

Hybride Sozialräume gestalten – Virtuelle und analoge Angebote vernetzen

Oder: Wie die Digitale Transformation unsere wohlfahrtsverbandlichen Aufgaben verändert

Vortrag von
Eva M. Welskop-Deffaa,
Vorstand Sozial- und Fachpolitik
bei der ConSozial
in Nürnberg
7. November 2018

ES GILT DAS GESPROCHENE WORT!

Sehr geehrte Damen und Herren,

In der letzten Woche war ich für ein verlängertes Wochenende in **Rom**. Am ersten Abend wollten wir noch eine Kleinigkeit essen. Keiner kannte sich richtig aus, trotzdem fanden wir in kürzester Zeit ein sehr gemütliches und nicht zu touristisches Lokal in einer Seitenstraße.

Früher hätten wir im Hotel an der Rezeption gefragt: Wo kann man abends noch schön zusammen sitzen? Heute geben wir auf

unserem Smartphone die Stadt ein, das Stichwort „Weinlokal“ und bekommen den Stadtplan gleich mitgeliefert.

Zweite Geschichte:

In meiner Schulzeit gab es vor dem Sekretariat ein schwarzes Brett. Auf dem „**Vertretungsplan**“ wurden alle Stundenausfälle angezeigt. Wenn man sich nicht darum gekümmert hatte, erfuhr man morgens um 7:45, dass die ersten zwei Stunden ausfallen und man noch länger hätte schlafen können. Heute sind die meisten Vertretungspläne für die Schüler mit einem Passwort auf dem Handy zu öffnen und sie können noch am Abend den erfreuten Eltern verkünden: Morgen hab ich später Schule!

Oder:

Anlässlich eines 60. Geburtstages in der Familie planen die Geschwisterkinder eine Überraschung. Natürlich leben sie weit verstreut, in Deutschland und im Ausland. Um alle gleichzeitig auf Stand zu halten und die Überraschung zu organisieren, gründen sie eine **WhatsApp-Gruppe „Opa Geburtstag“**. Über diesen Instant-Messenger-Dienst (also den Nachrichtensofortversand) können auch Fotos direkt und unmittelbar an alle Gruppenmitglieder verschickt werden.

Was will ich Ihnen mit diesen Beispielen sagen, die alle nicht aus der Welt der Freien Wohlfahrtspflege stammen?

Wir alle leben heute ganz selbstverständlich in einer **Welt, in der das Virtuelle hineinragt in die analogen Erfahrungsräume.**

Wir sind **nicht mehr entweder online oder analog**, sondern beide Welten vermischen sich – ohne allerdings ihre Eigenarten und -logiken soweit aufzugeben zu haben, dass man sie wirklich und selbstverständlich als zusammengehörig oder gar gleichförmig erleben würde.

Wir leben – so hat es **Jonas Meine** in seinem Aufsatz für den von Tim Hagemann herausgegebenen Sammelband über die Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz“ vor gut einem Jahr beschrieben – in **„hybriden Sozialräumen“**.

Jonas Meine wählt die Vokabel „hybrid“ zur Charakterisierung dessen, was ich am römischen Restaurant und am Opa-Geburtstagsbeispiel deutlich machen wollte:

mit „hybrid“ bezeichnen wir typischerweise etwas *Vermischtes, aus verschiedenartigen Teilen Zusammengesetztes*, etwas, dem man seine getrennten Hälften und Wurzeln noch ansieht, auch wenn sie nicht mehr wirklich zu trennen sind.

Die genaue Herkunft des griechischen Ursprungswortes **„hybrida“** ist – glaubt man Wikipedia – unklar. Und das passt eigentlich schon ganz schön zu der Konjunktur, die der Begriff „hybrid“ aktuell hat. Ein Begriff mit unklarer Herkunft passt **in einer historischen Umbruchsphase** zu vielen Entwicklungen, deren Dynamik, Zielrichtung und Wirkung nur unscharf erkennbar sind, deren Treiber uns in vieler Hinsicht noch unklar erscheinen.

Wir sprechen von Hybrid-Motoren, von hybrider Kriegsführung, von Erwerbshybridisierung und – jetzt auch noch – von hybriden

Sozialräumen, also immer dann von „hybrid“, wenn man nicht recht weiß, **wie passt zusammen, was da zusammenwirkt...**

In lateinischen Texten wurde unter Hybriden vermutlich, so weiß es Wikipedia, zuerst spezifisch ein **Mischling aus Wildschwein und Hausschwein** verstanden,

der Begriff wurde erst später auf andere Mischlinge und Mischwesen übertragen. Wo im hybriden Sozialraum der **domestizierte und wo der wilde Teil anzusiedeln** ist, werden wir im weiteren dann vielleicht gemeinsam noch herausfinden....

Tatsächlich gilt: unsere Lebenswelt ist „gemischt“. In die analoge Welt sind vielfach digitale Elemente hineinverwoben, analog und virtuell sind nicht mehr getrennte Kontinente, aber im Erleben mindestens der digital immigrants sind die beiden Teile noch „getrennt“ wahrnehmbar. Je nachdem, wie alt wir sind oder in welcher Branche wir tätig sind, sind die Anteile der digitalen und der analogen Lebenswelt unterschiedlich groß. Laut ARD/ZDF Online-Studie sind rund **63% der Bevölkerung in Deutschland Internetnutzer/innen; und fast alle 12 -19 Jährigen wachsen in Haushalten mit Mobiltelefonen bzw. Smartphones auf**. Ich verzichte darauf, andere Zahlen aus anderen Studien zu zitieren, die anhand der online verbrachten Stunden pro Tag die Gleichzeitigkeit von analog und digital vielleicht noch deutlicher machen. Bei manchen Zahlen weiß man ja auch, dass Sie die schlafend online verbrachten Stunden mitzählen müssen – oder von 25 Stunden-Tagen (sogenannte ewige Sommerzeit) ausgehen.

Fest steht, dass die Schnittstellen zwischen den virtuellen und analogen Erfahrungsräumen für uns heute ganz selbstverständlich, aber nicht immer unbemerkt und unbewusst, ineinander übergehen.

Das zentrale Merkmal der Digitalisierung ist die „**Entgrenzung**“, also die zunehmende Auflösung von Schranken zwischen festgelegten räumlichen, zeitlichen oder anwendungsorientierten Bereichen. So entstehen quasi automatisch all die Hybride, die uns in Verwunderung stürzen und zum Nachdenken bringen.

Wir leben also in hybriden Sozialräumen. Und diese Entwicklung hat erhebliche **Auswirkungen auf alle Bereiche des wohlfahrtsverbandlichen Handelns**. Wohlfahrtsverbände wollen und müssen „nah bei den Menschen“ sein, wenn sie ihren Auftrag einlösen wollen. Wenn sich die Lebenswelt der Menschen verändert, muss sich auch die Caritas (die Diakonie, die AWO...) verändern.

Wenn sich Menschen zunehmend (auch) in virtuellen Räumen aufhalten und diese sich mit der analogen Welt vermischen – so müssen auch die Wohlfahrtsverbände ihre soziale Dienstleistungsfunktion, ihre politische Lobbyarbeit und ihre Funktion als intermediäre Solidaritätsschöpfer (vgl. Michael Ebertz 2001, www.jwsc.de) mithilfe virtueller Instrumente in geeigneter Weise weiter entwickeln, um ihre Funktionen – die ja weiterhin Bestand haben – angemessen weiter erfüllen zu können. Sonst verbleiben sie in einem Lebensraum, der **entvölkert** ist - nur noch in Teilen deckungsgleich mit der Lebenswelt der

Menschen. Und sie versäumte es in einer veränderten Welt wirksam zu sein und zu bleiben.

Die Fragen, die wir beantworten müssen, lauten:

- Welche Herausforderungen sehen wir in Hinblick auf hybride Sozialräume und die Vernetzung von analoger und digitaler Welt?
- Welche Strategien haben wir in der digitalen Welt bereits umgesetzt und wo sehen wir besonderen Handlungsbedarf?
- und schließlich: Wo sehen wir Grenzen oder auch Risiken, die wir aktiv gestalten müssen, um den hybriden Sozialraum zu einem guten Lebensraum für Menschen, gerade auch für vulnerable Menschen, zu machen.

Was ich Ihnen als Antwort auf diese Fragen mitbringe, ist keine fertiges Konzept. Aber ein **Bericht aus der Werkstatt der Digitalen Agenda des Deutschen Caritasverbandes**. Und ich hoffe, es ist für Sie spannend und ermutigend, mit mir ein wenig zu rekapitulieren, wo wir stehen und was wir sehen.

Und da will ich ganz unsystematisch - chronologisch - beginnen... mit der m.E. herausragenden Einsicht, die ich von unserer Delegiertenversammlung mitbringe, die sich vor 3 Wochen in Osnabrück dem Schwerpunktthema „Digitalisierung“ zugewandt hat:

Geübte Eigenlogiken und Eigensinnigkeiten zwischen Gliederungen und Ebenen, zwischen Fachbereichen und Trägerverbänden der Caritas präsentieren sich in neuem

Licht, seit sich in der digitalen Transformation Lebensräume und -Bezüge „hybridisieren“; seit wir im Bereich der sozialen und der Gesundheitsdienstleistungen im Gefolge der Digitalisierung mit Mitbewerbern konfrontiert sind, die – wie Amazon, Google, Facebook oder Apple - Branchen- und Sektorengrenzen virtuos überspringen und verschwimmen lassen:

Mit **über Plattformen vermittelten Angeboten** sprechen die Big Four aus dem Silicon Valley Menschen in all (!) ihren Lebensbedürfnissen an – ihr Portfolio reicht von Büchern bis zu Gesundheits- und Mobilitätsdienstleistungen, von care- bis zu Lebensmittelangeboten. Frei Haus! Alexa, Google Assistant und andere „smarte Lauthörer“ machen das möglich und sammeln im Prozess der Leistungserbringung genau die Daten und Informationen ein, die ihr smartes Rund-um-Sorglos-Angebot morgen noch näher an die Kundinnen rückt.

Um in diesem Umfeld attraktiver sozialer Dienstleister zu bleiben, müssen wir, so das Fazit der Delegiertenversammlung,
das **Netz der Caritas fester knüpfen,**
den Wohlfahrtsverband 4.0 als Zukunftsprojekt entwickeln,
die **Schwarmintelligenz** unserer Träger von sozialen Dienstleistungen in der Alten-, Gesundheits- und Jugendhilfe **gemeinsam** nutzen.

Aber der Reihe nach.

Digitale Transformation – was ist das eigentlich?

Fünf Dimensionen der digitalen Transformation möchte ich heute kurz skizzieren – insbesondere die Hybridisierung der Sozialräume.

Gemeinsam fordern diese fünf Dimensionen uns heraus und erst in ihrer gegenseitigen Überlagerung wird (für mich) so recht erkennbar, wie groß die Herausforderung für uns in den Wohlfahrtsverbänden ist.

Die fünf Dimensionen, in denen die Digitalisierung unsere Arbeit unbestreitbar elementar berührt, sind:

- die Algorithmisierung von Entscheidungen,
- die Plattformisierung von Arbeit,
- die Roboterisierung sozialer Dienstleistungen,
- die Automatisierung von Datenerfassung, -Übermittlung und -Verarbeitung gerade auch der öffentlichen Hände
- und last but not least die Hybridisierung der Sozialräume

A) Algorithmisierung von Entscheidungen

Die vielleicht offensichtlichste und einschneidendste Veränderung, die sich mit der Digitalisierung verbindet, ist als „Algorithmisierung von Entscheidungen“ zu beschreiben.

Wo früher Menschen (wichtige, folgeschwere) Entscheidungen in hierarchischer Zuordnung zu treffen hatten, auf der Grundlage fachlicher Expertise, formaler Qualifikation, klarer Mandatierung durch Ämter und Prozesse, bricht sich diese bürokratisch-formal strukturierte Ordnung von Entscheidungen heute durch die Einschaltung von Computern und Algorithmen in den Entscheidungsprozess.

Wenn das Diagnose-Tool und die Big-Data-gestützte Medizin-Software zu dem Ergebnis kommen, der (mit elaborierten bildgebenden und sonstigen Verfahren erhobene) Befund mache eine bestimmte Diagnose hoch wahrscheinlich und empfehle entsprechend eine bestimmte Therapie, verändert das tradierte Autoritäten und erprobte Prozesse im Krankenhaus – ähnlich wie dies für Cockpits und Architektenbüros ebenfalls gilt, wenn und wo Piloten und Bauingenieure von algorithmengestützten Systemen, die ihren Arbeitsplatz umgeben, klare Ansagen bekommen.

Kann man im Privaten die „algorithmenbasierten Entscheidungshelfer“, also z.B. die Ergebnisse einer Suchmaschine noch vergleichsweise gefahrlos ignorieren und entgegen der Empfehlung von Google bei Rückenschmerzen einen anderen als den dort priorisierten Physiotherapeuten anrufen, so „befinden sich der Börsenhändler vor seinen Terminals, die Ärztin vor ihren Monitoren, der Architekt mit seinen Ergebnissen einer Statikberechnung oder die Soldatin mit ihrer Datenbrille nicht in einer so komfortablen Situation. Sie *müssen* Informationen annehmen“ und Entscheidungen (mehr oder weniger schnell und ungefragt) nachvollziehen, ohne die Quelle und Qualität der Daten, die der Algorithmus nutzt, überprüfen und ohne die hinterlegten Wirkungs- und Wahrscheinlichkeitsbeziehungen, die in den Algorithmus hineinprogrammiert wurden, tatsächlich einschätzen zu können.¹

Fakt ist: Auch der beste Arzt kann – gerade bei seltenen Krankheiten – nicht so viele Vergleichsfälle im Auge behalten und so viel neue wissenschaftliche Literatur verarbeiten wie die „Künstliche Intelligenz“ (KI) eines hoch spezialisierten Computer(programm)s.

Wer entscheidet aber zukünftig, welche Software genutzt, welche KI in den Arbeitsalltag einbezogen wird?

¹ Dirk Baecker, Digitalisierung als Kontrollüberschuss von Sinn. Frankfurt 2016, S. 12

Wer entscheidet, wie eindeutig den Empfehlungen der Algorithmen zu folgen ist und in welchen Fällen wer begründet abweichende Entscheidungen treffen kann?

Dort, wo es – wie in etlichen unserer Arbeitsfelder - um Leben und Tod geht, ist die Zusammenarbeit – mit dem leistungsfähigen „Algorithmus als Kollegen“ potentiell sicher besonders attraktiv ...und zugleich ethisch besonders schwierig.

B) Plattformisierung der Arbeit

Nicht unwesentlich für die Auswirkungen der Digitalisierung auf die soziale Arbeit, und unsere Sorge für Menschen in Not ist zweitens jener Aspekt der Digitalen Transformation, den ich mit „Plattformisierung der Arbeit“ überschrieben habe.

Mit der seit ca. 10 Jahren sich verbreitenden Organisation von Erwerbsarbeit über online-Plattformen ist der über 150 Jahre lang fast selbstverständliche Vorteil des „Betriebs“ als Austauschort von Nachfrage nach und Angebot an Erwerbsarbeit in Zweifel geraten.

Die betrieblich-arbeitsvertragliche Regelung des Arbeitsmarktes schien – so dachten wir bis vor kurzem – quasi überzeitlich gültig, um die Frage der Transaktionskosten in der Arbeitswelt zu optimieren und die

Bedürfnisse von Arbeitgebern und Arbeitnehmer/innen ideal zum Ausgleich zu bringen. Der Arbeitgeber braucht, davon ging die Betriebswirtschaftslehre bislang aus, einen verlässlich einsetzbaren Personalkörper, der – dank des Weisungsrechts des Arbeitgebers – für all jene Aufgaben einsetzbar ist und war, die im Rahmen des arbeitsvertraglich abgesteckten Rahmens akut zu erledigen sind und waren.

Der Arbeitnehmer wiederum schätzte das abhängige Beschäftigungsverhältnis als ein Format, das wichtige Bestandteile des Arbeitslebens - Arbeitsentgelt, Arbeitszeit und Arbeitsleistung - einigermaßen strukturierte, sogar für die Sozial- und Gesundheitsberufe, trotz des ja typischerweise unvorhersehbaren Aufkommens von Notfällen zu allen Tag- und Nachtzeiten.

Die Möglichkeit, Arbeit flexibel über Plattformen nachfragen und anbieten zu können, verändert diese Selbstverständlichkeit. Plattformbetreiber zerlegen Arbeitsaufträge z.T. in kleine („Mikro“-) Segmente, die sich – potentiell weltweit - ausschreiben und dort erledigen lassen, wo es am schnellsten, besten und billigsten ist. Gigworker und Freelancer bieten Arbeit über Plattformen zu den Zeiten und Konditionen an,

die ihnen mit ihren sonstigen Lebensplänen individuell optimal vereinbar erscheinen.²

Nicht selten bleibt der Freelancer neben seinen über Plattformen - wie Uber, Helpling, Amazon Mechanical Turk - vermittelten freiberuflichen Tätigkeiten noch mit einem bestimmten Stundenvolumen bei einem Arbeitgeber abhängig beschäftigt. Und die Arbeitgeber arbeiten weiter mit einem Stamm abhängig Festangestellter zusammen und decken daneben Spitzen- und Spezialaufgaben mit Mitarbeitern ab, die über Internetplattformen als Werkvertragsnehmer neuen Typs angeheuert werden. Es ist daher keineswegs von einem Ende der abhängigen Beschäftigung zu sprechen. Aber die „Entbetrieblichung“ der Arbeit, die schon die letzte Digitalisierungs-Enquete-Kommission des Deutschen Bundestags konstatierte, erfasst immer mehr Berufe und Branchen.

Die mit der Plattformisierung verbundene Veränderung der Erwerbsarbeit ist mit ihren drei Facetten in den Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit längst angekommen:

- Beschäftigte der sozialen Dienstleistungsberufe wechseln zwischen Phasen der abhängigen und der selbstständigen Arbeit im Lebenslauf hin und her;

² Näheres zur Plattformarbeit kann in verschiedenen Beiträgen des von Andrea D. Bührmann, Uwe Fachinger und Eva M. Welskop-Deffaa herausgegebenen Buchs „Hybride Erwerbsformen. Digitalisierung, Diversität und sozialpolitische Gestaltungsoptionen, Springer 2017“ nachgelesen werden.

- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Wohlfahrtsverbänden kombinieren Festanstellung (in Teilzeit) mit anderen Tätigkeiten auf Honorarbasis und
- dem einzelnen Beschäftigungsverhältnis kann man es häufig nicht mehr leicht ansehen, ob es sich um ein abhängiges oder ein selbstständiges Erwerbsarbeitsverhältnis handelt, weil klassische Abgrenzungskriterien (Arbeitsort Betrieb, Weisungsgebundenheit etc.) ihre Trennschärfe verlieren.

C) Roboterisierung der sozialen Dienstleistungen

Die dritte Dimension der Digitalisierung, die längst auch die Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände erfasst, ist die Roboterisierung sozialer Dienstleistungen.

Fast hat man den Eindruck, als sei der Roboter (in den sozialen Dienstleistungen) zum Inbegriff der digitalen Transformation ganz generell geworden, obwohl die vorgenannten Phänomene mindestens so einschneidend und greifbar sind, wenn es um die Digitalisierung und ihre Auswirkungen in der sozialen Arbeit geht. Aber Erwerbshybridisierung lässt sich nicht fotografieren. Sie bleibt also unanschaulich im Vergleich zu den ersten Robotern, die in Krankenhäusern und Altenheimen pilothaft zum Einsatz kommen oder auf Fachmessen von Herstellern als Prototypen gezeigt werden - diese eignen sich in Fernsehen, Zeitungen und sozialen Medien hervor-

ragend zur Illustration von Digitalisierungsgeschichten.

Und die Hersteller haben sich auch – aus welchem Grund auch immer – viel Mühe mit dem fotogenen Äußeren der Roboter gegeben, die in der Welt sozialer Dienstleistungen zum Einsatz kommen sollen. Leichter, wendiger und gefühlvoller – das sollten die wichtigsten Neuerungen des Roboters Robear sein, der mit einem Tablet gesteuert werden kann und einige Monate lang Schlagzeilen-Aufmerksamkeit fand. Offenbar muss er, damit wir ihm diese Eigenschaften zutrauen, auch äußerlich zu uns passen. Das Kindchenschema ist im „Gesicht“ des Roboters voll genutzt, um Vertrauen zwischen Mensch und Maschine zu schaffen.

Wenn ich bei meinen Reisen zu Einrichtungen der Caritas vor Ort über Digitalisierung spreche, ist die Frage, ob pflegebedürftige Menschen vom Roboter aus dem Bett zur Toilette geleitet werden (wollen), ob bei der Intimpflege der Roboter anstelle des Pflegers den Waschlappen in die Hand nimmt – das Thema, die in besonderer Weise Emotionen weckt, Hoffnungen ebenso wie Ängste.

Sowohl das Pflegepersonal als auch kranke Menschen sorgen sich, ob womöglich die Antwort auf den Fachkräftemangel im demographischen Wandel mit blutleeren kalten „Maschinen-Pflegern“ gegeben wird, so dass am Ende dann zwar alle Stationen mit „Per-

sonal“ versorgt, aber die Patienten ohne jede menschliche Ansprache sind. Heute kann ich diesen Aspekt nur streifen, die Roboterisierung der sozialen Arbeit ist eine der Umgebungsdimensionen, in die sich die Hybridisierung des Sozialraums einfügt, durch die sie konstituiert wird.

**D) Automatisierung von Datenerfassung, -
Übermittlung und
-Verarbeitung gerade auch der öffentlichen Hän-
de**

Viertens und vorletzten ist die Digitale Transformation für die soziale Dienstleistungswelt wesentlich getrieben und beeinflusst durch die Digital-Strategien der öffentlichen Hände.

Wenn für die Abrechnung eines Dienstleistungsangebots spezifische elektronische Datentransfers zur Bedingung gemacht werden, dann entscheiden diese Regeln darüber, wie sich unsere Träger im Datenraum bewegen. Die Frage nach der Gewährleistung „informationeller Autonomie“ unserer Klientinnen auch den Datengelüsten der Sozialversicherungen und öffentlichen Verwaltungen gegenüber, wird dann eine Frage, die wir nicht mehr allein im operativen Tun beantworten können, sondern die unsere Aufmerksamkeit immer dann erfordert, wenn neue gesetzliche Regelungen die Anforderungen an die Zusammenarbeit von E-Government und Wohlfahrtsverband 4.0 definieren.

Die E-Government-Strategie der öffentlichen Hände wird gerade intensiv durch eine sie vorbereitende und begleitende Gesetzgebung beschleunigt und fokussiert. Erst gestern haben wir unsere Caritas-Stellungnahme zum 2. **Datenaustauschverbesserungsgesetz** abgegeben, in der wir sehr deutlich darauf hinweisen, wie sehr die dort geregelten Verfahren zur Erfassung und Weitergabe der Daten von Asylbewerbern nicht nur das Recht auf informationelle Selbstbestimmung der Geflüchteten betreffen, sondern auch die Arbeit z.B. unserer Caritas-Rückkehrberatungsstellen.

Wenn die Anmeldung für einen Kita-Platz nur noch digital möglich ist, verändert das die Realität unserer Caritas-Kindergärten genauso wie es die Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Schule verändert, wenn an dieser Schnittstelle neue Datenerfassungs- und -Transferregeln eingeführt werden.

Ich bin sehr froh, dass der dynamische Prozess, der hier abläuft, wissenschaftlich zunehmend sorgsam begleitet wird. Das Weizenbaum-Institut für die vernetzte Gesellschaft und das Fraunhofer-Institut sind wichtige Partner, um die Entwicklungen kritisch-konstruktiv so begleiten zu können, **dass wir auch im hybriden Sozialraum noch subsidiäre Strukturen freier Träger in gutem Zusammenspiel mit den öffentlichen Verwaltungen vorhalten können.**

E) Hybridisierung der Sozialräume

Kommen wir damit also endlich zur Hybridisierung der Sozialräume.

Das Thema ist weniger hipp als das Roboterthema, wenn man von digitaler Transformation spricht. Und es ist doch – nach meinem Verständnis – für die Zukunft der sozialen Dienstleistungen und der Wohlfahrtsverbände in der Digitalisierung von besonderer Bedeutung.

Denn: Unsere sozialen Dienstleistungen sind sozialräumliche Dienste (!).

Es bewährt sich das katholische Krankenhaus ebenso wie die Schuldnerberatungsstelle oder die Kita als **Angebot der Daseinsvorsorge, als Teil der sozialen Infrastruktur.**

Gesellschaftliche Teilhabe und Chancengerechtigkeit werden – das haben verschiedene sozialwissenschaftliche Disziplinen der letzten Jahre entdeckt – wesentlich durch **räumliche Kategorien bestimmt**. Ob ich meinen Kindern eine gute Zukunft sichern kann, hängt wesentlich davon ab, ob Kindergarten, Schule, Sportverein, Kinderarzt... räumlich gut erreichbar sind.

Wer Lust hat, hierzu intensiver nachzudenken, dem empfehle ich **Martin Schneiders** Doktorarbeit über

„Raum – Mensch – Gerechtigkeit. Sozialethische Reflexionen zur Kategorie des Raumes“, die vor wenigen Jahren mit dem Gertrud-Luckner-Preis des Caritasverbandes ausgezeichnet wurde.

Oder die Ergebnisse der bayerischen Enquete-Kommission „Gleichwertige Lebensverhältnisse“, die vor einem Jahr ihren Abschlussbericht vorlegte und an die Infrastruktur – auch an die soziale (!) – den Anspruch „**gleichgestellter Verschiedenartigkeit**“ knüpfte – eine Vokabel, die sympathisch Anschlussehigh erscheint zum Hybriditätsdiskurs.

Regionale Disparitäten und Ungleichheiten sind nur bis zu einem gewissen Grad akzeptabel, so die Enquete, – **solange trotz Unterschiedlichkeiten und Vielfalt die annähernd gleichen Chancen für die individuelle Entwicklung bestehen.**

Dazu schlägt die bayerische Kommission eine Arbeitsteilung innerhalb des staatlichen Gefüges vor: Der zentrale Staat hat die Aufgabe, die Rahmenbedingungen für die Verwirklichung der von der Kommission identifizierten Gerechtigkeitsprinzipien bereitzustellen und dafür zu sorgen, dass diese auch gewährleistet sind.

Er sichert insbesondere die Grundbedingungen für Gleichwertigkeit („**räumliche Grundsicherung**“), regelt – für den Fall der Delegation der Aufgabenerbringung an privatwirtschaftliche oder an zivilgesell-

schaftliche Akteure – die Qualität und sorgt für eine hinreichende Befähigung der Partner.

Letzteres gilt insbesondere auch für zivilgesellschaftliche und sozialwirtschaftliche Akteure, die auf Unterstützung und entsprechende Rahmenbedingungen für eine Verstetigung ihrer Leistungen angewiesen sind. (Abschlussbericht der Bay. Enquete-Kommission, Drs. 17/19700, 2017)

Das Thema Sozialraum ist für uns als Wohlfahrtsverband und unsere Rolle im Sozialstaat also von zentraler Bedeutung: Als BAGFW haben wir es bei der Einladung des Familienministeriums zur ersten Anhörung im Rahmen der Regierungskommission „Gleichwertige Lebensverhältnisse“ vorgestern so formuliert:

„Teilhabe hat eine zeitliche und eine räumliche Dimension. Während sich Familienpolitik und Sozialversicherungspolitik typischerweise intensiv darum kümmern, Verfestigungen von Benachteiligungen im Lebensverlauf und im Generationenzusammenhang entgegen zu wirken, sind soziale Dienste und Einrichtungen Teil einer sozialen Infrastruktur, die dafür Sorge trägt, dass Menschen nicht (nur) aufgrund des Ortes, an dem sie leben, Teilhabehürden ausgesetzt sind. **„Abgehängte“ Räume dürfen nicht zu Orten und Regionen werden, an denen sich Ausgrenzungsschicksale quasi gesetzmäßig vollziehen.“**

Das alles galt und gilt für die analoge Welt und ist in dieser keineswegs selbstverständlich oder befriedigend gewährleistet.

Mit der Digitalisierung vervielfältigt sich aber die räumliche Herausforderung wie eingangs bereits skizziert, denn fast unbemerkt hat sich das worldwideweb als zweite Dimension räumlicher Wirklichkeit über die analogen Sozialräume gelegt – wir leben in hybriden Sozialräumen, **in denen Nähe und Distanz, Erreichbarkeit und Abgehängt sein in der digitalen Welt ebenso sehr über unsere Teilhabechancen entscheiden wie Nähe und Distanz, Erreichbarkeit und Abgehängt sein in der analogen Welt.**

Unser analoger Sozialraum ist von einer virtuellen zweiten Schicht umgeben. Kein Wunder, dass Nachbarschaftsplattformen im Internet die Hybridisierung des Sozialraums zum Programm erheben und im Netz doppeln, was nebenan alles passiert.

Für die sozialen Dienstleistungen hat dies erhebliche Konsequenzen. War es in der „analogen Steinzeit“ ausreichend für eine Schwangerschaftsberatungsstelle Räume zu finden, die sowohl gut erreichbar als auch „vertraulich“ wirkten, so kommt es nun darauf an, analoge und virtuelle Erreichbarkeit zu verknüpfen.

Noch ist diese Einsicht, das müssen wir selbstkritisch sagen, nicht bei allen unseren Einrichtungen angekommen.

Eine **Umfrage**, die der Caritasverband im Frühsommer dieses Jahres zur Quartiersarbeit und zur sozialräumlichen Ar-

beit gemacht hat, hat das durchaus erschreckende Ergebnis zutage befördert, **dass 67% der befragten Einrichtungen und Träger in ihrer Quartiersarbeit keine digitalen Tools oder online-Angebote einsetzen** – weder einen Messengerdienst noch Nachbarschaftsplattformen.

Die relativ wenigen positiven Antworten verweisen auf die Nutzung von WhatsApp-Gruppen (mit ihrem bekannten Datenschutzrisiko) und auf Zusammenarbeit mit nebenan.de

Die **große Anstrengung** des deutschen Caritasverbandes, mit der Weiterentwicklung seiner Online-Beratung hin zu einer **Beratungsplattform** nah bei den Ratsuchenden zu sein, reagiert auf diese Beobachtung.

Was ist unsere Vision?

Innerhalb der nächsten Jahre bauen wir eine Beratungsplattform auf, die als gemeinnütziges Angebot für Menschen in Not ganz selbstverständlich anerkannt ist. Sie fügt sich optimal in das Angebotsspektrum anderer nicht-kommerzieller Anbieter ein und steht exemplarisch für die Rolle der Wohlfahrtsverbände im Sozialraum 4.0.

Ratsuchende in allen Lebenslagen brauchen ein breites, niedrigschwelliges und hochwertiges Unterstützungsangebot: Wir bieten eine Beratungsplattform als Bestandteil der **sozialen Infrastruktur in hybriden Lebenswelten**. Besonders auch für **vulnerable Gruppen** soll **Beratung nutzerfreundlich, qualitäts- und datensicher** erreichbar sein. Präsenz- und Online-Beratung

und Online-Selbsthilfe finden dafür zu einem **neuen cross-medialen Zusammenspiel**.

Die neue, gemeinsame Plattformstruktur löst Grundfragen von Nutzerfreundlichkeit, Datensicherheit und Datenschutz und optimiert für Beratende in den lokalen Dienststellen den Zugriff auf und die Pflege von Informationen.

Verschiedene Beratungsbereiche können auf dieser Basis ihre fachlichen **Angebote schneller und hochwertiger aufbauen** und z.B. in Präsenzsituationen **Apps** und weiteren Formen verfügbar machen.

Die Vernetzung der bestehenden Beratungsstruktur (der Caritas und perspektivisch der andern Verbände in der BAGFW) und die **überregionale und spartenübergreifende Zusammenarbeit** erlauben eine umfassende Erreichbarkeit, die kompetente Verknüpfung von allgemeiner und spezieller Beratung, verlässliche Qualitätsmaßstäbe, effiziente technische Weiterentwicklung und Ressourcenpooling.

Die Governance des Angebots erfolgt durch eine erweiterungsoffene Kooperationsgemeinschaft, die für verbindliche Zusammenarbeit der Beteiligten sorgt. Auf politischer Ebene arbeitet die Caritas an einer nachhaltigen (Re)Finanzierung der Leistungsbausteine, so dass die Angebote **räumlich nah, aber bundesweit** (oder sogar weltweit) **erreichbar** bleiben.

Die **Pflege und Auswertung der Daten**, die Verabredung von Schnittstellen und höchste Ansprüche an Datenschutz und -sicherheit sind ein wichtiger Arbeitsbestandteil für alle Beteiligten. Weitere Hilfen und Dienste lassen sich dann anbinden.

Die Beratenden haben wichtige Leitlinien oder Praxiserfahrungen auf der Plattform kontext-orientiert zur Verfügung. Analysen zu veränderten Notlagen und spezifischen Wirkungen werden möglich. Ein open-data-Konzept sorgt für Schnittstellen zu Wissenschaft und öffentlicher Verwaltung.

1 Zielgruppen & Herausforderung

Mit dem neuen Beratungssystem sollen vor allem folgende Zielgruppen verlässlich erreicht werden:

- Menschen, die sich überwiegend digital bewegen und den Zugang zu traditionellen, rein räumlich gebundenen Beratungsangeboten nicht (mehr) finden (“digital natives”)
- Immobiler Menschen, die auf Grund ihrer persönlichen Situation, Behinderung etc. die Präsenzberatung nur schwer aufsuchen können
- Menschen in strukturschwachen Regionen mit wenig Angeboten der Daseinsvorsorge, die Beratungsangebote nur mit großem (zeitlichem und finanziellem) Aufwand erreichen können
- Menschen, für die das Aufsuchen einer Beratungsstelle schamhaft besetzt ist (Straffälligkeit, Schulden, HIV, Sucht)

- Menschen, die aufgrund ihrer Situation oder Veranlagung besonders vulnerabel sind, von gewinnmaximierend angelegten Angeboten ausgenutzt zu werden

Mit dem bestehenden (seit 10 Jahren erprobten) einfachen Onlineangebot der Caritasberatung kann das Potential digitaler Beratung nicht ausgeschöpft werden, da es technisch, organisatorisch und aus Nutzersicht den **Anforderungen im hybriden Sozialraum** nicht (mehr) entspricht.

Aktuell wird die digitale Kommunikation auch von Seiten der Berater(innen) noch zu wenig als ein vollwertiger Beratungskanal verstanden, der von Ratsuchenden ausgewählt und je nach Bedarf im Wechselspiel mit der Präsenzberatung genutzt werden kann. Die zentrale Herausforderung besteht daher darin, eine stabile, skalierbare und datensichere Online-Anwendung zu entwickeln, welche zuverlässig **den Übergang von der Präsenzberatung in die Online-Beratung und andersherum** ermöglicht.

Für „**digitales Streetwork**“ müssen bisherige **Beratungsmethoden und Formen der Arbeitsorganisation** mit und für die Beratenden ergänzt oder **weiterentwickelt** werden. So müssen die unterschiedlichen kommunikativen Fähigkeiten der Ratsuchenden sowie das sich rapide wandelnde Mediennutzungsverhalten („permanently connected“, Sprachnachrichten, verändertes Schreibverhalten etc.) berücksichtigt werden. Für zeitlich und räumlich (home office) erweiterte Beratung müssen Methoden der Abgrenzung in der Arbeitsorganisation mitgedacht werden.

Die Beratung und andere Angebote der Caritas sind organisatorisch noch in Säulen und technisch getrennten Systemen aufgeteilt. Die Lebenssituationen der Menschen liegen aber oft quer dazu. Eine **stärkere Zusammenarbeit der Beratungsbereiche** und über Regionen hinweg ist notwendig, um komplexe Notfälle zu betreuen. Die digitalen Möglichkeiten müssen für eine flächendeckende Versorgung mit Expert(innen) auch in Regionen ohne eigene Beratungsstelle ("Weiße Flecken") genutzt werden.

Gleichwertigkeit der Lebensverhältnisse braucht eine soziale Infrastruktur, die überall ähnlich tragfähig ausgestaltet ist!

Die Beratung muss insgesamt in ein **ganzheitliches (haupt- und ehrenamtliches) Hilfsangebot** der Caritas eingebettet sein, das **nutzerzentriert**, von den Bedarfen der Klient(innen) her, und leistungserschließend gedacht ist. Berater(innen) sollen dabei als Türöffner fungieren und nahtlose Übergänge in die stationären Angebote gewährleisten. Dafür müssen Schnittstellen geschaffen und neue **Datenflüsse** ermöglicht werden (z.B. Adressen für Beratungsstellen, Verknüpfung zu anderen Angeboten und Einrichtungen).

Ein besonderer Schwerpunkt muss auf einer klaren Trennung der persönlichen und sensiblen Informationen von anderen Daten liegen. Der kompromisslose, zuverlässige Schutz der persönlichen und sensiblen Daten ist Voraussetzung für Vertrauen und damit für die Beratung an sich. Angebote der Caritas müssen

sich in dieser Hinsicht zu beispielhaften Lösungen entwickeln, die **leicht zugängliche, interaktive Systeme mit hohem Datenschutz** verbinden.

Derzeit erbringt die Caritas viele Beratungsleistungen aus Eigenmitteln oder mit kommunaler Refinanzierung. Die kommunale Refinanzierung passt schlecht zur internetweiten Erreichbarkeit, was die Zugänglichkeit und Reichweite stark begrenzt. Wir müssen daher für eine **(Re)Finanzierungslogik** sorgen, die neben der grundlegenden Beratungsleistung auch die technische Weiterentwicklung der Beratungsplattform auf eine solide finanzielle Basis stellt. Gerade für vulnerable Ratsuchende dürfen die Zugänge zur Beratung nicht von ihren finanziellen Möglichkeiten abhängig sein. Kommerzielle Anbieter können das in der Regel nicht angemessen berücksichtigen.

Die **Ratsuchenden sollen im Mittelpunkt** stehen und selbstbestimmt einen Kommunikationsweg auswählen können, der ihren Möglichkeiten (persönliche Fähigkeiten und Vorlieben, technische Möglichkeiten der benutzen Endgeräte, Netzzugang, usw.) und ihrem Bedarf (Anonymität, Kommunikationsgeschwindigkeit, etc.) am besten entspricht.

Dafür muss die Dichotomie zwischen Präsenz- und Onlineberatung auf Grundlage des Beratungskonzepts des „**Blended Counseling**“ überwunden werden. Auf diese Weise können die Nachteile des einen Beratungsmediums mit den Vorteilen der jeweils anderen kompensiert werden - bspw. können im Rahmen

einer Präsenzberatung Anfahrtswege eingespart werden, wenn eine digitale Vermittlung von Dokumente zu Vor- und Nachbereitung stattfindet.

Die Vielfalt der Beratungsbereiche der Caritas benötigt die technische Infrastruktur einer **flexiblen Beratungsplattform**. Im Zentrum steht dabei ein Messenger-Dienst, der einen kohärenten Kommunikationsfluss ermöglicht und nahtlos zwischen asynchroner (Mail) und synchroner Kommunikation (Chat), perspektivisch auch zwischen Einzel- und Gruppenberatung wechseln kann.

Neben Textmitteilungen sollen auch Sprach- und Videonachrichten, Bilder und Dokumente versendet werden können. Zusätzliche Instrumente, wie bspw. ein „digitales Tagebuch“, die Möglichkeit zur überregionalen Teambberatung oder Unterstützung für Selbsthilfegruppen sollen eine ganzheitliche Betreuung gewährleisten. Zusatzmaterial und Einstiegsinformationen auf der Homepage erleichtern dem Nutzer den Übergang in die Online-Beratung und entlastet die Berater beim Erstkontakt sowie bei der notwendigen Vermittlung zusätzlicher Informationen.

Gestützt durch zielgruppenspezifische Werbemaßnahmen (Suchmaschinenoptimierung, soziale Netzwerke, Content-Marketing) soll sichergestellt werden, dass die Beratung auch von jenen in Anspruch genommen wird, die sie am dringlichsten benötigen. Die Auswertung der bisherigen Erfahrungen, die konzeptionellen Vorarbeiten in Kooperation mit einer Agentur und die

aktuellen Bedarfsanmeldungen der Aktiven, schaffen die Grundlage für die rasche Umsetzung des beantragten Vorhabens.

Wir wollen **Ratssuchende weiterhin dezentral von unseren Expert/innen in den Diözesan- und Ortscaritasverbänden sowie von den Fachverbänden beraten lassen**, weil sie ihre Erfahrung stark aus der Arbeit vor Ort ziehen und nur so das "blended counseling" – die gelingende Hybridisierung von analoger und digitaler hin zu ganzheitlich crossmedialer Beratung – umgesetzt werden kann.

Die Online-Beratung an sich und die beschriebenen Maßnahmen im Besonderen sind nur als verbandsweite Gemeinschaftsaufgabe lösbar. Mit den Trägern der Beratungsstellen und wichtigen Akteuren im Verband streben wir die Gründung einer im Caritasverband neuartigen Struktur einer **Kooperationsgemeinschaft** an. Diese soll den Betrieb und die Weiterentwicklung der Caritas-Beratung sicherstellen, die dafür notwendigen verbandlichen Budgets bereitstellen und die verbandsinterne Interessensvertretung organisieren.

Um die Hilfeleistung aus einer Hand zu erreichen, brauchen wir ein umfangreiches und sicheres **Datenmanagement**, bei dem die verschiedenen Datenarten und auch die Zugriffsrechte klar verteilt sind. Diese Datenflüsse können eine digitale Beratungsakte, die Nutzung des bundesweiten Expertennetzwerks und Wissensmanagements sowie die Vereinfachung der Abrechnung mit staatlichen Zuwendungsgebern umfassen. Mit der Zusammen-

führung nicht-persönlicher oder anonymisierter Daten soll es möglich werden, die Qualität der Beratungen zu erhöhen bzw. statistische Erkenntnisse aus der Beratung als „**sozialpolitischen Seismographen**“ auch zur Information von Politik und Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen. Der strategischen Konzeption und Entwicklung des Datenpools/Datensystems zur Unterstützung der Online-Beratung kommt für den Erfolg des Vorhabens eine zentrale Bedeutung zu.

Für eine vertrauensvolle und damit wirksame Beratung ist der absolut verlässliche **Schutz der anvertrauten Informationen** eine der wichtigsten Bedingungen. Dafür müssen die technischen Lösungen auf der Höhe der Zeit sein, es braucht organisatorisch klare Prozesse sowie aufmerksame und fortlaufend geschulte Mitarbeitende.

Ein **Expertendialog an der Schnittstelle von Technik, Recht & Ethik** muss die Entwicklungsprozesse begleiten. Die Erkenntnisse zu wichtigen Grundsatzfragen des Datenschutzes in der Online-Beratung sind branchenübergreifend relevant und sollen entsprechend veröffentlicht und diskutiert werden.

Übertragbarkeit auf andere Verbände und Austausch

Die neue Beratungsplattform der Caritas soll eine Alternative zu kommerziellen Angeboten darstellen, die die spezifischen Anforderungen der Freien Wohlfahrtspflege vorausdenkt und damit

Ansatzpunkte und Inspiration für die Beratungsarbeit in der BAGFW bietet.

Die technischen Grundlagen der Caritas-Beratungsplattform sollen als **Open-Source-Software** veröffentlicht werden, so dass auch andere Beratungseinrichtungen sich kostengünstig und unabhängig eine eigene, daten-sichere Infrastruktur erstellen können. Die Freie Wohlfahrtspflege ist dann der Kern der Community, die sich um diese Lösung kümmert.

Alle BAGFW Mitglieder können zusammen die beraterischen und technischen Grundlagen der Plattform gemeinsam weiterentwickeln und in ihre jeweiligen Angeboten integrieren. Perspektivisch können darüber hinaus alle gemeinsam **eine Plattform als Basis** (oder kompatible, vernetzte Plattformen) für ihre Angebote nutzen, so dass sich noch mehr Synergien aus dem gemeinsamen Betrieb ergeben (z.B. organisationsübergreifende Poolung von Expertisen und Kapazitäten).

Die hohe fachliche Qualität der Arbeit der Caritas in die hybride Lebenswelt der digitalen Zeit zu übertragen erfordert große Anstrengungen: die neue Lebenswelt muss verstanden und Konzepte müssen angepasst werden. Vor allem aber müssen neue, passende Werkzeuge geschaffen werden und die - aus Sicht der Caritas - neuen Fähigkeiten mit Qualifikation und Personal aufgebaut werden.

Wer weiß, vielleicht hilft bei der Eroberung des hybriden Sozialraums sogar die neue bayerische Landesregierung, die in ihrem Koalitionsvertrag angekündigt hat, eine neue Förderrichtlinie „**Heimat Digital**“ auflegen zu wollen.

Ich hoffe sehr, dass wir mit solcher Unterstützung Entwicklungen in Gang setzen können, die den hybriden Sozialraum als Lebensraum „wohnlich“ machen.

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

Sie erinnern sich an den Anfang meines Vortrags – an das **Hausschwein und das Wildschwein** und die Erforschung der Herkunft des Hybrid-Begriffs in der Biologie.

Mit der Hybridzucht, so kann man im eingangs bereits zitierten Wikipedia-Artikel lesen – „werden typische Inzuchtprobleme vermieden“.

Bei aller Herausforderung, die die Hybridisierung der Sozialräume für unsere wohlfahrtsverbandliche Arbeit mit sich bringt – und ich nehme an, mein Vortrag hat Ihnen dazu einige Hinweise gegeben - stellt sie auch eine große Chance dar.

Wir haben die Chance typische Inzuchtprobleme zu vermeiden, unsere Arbeit nicht schlicht von Generation zu Generation fortzuführen. Wir haben im hybriden Sozialraum die Möglichkeit eigene **Versäulungen und Verkrustungen aufzubrechen** und in neuer Aufmerksamkeit auf die Lebenswirklichkeit der Menschen zu achten, die nicht unseren fachlichen Säulenstrukturen folgt, sondern verschränkt, vermischt, verteufelskreist ist.

Wenn wir der **schwangeren Frau** wirksam helfen wollen, die wieder und wieder Opfer von häuslicher Gewalt wird und deren Suchtproblem längst manifest ist, dürfen wir sie nicht vor die Entscheidung stellen, entweder in unsere Schwangeren-, unsere Gewaltopfer-, oder unsere Suchtberatung zu kommen.

Wir müssen unser eigenes Hilfeangebot so durchlässig und klientinnenorientiert ausrichten, dass die Ratsuchende, egal durch welche Tür sie eintritt, zu den Angeboten geleitet wird, die ihr nachhaltig helfen – in der optimalen Reihenfolge, zugeschnitten auf den Einzelfall.

Dies kann und wird in hybriden Sozialräumen leichter möglich und zugleich umfänglicher notwendig sein.

Ich freue mich sehr, wenn unser großes Caritasprojekt im hybriden Sozialraum, die Weiterentwicklung der online-Beratung zu einer crossmedialen blended counseling-Plattform, in den nächsten Jahren dazu einen wesentlichen Beitrag leisten kann.