziehungen und Identitätsprozesse, die stetige Verfügbarkeit aufgrund Digitaler Medien sowie die Vermischung von privaten und beruflichen Bereichen zu nennen, die von den Fachkräften unter der Referenz auf notwendige Grenzen diskutiert werden. Teilweise auf Ebene des expliziten Wissens, teilweise auf Ebene des Dokumentsinns. Die Dauervernetzung sowie die Dynamiken der Hybridisierung von Raum- und Zeitstrukturen lassen tradierte Grenzen zwischen Zonen von Privatheit und Öffentlichkeit oder auch von Arbeits- und Freizeitwelten erodieren. „Damit einher geht die zentrale Notwendigkeit der klaren Abgrenzung“ (Klinger & Mayr, 2019, S. 9), die gerade in den Teams diskutiert wird, die mit Erwachsenen arbeiten.

Das Thema der notwendigen Abgrenzung(en) zwischen Fachkräften und Adressat\*innen wird im Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* eher auf der Ebene des expliziten Wissens diskutiert. Den Gruppen sind die gesteigerten Anforderungen an Abgrenzungsbewegungen gegenüber den Adressat\*innen und damit die veränderte Beziehungsgestaltung aufgrund Digitaler Medien und deren Einfluss auf das soziale Miteinander durchaus bewusst. Trotz der Thematisierung auf Ebene des expliziten Wissens wird auf der Ebene des Dokumentsinns deutlich, dass die bisherigen Orientierungen am analogen Arbeiten so stark unter Druck geraten, dass damit auch eine gewisse Desorientierung der Fachkräfte einhergeht, die ihnen eben nicht bewusst ist. Selbst wenn sich also die Fachkräfte gewisser Problematiken bewusst sind, fehlen handlungsleitende Orientierungen, die in der Praxis die notwendigen Sicherheiten wiederherstellen würden. Die Grenze analog-digital schützt also gleichermaßen vor der räumlichen und zeitlichen Entgrenzung als auch vor der professionellen Desorientierung. Ausschließlich auf Ebene des

Dokumentsinns und damit auf der Ebene des impliziten Wissens befinden sich die Grenzziehungsbewegungen, die die klare Trennung der gesunden, analogen Welt von der kranken, digitalen Welt betreffen, die in den Gruppen mit jungen Adressat\*innen rekonstruiert werden konnten. Davon ausgehend, dass sich auf der Ebene des impliziten Wissens gewisse Grenzziehungspraxen vollziehen, lässt sich die Argumentation verknüpfen, dass sich professionelle Praxen „konstitutiv auf Differenz und Abweichung“ (Heite & Vorrink, 2018, S. 1151) beziehen. Eine Argumentation, die in der Sozialen Arbeit zunehmend an Bedeutung gewinnt und davon ausgeht, dass Soziale Arbeit ihre gesellschaftlichen Aufgaben historisch gesehen grundsätzlich aus Dimensionen von Differenz und neuen Erscheinungsformen sozialer Ungleichheit ableitet (S. Maurer, 2001, S. 126–127). Das bedeutet, dass auch neue Praxen, in diesem Fall die Nutzung Digitaler Medien, die Konstruktion von Differenz und Abweichung hervorbringen werden, selbst wenn im Falle Digitaler Medien der Zusammenhang von Differenz und Abweichung auf den ersten Blick nicht notwendigerweise einleuchtet. Es könnte genauso gut davon ausgegangen werden, dass die gesamtgesellschaftlichen Veränderungen aufgrund der Mediatisierungsprozesse der letzten Jahrzehnte eben gerade nicht Differenz und Abweichung hervorbringen, weil sie alle, also Fachkräfte und Adressat\*innen, gleichermaßen betreffen. Es könnte davon ausgegangen werden, dass Exklusionsrisiken aufgrund Digitaler Medien vor allem in Zusammenhang stehen mit den Zugängen und den Nutzungsmöglichkeiten, die gewisse Gesellschaftsgruppen haben oder nicht haben (siehe Kapitel 2.1 und 2.2). Mit Blick auf die bereits angesprochene Argumentationsfigur wird allerdings deutlich, dass die „problematisierte, moralisierte und pädagogisierte Differenz der (deklassierten) ‚Anderen‘“ überhaupt erst Voraussetzung ist „für sozialpädagogisches Handeln und die Formierung Sozialer Arbeit als Wissenschaft und Profession“ (Heite & Vorrink, 2018, S. 1151). Soziale Arbeit in diesen Sinne erfordert „stets einen disziplinierenden Einbezug zwischen Norm und Abweichung, Hilfe und Kontrolle, Normalisierung und Ermöglichung“ (ebd., S. 1151) oder in den Worten Riegels (2016), „die Thematisierung von Differenz erfolgt dabei primär mit dem Blick auf das Andere und vor dem Hintergrund einer machtvollen, aber unausgesprochenen ‚Normalität‘, mit dem (pädagogischen) Ziel der Normalisierung und Integration, aber auch verbunden mit der Gefahr der Ausgrenzung und des Othering“ (S. 8).<sup>196</sup> So wie sich Paradoxien und Antinomien des Handelns in der Arbeit mit und in Digitalen Medien aktualisieren und akzentuieren (siehe Kapitel 8.2),

---

<sup>196</sup> „Unter ‚Konstruktion von Anderen‘ werden, mit Bezug auf postkoloniale Theorien und die Cultural Studies, soziale Prozesse, Repräsentationen, Diskurse und Praxen verstanden, durch die vor der Folie einer selbstverständlichen, wirkungsmächtigen Normalität sozial bedeutsame Differenzen und Grenzziehungen hergestellt und Menschen zu Anderen, Nicht-Zugehörigen gemacht werden. Sie werden dabei einer hegemonialen Differenzordnung ... unterworfen und bekommen eine inferiore Position zugewiesen. Dies wird auch als Prozess des Othering bezeichnet“ (Riegel, 2016, S. 8).

werden auch Grenzziehungs- und Differenzierungsprozesse als konstitutiver Teil des professionellen Handelns mit und in Digitalen Medien aktualisiert. So gesehen erstaunt es nicht, dass sich doch einige der rekonstruierten Orientierungen jeweils zwischen der binären Logik von Norm (analoge Welt) und Abweichung (digitale Welt), von Hilfe (bessere Möglichkeiten Adressat\*innen zu erreichen) und Kontrolle (bessere Möglichkeiten Adressat\*innen zu überprüfen), wie auch Normalisierung (von den Adressat\*innen ein richtiges Leben in der analogen Welt fordern) und Ermöglichung (Adressat\*innen in der Verwirklichung ihrer Bedürfnisse mittels Digitaler Medien zu unterstützen) bewegen.

Differenz kann als etwas verstanden werden, das Irritation auslöst, „weil das Neue, zunächst unverständlich, möglicherweise sinnlos erscheint, Angst und Unsicherheit auslöst und das Gleichgewicht des Subjekts gefährden kann, weil es Gewissheiten und bislang selbstverständlich geglaubte Dinge in Frage stellt und vermeintliche Wahrheiten unsicher werden lässt“ (Grasshoff & Schweppe, 2013, S. 320). Wird Differenz auf diese Weise verstanden, wird nachvollziehbar, inwiefern es für die Fachkräfte zunächst funktional ist, Digitale Medien als Differenz wahrzunehmen oder sie als Differenz zu konstruieren und vom Diskursmodus her, erst einmal um das Thema zu ringen und sich in den Ambivalenzen des Themas etwas zu verlieren. Grasshoff & Schweppe (2013) beschreiben die Konfrontation und Auseinandersetzung mit Differenz als schmerzhaft, da grundlegende „Kategorien, mit denen ein Gegenstand, ein Themenbereich, ein Ausschnitt aus der subjektiven Welt konstituiert ist, versagen, modifiziert oder ersetzt werden müssen“ (S. 320). Wir haben also gleichzeitig die Konstitution der Profession Soziale Arbeit, die gewisse Grenzziehungsprozesse erforderlich macht, sowie die Fachkräfte mit ihren biografischen Vorprägungen, die die Auseinandersetzung mit Digitalen Medien als Element der Differenz begünstigen. Biografisch sind Zurückweisungen von Neuem „oft sinnvoll, zum Teil sogar notwendig, um Handlungsfähigkeit aufrechtzuerhalten“ (ebd.). Die im qualitativen, empirischen Material an verschiedener Stelle festgestellten Bezugnahmen auf negative private Erfahrungen und die eigene Kindheit und Jugend, die noch ohne Digitale Medien stattfand, um über Digitale Medien im professionellen Kontext zu sprechen, können vor diesem Hintergrund noch einmal anders verstanden und nachvollzogen werden.

Dennoch ist die Frage, wie Differenzkonstruktion beziehungsweise deren (Re-)Produktion angemessen analytisch gefasst werden kann, auch im vorliegenden Zusammenhang keine einfache. Kessler und Maurer (2010) gehen dazu nicht von gegebenen Grenzziehungen und möglichen Programmen der Grenzüberschreitung aus, sondern interessieren sich für die konkreten Differenzierungspraktiken, „die sich als Grenze manifestieren bzw. diese (re)produzieren, die Grenzen aber auch verschieben oder unterwandern“ (S. 154). Als Grenzbearbeitungspraktiken

fassen sie damit soziale Praktiken der Differenzierung (Kessl & Maurer, 2010, S. 155). Adressat\*innen werden in dieser Deutung zu aktiven Grenzbearbeiter\*innen, die sich ihre „Identität durch die aktive Gestaltung kultureller Transformationen“ (S. 156) aneignen. Grenzen werden damit zu sozialen Tatsachen und nicht zu räumlichen, was nicht bedeutet, dass sie relativ zu verstehen wären. Vielmehr schaffen die sozialen Zusammenhänge Grenzen, die sich unter anderem räumlich zeigen und nur in Zusammenhang mit historisch-spezifischen Grenzziehungsprozessen zu verstehen sind (ebd., S. 159). Die beschriebenen Nutzungsweisen Digitaler Medien der Kinder und Jugendlichen sowie die Art, wie die Fachkräfte darüber diskutieren, können als Beispiel sozialer Zusammenhänge verstanden werden, die Grenzen schaffen, die nur vor dem Hintergrund der aktuellen gesellschaftlichen Mediatisierungstransformationen verstanden werden können. Mit der Konstruktion zweier Welten beschreiben die Fachkräfte gewissermaßen automatisch auch Grenzen, die als analytisch notwendige Übergänge dienen, damit die Fachkräfte die unterschiedlichen Welten aufeinander beziehen können, und die auch ein Hindernis zwischen eben diesen Welten darstellen. Die Idee der Grenzbearbeitung kann als Möglichkeit verstanden werden, die „gesellschaftlichen Verhältnisse analytisch zu betrachten, um in sie einzugreifen und in kritischer Absicht zu ihrer Veränderung beizutragen“ (S. Maurer, 2018, S. 20). Die teilweise sehr starken Abgrenzungserzählungen der Fachkräfte gegenüber den Nutzungsweisen junger Adressat\*innen müssen deshalb wohl eher so verstanden werden, als dass gerade Digitale Medien noch nicht im Sinne der konstruktiven Grenzbearbeitung gefasst werden können. Dazu wird der Geltungsbereich der Chancen und Potenziale Digitaler Medien (noch) zu stark eingeklammert. Stattdessen müssten die Fachkräfte die Beteiligung an den „bestimmenden Grenzziehungen“ immer „kritisch und (selbst)reflexiv im Blick behalten“ (ebd., S. 161), wenn sie nicht an der Normalisierung von Grenzziehungen beteiligt sein wollen, die die Nutzung Digitaler Medien unnötigerweise oder vorschnell negativ konnotieren würden.

Auf einen Punkt zurückkommend, der weiter oben bereits angeführt wurde, erfolgen Grenzziehungsprozesse und die Herstellung von Differenz primär vor dem Hintergrund des *Anderen* und von einer meistens unausgesprochenen Vorstellung von Normalität. In der Konstruktion zweier Welten, wobei eine die normale (analoge) Welt darstellt, bleibt der anderen Welt nicht mehr viel anderes übrig, als das krank-machende Andere darzustellen. Es stellt sich die Frage, was mit den Adressat\*innen passiert, die dieser nicht-normalen Welt in den Augen der Fachkräfte fälschlicherweise den Vorzug geben. „Über den Prozess der Konstruktion der Anderen und die damit verbundene Diskriminierung und Abgrenzung erfolgen ebenso eine Selbstvergewisserung und Absicherung einer privilegierten Position sowie der hegemonialen sozialen Ordnung“ (Riegel, 2016, S. 53), was bedeuten könnte, dass die Fachkräfte sich (auch) angesichts Digitaler

Medien eine gewisse Vormachtstellung sichern, die wiederum dazu führen könnte, dass über die Nutzungsweisen gewisser Adressat\*innen, die Adressat\*innen an sich ebenfalls als krank und nicht-normal angesehen werden.

Das Prinzip der Unterscheidung von >Wir und die Anderen< in Form von kontradiktorischen Gegensatzpaaren, die jeweils die unausgesprochene Norm und deren Abweichung symbolisieren, findet sich auch in der Organisation asymmetrischer Geschlechterverhältnisse oder in hegemonialen Vorstellungen über Körper und Gesundheit, über die die Zuweisung von Privilegien und Positionen im gesellschaftlichen Raum und damit verbundenem Zugang zu sozialen Ressourcen geregelt wird. (ebd., S. 55)

Die aufgrund von nicht-normaler Nutzung Digitaler Medien konstruierte Differenz (oder sogar Differenzkategorien, wie *übermäßige Nutzer\*innen* oder *Nutzer\*innen falscher Digitaler Medien*) könnte dazu führen, dass gewisse Diskriminierungsprozesse auch unabhängig bereits bekannter Exklusionsprozesse in Zusammenhang mit Digitalen Medien wirksam werden. Das würde bedeuten, dass Adressat\*innen, die Digitale Medien viel und intensiv nutzen, genauso Ausgrenzung erfahren, wie Adressat\*innen, die nicht über die nötigen Zugänge und Kompetenzen verfügen. In der Erweiterung der Differenzkonstruktion der analogen und digitalen Welt wird eine neue Normalität konstruiert auf Basis bisheriger Muster, die das abweichende Verhalten in beide Richtungen der zu ausgeprägten Nutzungsintensität oder der falschen Nutzung, also *zu viel*, *zu wenig* oder schlicht *falsch*, als abweichend verstehen. Es stellt sich die Frage, wie sich diese Differenzkonstruktionen entwickeln werden angesichts der noch nicht abgeschlossenen Mediatisierungsprozesse. Es ist schwierig sich vorzustellen, wie das professionelle Handeln der Fachkräfte aussehen wird, wenn eine wie im Datenmaterial ersichtliche Differenzkonstruktion aufrechterhalten wird. Vor allem wenn davon ausgegangen werden kann, dass gesamtgesellschaftlich gesehen, die Wichtigkeit und die Nutzung Digitaler Medien weiterhin zunehmen wird.

Im Kontext differenzsensibler Forschung wird die Bedeutung der rekonstruktiven Sozialforschung und insbesondere der Eignung der Dokumentarischen Methode und deren Nutzbarmachung für die Professionsentwicklung in der Sozialen Arbeit betont (Kubisch, 2012, S. 97). Angesichts der besonderen Eignung der Dokumentarischen Methode in Bezug auf differenzsensible Forschung<sup>197</sup> und deren Nutzbarmachung für die weiterführende Diskussion in der Sozialen Arbeit, kommt es vielleicht nicht von ungefähr, dass im Rahmen der Auswertung der

---

<sup>197</sup> Kubisch nimmt dabei Bezug auf ihre Dissertation, in der sie sich umfassend mit der habituellen Konstruktion sozialer Differenz beschäftigte (2008).

vorliegenden qualitativen Teilstudie ebenfalls Anknüpfungsmöglichkeiten der Thematisierung Digitaler Medien an den Diskurs über Prozesse sozialer Differenz(-ierungen) gefunden wurden. Mit dem Fokus auf Habitus, der der Dokumentarischen Methode in gewisser Weise immanent ist, erhalten Fragen nach sozialen Selbstkonstruktionen in der Unterscheidung zu *Anderen* und deren Konstruktion, in gewisser Weise automatisch ein gewisses Gewicht. Soziale Differenz und der professionelle Umgang damit kann als Kennzeichen Sozialer Arbeit betrachtet werden. Soziale Differenz wird handelnd und interpretierend hergestellt, „dass also die Konstruktion sozialer Differenz integraler Bestandteil sozialarbeiterischer Praxis ist“ (Kubisch, 2020, S. 258). Im Zuge der Pluralisierung der Gesellschaft als Leitorientierung ist die Feststellung von Differenz im Sinne von Normalität und Abweichung zunehmend unmöglich. Dagegen werden andere Unterschiede und Differenzkategorien, wie Geschlecht oder Milieuzugehörigkeit, wichtig. „Diese Unterschiede, welche hier als soziale Differenzen zusammengefasst werden, gehen allzu häufig mit sozialer Ungleichheit, Exklusion und Diskriminierung einher“ (Kubisch, 2020, S. 261). Nun kann allerdings nicht festgestellt werden, dass das automatisch dazu führen würde, dass das Handeln in der Sozialen Arbeit vor dem Hintergrund eben solcher sozialer Differenzkategorien reflektiert wird. Angesichts gewisser Orientierungen der befragten Fachkräfte lässt sich eher erkennen, dass die Konstruktion sozialer Differenz auch in Anbetracht neuer Entwicklungen unreflektiert aktualisiert und auf neue Phänomene ausgeweitet wird. So werden in den Teams, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, Digitale Medien in den Bereich des Nicht-Normalen, des Kranken und Gesellschaftsschädigenden verwiesen und die Nutzer\*innen eben dieser Medien teilweise gleich mit. Die Differenz von Normalität und Abweichung findet damit auf eine neue Weise Aktualisierung, die so wohl noch wenig in die reflexiven Handlungsprozesse der Fachkräfte eingebunden ist und mit der Konstruktion weiterer Differenzkategorien einhergehen könnte.

Es kann abschließend nicht festgestellt werden, ob die Notwendigkeit von Differenzierungsbebewegungen eher in Zusammenhang steht mit deren konstitutiven Bestandteil an den Praxen der Sozialen Arbeit oder eher in Zusammenhang mit der Beschaffenheit Digitaler Medien. Die Tatsache, dass die Entwicklungen rund um Digitale Medien Teil einer zwar bereits länger andauernden, aber noch nicht abgeschlossenen gesellschaftlichen Transformation sind, könnte als Anzeichen gedeutet werden, dass gerade deshalb die Differenzmarkierungen zwischen normal und abweichend (noch) so gesetzt werden müssen, dass das Analoge als Normalität konstruiert wird und das Digitale als die Abweichung davon, weil Transformationsprozesse große Unsicherheit bedeuten. Die Differenzmarkierungen dienen den Fachkräften in gewisser Weise auch

dazu, in einer Situation professionell handlungsfähig zu bleiben, die für sie aktuell vor allem durch Unsicherheit geprägt ist.

## 9. Schlussfolgerungen

Die vorliegende Arbeit wurde vor dem Hintergrund konzipiert, dass die digitale Transformation den zentralen gesellschaftlichen Wandlungsprozess darstellt, der mediales Handeln untrennbar in gesellschaftliche Kommunikationsprozesse und soziales Handeln einbindet, so dass es analytisch nicht mehr davon unterschieden werden kann. So kann auch das professionelle Handeln nur mehr vor dem Hintergrund der fundamentalen gesellschaftlichen Veränderungen betrachtet und verstanden werden, weil die mediatisierten Veränderungen zu neuen Anforderungen an die Soziale Arbeit führen. Das auf Ebene der Anlässe, auf die die Soziale Arbeit eine Antwort darstellt, auf Ebene der Formen, in denen die Interventionen der Handlungsfelder vollzogen werden, und auf Ebene der Rahmenbedingungen, in denen die Handlungsfelder eingelassen sind. Vom theoretischen Konzept der Mediatisierung ausgehend, stellen Medien auf so fundamentale Weise Bedingungen für Kommunikation her, dass sich individuelle, institutionelle und gesellschaftliche Kommunikationsprozesse wandeln, wenn sich Medien verändern. Im Falle Digitaler Medien gilt, dass sie nicht einfach auf Kommunikation wirken oder Kommunikation ermöglichen, sondern aufgrund der damit verbundenen Bedingungen tiefgreifende, gesellschaftliche Transformation bedeuten. Ziel der vorliegenden Arbeit war es unter anderem, zu verstehen, wie Überlegungen zu den beschriebenen Mediatisierungsprozessen und das professionelle Handeln in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit aufeinander bezogen werden können. Die Digitalen Medien wurden dazu als Ausdruck und Inbegriff der laufenden Mediatisierungsprozesse ins Zentrum des Erkenntnisinteresses gestellt. Die beabsichtigte Fokussierung auf das Handeln der Fachkräfte führte zu den grundlegenden Fragen, denen in der vorliegenden Arbeit nachgegangen werden sollte: Wie werden die zunehmenden medialen Möglichkeiten, in Form von sich stets verändernden und diversifizierenden Digitalen Medien, von Fachkräften der Sozialen Arbeit in verschiedenen Arbeitsfeldern genutzt und was sind die Einstellungen der Fachkräfte zu Digitalen Medien und welche impliziten, handlungsleitenden Überlegungen der Fachkräfte beeinflussen die Nutzung oder auch Nicht-Nutzung Digitaler Medien.

Die analytische Breite, die das Konzept der Mediatisierung für die Soziale Arbeit ermöglicht, umfasst unterschiedliche Anliegen in Bezug auf die Mediatisierung im Dreieck Adressat\*innen – Organisation – Fachkräfte. Es lässt sich feststellen, dass die Soziale Arbeit sich nach wie vor in der Phase der Strukturschaffung und Konzeptentwicklung befindet und es deshalb für die Fachkräfte teilweise herausfordernd ist, sich auf der Ebene intendierter und nicht intendierter Wirkungen von digitalen Hilfen Gedanken zu machen. Auf der Ebene der Ausstattung sozialer Organisationen und der hilfesuchenden Personen, die für den Zugang zum Internet und zu



Digitalen Medien auf eben diese sozialen Organisationen angewiesen sind, zeigt sich, dass Adressat\*innen durch die Ausstattung von sozialen Organisationen und den darin tätigen Fachkräften bereits mit Exklusionsrisiken konfrontiert sind. Die doppelte Betroffenheit der Fachkräfte als Mitglieder einer sich in Transformation befindenden Gesellschaft und als Fachkraft der Sozialen Arbeit, deren Fachlichkeit durch die gegebene Transformation ebenfalls eine Veränderung erfährt, ergeben auf Ebene des professionellen Handelns Spannungsfelder. Die Zusammenhänge zwischen den Transformationsprozessen und der eigenen Fachlichkeit stellen die Fachkräfte im Rahmen ihres professionellen Handelns allerdings nicht systematisch her. Die medialen Veränderungen werden zudem vorerst vor allem als Einflussgröße auf die Rahmenbedingungen wahrgenommen und eher weniger als Einflussgröße auf Ebene der Konzepte professionellen Handelns. Weiter sind es die Strukturmerkmale der Sozialen Arbeit – die Paradoxien und Antinomien des Handelns sowie die Beziehungs- und Interaktionsarbeit – die es ausmachen, dass soziale Hilfen nicht ohne Weiteres durch digitale Anwendungen und Prozesse ersetzt werden können; zumindest nicht ohne entsprechende Reflexion, wie mit den Merkmalen der Handlungsfelder und der veränderten Kommunikationsverhältnissen in digitalisierten Interventionen umgegangen werden kann. Trotzdem sind Vorstellungen von der Vereinfachung des professionellen Handelns durch die Standardisierung von Handlungsschritten oder durch technische Hilfsmittel mit zunehmender Verfügbarkeit Digitaler Medien gestiegen.

Aus dem grundlegenden Erkenntnisinteresse (siehe Kapitel 1) sowie aus der Aufarbeitung der theoretischen und empirischen Rahmung der vorliegenden Arbeit (siehe Kapitel 2 bis 4) wurden zwei Teilstudien konzipiert, die nacheinander bearbeitet wurden:

In Teilstudie eins war eine explorativ-suchende Bewegung nach möglichen Zusammenhängen zwischen der Nutzung Digitaler Medien, den expliziten Einstellungen dazu und verschiedenen Kontroll- und Kontextvariablen eingelagert, die aus den empirischen Befunden und theoretischen Überlegungen der einführenden Kapitel abgeleitet wurden (siehe Kapitel 5.1). Basierend auf der Stichprobe wurde gefolgert, dass Digitale Medien in verschiedenen Arbeitsfeldern unterschiedlich genutzt werden. Es fiel auf, dass es Mediengruppen gibt, die sich als Standard in der Sozialen Arbeit etabliert zu haben scheinen (beispielsweise die E-Mail oder medienähnliche Arbeitsprogramme wie Datenbanken). Andere Gruppen Digitaler Medien, wie beispielsweise Soziale Medien, werden nach wie vor eher wenig genutzt, wobei sich in der Stichprobe deutliche handlungsfeldspezifische Unterschiede in der Nutzung Digitaler Medien gezeigt haben, die nicht zu den Standard-Medien gehören. Auf Basis der quantitativen Daten wird davon ausgegangen, dass die Affinität zum Thema Digitale Medien und die Selbsteinschätzung der eigenen

technischen Fähigkeiten eine wichtige Rolle spielen in Bezug auf die Intensität der Nutzung Digitaler Medien (siehe Kapitel 6).

In Teilstudie zwei lag der Fokus auf impliziten Orientierungsrahmen der Fachkräfte in Bezug auf die Nutzung und Nicht-Nutzung Digitaler Medien. Die erkenntnisleitenden Thesen wurden unter anderem aus den Auswertungen von Teilstudie eins gewonnen. Gleichzeitig wurde entsprechend des gewählten rekonstruktiven Auswertungsverfahrens, der Dokumentarischen Methode, noch einmal mit einer großen Offenheit an das Phänomen Digitale Medien im professionellen Handeln herangegangen (siehe Kapitel 5.2). Es wurden zwei Typen gefunden, in denen die rekonstruierten Orientierungsrahmen der in den Gruppendiskussionen befragten Fachkräfte aufgehen: Typ eins *Schutz/Gefahrenabwehr* und Typ zwei *Befähigung/Handlungserweiterung*. Die Unterschiede der beiden Typen kommen besonders auf den Dimensionen *Adressat\*innen* und *Profession* zum Ausdruck. Die Orientierung an Schutz und Gefahrenabwehr von Typ eins bestimmt die zurückhaltende Nutzung von Digitalen Medien maßgeblich. In diesem Typ werden Digitale Medien als soziales Problem konstruiert, weil sie die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen negativ beeinflussen, so dass befürchtet werden muss, dass diese keine vollwertigen Gesellschaftsmitglieder werden und die gesamtgesellschaftliche Integration längerfristig gefährdet sein könnte. Der Auftrag, den der Typ *Schutz/Gefahrenabwehr* für sich und die Profession Soziale Arbeit ableitet, ist der Schutz ihrer Adressat\*innen und die Heranführung der Kinder und Jugendlichen an die analoge, wirkliche Welt. Typ zwei weist eher eine Orientierung an Befähigung und Erweiterung von Handlungsfähigkeit auf, und zwar in Bezug auf die Nutzungsweisen der Adressat\*innen wie auch in Bezug auf die eigenen Nutzungsweisen als Fachkräfte. Sie konstruierten Digitale Medien als Problem der Lebensführung, welche nicht klar erkenn- und definierbare Ansprüche an die Adressat\*innen stellen und Exklusionsrisiken beinhalten. Der Auftrag, der sich für den Typ *Befähigung/Handlungserweiterung* daraus ergibt, wird eher bei der Profession Soziale Arbeit allgemein verortet oder bei anderen Handlungsfeldern als bei ihnen selbst oder in ihren Organisationen (siehe Kapitel 7.7 und 7.8).

In der problematisierenden Auseinandersetzung, anders gesagt in der Konstruktion von Digitalen Medien als soziales Problem, entsteht für die Fachkräfte beider Typen, die Legitimität den Themenbereich Digitale Medien im Rahmen ihres Auftrags zu bearbeiten. Allerdings konnte nicht festgestellt werden, dass die selbst gegebenen Aufträge in und um Digitale Medien tatsächlich zur systematischen Reflexion des Einsatzes Digitaler Medien vor dem Hintergrund bestehender Paradoxien und Antinomien des Handelns führen würde. Ansätze einer solchen Reflexion konnten vor allem in Bezug auf das Thema Nähe und Distanz erkannt werden. Es wurde zudem festgestellt, dass bestehende Diskurse der Sozialen Arbeit in der

Auseinandersetzung mit Digitalen Medien im professionellen Handeln ebenfalls aktualisiert werden. Die weiterführende theoretische Verdichtung der eigenen Resultate erfolgte deshalb unter Einbezug des Risikodiskurses und unter Einbezug neuer Differenzkonstruktionen, die die Fachkräfte entlang der Arbeit mit und in Digitalen Medien vornehmen. Die teilweise verkürzten und impliziten Rückbezüge zu bestehenden Argumentationsfiguren aus anderen Diskursen sind für die Fachkräfte unter anderem deshalb funktional, weil damit bestehende Unsicherheiten in Bezug auf Digitale Medien aufgefangen werden können. So werden Digitale Medien oder zumindest Aspekte davon zwar als soziales Problem konstruiert, aber allfällige Konsequenzen für das professionelle Handeln und für sie als Fachkräfte trotz allem immer wieder eingeklammert und von der eigenen Involviertheit abgegrenzt; sei es durch die Abgrenzungserzählung der getrennten Welten oder durch die Abgrenzung Digitaler Medien vom Kernauftrag ihrer Organisationen.

Mit der Covid-19-Pandemie wurde auch für die Soziale Arbeit ein Schub an Digitalisierung proklamiert, der auf aktuell akzentuierte Mediatisierungsentwicklungen in den Handlungsfeldern verweist. Gerade in Bezug auf die Nutzung bestimmter Digitaler Medien, wie beispielsweise Skype, Zoom oder Teams, würde sich wohl ein anderes Bild zeigen als in der Auswertung der Daten von Teilstudie eins. Interessant wäre es deshalb im Anschluss an die vorgelegten Daten, zu untersuchen, ob und inwiefern die Situation rund um die Pandemie tatsächlich zu Veränderungen auf Ebene des professionellen Handelns geführt hat. Hat die Nutzung verschiedener Digitaler Medien mangels Alternativen tatsächlich dazu geführt, dass die Praxen rund um eben diese Nutzung nachhaltig verändert wurden? Oder waren alle froh, nach der erforderlichen Notfallumstellung wieder zur Normalität zurückkehren können? Hinweise darauf, dass Fachkräfte der Profession Soziale Arbeit vor allem das tun, was nützlich ist und damit auch das tun, was notwendigerweise erforderlich ist, gibt es in beiden Datensätzen. So war weder in Teilstudie eins, in der explizit danach gefragt wurde, noch in Teilstudie zwei erkennbar, dass sich die Fachkräfte grundsätzlich etwas anderes wünschen würden in Bezug auf die Nutzung Digitaler Medien als das, was sie tatsächlich tun. Wenn die Fachkräfte in Teilstudie zwei darüber diskutiert haben, was anders sein sollte als die von ihnen tatsächlich gelebte Nutzungspraxis, standen eher der Bedarf nach mehr Klarheit betreffend Auftrag, Datenschutz oder Nutzungsbestimmungen sowie der Bedarf nach mehr Ressourcen, um Zugänge zu schaffen, im Vordergrund. Die herausgearbeiteten Typen mit Fokus auf die Gefahren- und Problemperspektive sind weniger in Abhängigkeit zur Nutzung von mehr oder weniger verschiedenen Digitalen Medien von Bedeutung, als in Zusammenhang mit grundständigen Diskursen Sozialer Arbeit, die (auch) vor dem Hintergrund Digitaler Medien Aktualisierung erfahren. Eine gesteigerte Nutzung Digitaler

Medien aufgrund sich verändernder Anforderungen, sei das pandemiebedingt oder nicht, beeinflusst nicht grundsätzlich, inwiefern Digitale Medien als sozial problematisch konstruiert werden oder nicht. Es ist eher davon auszugehen, dass eine gesteigerte Nutzung Digitaler Medien, die nicht auf eigene Initiative der Fachkräfte hin geschieht, die Dilemmata und Unsicherheiten der Fachkräfte, die sich in Bezug auf Digitale Medien für sie ergeben, vergrößern.

## 10. Dank

Die Möglichkeit, die vorgelegte Arbeit zu schreiben, stellt in erster Linie ein großes Privileg dar, für welches ich dankbar bin. Die vertiefte Auseinandersetzung mit der Profession Soziale Arbeit, in der ich meinen Verwirklichungsbereich finden durfte, stellt den Versuch dar, diesem Privileg gerecht zu werden. So gilt mein erster uneingeschränkter Dank all meinen Fachkolleg\*innen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, die mit dem Beantworten meines Fragebogens oder mit der Teilnahme an einer Gruppendiskussion zum Gelingen des vorliegenden Promotionsprojekts beigetragen haben. Ein besonderer Dank gilt dem Schweizerischen Berufsverband Soziale Arbeit *AvenirSocial*, der meine Teilstudie eins via Newsletter verbreitet hat und der mir anonymisierte Mitgliederdaten zur Verfügung gestellt hat, um mein Sample zu kontextualisieren. Ebenfalls bedanken möchte ich mich bei den Fachorganisationen, die mir zu Gruppendiskussionen mit Teams verholfen und damit die Grundlagen für Teilstudie zwei ermöglicht haben.

Danken möchte ich zudem meiner Betreuung Prof. Dr. Alexandra Klein und Prof. Dr. Constantin Wagner: Alex, sich auf das Promotionsprojekt einer bis dato fremden Person einzulassen, war sicher kein einfacher Ausgangspunkt für deine Aufgabe. Ich danke dir, dass du den Mut hattest, mir diese Chance zu geben und dafür, dass ich in dir eine Mentorin gefunden habe, die mir jederzeit auf kollegialer Augenhöhe begegnet ist und mir doch so viele Anlässe gab, zu ihr aufzublicken. Die Gespräche mit dir, deine klugen Anregungen, fachlichen Inputs, konstruktiven Gedanken und auch ermutigenden Worte haben mich durch die Jahre meines Projekts getragen und trugen maßgeblich zu meiner Energie bei, dranzubleiben und mein Projekt zu Ende zu führen. Constantin, es war eine große Bereicherung für mein Arbeiten, als du in der Mitte meiner bereits andauernden Promotionsarbeit als Zweitgutachter dazu gekommen bist. Dein Engagement und dein Wissen, dass du uns in deinem Doktorand\*innenkolloquium so großzügig zur Verfügung gestellt hast, hat mir über viele neuralgische Punkte hinweggeholfen. Der Anschluss an meine Promotionskolleg\*innen, die ich in deinem Kolloquium kennen lernen durfte, hat viele anregende und auch persönliche Momente ermöglicht.

Der letzte Dank geht an meine Familie und meine Kolleg\*innen der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, die mich während der letzten sechs Jahre unterstützt haben.



## 11. Literaturverzeichnis

- Adolf, M. T. (2017). The Identity of Mediatization: Theorizing a Dynamic Field. In O. Driessens, G. Bolin, A. Hepp & S. Hjarvard (Hrsg.), *Dynamics of Mediatization: Institutional Change and Everyday Transformations in a Digital Age* (S. 11–33). Palgrave Macmillan.
- Amling, S. & Hoffmann, N. F. (2013). Die soziogenetische Typenbildung in der Diskussion. *ZQF*, 14(2-2013), 179–198. <https://doi.org/10.3224/zqf.v14i2.16381>
- Aronson, E., Wilson, T. & Akert, R. (2014). *Sozialpsychologie* (8. überarb. Aufl.). Pearson.
- Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. & Pascal, J. (2018). The New Informational Paradigm: Developing Practice-Led Approaches to the Use of Mobile ICT in Social Work. *The British Journal of Social Work*, 48(6), 1791–1809. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx124>
- Balch, C. V. (2010). *Internet Survey Methodology*. Cambridge Scholars Publishing.
- Bastian, P. & Schrödter, M. (2015). Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 192–207). Schneider Verlag Hohengehren.
- Beranek, A. (2021). *Soziale Arbeit im Digitalzeitalter - Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation*. Beltz Juventa.
- Beranek, A., Hammerschmidt, P., Hill, B. & Sagebiel, J. B. (2021). Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit - Soziale Arbeit und digitale Transformation. In P. Hammerschmidt, J. B. Sagebiel, B. Hill & A. Beranek (Hrsg.), *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit* (2. erw. Aufl., S. 9–32). Beltz Juventa.
- Bettinger, P. (2018). Rekonstruktive Medienbildungsforschung – Die Analyse von Bildungsprozessen als Habitustransformationen in mediatisierten Lebenswelten. In T. Knaus (Hrsg.), *Forschungswerkstatt Medienpädagogik. Projekt - Theorie - Methode* (S. 569–600). kopaed.
- Betz, T. (2016). Frühe Kindheit im Risikodiskurs: Charakteristika, Problemstellungen und Funktionen. In R. Anhorn & M. Balzereit (Hrsg.), *Handbuch Therapeutisierung und Soziale Arbeit* (S. 429–450). Springer VS.
- Bundesamt für Statistik. (2020a). *Beschäftigte nach Wirtschaftsabteilungen*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/industrie->

- dienstleistungen/unternehmen-  
beschaeftigte/beschaeftigungsstatistik/beschaeftigte.assetdetail.12967640.html
- Bundesamt für Statistik. (2020b). *Bildungsabschlüsse*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bildung-wissenschaft/bildungsabschluesse.assetdetail.14836488.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020c). *Erwerbstätige nach Wirtschaftsabschnitten und nach Geschlecht, Nationalität, Altersgruppen, Familientyp*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.12127262.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020d). *Internetnutzung (Datentabelle)*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetnutzung.assetdetail.22404521.html>
- Bundesamt für Statistik. (2020e). *Internetnutzung in der Schweiz nach Alter*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetnutzung.assetdetail.14941758.html>
- Bundesamt für Statistik. (2021a). *Erweiterte digitale Kompetenzen nach Alter*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/digitalekompetenzen.assetdetail.20144195.html>
- Bundesamt für Statistik. (2021b). *Erweiterte digitale Kompetenzen nach Alter (Datentabelle)*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/digitalekompetenzen.assetdetail.22404500.html>
- Bundesamt für Statistik. (2022). *Breitband-Internetzugang der Haushalte im internationalen Vergleich 2021, städtisch/ländlich*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetzugang-haushalte.assetdetail.22404644.html>



- Bohnsack, R. (1989). *Generation, Milieu und Geschlecht – Ergebnisse aus Gruppendiskussionen mit Jugendlichen*. Leske+Budrich.
- Bohnsack, R. (1998). Rekonstruktive Sozialforschung und der Grundbegriff des Orientierungsmusters. In D. Siefkes, P. Eulenhöfer, H. Stach & K. Städtler (Hrsg.), *Sozialgeschichte der Informatik - Kulturelle Praktiken und Orientierungen* (S. 105–121). DUV.
- Bohnsack, R. (2003). Dokumentarische Methode und sozialwissenschaftliche Hermeneutik. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*, 6(4), 550–570.
- Bohnsack, R. (2005). Standards nicht-standardisierter Forschung in den Erziehungs- und Sozialwissenschaften. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft, Beiheft 4*(8), 63–81.
- Bohnsack, R. (2013). Gruppendiskussionsverfahren und dokumentarische Methode. In B. Friebertshäuser, A. Langer & A. Prenzel (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft* (4. durchges. Aufl., S. 205–218). Juventa.
- Bohnsack, R. (2018). Soziogenetische Interpretation und soziogenetische Typenbildung. In R. Bohnsack, N. F. Hoffmann & I. Nentwig-Gesemann (Hrsg.), *Typenbildung und Dokumentarische Methode - Forschungspraxis und methodologische Grundlagen* (S. 313–328). Barbara Budrich.
- Bohnsack, R. (2019). Gruppendiskussion. In U. Flick, E. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: ein Handbuch* (13. Aufl., S. 369–384). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Bohnsack, R. (2021). *Rekonstruktive Sozialforschung - Einführung in qualitative Methoden* (10. durchges. Aufl.). Barbara Budrich.
- Bohnsack, R., Hoffmann, N. F. & Nentwig-Gesemann, I. (Hrsg.). (2018). *Typenbildung und Dokumentarische Methode - Forschungspraxis und methodologische Grundlagen*. Barbara Budrich.
- Bohnsack, R., Nentwig-Gesemann, I. & Hoffmann, N. F. (2019). Typenbildung und Dokumentarische Methode. In S. Amling, A. Geimer, A.-C. Schondelmayer, K. Stützel & S. Thomsen (Hrsg.), *Jahrbuch Dokumentarische Methode. Heft 1/2019* (S. 17–49). centrum für qualitative evaluations- und sozialforschung e.V. (ces).  
<https://doi.org/10.21241/ssoar.65683>
- Bohnsack, R., Nentwig-Gesemann, I. & Nohl, A.-M. (Hrsg.). (2013). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis* (3. aktual. Aufl.). Springer VS.

- Bohnsack, R. & Przyborski, A. (2006). Diskursorganisation, Gesprächsanalyse und Methode der Gruppendiskussion. In R. Bohnsack, A. Przyborski & B. Schäffer (Hrsg.), *Das Gruppendiskussionsverfahren in der Forschungspraxis* (S. 233–248). Barbara Budrich.
- Bohnsack, R. & Schäffer, B. (2013). Exemplarische Textinterpretation: Diskursorganisation und dokumentarische Methode. In R. Bohnsack, I. Nentwig-Gesemann & A.-M. Nohl (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis* (3. aktual. Aufl., S. 331–346). Springer VS.
- Breyette, S. K. & Hill, K. (2015). The Impact of Electronic Communication and Social Media on Child Welfare Practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283–303. <https://doi.org/10.1080/15228835.2015.1101408>
- Brodnig, I. (2013). *Der unsichtbare Mensch - Wie die Anonymität im Internet unsere Gesellschaft verändert*. Czernin.
- Brüggemann, M. & Welling, S. (2009). Die Relevanz professioneller Orientierungsmuster und Organisationsmilieus für die schulische Medienintegration. *Ludwigsburger Beiträge zur Medienpädagogik*, 12, 1–5. <https://doi.org/10.21240/lbzm/12/11>
- Campayo, S. (2020). Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 290–301). Beltz Juventa.
- Castells, M. (2005). *Die Internet-Galaxie: Internet, Wirtschaft und Gesellschaft*. VS Verlag.
- Cipolletta, S. & Mocellin, D. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy Research*, 28(6), 909–924. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1259533>
- Cleppien, G. & Hofmann, J. (2020). Ein sozialpädagogisches Remmidemmi mit Digitalisierung. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 58–73). Beltz Juventa.
- Cleppien, G. & Lerche, U. (2010). Einleitung - Soziale Arbeit und Medien. In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 7–20). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Couldry, N. & Hepp, A. (Hrsg.). (2017). *The Mediated Construction of Reality*. Polity Press.
- Creswell, J. W. & Zhang, W. (2009). The application of mixed methods designs to trauma research. *Journal of Traumatic Stress*, 22(6), 612–621. <https://doi.org/10.1002/jts.20479>

- Dewe, B., Ferchhoff, W., Scherr, A. & Stüwe, G. (2011). *Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis* (4. Aufl.). Juventa.
- Dewe, B. & Otto, H. U. (2011a). Profession. In H. U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4. völlig neu bearbeitete Aufl., S. 1131–1143). Ernst Reinhardt.
- Dewe, B. & Otto, H. U. (2011b). Professionalität. In H. U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4. völlig neu bearbeitete Aufl., S. 1143–1153). Ernst Reinhardt.
- Dewe, B. & Otto, H. U. (2012). Reflexive Sozialpädagogik. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl., S. 197–217). VS Verlag.
- Diekmann, A. (2018). *Empirische Sozialforschung - Grundlagen, Methoden, Techniken* (vollständig überarb. und erw. Neuausg. August 2007, 12. Aufl.). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Dollinger, B. (2013). Das Politische im Disziplinären – Sozialpädagogische Identität zwischen Diffusität und eigenem „Blick“. *Soziale Passagen*, 5(2), 177–193. <https://doi.org/10.1007/s12592-013-0142-6>
- Dollinger, B. (2021). Krisendiagnosen aus sozialpädagogischer Sicht. *Sozial Extra*, 45(4), 275–278. <https://doi.org/10.1007/s12054-021-00402-x>
- Dollinger, B. (2022). Zeitdiagnosen in sozialpädagogischen Theorien. In D. Compagna, G. Stecklina & P. Hammerschmidt (Hrsg.), *In welcher Welt leben wir? Zeitdiagnosen und Soziale Arbeit (Aktuelle Themen und Grundsatzfragen der Sozialen Arbeit)* (S. 143–159). Beltz Juventa.
- Döring, N. (2003). Sex im Netz: (K)Ein Thema für die klinische Psychologie. In R. Ott & C. Eichenberg (Hrsg.), *Klinische Psychologie und Internet* (S. 271–291). Hogrefe.
- Drda-Kühn, K., Hahner, R. & Schlenk, E. (2018). Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien – Online-Beratung und -Therapie für die Generation der „Digital Natives“. *e-beratungsjournal .net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 1(14), Artikel 3. [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn\\_hahner\\_schlenk.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn_hahner_schlenk.pdf)
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. Eigenverlag.
- Driessens, O., Bolin, G., Hepp, A. & Hjarvard, S. (Hrsg.). (2017). *Dynamics of Mediatization: Institutional Change and Everyday Transformations in a Digital Age*. Palgrave Macmillan.

- Driessens, O. & Hjarvard, S. (2017). Introduction: Situating Dynamics of Mediatization. In O. Driessens, G. Bolin, A. Hepp & S. Hjarvard (Hrsg.), *Dynamics of Mediatization: Institutional Change and Everyday Transformations in a Digital Age* (S. 1–8 ). Palgrave Macmillan.
- Eichenberg, C. & Aden, J. (2015). Onlineberatung bei Partnerschaftskonflikten und psychosozialen Krisen. *Psychotherapeut*, 60(1), 53–63.  
<https://doi.org/10.1007/s00278-014-1092-y>
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie - Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. Ernst Reinhardt
- Eichenberg, C. & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *Resonanzen - E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 2(2016), 93–107.
- Eichenberg, C., Schott, M. & Aden, J. (2016). Psychosoziale Beratung im Zeitalter des Web2.0: Angebot und Nachfrage von Beratungseinrichtungen auf Facebook. *e-beratungsjournal .net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 12(1), Artikel 3. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0116/eichenberg\\_schott\\_aden.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0116/eichenberg_schott_aden.pdf)
- Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal .net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 13(1), Artikel 2. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf)
- Engelhardt, E., Henrich, M., Reindl, R., Weinhardt, M., Zauter, S. & Dietrich, C. (2019). Beratungsbedingte Internetnutzung. Welche Dienste und Angebote nutzen Beratungsfachkräfte privat und beruflich? *e-beratungsjournal.net*, 15(1), Artikel 3.  
[https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt\\_etal.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt_etal.pdf)
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), Artikel 5. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)
- Eubanks, V. (2017). *Automating Inequality - how high-tech tools profile, police, and punish the poor*. St. Martin's Press.
- Finn, J. (2006). An Exploratory Study of Email Use by Direct Service Social Workers. *Journal of Technology in Human Services*, 24(4), 1–20.  
[https://doi.org/10.1300/J017v24n04\\_01](https://doi.org/10.1300/J017v24n04_01)

- Flick, U. (2011). *Triangulation. Eine Einführung* (3. Aktual. Aufl.). VS Verlag.
- Flick, U. (2019). Triangulation in der qualitativen Forschung. In U. Flick, E. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung : ein Handbuch* (13. Aufl., S. 309–318). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Fritzsche, B. (2013). Mediennutzung im Kontext kultureller Praktiken. In R. Bohnsack, I. Nentwig-Gesemann & A.-M. Nohl (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis* (3. aktual. Aufl., S. 33–50). Springer VS.
- Galuske, M. (2013). *Methoden der Sozialen Arbeit - Eine Einführung* (10 Aufl.). Beltz Juventa.
- Gehrmann, H.-J. (2014). Onlineberatung - zwischen Wachstum und Ernüchterung. In P. Bauer & M. Weinhardt (Hrsg.), *Perspektiven sozialpädagogischer Beratung* (S. 65–82). Beltz.
- Gimpel, H., Lanzl, J., Manner-Romberg, T. & Nüske, N. (2018). *Digitaler Stress in Deutschland - Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von [https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync\\_id=HBS-007024](https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-007024)
- Goldenthal, C. (2015). Online- und Offline-Identität Jugendlicher. In M. Borg-Laufs (Hrsg.), *Soziale Online-Netzwerke in Beratung und Therapie* (S. 93–110). dgvt.
- Grasshoff, G. & Schweppe, C. (2013). Biographie und Professionalität in der Sozialpädagogik. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert & M.-H. Silke (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit* (3. durchges. Aufl., S. 317–330). Springer VS.
- Gredig, D. & Goldberg, D. (2010). Soziale Arbeit in der Schweiz. . In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit – ein einführendes Handbuch* (3. überarb. und erw. Aufl., S. 403–423). VS Verlag.
- Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E. & Tourangeau, R. (2009). *Survey Methodology* (2 Aufl.). John Wiley & Sons.
- Haddock, G. & Maio, G. R. (2007). Einstellungen: Inhalt, Struktur und Funktionen. In K. Jonas, W. Stroebe & M. Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie - Eine Einführung* (5. vollst. überarb. Aufl.). Springer.
- Häder, M. (2015). *Empirische Sozialforschung - Eine Einführung* (3. Aufl.). Springer VS.
- Hafen, M. (2015). Risikomanagement in der Sozialen Arbeit durch Prävention und Früherkennung. In H. Hongler & S. Keller (Hrsg.), *Risiko und Soziale Arbeit : Diskurse, Spannungsfelder, Konsequenzen* (S. 63–79). Springer VS.

- Hagemann, T. (Hrsg.) (2017). *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*. Nomos.
- Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Hargittai, E. (Hrsg.) (2021). *Handbook of digital inequality*. Edward Elgar Publishing.
- Hartmann, M. & Hepp, A. (2010). Mediatisierung als Metaprozess: Der analytische Zugang von Friedrich Krotz zur Mediatisierung der Alltagswelt. In M. Hartmann & A. Hepp (Hrsg.), *Die Mediatisierung der Alltagswelt* (S. 9–20). VS Verlag.
- Heite, C. & Vorrink, A. J. (2018). Diversity. In K. Böllert (Hrsg.), *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 1147–1158). Springer VS.
- Helbig, C. (2014). *Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit: Konsequenzen aus der Mediatisierung für Theorie und Praxis*. kopaed.
- Helsper, W. (2016). Antinomien und Paradoxien im professionellen Handeln. In M. Dick, W. Marotzki & H. Mieg (Hrsg.), *Handbuch Professionsentwicklung* (S. 50–61). Julius Klinkhardt.
- Henke, U., Huster, E.-U. & Mogge-Grotjahn, H. (2012). E-exclusion oder E-inclusion? In E.-U. Huster, J. Boeckh & H. Mogge-Grotjahn (Hrsg.), *Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung* (S. 548–566). VS Verlag.
- Hoffmann, N. F. & Keitel, J. (2018). Soziogenetische Typenbildung der Dokumentarischen Methode. In M. S. Maier, C. I. Keßler, U. Deppe, A. Leuthold-Wergin & S. Sandring (Hrsg.), *Qualitative Bildungsforschung: Methodische und methodologische Herausforderungen in der Forschungspraxis* (S. 211–227). Springer VS.
- Hohlfeld, R. & Godulla, A. (2015). Das Phänomen der Sozialen Medien. In G. Hornung & R. Müller-Terpitz (Hrsg.), *Rechtshandbuch Social Media* (S. 11–33). Springer.
- Hongler, H. & Keller, S. (2015). Risiko in der Sozialen Arbeit und Risiko der Sozialen Arbeit - Spannungsfelder und Umgang. In H. Hongler & S. Keller (Hrsg.), *Risiko und Soziale Arbeit : Diskurse, Spannungsfelder, Konsequenzen* (S. 21–45). Springer VS.
- Institut für Wirtschaftsstudien Basel. (2016). Fachkräfte- und Bildungsbedarf für soziale Berufe in ausgewählten Arbeitsfeldern des Sozialbereichs. SAVOIRSOCIAL. Abgerufen am 09. Januar 2023, von [https://savoirsocial.ch/wp-content/uploads/2017/09/Fachkr%C3%A4ftestudie\\_D.pdf](https://savoirsocial.ch/wp-content/uploads/2017/09/Fachkr%C3%A4ftestudie_D.pdf)
- Interessengemeinschaft elektronische Medien. (2021a). Nutzung elektronischer Medien und ausgewählter Plattformen in der Schweiz 2021. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.igem.ch/schwerpunkte/forschung/online/>

- Interessengemeinschaft elektronische Medien. (2021b). Zusammenfassung IGEM-Digimonitor 2021. Abgerufen am 09. Januar 2023, von <https://www.igem.ch/download/Zusammenfassung-IGEM-Digimonitor-2021.pdf?d=1658132034286>
- Iske, S. & Kutscher, N. (2020). Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 115–128). Beltz Juventa.
- Kaczmirek, L. (2009). *Human-Survey Interaction - Usability and Nonresponse in Online Surveys*. Herbert von Halem.
- Kanter, H. (2018). Dokumentarische Methode - Methodologische Grundlagen und Forschungspraxis am Beispiel der Analyse von Pressefotografien in Tageszeitungen. In L. Akremi, N. Baur, H. Knoblauch & B. Traue (Hrsg.), *Handbuch Interpretativ forschen* (S. 479–505). Beltz Juventa.
- Keller, V. (2017). *Die nationale Kampagne von AvenirSocial: Eine Ausbildung in Sozialer Arbeit bürgt für Qualität - Grundlegendokument*. AvenirSocial. Abgerufen am 09. Januar 2023, von [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/Grundlegendokument\\_Ausbildungskampagne\\_AvenirSocial\\_2017\\_DE\\_web.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/Grundlegendokument_Ausbildungskampagne_AvenirSocial_2017_DE_web.pdf)
- Kessl, F. & Maurer, S. (2010). Praktiken der Differenzierung als Praktiken der Grenzbearbeitung. Überlegungen zur Bestimmung Sozialer Arbeit als Grenzbearbeiterin. In F. Kessl & M. Plösse (Hrsg.), *Differenzierung, Normalisierung, Andersheit* (S. 154–169). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Khan-Zvorničanin. (2018). Professionelle Milieus und ihre Soziogenese - Zur Praxis gesundheitlicher Pflege im Alter. In R. Bohnsack, N. F. Hoffmann & I. Nentwig-Gesemann (Hrsg.), *Typenbildung und Dokumentarische Methode - Forschungspraxis und methodologische Grundlagen* (S. 83–97). Barbara Budrich.
- Klein, A. (2008). *Soziales Kapital Online - Soziale Unterstützung im Internet* (Doktorarbeit, Universität Bielefeld). d-nb Datenbank. <https://d-nb.info/988372401/34>
- Klein, A. (2010). Bin ich schon drin oder was? Partizipation und Internet. In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (1 Aufl., S. 165–176). VS Verlag.
- Klein, A. (2013). *Umgang der Kinder und Jugendhilfe mit verstärkter Mediennutzung am Beispiel der Online-Beratung. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht*. Abgerufen am 09. Januar 2023, von [http://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Klein.pdf](http://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Klein.pdf)

- Klein, A. (2015a). Online-Beratung in der Kinder und Jugendhilfe: Zugänglichkeit und Qualität. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit*(2), 35–43.
- Klein, A. (2015b). Soziale Unterstützung Online - Unterstützungsqualität und Professionalität. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 130–150). Schneider Verlag Hohengehren.
- Klinger, S. & Mayr, A. (2019). *Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung. Sozialpädagogische Fachkräfte in der mediatisierten Gesellschaft* [Konferenzpräsentation]. FT 17 Sozialpädagogik: Digitalisierung zwischen Hype und didaktischen Mehrwert: Digitale Lehr-Lern-Formate sozialpädagogischer Qualifizierung in Hochschule und beruflicher Bildung, Siegen, Deutschland.
- Klomann, V. (2013). *Zum Stand der Profession Soziale Arbeit - Empirische Studie zur Präsenz reflexiver Professionalität in den Sozialen Diensten der Jugendämter im Rheinland*. (Doktorarbeit, Universität Bielefeld). PUB – Publikationen an der Universität Bielefeld. <https://pub.uni-bielefeld.de/record/2656940>
- Knoblauch, H. (2017). *Die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit*. Springer VS.
- Kowal, S. & O'Connell, D. C. (2019). Zur Transkription von Gesprächen. In U. Flick, E. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: ein Handbuch* (13. Aufl., S. 437-447). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Kromrey, H., Roose, J. & Strübing, J. (2016). *Empirische Sozialforschung* (13. völlig überarb. Aufl.). UVK.
- Krotz, F. (2001). *Die Mediatisierung kommunikativen Handelns - Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*. Westdeutscher Verlag.
- Krotz, F. (2007). *Mediatisierung - Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. VS Verlag.
- Krotz, F. (2008). Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In T. Thomas (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 44–62). VS Verlag.
- Krotz, F. (2017a). Mediatisierung: Ein Forschungskonzept. In F. Krotz, C. Despotovic & M.-M. Kruse (Hrsg.), *Mediatisierung als Metaprozess - Transformationen, Formen der Entwicklung und die Generierung von Neuem* (S. 13–32). Springer VS.
- Krotz, F. (2017b). Pfade der Mediatisierung: Bedingungsgeflechte für die Transformationen von Medien, Alltag, Kultur und Gesellschaft. In F. Krotz, C. Despotovic & M.-M. Kruse (Hrsg.), *Mediatisierung als Metaprozess - Transformationen, Formen der Entwicklung und die Generierung von Neuem* (S. 347–364). Springer VS.



- Krotz, F. (2020). Mediatisierung als Konzept für eine Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 30–41). Beltz Juventa.
- Kubisch, S. (2008). *Habituelle Konstruktion sozialer Differenz. Eine rekonstruktive Studie am Beispiel von Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege*. VS Verlag.
- Kubisch, S. (2012). Differenzensible Forschung in der Sozialen Arbeit. Intersektionalität nach rekonstruktivem Verständnis. In H. Effinger, S. Borrmann, S. B. Gahleitner, M. Köttig, B. Kraus & S. Stövesand (Hrsg.), *Diversität und Soziale Ungleichheit. Analytische Zugänge und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit* (S. 97–108 ). Barbara Budrich.
- Kubisch, S. (2020). Differenz(re)konstruktion. Dokumentarische Evaluationsforschung in der Sozialen Arbeit. In R. Bohnsack & I. Nentwig-Gesemann (Hrsg.), *Dokumentarische Evaluationsforschung. Theoretische Grundlagen und Beispiele aus der Praxis* (2. durchges. Aufl., S. 257–271 ). Barbara Budrich.
- Kuckartz, U. (2014). *Mixed Methods: Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren*. Springer VS.
- Kühn, T. & Koschel, K.-V. (2018). *Gruppendiskussionen - Ein Praxis-Handbuch* (2. Aufl.). VS Verlag.
- Kutscher, N. (2002). *Moralische Begründungsstrukturen professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit : eine empirische Untersuchung zu normativen Deutungs- und Orientierungsmustern in der Jugendhilfe* (Doktorarbeit, Universität Bielefeld). PUB – Publikationen an der Universität Bielefeld. <https://pub.uni-bielefeld.de/record/2303599>
- Kutscher, N. (2003). Die Gruppendiskussion. In H.-U. Otto, G. Oelerich & H.-G. Micheel (Hrsg.), *Empirische Forschung und Soziale Arbeit* (S. 383–392). Luchterhand.
- Kutscher, N. (2006). Die Rekonstruktion moralischer Orientierungen von Professionellen auf der Basis von Gruppendiskussionen In R. Bohnsack, A. Przyborski & B. Schäffer (Hrsg.), *Das Gruppendiskussionsverfahren in der Forschungspraxis* (S. 189–201). Barbara Budrich.
- Kutscher, N. (2011). Soziale Arbeit im virtuellen Raum. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4 Aufl., S. 1302–1309). Reinhardt.
- Kutscher, N. (2013). Virtuelle Netzwerke als Raum Sozialer Arbeit - Herausforderungen und Perspektiven für Bildung und Teilhabe. In J. Fischer & T. Kosellek (Hrsg.), *Netzwerke und Soziale Arbeit - Theorien, Methoden, Anwendungen* (476–497). Beltz Juventa.

- Kutscher, N. (2018). Digital und professionell!? *Sozial Extra*, 42(3), 6–7.  
<https://doi.org/10.1007/s12054-018-0043-1>
- Kutscher, N., Ley, T. & Seelmeyer, U. (2015a). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 3–15). Schneider Verlag Hohengehren.
- Kutscher, N., Ley, T. & Seelmeyer, U. (2015b). Mediatisierung im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 281–298). Schneider Verlag Hohengehren.
- Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U., Siller, F., Tillmann, A. & Zorn, I. (Hrsg.). (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Beltz Juventa.
- Kutscher, N. & Siller, F. (2020). Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 440–441). Beltz Juventa.
- Lamnek, S. (2005). *Gruppendiskussion* (2. überarb. und erw. Aufl.). Beltz.
- Lange, A. & Klimsa, A. (2019). *Medien in der Sozialen Arbeit*. Verlag W. Kohlhammer.
- Lau, C. (1989). Risikodiskurse: Gesellschaftliche Auseinandersetzungen um die Definition von Risiken. *Soziale Welt*, 40(3), 418–436.
- Lutz, T. (2017). Sicherheit und Kriminalität aus Sicht der Sozialen Arbeit: Neujustierungen im Risiko- und Kontrolldiskurs. *Soziale Passagen Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit*, 9(2), 283–297. <https://doi.org/10.1007/s12592-017-0278-x>
- Mangold, W. (1960). *Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens*. Europäische Verlagsanstalt.
- Mannheim, K. (1964). *Wissensoziologie*. Hermann Luchterland.
- Maurer, M. & Jandura, O. (2009). Masse statt Klasse? Einige kritische Anmerkungen zu Respräsentativität und Validität von Online-Befragungen. In N. Jakob, H. Schoen & T. Zerback (Hrsg.), *Sozialforschung im Internet – Methodologie und Praxis der Online-Befragung* (S. 61–73). VS Verlag.
- Maurer, S. (2001). Das Soziale und die Differenz. Zur (De-)Thematisierung von Differenz in der Sozialpädagogik. In H. Lutz & N. Wenning (Hrsg.), *Unterschiedlich verschieden: Differenz in der Erziehungswissenschaft* (S. 125–142). VS Verlag.
- Maurer, S. (2018). Grenzbearbeitung. Zum analytischen, methodologischen und kritischen Potenzial einer Denkfigur. In B. Bütow, J.-L. Patry & Astleitner (Hrsg.),

- Grenzanalysen. Erziehungswissenschaftliche Perspektiven zu einer aktuellen Denkfigur* (S. 20–33). Beltz Juventa.
- Merkens, H. (2019). Auswahlverfahren, Sampling, Fallkonstruktion In U. Flick, E. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung : ein Handbuch* (13. Aufl., S. 286–299). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Micheel, H.-G. (2003). Explorative Typisierung von Ratingskalen. In H.-U. Otto, G. Oelerich & H.-G. Micheel (Hrsg.), *Empirische Forschung und Soziale Arbeit* (S. 401–417). Luchterhand.
- Micheel, H.-G. (2010). *Quantitative empirische Sozialforschung*. Ernst Reinhardt.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J. & Fantus, S. (2014). Here to Stay: Cyber Communication as a complement in social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 95(3), 179–186. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.2014.95.23>
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L. & Khoury-Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277–286. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Müller, B. (2012). Professionalität. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl., S. 955–974). VS Verlag.
- Najemnik, N. & Zorn, I. (2016). Digitale Teilhabe statt Doing Disability: Assistive Technologien für inklusive Medienbildung im Kindergarten. In H. C. Mayr & M. Pinzger (Hrsg.), *INFORMATIK 2016 - Lecture Notes in Informatics (LNI)*. Gesellschaft für Informatik.
- Nentwig-Gesemann, I. (2010). Das Gruppendiskussionsverfahren. In K. Bock & I. Miethe (Hrsg.), *Handbuch qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. (S. 259–268). Barbara Budrich.
- Nentwig-Gesemann, I. (2012). *Kategorien zur Beschreibung der Diskursorganisation in Gruppendiskussionen*. [Unveröffentlichtes Forschungswerkstattmaterial].
- Neumaier, S. & Sagebiel, J. B. (2022). Sozialer Wandel durch digitale Transformationsprozesse - Herausforderungen an Disziplin und Profession. In F. Baier, S. Borrmann, J. M. Hefel & B. Thiessen (Hrsg.), *Europäische Gesellschaften zwischen Kohäsion und Spaltung - Rolle, Herausforderungen und Perspektiven Sozialer Arbeit* (S. 316–329). Barbara Budrich.

- Niemeyer, C. (2012). Sozialpädagogik, Sozialarbeit, Soziale Arbeit – „klassische“ Aspekte der Theoriegeschichte. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit - Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl., S. 135–150). VS Verlag.
- Nohl, A.-M. (2019). Zur Bedeutung der relationalen Typenbildung für die Dokumentarische Methode. In S. Amling, A. Geimer, A.-C. Schondelmayer, K. Stützel & S. Thomsen (Hrsg.), *Jahrbuch Dokumentarische Methode - Heft 1/2019* (S. 51–64). centrum für qualitative evaluations- und sozialforschung e.V. (ces).  
<https://doi.org/10.21241/ssoar.65692>
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Oevermann, U. (2002). Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns. In M. Kraul, W. Marotzki & C. Schweppe (Hrsg.), *Biographie und Profession* (S. 19–64). Klinkhardt.
- Olmsted-Hawala, E., Murphy, E., Hawala, S. & Ashenfelter, K. (2010, 10-15 April). *Think-aloud protocols: A comparison of three think-aloud protocols for use in testing data-dissemination web sites for usability* [Konferenzpräsentation]. Conference on Human Factors in Computing Systems, Atlanta, Georgia, USA.  
 DOI:10.1145/1753326.1753685
- Oswald, A. (2018). Onlineberatung - Ist Mailberatung noch eine angemessene Form, um Jugendliche und junge Erwachsene in (suizidalen) Krisen zu erreichen? Eine sozio-technische Analyse. *e-beratungsjournal .net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), Artikel 1. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/oswald.pdf>
- Padgett, D. K. (2009). Qualitative and Mixed Methods in Social Work Knowledge Development. *Social Work*, 54(2), 101–105. <https://doi.org/10.1093/sw/54.2.101>
- Pallesen, H. & Matthes, D. (2020). Praxeologische Perspektiven der Lehrer\*innenprofessionsforschung: Reflexionen zum Einsatz von Bildvignetten als Erzählimpulse in Lehrer\*inneninterviews. In S. Amling, A. Geimer, A.-C. Schondelmayer, K. Stützel & S. Thomsen (Hrsg.), *Jahrbuch Dokumentarische Methode. Heft 2-3/2020* (S. 119–142). centrum für qualitative evaluations- und sozialforschung e.V. (ces). <https://doi.org/10.21241/ssoar.70902>

- Papenkort, U. (2007). Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit. In W. Feuerhelm (Hrsg.), *Taschenlexikon der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (5. völlig neu bearb. Aufl., S. 30–32). Quelle & Meyer.
- Peruško, Z. (2017). Mediatization: From Structure to Agency (and Back Again). In O. Driessens, G. Bolin, A. Hepp & S. Hjarvard (Hrsg.), *Dynamics of Mediatization: Institutional Change and Everyday Transformations in a Digital Age* (S. 57–83). Palgrave Macmillan.
- Pfaff, N. (2005). Triangulation standardisierter und nicht standardisierter Forschungsmethoden: eine Studie aus der Jugendforschung. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 6(2), 249–268. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-278202>
- Przyborski, A. (2004). *Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode*. VS Verlag.
- Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2021). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. (5. überarb. und erw. Aufl.). Oldenbourg.
- Pulver, C. & Matti, T. (2021). Soziodemografische Herkunft, Persönlichkeitsmerkmale und Studienwahlmotive von Studierenden der Sozialen Arbeit – Anregungen und Hinweise für die Ausgestaltung der Förderung der Persönlichkeitsentwicklung in der Hochschulausbildung. *Zeitschrift für Bildungsforschung*, 11(2), 403–420. <https://doi.org/10.1007/s35834-021-00312-8>
- Rauschenbach, T. & Gängler, H. (1984). Halbierte Verständigung - Sozialpädagogik zwischen Kolonialisierung und Mediatisierung lebensweltlichen Eigensinns. In S. Müller & O. Hans-Uwe (Hrsg.), *Verstehen oder Kolonialisieren: Grundprobleme pädagogischen Handelns und Forschens* (S. 145–168). Kleine.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172. <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *e-beratungsjournal .net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), Artikel 2. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf>
- Richter, C., Klein, T. & Groß-Elixmann, K. (2022). Digitalisierung in Sozialen Diensten und Chancengleichheit am Beispiel des GERD-Modells. *ZDfm – Zeitschrift für Diversitätsforschung und -management*, 2022(1), 34–46. <https://doi.org/10.3224/zdfm.v7i1.04>

- Riegel, C. (2016). *Bildung - Intersektionalität - Othering. Pädagogisches Handeln in widersprüchlichen Verhältnissen*. transcript.
- Roeske, A. (2018). Digitalisierung Sozialer Arbeit: Widersprüche im fachlichen Handeln. *Sozial Extra*, 42(3), 16–20. <https://doi.org/10.1007/s12054-018-0045-z>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5. Aufl.). Free Press.
- Rudolph, S. (2019). *Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit: Eine Studie zum sozialen Gebrauch des Internets*. Springer VS.
- Schäffer, B. (2003). *Generationen - Medien - Bildung: Medienpraxiskulturen im Generationenvergleich*. Leske+Budrich.
- Schäffer, B. (2016). Metaphern und Zahlen in der Triangulationsdebatte oder: Vom Zählen der Interpretierenden und Interpretieren der Zählenden. In D. Verständig, J. Holze & R. Biermann (Hrsg.), *Von der Bildung zur Medienbildung* (S. 43–59). Springer VS.
- Schäffer, B. (2019). Zählen und Messen als blinder Fleck der Dokumentarischen Methode. Anmerkungen zum triangulierenden Umgang mit dem Gemessenen. In O. Dörner, P. Loos, B. Schäffer & A.-C. Schondelmayer (Hrsg.), *Dokumentarische Methode: Triangulation und blinde Flecken* (S. 68–87). Barbara Budrich.
- Schäffer, B. (2020a). Typenbildende Interpretation: Ein Beitrag zur methodischen Systematisierung der Typenbildung der Dokumentarischen Methode. In J. Ecarius & B. Schäffer, *Typenbildung und Theoriegenerierung* (2. überarb. und erw. Aufl., S. 65–88). Barbara Budrich.
- Schäffer, B. (2020b). Typologien als Endprodukt von Prozessen Typenbildender Interpretation. In S. Amling, A. Geimer, A.-C. Schondelmayer, K. Stützel & S. Thomsen (Hrsg.), *Jahrbuch Dokumentarische Methode. Heft 2-3/2020* (S. 23–48). centrum für qualitative evaluations- und sozialforschung e.V. (ces). <https://doi.org/10.21241/ssoar.70892>
- Schmidt, A. (2008). Profession, Professionalität, Professionalisierung. In H. Willems (Hrsg.), *Lehr(er)buch Soziologie* (S. 835–864). VS Verlag.
- Schmidt, C. (2021). *Risiko und Vertrauen - Risikoorientierung und deren Umwandlung in strategisches Vertrauen in der Praxis der Bewährungshilfe*. Springer VS.
- Schneider, D. & Seelmeyer, U. (2018). Der Einfluss der Algorithmen. *Sozial Extra*, 42(2018), 21–24. <https://doi.org/10.1007/s12054-018-0046-y>
- Schneider, D. & Seelmeyer, U. (2019). Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 113–128. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1614513>

- Schnell, R., Hill, P. B. & Esser, E. (2018). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (11. Aufl.). De Gruyter Oldenbourg.
- Schütze, F. (2000). Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns: ein grundlagentheoretischer Aufriß. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 1(1), 49–96. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-280748>
- Schütze, F. (2021). *Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern: Soziale Arbeit*. Barbara Budrich.
- Seelmeyer, U. & Kutscher, N. (2021). Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit. Befunde - Fragen - Perspektiven. In M. Wunder (Hrsg.), *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen* (S. 17–30). Julius Klinkhardt.
- Seelmeyer, U. & Waag, P. (2020). Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleitungen. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 180–189). Beltz Juventa.
- Stegbauer, C. & Rausch, A. (2001). Die schweigende Mehrheit - "Lurker" in internetbasierten Diskussionsforen. *ZfS - Zeitschrift für Soziologie*, 30(1), 48–64. <https://doi.org/10.1515/zfsoz-2001-0103>
- Steiner, O. (2021). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358–3374. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>
- Stimmer, F. (2020). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit* (4. aktual. Aufl.). Kohlhammer.
- Strübing, J. (2013). *Qualitative Sozialforschung - Eine komprimierte Einführung für Studierende*. Oldenbourg.
- Taddicken, M. (2008). *Methodeneffekte bei Web-Befragungen*. Herbert von Halem.
- Taddicken, M. & Batinic, B. (2021). Die standardisierte Online-Befragung. In M. Welker, M. Taddicken, J.-H. Schmidt & N. Jakob (Hrsg.), *Handbuch Online-Forschung - Sozialwissenschaftliche Datengewinnung und -auswertung in digitalen Netzen* (Unveränderter Nachdruck der Ausgabe von 2014, S. 151–175). Herbert von Halem.
- Thieme, N. (2017). Hilfe und Kontrolle. In F. Kessl, E. Kruse, S. Stövesand & W. Thole (Hrsg.), *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder* (S. 17–24). Barbara Budrich.
- Tillmann, A. (2020). Veränderte Lebenswelten im Zuge gesellschaftlicher Digitalisierungsprozesse. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann

- & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 89–100). Beltz Juventa.
- Unger, A. (2021). Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder. In M. Wunder (Hrsg.), *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen* (S. 50–57). Julius Klinkhardt.
- Verständig, D., Klein, A. & Iske, S. (2016). Zero-Level Digital Divide: neues Netz und neue Ungleichheiten. *Siegen: Sozial - Analysen, Berichte, Kontroversen*, 21(1), 50–55.
- von Spiegel, H. (2021). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (7. Aufl.). Ernst Reinhardt.
- Watling, S. & Rogers, J. (2012). *Social Work in a Digital Society*. SAGE.
- Weinhardt, M. (2013). Zur Zukunft der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(1), Artikel 3. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0113/weinhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf)
- Welker, M. (2007). Was ist Online-Forschung? Eine Tour d'horizon zu einem erfolgreichen Forschungsfeld. In M. Welker & O. Wenzel (Hrsg.), *Online-Forschung 2007 - Grundlagen und Fallstudien* (S. 19–51). Herbert von Halem.
- Welker, M. (2021a). Normalisierung und Ausdifferenzierung von Online-Forschung - eine Einführung. In M. Welker, M. Taddicken, J.-H. Schmidt & N. Jakob (Hrsg.), *Handbuch Online-Forschung - Sozialwissenschaftliche Datengewinnung und -auswertung in digitalen Netzen* (Unveränderter Nachdruck der Ausgabe von 2014, S. 14–41). Herbert von Halem.
- Welker, M. (2021b). Operationalisierung, Messung und Skalierung - Spezifika der Online-Forschung. In M. Welker, M. Taddicken, J.-H. Schmidt & N. Jakob (Hrsg.), *Handbuch Online-Forschung - Sozialwissenschaftliche Datengewinnung und -auswertung in digitalen Netzen* (Unveränderter Nachdruck der Ausgabe von 2014, S. 61–75). Herbert von Halem.
- Welker, M. & Sattler, S. (2007). Online-Befragung von Journalisten in Deutschland: Ein Modell zur Abschätzung von Coverage- und Responsefehlern bei einer amorphen und dispersen Grossgruppe. In M. Welker & O. Wenzel (Hrsg.), *Online-Forschung 2007 - Grundlagen und Fallstudien* (S. 333–369). Herbert von Halem.
- Witting, T. (2018). Digitale Ungleichheiten. In E.-U. Huster, J. Boeckh & H. Mogge-Grotjahn (Hrsg.), *Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung* (S. 457–477). Springer VS.



- Wolf, E. & Thiersch, S. (2021). Optimierungsparadoxien: Theoretische und empirische Beobachtungen digital mediatisierter Unterrichtsinteraktionen. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, 42, (Optimierung), 1–21. <https://doi.org/10.21240/mpaed/42/2021.03.07.X>
- Wolff, S. (2019). Wege ins Feld und ihre Varianten. In U. Flick, E. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: ein Handbuch* (13. Aufl., S. 334–349). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Zerback, T. & Maurer, M. (2021). Repräsentativität in Online-Befragungen. In M. Welker, M. Taddicken, J.-H. Schmidt & N. Jakob (Hrsg.), *Handbuch Online-Forschung - Sozialwissenschaftliche Datengewinnung und -auswertung in digitalen Netzen* (Unveränderter Nachdruck der Ausgabe von 2014, S. 76–103). Herbert von Halem.
- Zillien, N. (2009). *Digitale Ungleichheit: Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft* (2. Aufl.). VS Verlag.
- Zillien, N. (2010). Soziale Ungleichheit und Digital Divide. In H. Theunert (Hrsg.), *Medien. Bildung. Soziale Ungleichheit* (S. 65–79). kopaed.
- Zillien, N. (2014). Internet und soziale Ungleichheit. In M. Schröder (Hrsg.), *Politik und politische Bildung in der digitalen Welt. Chancen und Herausforderungen* (S. 83–101). Lau-Verlag.
- Zillien, N. & Hargittai, E. (2009). Digital Distinction: Status-Specific Types of Internet Usage. *Social Science Quarterly*, 90(2), 274–291. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6237.2009.00617.x>
- Zorn, I. (2010). *Konstruktionstätigkeit mit Digitalen Medien Eine qualitative Studie als Beitrag zur Medienbildung* (Doktorarbeit, Universität Bremen). d-nb Datenbank. <https://d-nb.info/1000936236/34>
- Zorn, I. (2017). Wie viel "App-Lenkung" verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebungen für die Medienbildung. In S. Eder, C. Mikat & A. Tillmann (Hrsg.), *Software takes command. Herausforderungen der "Datafizierung" fuer die Medienpaedagogik in Theorie und Praxis* (S. 19–33). kopaed.



## 12. Anhang

### Anhang A

#### Fragebogen/Befragungsinstrument quantitativ

##### Willkommenseite

##### Nutzen Sie Digitale Medien in Ihrer Praxis der Sozialen Arbeit?

Wie schätzen Sie den Einsatz von Digitalen Medien in der Sozialen Arbeit ein? Was sind Ihre Überlegungen bei der Verwendung oder Nicht-Verwendung Digitaler Medien? In welchem Zusammenhang stehen Digitale Medien und Professionalität?

Zur Untersuchung dieser und ähnlicher Fragen führe ich im Rahmen meines **Dissertationsprojektes** eine Fachkräftebefragung durch. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert **knapp 20 Minuten**. Die Umfrage ist **anonym** und es sind keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich.

Auf der letzten Seite des Fragebogens werden Sie Gelegenheit haben, sich zur Befragung insgesamt zu äussern. Unter allen Teilnehmenden werden **drei Büchergutscheine à CHF 50.00** verlost. Mehr Informationen dazu erhalten Sie am Ende des Fragebogens.

Ich bedanke mich bereits jetzt für Ihre Mithilfe und Ihr Interesse! Freundliche Grüsse, Caroline Pulver

Rückfragen richten Sie bitte an folgende Adresse: [caroline.pulver@bfh.ch](mailto:caroline.pulver@bfh.ch)

##### Soziodemographische Merkmale (Block 1)

###### Alter (A)

A In welchem Jahr wurden Sie geboren? (Geburtsjahr) Antwortformat: Zahl (vierstellig)

-----

###### Geschlecht (G)

G Ich bin... Antwortformat: Einfachantwort

\_1 weiblich

\_2 männlich

\_3 anderes/fühle mich nicht zugehörig

###### Berufsverband (BV1)

BV1 Wie wurden Sie auf die vorliegende Umfrage aufmerksam? Antwortformat: Einfachantwort

\_1 Ich bin via Newsletter von AvenirSocial auf die Umfrage aufmerksam geworden

---

\_2 Ich habe den Umfragelink direkt per Mail von jemandem zugeschickt bekommen.

---

### Berufsverband Mitgliedschaft (BV2)

---

BV2 Sind Sie Mitglied von AvenirSocial? Antwortformat: Einfachantwort

---

\_1 Ja

\_2 Nein

---

### Ausbildung (Block 2)

Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihren Ausbildungsweg in der Sozialen Arbeit und Ihre schulische Vorbildung.

#### Art des Abschlusses (HöheAb)

---

HöheAb Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?

Bitte kreuzen Sie alle Abschlüsse an, die Sie im Bereich Soziale Arbeit erworben haben. Antwortformat: Mehrfachantwort

---

\_1 Höhere Fachprüfung (eidg. Diplom)

\_2 Berufsprüfung (eidg. Fachausweis)

\_3 Diplom einer höheren Fachschule (HF)

\_4 Fachmaturität Soziale Arbeit / Gesundheit & Soziales / Soziales & Pädagogik

\_5 Berufsmaturität Gesundheit und Soziales

\_6 Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ Fachperson Betreuung

\_7 Eidgenössisches Berufsattest EBA Assistentin Gesundheit und Soziales

\_8 Bachelor of Arts/of Science in Sozialer Arbeit

\_9 Master of Arts/of Science in Sozialer Arbeit

\_10 Doktorat in Sozialer Arbeit

\_11 Andere (z.B. ausländischer Abschluss in Sozialer Arbeit): \_\_\_\_\_

\_12 Ich bin aktuell noch in folgender Ausbildung: \_\_\_\_\_

\_13 Ich besitze keinen Abschluss in Sozialer Arbeit, sondern: \_\_\_\_\_

---

## Abschlussjahr (Abj)

Abj [Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“, Antwort: alle ausser «habe keinen Abschluss in sozialer Arbeit»]  
In welchem Jahr haben Sie Ihren bisher höchsten Bildungsabschluss in Sozialer Arbeit erreicht? Antwortformat: Zahl (vierstellig)

## Erstausbildung (EA)

### Schulische Vorbildung

EAsV Welche schulische(n) Vorbildung(en) haben Sie abgeschlossen, bevor Sie eine Ausbildung in Sozialer Arbeit begonnen haben? Antwortformat: Mehrfachantwort

\_1 Gymnasiale Maturität

\_2 Fachmaturität (ohne Schwerpunkt Soziale Arbeit / Soziales / Pädagogik)

\_3 Fachmittelschulabschluss (ohne Schwerpunkt Soziale Arbeit / Soziales / Pädagogik)

\_4 Berufsmaturität (ohne Schwerpunkt Gesundheit und Soziales)

\_5 Handelsmittelschule/Wirtschaftsmittelschule

\_6 Informatikmittelschule

\_7 Lehre/Berufsschule/Gewerbeschule

\_8 Andere: \_\_\_\_\_

\_9 Ich habe die schulische Vorbildung im Bereich Soziale Arbeit gemacht und die Angaben bereits bei den vorderen Fragen gemacht

### Berufserfahrung (Block3)

Sie haben den dritten von fünf Frageblöcken erreicht. In der Folge werden Sie zu Ihrer Berufserfahrung und Ihrer aktuellen Stelle befragt.

### Jahre auf der aktuellen Stelle (JaufSt)

JaufSt Wie viele Jahre/Monate arbeiten Sie bereits auf Ihrer aktuellen Stelle? Wenn Sie mehrere Stellen haben, beziehen Sie Ihre Angaben bitte auf die Stelle in der Sozialen Arbeit. Wenn Sie mehrere Stellen innerhalb der Sozialen Arbeit haben, machen Sie die Angaben bitte in Bezug auf die Stelle, die Sie als Hauptstelle betrachten. Antwortformat: Zahl

\_\_\_Jahre \_\_\_ Monate

### Höhe Erwerbsspensum (EP)

---

EP      Wie hoch ist Ihr aktuelles Erwerbspensum (in %)? Geben Sie das Pensum der Stelle an, die Sie bei der vorherigen Frage berücksichtigt haben. Antwortformat: Zahl

---- %

---

#### Institutioneller Kontext (Block 4)

##### Arbeitsfeld (AF)

---

AF      In welchem Arbeitsfeld sind Sie primär tätig?

Falls Sie in mehreren Arbeitsfeldern tätig sind, kreuzen Sie bitte die wichtigsten Arbeitsfelder Ihrer Hauptarbeitsstelle an. Antwortformat: Mehrfachantwort

\_1      Altersarbeit (ambulant oder stationär)

\_2      Arbeitsintegration, Berufliche Massnahmen

\_3      Arbeit mit Familien, Familienberatung, Familienbegleitung

\_4      Arbeit mit Menschen mit einer physischen, psychischen oder geistigen Beeinträchtigung (stationär oder ambulant)

\_5      Arbeit mit wohnungslosen Menschen (ambulant oder stationär)

\_6      Betriebliche Sozialarbeit

\_7      Drogenarbeit, Gassenarbeit, Suchtberatung

\_8      Gemeinwesenarbeit, Quartierentwicklung

\_9      Gesundheitsförderungs- und Präventionsarbeit

\_10      Heil- oder sozialpädagogische Einrichtungen für Kinder und Jugendliche

\_11      Kindes- und Erwachsenenschutz

\_12      Kirchliche Sozialarbeit, Sozialdiakonie

\_13      Migrationsarbeit

\_14      Offene Kinder- und Jugendarbeit

\_15      Opferhilfe

\_16      Spitalsozialdienst (Psychiatrie, Klinik, Palliative Care & Hospiz)

\_17      Schulsozialarbeit

\_18      Sozialhilfe

\_19      Strafvollzug, Bewährungshilfe, Gerichtshilfe

\_20      Anderes Arbeitsfeld: \_\_\_\_\_

---

##### Adressatengruppe (AGr)

AGr	Mit welche(r)n Zielgruppe(n) arbeiten Sie in Ihrer Haupttätigkeit vorwiegend zusammen? Geben Sie die aus Ihrer Sicht relevantesten Gruppen an, wenn Sie mit verschiedenen Zielgruppen arbeiten. Antwortformat: Mehrfachantwort
_1	Kinder (0 - 12 Jahre)
_2	Jugendliche (13 - 17 Jahre)
_3	Junge Erwachsene (18 - 25 Jahre)
_4	Erwachsene (26 Jahre und älter)
_5	Personen im Pensionsalter
_6	Männer
_7	Frauen
_8	Familien
_9	Asylsuchende, Flüchtlinge oder Sans-Papiers
_10	Armutgefährdete Personen
_11	Menschen mit Migrationsgeschichte
_12	Menschen mit Behinderung
_13	Angehörige
_14	Bevölkerung eines Stadtteils
_15	Suchtkranke und suchgefährdete Menschen
_16	Wohnungslose Menschen
_17	Andere Zielgruppe: _____

### Art des Angebots

#### Inhaltliche Tätigkeiten

DLP

Welche der folgenden Tätigkeiten führen Sie im Rahmen Ihrer beruflichen Tätigkeit aus?  
Bitte alle beurteilen. Antwortformat: Mehrfachantwort

		Häufig	Immer mal wieder	Selten	Nie
_1	Beratung (auch Coaching, Supervision oder andere spezifische Formen von Beratung)				
_2	Begleitung				
_3	Informationsvermittlung				

_4	Triage an andere Organisationen				
_5	Interessenvertretung (von Klientinnen und Klienten)				
_6	Materielle Ressourcenerschliessung				
_7	Konzeptarbeit				
_8	Sozialtherapie				
_9	Aus- und Fortbildungen geben				
_10	Öffentlichkeitsarbeit				
_11	Führungstätigkeit				
_12	Andere: _____				

### Technische Möglichkeiten (Block 5)

Prompt:

Es folgen Fragen zur Verwendung von Digitalen Medien. Als Digitale Medien werden alle Kommunikationsmittel verstanden, die zur Übertragung auf digitale Netzwerke angewiesen sind (z.B. auf das Internet oder interne Computernetzwerke). Das Telefon ist in diesem Sinne kein Digitales Medium. SMS und Textnachrichten hingegen schon, weil sie zur Übertragung nicht auf das Telefon-, sondern auf ein digitales oder Funk-Netz zurückgreifen.

### Verfügbare Digitale Medien

VorN

Welche Digitalen Medien stehen Ihnen für Ihre berufliche Tätigkeit grundsätzlich zur Verfügung und welche nutzen Sie tatsächlich? Wählen Sie bei allen Medien die zutreffende Begründung. Wenn mehrere Begründungen zutreffen, kreuzen Sie mehrere Optionen an. Antwortformat: Mehrfachantwort (Checkbox-Matrix)

		steht zur Verfügung und nutze ich	steht zur Verfügung, nutze ich aber nicht	steht nicht zur Verfügung, nutze ich aber	Nutzung weder vorgesehen noch gewollt	Nutzung nicht vorgesehen, aber von mir gewünscht
_1	E-Mail					
_2	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)					
_3	SMS (Mobilfunknetz)					
_4	Facebook					



_5	Twitter					
_6	Instagram					
_7	Snapchat					
_8	LinkedIn/Xing					
_9	Skype					
_10	Internet-Foren					
_11	Elektronische KlientInnenerfassungssysteme (Gina, Klib o.Ä.)					
_12	Elektronische Datenerfassung (Reporting, Zeiterfassung o.Ä.)					
_13	Andere Medien: -----					

### Anderes Medium

VorN\_ [Filter: auf Frage „Verfügbare Digitale Medien“, Antwort: Andere Medien mit Angabe «steht zur Verfügung und nutze ich», «steht nicht zur Verfügung, nutze ich aber»]  
Andere

Welches andere Medium nutzen Sie zusätzlich?

Beziehen Sie Ihre Folgeantworten ‚Andere Medien‘ bitte auf das Medium, das Sie hier zusätzlich angeben. Antwortformat: offen

Anderes: -----

### Häufigkeit der Nutzung

HäufN [Filter: auf Frage „Verfügbare Digitale Medien“, nur Medien aufgelistet mit Angabe «steht zur Verfügung und nutze ich», «steht nicht zur Verfügung, nutze ich aber»]

Wie oft nutzen Sie die angegebenen Digitalen Medien, wenn Sie am Arbeiten sind?

Antwortformat: Skala je Medium

		Sehr oft	Oft	Manchmal	Selten
_1	E-Mail				
_2	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)				
_3	SMS (Mobilfunknetz)				

_4	Facebook				
_5	Twitter				
_6	Instagram				
_7	Snapchat				
_8	LinkedIn/Xing				
_9	Skype				
_10	Internet-Foren				
_11	Elektronische KlientInnenfassungssysteme (Gina, Klib o.Ä.)				
_12	Elektronische Datenerfassung (Reporting, Zeiterfassung o.Ä.)				
_13	Andere Medien				

### Grund der Nutzung

Gr [Filter: auf Frage „Verfügbare Digitale Medien“, nur Medien aufgelistet mit Angabe «steht zur Verfügung und nutze ich», «steht nicht zur Verfügung, nutze ich aber»]

Wofür nutzen Sie die angegebenen Digitalen Medien? Antwortformat: Mehrfachangaben möglich.

		Klientenarbeit	Interne Zusammenarbeit	Externe Zusammenarbeit
_1	E-Mail			
_2	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)			
_3	SMS (Mobilfunknetz)			
_4	Facebook			
_5	Twitter			
_6	Instagram			
_7	Snapchat			
_8	LinkedIn/Xing			
_9	Skype			
_10	Internet-Foren			

_11	Elektronische KlientInnenerfassungssysteme (Gina, Klib o.Ä.)			
_12	Elektronische Datenerfassung (Reporting, Zeiterfassung o.Ä.)			
_13	Andere Medien			

### Wichtigkeit für die Arbeit

WichN Wie wichtig ist die Nutzung folgender Digitaler Medien für Ihre Arbeit?

Bitte alle bewerten. Antwortformat: Likert-Item je Medium

		sehr wichtig	eher wichtig	eher nicht wichtig	nicht wichtig
_1	E-Mail				
_2	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)				
_3	SMS (Mobilfunknetz)				
_4	Facebook				
_5	Twitter				
_6	Instagram				
_7	Snapchat				
_8	LinkedIn/Xing				
_9	Skype				
_10	Internet-Foren				
_11	Elektronische KlientInnenerfassungssysteme (Gina, Klib o.Ä.)				
_12	Elektronische Datenerfassung (Reporting, Zeiterfassung o.Ä.)				
_13	Andere Medien				

### Private Nutzung

PrivN Welche der folgenden Digitalen Medien nutzen Sie privat und wie häufig?

Bitte alle beurteilen. Antwortformat: Mehrfachantwort

		Sehr oft	Oft	Manchmal	Selten	Nie
_1	E-Mail					
_2	WhatsApp (oder andere Messenger-Dienste)					
_3	SMS (Mobilfunknetz)					
_4	Facebook					
_5	Twitter					
_6	Instagram					
_7	Snapchat					
_8	LinkedIn/Xing					
_9	Skype					
_10	Internet-Foren					
_11	Andere Medien (1): _____					
_12	Andere Medien (2): _____					
_13	Andere Medien (3): _____					
_14	Andere Medien (4): _____					

### Digitale Kompetenzen (Block 6)

#### Einschätzung der eigenen Kompetenzen im beruflichen Kontext

##### Selbsteinstufung im Bereich Technik

Wie schätzen Sie Ihre technischen Fähigkeiten im Umgang mit Digitalen Medien ein?

Komp

Antwortformat: Einfachantwort

		Sehr gut	Eher gut	Eher weniger gut	Nicht gut
_1	Für meine berufliche Tätigkeit schätze ich meine technischen Fähigkeiten folgendermassen ein:				
_2	Im privaten Kontext schätze ich meine technischen Fähigkeiten folgendermassen ein:				

### Bereitschaft neue Medien zu nutzen

Ber Wie schätzen Sie Ihre Bereitschaft zur Nutzung neuer oder Ihnen unbekanntem Digitalen Medien ein? Antwortformat: Einfachantwort

		Sehr hoch	Eher hoch	Eher weniger hoch	Gar nicht hoch
_1	Beruflich schätze ich meine Bereitschaft für neue Digitale Medien folgendermaßen ein				
_2	Für mich privat schätze ich die Bereitschaft für neue Digitale Medien so ein				

### Interesse an neuen Medien

Int Wie stark interessieren Sie sich für Digitale Medien? Antwortformat: Einfachantwort

		Sehr	Eher mehr	Eher weniger	Gar nicht
_1	Digitale Medien interessieren mich...				

### Erfahrung mit Medien

Erf Wie lange haben Sie privat bereits Zugang zu Digitalen Medien? Geben Sie in den beiden Feldern die entsprechende Jahreszahl an oder notieren Sie ‚nie‘, wenn Sie keinen Internetanschluss und/oder keinen privaten Computer oder Laptop haben. Antwortformat: Einfachantwort

\_1 Erster eigener Internetanschluss (zu Hause): Jahreszahl

\_2 Erstes mobiler Internetanschluss (Handy oder Smartphone): Jahreszahl

\_3 Anschaffung des ersten eigenen Computers oder Laptops: Jahreszahl

### Computeraffinität des sozialen Umfeldes

Int Wie viel Raum nehmen Diskussionen rund um die Nutzung Digitaler Medien bei Ihnen auf der Arbeit ein? Antwortformat: Einfachantwort

		Sehr häufig	Immer mal wieder	Selten	Nie

_1	Diskussionen rund um Digitale Medien führen wir auf der Arbeit...				
----	---	--	--	--	--

Wie viel Raum nehmen Diskussionen rund um die Nutzung Digitaler Medien in Ihrem privaten Umfeld ein?

Antwortformat: Einfachantwort

		Sehr häufig	Immer mal wieder	Selten	Nie
_1	Diskussionen rund um Digitale Medien führe ich privat...				

### Einstellungen (Block 7)

Bew Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht. Bitte überall antworten.

(1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, , 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu) Antwortformat: Likert-Skala

_1	Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Berufslebens
_2	Diskussionen rund um Digitale Medien nehmen in der Gesellschaft zu viel Raum ein
_3	Das Potenzial der Digitalen Medien in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten schätze ich als gering ein
_4	Digitale Medien sind etwas sehr Positives
_5	Das Potenzial der Digitalen Medien schätze ich für die interne Zusammenarbeit als hoch ein
_6	Der Umgang mit Digitalen Medien muss in der Ausbildung zur Sozialen Arbeit bereits thematisiert werden
_7	Digitale Medien sind für mich ein wichtiger Teil des Privatlebens
_8	Digitale Medien werden in meinem Arbeitsfeld zu wenig genutzt
_9	Für die Zusammenarbeit mit externen Stellen sind Digitale Medien sehr wertvoll
_10	Digitale Medien sind nützlich für meine eigene Arbeitsorganisation

Sie haben den letzten Frageblock erreicht! Die abschliessenden vier Fragen betreffen Ihr Professionalitätsverständnis und Ihre Position als Fachkraft der Sozialen Arbeit im Allgemeinen.

### Professionelles Handeln (Block 8)

---

AdreO	Was kennzeichnet Ihre Klientinnen und Klienten und die Zusammenarbeit mit ihnen?  Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht.  (1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu) Antwortformat: Likert-Skala
_1	Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden
_2	All unsere Klientinnen und Klienten tragen Entwicklungsmöglichkeiten in sich
_3	Unsere Klientinnen und Klienten sind ExpertInnen für ihr Leben und müssen als solche in der gemeinsamen Arbeit anerkannt werden
_4	Die Ursache für viele Probleme unserer Klientinnen und Klienten ist, dass diese einfach keine Lust dazu haben, Verantwortung für ihr Leben zu übernehmen
_5	Die meisten Probleme unserer Klientinnen und Klienten haben damit zu tun, dass sie oder ihre Eltern über zu wenige materielle Ressourcen verfügen
_6	Die Unterstützungsleistungen, die unsere Klientinnen und Klienten bekommen, führen häufig dazu, dass sie immer weniger bereit sind, selbst Verantwortung für ihr Leben zu übernehmen
_7	Die Klientinnen und Klienten sind motiviert zur Kooperation und Veränderungen
_8	Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern
_9	Die Klientinnen und Klienten sind nur durch Druck und Kontrolle zu Veränderung bereit
_10	In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an
_11	Auch in schwierigen Fallverläufen bringe ich den Familien Respekt und Wertschätzung entgegen
_12	Bei Eintritt in das häusliche Umfeld der Klientinnen und Klienten achte ich die dort geltenden Regeln und verstehe mich als Gast
Ref	Wie schätzen Sie folgende Aussagen zur Reflexivität von Fachkräften in der Sozialen Arbeit ein?  Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht.

---

---

(1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu)

Antwortformat: Likert-Skala

---

\_1 Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen

\_2 Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung

\_3 In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können

\_4 Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln

---

Post Wie gelingt Ihnen die fachliche Positionierung?

Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht.

(1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu)

Antwortformat: Likert-Skala

---

\_1 Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/-r Vorgesetzten gut und sicher vertreten

\_2 Neben VertreterInnen anderer Professionen fühle ich mich klein und stelle meine Fachlichkeit hinten an

\_3 Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten

\_4 Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten

---



Macht	Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen zur Position als Fachkraft der Sozialen Arbeit?
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen oder nicht. (1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = stimme eher zu, 4 = stimme voll zu)
	Antwortformat: Likert-Skala
_1	Als Fachperson der Sozialen Arbeit ist man aufgrund der fachlichen Position in der Lage, das Leben der AdressatInnen erheblich zu beeinflussen
_2	Um einen positiven Fallverlauf zu erzielen, versuche ich frühzeitig, Einfluss auf die Vorstellungen und Wünsche der AdressatInnen zu nehmen
_3	Es ist notwendig, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit aufgrund ihres Expertenstatus Entscheidungen treffen, auch wenn die AdressatInnen dies nicht wünschen
_4	Gesetzliche Massnahmen müssen im Zweifelsfall auch gegen den Willen der AdressatInnen durchgesetzt werden
_5	Ich halte es für wichtig, dass die AdressatInnen von Fachpersonen der Sozialen Arbeit über alle Möglichkeiten zum Hilfeverlauf informiert werden
_6	Ich halte es für wichtig, dass die AdressatInnen von Fachpersonen der Sozialen Arbeit über ihre Rechte aufgeklärt werden
_7	Mir ist es wichtig, dass die Klientinnen und Klienten unserer Arbeit zu einer eigenen Entscheidungsfindung ermutigt werden
_8	Für die professionelle Gestaltung des Hilfeprozesses halte ich es für wichtig, dass unterschiedliche Meinungen zwischen den AdressatInnen und den Fachkräften offen diskutiert werden
_9	Für die professionelle Gestaltung des Hilfeprozesses halte ich es für entscheidend, dass die AdressatInnen selbst entscheiden, welche Hilfe sie erhalten
_10	Aus meiner Sicht kommt es für die professionelle Gestaltung des Hilfeprozesses nicht darauf an, dass gesetzliche Maßnahmen von den AdressatInnen akzeptiert werden, sondern dass es fachlich gesehen die richtigen sind
_11	Das Vorgehen der Fachkräfte ist aus meiner Sicht auch bei schwierigen Fallverläufen an den Wünschen und Anliegen der AdressatInnen zu orientieren.
_12	In komplexen und schwierigen Fallverläufen halte ich ein verstärktes Auftreten als Kontrollinstanz gegenüber den AdressatInnen für erforderlich
_13	In komplexen und schwierigen Fallverläufen ist es besonders relevant, Kontrollanteile zu reduzieren und stattdessen in Vertrauensbildung und partnerschaftliches Miteinander zu investieren

_14	Im Kontakt mit den AdressatInnen gelingt es mir leicht, mögliche negative Konsequenzen im Fallverlauf frühzeitig und offen anzusprechen
_15	Ich halte es für sinnvoll, die Entscheidungsgewalt der Behörden im Fallverlauf als Druckmittel gegenüber den AdressatInnen einzusetzen, wenn es um gesetzliche Massnahmen geht
_16	In der Zusammenarbeit mit AdressatInnen verschweige ich mögliche negative Entwicklungen im Fallverlauf, um die weitere Zusammenarbeit nicht zu belasten

Vielen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens. Je nach Angaben zur Ihrer Ausbildung in Sozialer Arbeit folgen ein paar Rückfragen bevor Sie zum Feedbackfeld und zur Frage nach der Teilnahme an der Verlosung gelangen. Andernfalls gelangen Sie direkt auf die besagte Seite.

### Nachfragen zur Ausbildung (Block 2)

#### Doktorat

HSDok	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“ Antwort: Doktorat]  An welcher Hochschule haben Sie Ihr Doktorat in Sozialer Arbeit absolviert? Antwortformat: offen  -----
-------	--

#### Master

HSMa	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“ Antwort: Master]  An welcher Hochschule haben Sie Ihren Master of Arts/of Science in Sozialer Arbeit absolviert? Antwortformat: Einfachantwort
_1	Fachhochschule Nordwestschweiz
_2	Kooperationsmaster Soziale Arbeit (HSLU, BFH, ZHAW, FHS)
_3	Kooperationsmaster HES-SO
_4	Universität Fribourg
_5	Hochschule im Ausland
_6	Andere: -----

#### Bachelor

	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“ Antwort: Bachelor]
--	--

HSBa	An welcher Hochschule haben Sie Ihren Bachelor of Arts/of Science in Sozialer Arbeit absolviert? Antwortformat: Einfachantwort
_1	Hochschule Luzern
_2	FHS St. Gallen
_3	Fachhochschule Nordwestschweiz
_4	Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
_5	Berner Fachhochschule
_6	Haute école de travail social HETS-FR
_7	Haute école de travail social HETS-GE
_8	Haute école de travail social HETS-VS
_9	Haute école de travail social et de la santé de Lausanne HETS&Sa
_10	Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI
_11	Universität Fribourg
_12	Hochschule im Ausland
_13	Andere: _____

### Höhere Fachschule HF

HSHF	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“ Antwort: Diplom Höhere Fachschule HF]  An welcher höheren Fachschule (HF) haben Sie Ihr Diplom absolviert? Antwortformat: offen  -----
------	--

### Inhaltlicher Schwerpunkt (InSP)

#### Doktorat

InSPDok	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“, Antwort: Doktorat]  Was war das Thema Ihrer Doktorarbeit in Sozialer Arbeit? Antwortformat: offen  -----
---------	---

#### Master

InSPMa	[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“, Antwort: MA]
--------	---

---

Was war der inhaltliche Schwerpunkt Ihres Masters of Arts/of Science in Sozialer Arbeit? Wenn mehrere zutreffen, bitte alle ankreuzen. Antwortformat: Mehrfachantwort

- \_1 Soziale Innovation
  - \_2 Gesellschaftlicher Wandel und die Organisation Sozialer Arbeit
  - \_3 Soziale Arbeit im Kontext Sozialpolitik, Recht und Ökonomie
  - \_4 Professions- und Methodenentwicklung
  - \_5 Soziale Probleme und Lebensführung: Theorien – Analysen – Interventionen
  - \_6 Analyse der Tätigkeitsfelder und Dimensionen der Sozialen Arbeit
  - \_7 Steuerung von Eingriffen und Innovationen in den Bereichen der Sozialen Arbeit
  - \_8 Sozialpolitik und Sozialarbeit
  - \_9 Andere: \_\_\_\_\_
  - \_10 Es gab keinen spezifischen inhaltlichen Schwerpunkt
- 

#### **Bachelor**

---

InSPBa [Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“, Antwort: BA] Was war der inhaltliche Schwerpunkt Ihres Bachelors of Arts/of Science in Sozialer Arbeit? Antwortformat: Einfachantwort

- \_1 Sozialarbeit
  - \_2 Sozialpädagogik
  - \_3 Soziokulturelle Animation
  - \_4 Andere: \_\_\_\_\_
  - \_5 Es gab keinen spezifischen inhaltlichen Schwerpunkt
-

## Höhere Fachprüfung

[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“,  
InSPHfp Antwort: Höhere Fachprüfung]

Was für eine höhere Fachprüfung (eidg. Diplom) haben Sie erworben? Antwortformat: Einfachantwort

- \_1 ArbeitsagogIn
- \_2 BeraterIn im psychosozialen Bereich
- \_3 BlindenführhundeinstruktorIn
- \_4 InstitutionsleiterIn im sozialen und sozialmedizinischen Bereich
- \_5 SozialversicherungsexpertIn
- \_6 SpezialistIn für die Rehabilitation von blinden und sehbehinderten Menschen
- \_7 Andere: \_\_\_\_\_

## Berufsprüfung

[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“,  
InSPBp Antwort: Berufsprüfung]

Was für eine Berufsprüfung (eidg. Fachausweis) haben Sie abgelegt? Antwortformat: Einfachantwort

- \_1 Fachmann/Fachfrau für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln
- \_2 Fachmann/Fachfrau Langzeitpflege und -betreuung
- \_3 Migrationsfachfrau/Migrationsfachmann
- \_4 SozialbegleiterIn
- \_5 Sozialversicherungsfachmann/-fachfrau
- \_6 TeamleiterIn in sozialen und sozialmedizinischen Institutionen
- \_7 Spezialist/in für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigungen
- \_8 Andere: \_\_\_\_\_

## Höhere Fachschule (HF)

[Filter: auf Frage „Welche Bildungsabschlüsse in Sozialer Arbeit haben Sie?“,  
InSPHf Antwort: Höhere Fachschule HF]

In welchem Bereich haben Sie Ihr Diplom der höheren Fachschule (HF) erworben? Antwortformat: Einfachantwort

- \_1 KindererzieherIn

_2	SozialpädagogIn
_3	SozialpädagogischeR WerkstattleiterIn
_4	GemeindeanimatorIn
_5	Andere: _____

Abschluss: Feedbackfeld & Frage nach Verlosungsteilnahme

## Anhang B

### Flyer Rekrutierung Teams für Gruppendiskussion

## Lust und Frust Digitaler Medien in der Sozialen Arbeit: Diskutieren wir darüber!

### **Worum geht es?**

Im Rahmen meines Dissertationsprojektes suche ich Teams, die Interesse haben, die Nutzung Digitaler Medien in der Praxis der Sozialen Arbeit zu diskutieren. Ausgangslage stellt die Online Befragung dar, die ich von Juli bis August 2018 durchgeführt habe. Ausführlichere Angaben zu den Resultaten aus der ersten Befragung finden Sie unter [sozialinfo.ch](http://sozialinfo.ch) im [Artikel zu den Nutzungstypen Digitaler Medien](#)\*



Die Gruppendiskussion ist ein Verfahren aus der qualitativen Sozialforschung und dient der Erkenntnis von Begründungszusammenhängen von natürlichen Gruppen (wie zum Beispiel einem Team). Die Methode gibt Aufschluss darüber, wie einzelne Themen innerhalb bestimmter Gruppen verhandelt werden. Die Einzelstatements der Gruppenmitglieder stehen dabei weniger im Zentrum.

### **Was bringt unserem Team die Teilnahme?**

Die zunehmende Mediatisierung des Handelns ist fester Bestandteil des (professionellen) Alltags. Da viele Entscheidungen über die Nutzung von Digitalen Medien nicht mehr von einzelnen Fachkräften selbst getroffen werden, sondern sich aufgrund von Erfordernissen der Klientinnen und Klienten ergeben oder weil die Nutzung von Auftraggebenden gefordert wird, ergeben sich neue Anforderung an die Praxis. Als Team solche Fragen in einem inszenierten und begleiteten Rahmen zu verhandeln, kann klärend sein und der Weiterentwicklung dienen.

### **Wie kann unser Team teilnehmen?**

Wenn Ihr Team an der Teilnahme interessiert ist, freue ich mich über eine E-Mail mit folgenden Angaben:

- Name, Adresse der Institution (allenfalls Web Adresse)
- Arbeitsfeld der Institution
- Terminvorschläge zwischen März 2020 und Mai 2020

- Angaben zum Team, das teilnehmen möchte (vor allem wenn Ihre Organisation verschiedene Teams umfasst)
  - o Anzahl Teammitglieder (ideal wären 6 bis 12 Teilnehmende)
  - o Jahre in der Organisation (pro Teammitglied)
  - o Jahre Berufserfahrung insgesamt (pro Teammitglied)
  - o Die Namen der Teammitglieder benötige ich für meine Dissertation nicht. Selbstverständlich freue ich mich aber, wenn Sie mir die Namen mitteilen, damit ich weiss, wer an der Gruppendiskussion teilnehmen wird.

Für das Gespräch komme ich sehr gerne zu Ihnen in die Organisation. Sollte das nicht möglich sein, werde ich in Absprache mit Ihnen einen geeigneten Raum ausserhalb finden. Das Gespräch wird mittels Tonträger aufgezeichnet.

### **Kontaktadresse**

[caroline.pulver@bfh.ch](mailto:caroline.pulver@bfh.ch)

BFH Soziale Arbeit, Hallerstrasse 10, 3012 Bern, 031 848 366 66

\* Ausgeschriebene Web Adresse, falls Direktlink nicht funktioniert: <https://www.sozialinfo.ch/branchenuebersicht/digitalisierung/gastartikel-caroline-pulver.html>

## **Anhang C**

### **Leitfaden Gruppendiskussionen/Befragungsinstrument qualitativ**

---

Material:

- zwei Aufnahmegeräte + Iphone
  - Flip mit Legende
  - Einverständniserklärungen ausgedruckt im Couvert
  - Piktogramme ausgedruckt im Couvert
  - Wasser und Becher
  - kleines Dankeschön
- 

### **Gruppendiskussion**

Die Teilnehmenden wählen selber aus, auf welchen Stuhl sie sich setzen.

*Guten Tag, ich begrüsse euch zu dieser Gruppendiskussion und bedanke mich herzlich, dass ihr euch dafür zur Verfügung gestellt habt.*

*Mein Name ist Caroline Pulver. Ich bin wissenschaftliche Mitarbeiterin am BSc-Studiengang und seit Juni 2017 Promotionsstudentin bei Prof'in Alex Klein an der Uni Mainz. Ich bin ursprünglich Sozialarbeiterin, weshalb ich im Rahmen meiner Dissertation einen Beitrag zur*

*Professionsforschung leisten möchte. Inhaltlich geht es in meiner Diss. um die Veränderungen des professionellen Handelns und dem damit in Zusammenhang relevanten Professionsverständnis von Fachkräften der Sozialen Arbeit aufgrund der Mediatisierung. Ich untersuche diese Veränderungen mit einem Fokus auf die aktuelle Nutzung und die Einstellung zu Digitalen Medien.*

*Mich interessiert vor allem die Ebene der einzelnen Fachkräfte. Dazu habe ich in einem ersten Teil eine online Befragung gemacht. Zum besseren Verständnis der Daten führe ich in einem zweiten Schritt Gruppendiskussionen mit Teams durch.*

*Wir steigen ein mit einer Vorstellungsrunde. Gerne würde ich diese bereits aufzeichnen (Einverständniserklärung verteilen). Ich bitte euch, das Dokument in Ruhe durchzulesen und bei Einverständnis zu unterzeichnen und mir rüberzureichen.*

*Gut, nun kann ich die Aufnahmegeräte starten (Geräte starten). Vielen Dank.*

*Zurück zur Vorstellungsrunde (alle TN sich vorstellen lassen mit Angabe über Verweildauer in der Institution).*

*Nun kommen wir zum Rahmen der Diskussion und zum Ablauf: Ich selbst werde mich nicht an der Diskussion beteiligen und lediglich Verständnisfragen stellen. Ich mache Notizen wer jeweils am Sprechen ist, weil das bei der Transkription hilft. Sollte der Gesprächsverlauf ins Stocken kommen, werde ich Nachfragen stellen.*

*Das Gespräch dauert eine gute Stunde. Nach dem Gespräch werde ich allenfalls noch ein paar Rückfragen zum Setting machen, sollte mir nicht alles aus dem Zusammenhang ganz klar geworden sein.*

*Gibt es noch Rückfragen zum Vorgehen?*

*Ich möchte euch nun bitten, auszuwählen, welche Medien ihr in eurer Praxis, in eurer Organisation nutzt, warum und wozu. Dazu können die Medienpiktogramme den Grund-zur-Nutzung-Piktogrammen zugeordnet werden. Ihr könnt die Piktogramme gemeinsam auf dem Tisch anordnen. Alle Medien, die nicht relevant sind, können weggelassen werden. Es geht nicht um möglichst viele oder richtig oder falsch, sondern um einen Überblick über die tatsächliche Praxis, auf die wir während der Diskussion zurückkommen werden (Gemeinsam beraten lassen).*



## **Leitfragen und exmanente Nachfragen:**

Exmanente Nachfragen nach Einstiegsaufgabe:

- Gibt es DM, die nun noch nicht genannt wurden? Die in der Auswahl gefehlt haben?
- Gibt es DM, die ihr problematisch findet? Wenn ja, welche?

Leitfragen:

- Welchen Stellenwert haben welche Digitale Medien für eure Adressat\*innen?
- Welchen Stellenwert sollten Digitale Medien in der professionellen Sozialen Arbeit haben? Wie sollten sie genutzt werden?
- Welche Aufgaben stehen der Sozialen Arbeit in Bezug auf die Nutzung DM in Zukunft bevor?
- Was ist eurer Ansicht nach in Bezug auf die Nutzung und die Einstellung zu DM wichtig und wurde bis jetzt noch nicht angesprochen?

→Während der Diskussion: Imanente Nachfragen entweder, wenn etwas nicht verstanden wurde, oder, wenn etwas thematisch so relevant ist, dass die Gruppe dadurch aufgefordert wird weiter dran zu bleiben.

→Nach Diskussion: Rückfragen zum Setting stellen, falls ich z.B. nicht verstanden habe, wer die hauptsächlichen Adressat\*innen sind oder Ähnliches.

## **Anhang D**

### **Hauptkomponenten-Analysen der Item-Batterien zum professionellen Handeln (SPSS)**

#### ***Reflexivität***

```
FACTOR
/VARIABLES Ref_1_Invers Ref_2_Invers Ref_3_Invers Ref_4_Invers
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS Ref_1_Invers Ref_2_Invers Ref_3_Invers Ref_4_Invers
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV EXTRACTION ROTATION
/FORMAT SORT BLANK(.3)
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
```

### Korrelationsmatrix<sup>a</sup>

		Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lehren	Ref_2_Invers: Für die professionell e Arbeit ist eine kontinuierlich e Weiterentwick lung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	Ref_3_Invers: In der professionell en Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgef ässe (z.B. Supervision oder Intervision) wichtig, als Grundlage für das professionell e Handeln
Korrelation	Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lehren	1,000	,242	,356	,409
	Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	,242	1,000	,349	,351
	Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	,356	,349	1,000	,339
	Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervision) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	,409	,351	,339	1,000
Sig. (1-seitig)	Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lehren		,000	,000	,000
	Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	,000		,000	,000
	Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	,000	,000		,000
	Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervision) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	,000	,000	,000	

a. Determinante = .562

### Inverse Korrelationsmatrix

	Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen	Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln
Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen	1,287	-,066	-,299	-,403
Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	-,066	1,227	-,302	-,301
Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	-,299	-,302	1,281	-,205
Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	-,403	-,301	-,205	1,340

### KMO- und Bartlett-Test

Maß der Stichprobeneignung nach Kaiser-Meyer-Olkin.		,712
Bartlett-Test auf Sphärität	Ungefähres Chi-Quadrat	143,964
	df	6
	Signifikanz nach Bartlett	,000

### Kommunalitäten

	Anfänglich	Extraktion
Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen	1,000	,500
Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	1,000	,447
Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	1,000	,518
Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	1,000	,561

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

### Erklärte Gesamtvarianz

Komponente	Anfängliche Eigenwerte			Summen von quadrierten Faktorladungen für Extraktion		
	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %
1	2,025	50,631	50,631	2,025	50,631	50,631
2	,765	19,126	69,757			
3	,661	16,521	86,277			
4	,549	13,723	100,000			

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

## Komponentenmatrix<sup>a</sup>

	Komponente 1
Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	,749
Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	,720
Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen	,707
Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	,668

Extraktionsmethode:  
Hauptkomponentenanalyse.

a. 1 Komponenten extrahiert

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=Ref_1_Invers Ref_2_Invers Ref_3_Invers Ref_4_Invers
/SCALE('Reflexivität') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

## Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	253	91,3
	Ausgeschlossen <sup>a</sup>	24	8,7
	Gesamt	277	100,0

a. Listenweise Löschung auf der Grundlage aller Variablen in der Prozedur.

## Reliabilitätsstatistiken

Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,657	4

## Item-Skala-Statistiken

	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Ref_1_Invers: Es ist wichtig, ungünstige Situationen miteinander zu besprechen und aus Fehlern zu lernen	4,04	1,503	,440	,605
Ref_2_Invers: Für die professionelle Arbeit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung (Fortbildung, Lesen von Fachliteratur etc.) von grosser Bedeutung	3,81	1,196	,421	,605
Ref_3_Invers: In der professionellen Arbeit ist es unabdingbar, das eigene Handeln immer fachlich begründen zu können	3,70	1,068	,464	,581
Ref_4_Invers: Für die Arbeit sind regelmässige Austauschgefässe (z.B. Supervision oder Intervention) wichtig, als Grundlage für das professionelle Handeln	3,94	1,330	,482	,566

## *Fachliche Positionierung*

```

FACTOR
/VARIABLES Post_1_Invers Post_3_Invers Post_4_Invers
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS Post_1_Invers Post_3_Invers Post_4_Invers
/PRINT INITIAL CORRELATION sig det kmo inv EXTRACTION ROTATION
/FORMAT sort BLANK(.3)
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)

```

### Korrelationsmatrix<sup>a</sup>

		Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten
Korrelation	Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	1,000	,479	,520
	Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	,479	1,000	,382
	Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	,520	,382	1,000
Sig. (1-seitig)	Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/r Vorgesetzten gut und sicher vertreten		,000	,000
	Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	,000		,000
	Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	,000	,000	

a. Determinante = .545

### Inverse Korrelationsmatrix

	Post_1_Invers: s: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/-r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	Post_3_Invers: s: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	Post_4_Invers: s: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten
Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/-r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	1,568	-,514	-,618
Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	-,514	1,340	-,245
Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	-,618	-,245	1,415

### KMO- und Bartlett-Test

Maß der Stichprobeneignung nach Kaiser-Meyer-Olkin.		,662
Bartlett-Test auf Sphärizität	Ungefähres Chi-Quadrat	150,837
	df	3
	Signifikanz nach Bartlett	,000

### Kommunalitäten

	Anfänglich	Extraktion
Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/-r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	1,000	,711
Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	1,000	,586
Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	1,000	,627

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.



### Erklärte Gesamtvarianz

Komponente	Anfängliche Eigenwerte			Summen von quadrierten Faktorladungen für Extraktion		
	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %
1	1,923	64,104	64,104	1,923	64,104	64,104
2	,621	20,689	84,793			
3	,456	15,207	100,000			

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

### Komponentenmatrix<sup>a</sup>

	Komponente 1
Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	,843
Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	,792
Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	,765

Extraktionsmethode:  
Hauptkomponentenanalyse.

a. 1 Komponenten extrahiert

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=Post_1_Invers Post_3_Invers Post_4_Invers
/SCALE('Fachliche Positionierung') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

### Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	251	90,6
	Ausgeschlossen <sup>a</sup>	26	9,4
	Gesamt	277	100,0

a. Listenweise Löschung auf der Grundlage aller Variablen in der Prozedur.

### Reliabilitätsstatistiken

Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,718	3

### Item-Skala-Statistiken

	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Post_1_Invers: Ich kann meine fachliche Position gegenüber meinem/r Vorgesetzten gut und sicher vertreten	3,09	,932	,600	,552
Post_3_Invers: Ich kann individuelle und innovative Lösungsansätze auch gegenüber skeptischen KollegInnen vertreten	2,90	,986	,495	,684
Post_4_Invers: Ich kann fachlich begründete Einzelfallentscheidungen innerhalb der eigenen Institution auf allen Ebenen vertreten	3,08	1,030	,523	,647

### *Ressourcenorientierte, partnerschaftliche Zusammenarbeit*

FACTOR

```

/VARIABLES AdreO_1_Invers
AdreO_8_Invers AdreO_10_Invers
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS AdreO_1_Invers
AdreO_8_Invers AdreO_10_Invers
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV EXTRACTION ROTATION
/FORMAT SORT BLANK(.3)
/PLOT EIGEN ROTATION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)

```

### Korrelationsmatrix<sup>a</sup>

		Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an
Korrelation	Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	1,000	,437	,232
	Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	,437	1,000	,390
	Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	,232	,390	1,000
Sig. (1-seitig)	Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden		,000	,000
	Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	,000		,000
	Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	,000	,000	

a. Determinante = .682

### Inverse Korrelationsmatrix

	Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an
Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	1,243	-,508	-,091
Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	-,508	1,387	-,423
Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	-,091	-,423	1,186

### KMO- und Bartlett-Test

Maß der Stichprobeneignung nach Kaiser-Meyer-Olkin.		,601
Bartlett-Test auf Sphärizität	Ungefähres Chi-Quadrat	93,840
	df	3
	Signifikanz nach Bartlett	,000

### Kommunalitäten

	Anfänglich	Extraktion
Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	1,000	,541
Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	1,000	,690
Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	1,000	,482

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

### Erklärte Gesamtvarianz

Komponente	Anfängliche Eigenwerte			Summen von quadrierten Faktorladungen für Extraktion		
	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %
1	1,713	57,100	57,100	1,713	57,100	57,100
2	,770	25,662	82,762			
3	,517	17,238	100,000			

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

### Komponentenmatrix<sup>a</sup>

	Komponente 1
Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	,831
Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	,736
Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	,694

Extraktionsmethode:  
Hauptkomponentenanalyse.

a. 1 Komponenten extrahiert

## RELIABILITY

```
/VARIABLES=AdreO_1_Invers  
AdreO_8_Invers AdreO_10_Invers  
/SCALE('Ressourcenorientierte, partnerschaftliche Zusammenarbeit') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	248	89,5
	Ausgeschlossen <sup>a</sup>	29	10,5
	Gesamt	277	100,0

a. Listenweise Löschung auf der Grundlage aller Variablen in der Prozedur.

### Reliabilitätsstatistiken

Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,621	3

### Item-Skala-Statistiken

	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Adreo_1_Invers: Die Ressourcen unserer Klientinnen und Klienten warten nur darauf, dass sie gefunden und genutzt werden	3,23	1,085	,407	,560
Adreo_8_Invers: Die Klientinnen und Klienten sind durch motivierende Unterstützung in der Lage, problematische Dinge/Verhaltensweisen zu verändern	3,44	1,032	,528	,373
Adreo_10_Invers: In meiner Arbeit mit Klientinnen und Klienten strebe ich immer eine partnerschaftliche und beteiligungsorientierte Zusammenarbeit an	3,70	1,305	,364	,607



