

Unger, Alexander

Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder

Wunder, Maik [Hrsg.]: Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 50-67



Quellenangabe/ Reference:

Unger, Alexander: Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder - In: Wunder, Maik [Hrsg.]: Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 50-67 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-231600 - DOI: 10.25656/01:23160

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-231600>

<https://doi.org/10.25656/01:23160>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.klinkhardt.de>

Nutzungsbedingungen

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt unter folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen sowie Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anfertigen: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen. Dieses Werk bzw. der Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden. Die neu entstandenen Werke bzw. Inhalte dürfen nur unter Verwendung von Lizenzbedingungen weitergegeben werden, die mit denen dieses Lizenzvertrages identisch oder vergleichbar sind.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

This document is published under following Creative Commons-Licence: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.en> - You may copy, distribute and transmit, adapt or exhibit the work in the public and alter, transform or change this work as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor. You are not allowed to make commercial use of the work. If you alter, transform, or change this work in any way, you may distribute the resulting work only under this or a comparable license.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

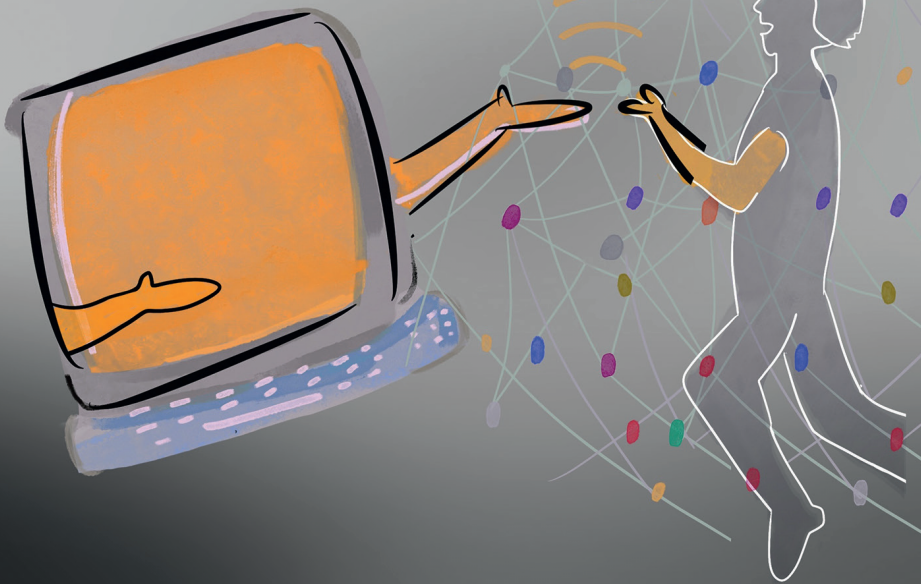


Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

Mitglied der


Leibniz-Gemeinschaft



Maik Wunder
(Hrsg.)

Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Maik Wunder
(Hrsg.)

Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Verlag Julius Klinkhardt
Bad Heilbrunn • 2021

k

Die Open Access-Publikation dieses Titels wurde durch Mittel des Forschungsschwerpunktes digitale_kultur der FernUniversität in Hagen finanziert.

Dieser Titel wurde in das Programm des Verlages mittels eines Peer-Review-Verfahrens aufgenommen. Für weitere Informationen siehe www.klinkhardt.de.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet abrufbar über <http://dnb.d-nb.de>.

2021.h. © by Julius Klinkhardt.

Grafik Umschlagseite 1: © Miriam Tölgyesi (Rechte beim Herausgeber)

Druck und Bindung: AZ Druck und Datentechnik, Kempten.

Printed in Germany 2021.

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem alterungsbeständigem Papier.



Die Publikation (mit Ausnahme aller Fotos, Grafiken und Abbildungen) ist veröffentlicht unter der Creative Commons-Lizenz: CC BY-NC-SA 4.0 International
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

ISBN 978-3-7815-5911-0 digital

doi.org/10.35468/5911

ISBN 978-3-7815-2473-6 print

Inhaltsverzeichnis

Maik Wunder

Einleitung in den Band9

I Digitalisierung und Veränderung Sozialer Arbeit

Udo Seelmeyer und Nadja Kutscher

Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit:

Befunde – Fragen – Perspektiven17

Maik Wunder

Streiflichter durch Theorien zur Digitalisierung –

Digitalisierung als Gesellschafts-, Sozial- und Kulturtheorie

und deren mögliche Relevanz für die Soziale Arbeit31

Alexander Unger

Digitalisierung oder Mediatisierung?

Ein analytischer Blick auf die Transformation

sozialpädagogischer Arbeitsfelder50

Marc Witzel

Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum68

Philipp Waag

Digitalisierung als komplexer Gestaltungsspielraum:

Eine systemtheoretische Bestimmung disziplinärer und praktischer

Herausforderungen in der Sozialen Arbeit80

II Digitalisierung und sozialarbeiterische Profession

Fabian Hoose, Katrin Schneiders und Anna-Lena Schönaauer

Von Robotern und Smartphones.

Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor97

Anna-Sophie Brandt

Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit –

Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit110

Diana Schneider

Ein Schritt in Richtung De-Professionalisierung? Plädoyer für eine intensive Diskussion über algorithmische Systeme in der professionellen Praxis	122
---	-----

III Digitalisierung und Adressat*innen von Sozialer Arbeit

Frieda Heinzelmann, Tanja Holzmeyer, Katrin Proschek und Frank Sowa

Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen	143
---	-----

Eva Maria Bäcker, Markus Grottko und Andreas König

Chancen digitaler Technologien für die Sozialen Arbeit? Überlegungen zu Social Entrepreneurship unter Einsatz von digitalen Lerntechnologien, virtuellem Kontext, New Work und Selbstkontrollmechanismen	157
---	-----

Anke Lang

Digitalisierung in der Kita – Bildung und Teilhabe für alle Kinder!	172
---	-----

IV Digitalisierung und sozialarbeiterische Ausbildung

Martin Stummbaum und Kirsten Rusert

Zukünfte Sozialer Arbeit – digital und wie bei Ikea Szenarien Sozialer Arbeit in der Digitalisierung	191
---	-----

Joachim K. Rennstich

Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung	201
---	-----

Jaqueline Veenker und Melanie Kubandt

Digitalisierung in Kindertagesstätten – Perspektiven von Lehrkräften an (Berufs-)Fachschulen für Sozialpädagogik	215
---	-----

V Digitalisierung und Forschung zu Sozialer Arbeit

Angela Tillmann und André Weßel

Digitalisierung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe –
zur Relevanz von digitalen Medien und Medienbildung
in einem vernachlässigten Bildungskontext229

Christian Ghanem, Markus Eckl, Robert Lehmann und Jean-Pierre Widerhold

„Irgendwie fühle ich mich als Angehörige alleine gelassen“.
Eine automatisierte Analyse eines Onlineforums
für Angehörige von Inhaftierten240

Almut Leh, Annabel Walz, Felix Engel und Matthias Hemmje

Historische Biografieforschung und Soziale Arbeit.
Interdisziplinäre Begegnungen im digitalen Raum255

Autor*innenverzeichnis268

Alexander Unger

Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder

Zusammenfassung

Die Digitalisierung stellt aktuell einen der zentralen gesellschaftlichen Wandlungsprozesse dar, der über die Institutionen bis in die Praxis der Sozialen Arbeit hineinwirkt und letztlich auch deren Selbstverständnis betrifft. Dabei zeigt sich die Digitalisierung als technizistisch und ökonomisch geprägt und impliziert einen entsprechenden Wandel der Sozialen Arbeit. Durch die Anknüpfung an die Mediatisierungstheorie wird im vorliegenden Beitrag eine alternative Perspektive auf den digitalen Wandel entfaltet, die es erlaubt, die (dialogische) Kommunikation und nicht die technische Infrastruktur als den eigentlichen Kern sozialpädagogischer Praxis bei der Analyse in den Blick zu nehmen und von hier aus alternative Gestaltungsoptionen zu skizzieren, was am Beispiel der Transformation der Beratung durch Mediatisierung entfaltet wird.

1 Einleitung

Die Debatte um die Digitalisierung und der mit diesem Prozess verbundenen gesellschaftlichen Herausforderungen hat mittlerweile auch die Soziale Arbeit erreicht. Während sich in der disziplinären Auseinandersetzung ein differenzierter Diskurs entwickelt, der auch kritische Zugänge einschließt, wird der Sozialen Arbeit in der öffentlichen Debatte oft die bekannte Dienstleisterfunktion zugeschrieben. Dies drückt sich zumeist darin aus, dass sie auf die Funktion reduziert wird, digitale Kompetenzen an problematische Zielgruppen zu vermitteln, die über die üblichen Bildungskontexte nicht oder nicht hinreichend zu erreichen sind und drohen von der gesellschaftlichen Entwicklung abgehängt zu werden (Stichwort: digitale Spaltung). Dies ist dieser Logik nach notwendig, damit der vermeintlich erforderliche gesamtgesellschaftliche Adaptionsprozess, um beim digitalen Wandel mithalten zu können, nicht ausgebremst wird.

Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich der vorliegende Artikel weniger mit der Frage, wie die Soziale Arbeit als Dienstleister ihr Klientel „fit“ für die Digitalisierung machen kann. Vielmehr wird die vermeintlich alternativlose und

breit akzeptierte Deutung eines technologisch determinierten Digitalisierungsprozesses selbst in den Blick genommen. Damit wird die Frage gestellt, ob die Digitalisierung in der gegenwärtigen Form eine angemessene Beschreibung des soziokulturellen Wandlungsprozesses liefert bzw. ob alternative Beschreibungen möglich sind, die den gesellschaftlichen Fortbestand, trotz der Relevanz der Digitalisierung Bedeutung digitaler Medien, nicht alleine an digitaler Infrastruktur und funktionalen Fähigkeiten festmachen.

Um diese Frage stellen zu können, wird die Digitalisierung zunächst diskursanalytisch als ein formierendes Dispositiv (vgl. Wimmer 2012) analysiert, dass eine hohe Wirkmächtigkeit in der öffentlichen und politischen Debatte zeitigt – letztlich aber nur eine mögliche Beschreibung des aktuellen Wandels darstellt. Die zentralen, mitunter aber auch verengenden Aspekte dieses Dispositives werden herausgearbeitet, um dessen Wirkung auf die Wahrnehmung des sozialen Wandels und der Sozialen Arbeit zu verdeutlichen.

In einem zweiten Schritt wird mit dem Konzept der Mediatisierung (vgl. Krotz 2007) eine alternative Beschreibung entfaltet, die eine komplexere und anschlussfähigere Perspektive auf den durch digitale Medien ausgelösten Wandel eröffnet. Im dritten Teil wird diese Perspektive exemplarisch auf die (Online-)Beratung übertragen, um zu verdeutlichen, wie sich die Digitalisierung dieses Feldes aus der Mediatisierungsperspektive darstellt, welche Aspekte in den Fokus rücken und welche Reflexions- und Gestaltungsoptionen sich hieraus ergeben.

2 Digitalisierung als Dispositiv

Dass Medien den soziokulturellen Wandel antreiben und alle gesellschaftlichen Teilbereiche erfasst haben, ist mittlerweile eine weit verbreitete und auch in der politischen Debatte übernommene These. So geht das Strategiepapier „Bildungsoffensive für die digitale Wissensgesellschaft“ von der „Durchdringung aller Lebensbereiche mit Informations- und Kommunikationstechnologien aus“ (BMBF 2016, 2), die nach dem Strategiepapier „Digitalisierung gestalten“ zu einem grundlegenden gesellschaftlichen Wandel führt: „Der digitale Wandel verändert unsere Art zu leben, zu arbeiten und zu lernen fundamental und mit rasanter Geschwindigkeit.“ (Bundesregierung 2020, 8)

Diese Positionierung wird nicht selten mit quantitativen empirischen Daten zur Mediennutzung und -verbreitung unterfüttert. Solche Daten liegen mittlerweile für alle Altersgruppen in Deutschland vor, z.B. in Form der JIM- und KIM-Studie (vgl. mpfs.de) für Kinder und Jugendliche, oder der ARD/ZDF-Onlinestudie (vgl. <https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>), die auch Erwachsene und Menschen im höheren Lebensalter in den Blick nimmt. Ebenso liegen Studien wie

die D21-Studie (vgl. Initiative D21 2020) vor, die den Digitalisierungsgrad der deutschen Gesellschaft insgesamt erheben wollen und insbesondere die Gründe der Nichtnutzung des Internets in den Blick nehmen. Insgesamt ergibt sich aus diesen Studien ein Bild einer zunehmenden Durchdringung der Gesellschaft mit digitalen Medien, die immer stärker auch von Menschen im höheren Lebensalter genutzt werden. Gleichzeitig zeigt sich aber auch, dass ein Teil der Bevölkerung droht von dieser gesellschaftlichen Entwicklung abgehängt zu werden, was zu der viel diskutierten digitalen Spaltung der Gesellschaft als neue Form der sozialen Ungleichheit führen könnte (vgl. Rudolph 2019). Insofern scheinen zwar alle gesellschaftlichen Bereiche von Medien durchdrungen zu sein, aber gleichzeitig können nicht alle Gesellschaftsmitglieder an diesem Prozess in gleicher Weise partizipieren.

Auch die Soziale Arbeit wird mittlerweile von der Digitalisierung als eine der zentralen gesellschaftlichen Herausforderungen eingeholt. Der Niederschlag von Medien in der Lebenswelt der Klientel, die vielfältigen sozialen Problemlagen, die mit Digitalisierung verbunden werden (von exzessiver Mediennutzung über Cybermobbing bis hin zu Sexting), aber auch die Potenziale von Medien zur Verbesserung von Lebenssituationen im beruflichen wie privaten Bereich können kaum mehr ignoriert werden. Dies stellt Sozialpädagog*innen im Rahmen ihres professionellen Handelns vor neue Herausforderungen und Fragen, auf die mitunter erst noch Antworten (jenseits einer bewahrpädagogischen Medienabstinenz) gefunden werden müssen. Vor diesem Hintergrund hat sich in den letzten zehn Jahren ein disziplinärer Diskurs an der Schnittstelle von Medien bzw. Digitalisierung und Sozialer Arbeit etabliert, oft mit einem Fokus auf die Fruchtbarmachung medienpädagogischer Begriffe und Ansätze wie Medienkompetenz, Medienbildung oder der aktiven Medienarbeit für unterschiedliche Handlungsfelder der Sozialen Arbeit (vgl. z.B. Lerche 2010; Helbig 2014). Die Relevanz dieser Auseinandersetzung und deren zunehmende Systematisierung drückt sich auch in der Publikation entsprechender Hand- und Lehrbücher aus (vgl. Lange & Klimsa 2019; Kutscher u.a. 2020; Stüwe & Ermel 2019).

Diesem Diskurs steht in der öffentlichen und politischen Debatte oft eine andere Wahrnehmung der Digitalisierung gegenüber. Bei näherer Betrachtung lässt sich hier die Formierung eines Digitalisierungsdispositives konstatieren, das maßgeblich die Art und Weise prägt, wie über den soziokulturellen Wandel zu reden bzw. wie dieser wahrzunehmen ist, bis hin zu der Frage, welche Maßnahmen aus diesem abzuleiten sind und welche eben nicht. Konturen des Digitalisierungsdispositives lassen sich z.B. am *Digitalen Bildungspakt* nachzeichnen – einem Zusammenschluss aus wirtschaftlichen und politischen Akteuren, der die digitale Bildung fördern möchte. Dieser sieht die Digitalisierung als vierte industrielle Revolution, welche die Gesellschaft transformiert und die sich insbesondere in einem beschleunigten globalen Wettbewerb niederschlägt, bei dem Deutschland mithal-

ten müsse, wenn der erreichte gesellschaftliche Wohlstand in das digitale Zeitalter übertragen werden soll.¹ Dafür seien vor allem digitale Kompetenzen nötig, die es quasi ermöglichen, die Potenziale der digitalen Technologie auszuschöpfen und so im internationalen Wettbewerb bestehen zu können.² Folgt man dieser Argumentation, geht digitale Bildung letztlich in funktionalen (Bedien-)Kompetenzen auf.³ Mit der technizistisch ausgerichteten digitalen Bildung werden letztlich auch jegliche Bezüge zu einer humanistischen oder (post-)strukturellen Bildung jenseits funktionaler Anforderungen überschrieben. Neben dieser Begriffsersetzung und der damit verbundenen Einebnung des Bildungsverständnisses, gegenüber Ansätzen wie der Medienbildung (vgl. Marotzki & Jörissen 2009), sticht in dieser Lesart auch der massive durch den internationalen Wettbewerb erzeugte Druck hervor, den Anforderungen der Digitalisierung Genüge zu tun, der die jeweilige Gesellschaft quasi per se hinterherhinkt.

Diese implizite Rückstands- und Defizitperspektive inkorporiert in gewissem Sinne der Digitalisierungsindex, der jährlich von der D21-Studie erhoben wird. Diese für die deutsche Bevölkerung ab vierzehn Jahren repräsentativ angelegte quantitative Studie soll seit 2013 den erreichten Digitalisierungsgrad der deutschen Gesellschaft unter Berücksichtigung aktueller *Digitalisierungstrends* erheben. Auch in der Studie von 2020 setzt sich dieser aus vier Elementen zusammen: dem *Zugang zur Digitalisierung*, dem *Nutzungsverhalten in digitalen Welten*, der *Digitalen Kompetenz* und der *Offenheit gegenüber Digitalisierung* (vgl. Initiative D21 2020, 11). Diese vier Elemente werden bei unterschiedlicher Gewichtung in einer Kennzahl zusammengeführt, die auf einer Skala von 0-100 Punkten den Digitalisierungsgrad repräsentieren soll. Diese beträgt aktuell 58 von 100 Punkten – ein Anstieg von drei Prozentpunkten gegenüber der Vorjahresstudie. Die Botschaft, die aus dieser Kennzahl gezogen werden kann, ist, dass sich die Gesellschaft bei der Digitalisierung in die richtige Richtung bewegt, aber noch deutliche Potenziale bestehen, die möglichst bald genutzt werden sollten.

1 Der Digitale Bildungspakt wurde bis vor kurzem auf einer Website präsentiert. Statt dieses ist nun ein Kompendium abrufbar. Vgl. https://3er1viui9wo30pkxh1v2nh4w-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2016/11/Kompendium_Digitaler-Bildungspakt.pdf

2 Wunder weist darauf hin, dass hiermit die Gefahr einer eindimensionalen Politik verbunden sein kann, die auf die „Versorgung mit technischen Artefakten“ fokussiert, die dann, im Sinne eines technologischen Selbstläufers, „ihr übriges tun sollen.“ (Wunder 2018, 35)

3 Auffällig ist hier nicht nur die starke ökonomische Orientierung, sondern auch die Ersetzung des seit über dreißig Jahren etablierten und theoretisch wie empirisch gut fundierten Begriffs der Medienkompetenz durch digitale Kompetenz, die vielmehr eine an den jeweiligen Belangen der Hard- und Software orientierte, funktionale Kompetenz darzustellen scheint. Eine differenzierte, auf öffentliche Artikulation als Form der gesellschaftlichen Teilhabe ausgerichtete Medienkompetenz (Stüss u.a. 2013, 118), die auch im sozialpädagogischen Diskurs eine zentrale Stellung einnimmt und in diesem eine Art Renaissance erfährt, ist hier nicht erkennbar.

Im Kern liegt der Studie eine schon fast kybernetische Regulationslogik zugrunde: Ausgehend von einem definierten Soll-Wert wird der Ist-Wert erhoben und diesem entsprechend über externe Regelgrößen – in diesem Falle also mögliche Maßnahmen wie Infrastrukturausbau etc. – nachgesteuert. Was hier wie ein überzogener Regulationsanspruch klingen mag, wird von den Verfassenden der Studie nachdrücklich betont: der Index „zeigt auf empirischer Grundlage auf, wie die Gesellschaft die Veränderungen durch die Digitalisierung adaptiert. Die Studie dient als Basis für aktuelle und zukünftige Entscheidungen durch politische, wirtschaftliche, zivilgesellschaftliche und wissenschaftliche AkteurInnen“ (Initiative D21 2020, 7).⁴

Die formulierten Orientierungsansprüche mögen überzogen klingen, sie umreißen aber deutlich die Wirkung, die diese Figuration zeitigt – nämlich als machtvolle Rahmung die Reaktionen auf den gesellschaftlichen Wandel durch eine technologisch-ökonomisch geprägte Brille vorläufig zu formieren. Dies entspricht im Grunde der Wirkungsweise eines Dispositivs (vgl. Foucault 2000) als Netz aus heterogenen Elementen wie Gesetzen, administrativen Maßnahmen, Diskursen, Annahmen bzw. Leitsätzen, die u.a. den öffentlichen und politischen Diskurs rahmen und damit Einfluss auf zukünftige Entscheidungen nehmen (vgl. Wimmer 2012). Dieser Einfluss erfolgt weniger in Form direkter Vorgaben, welche konkreten Maßnahmen zu ergreifen sind, sondern vielmehr darüber, wie Phänomene in den Blick zu nehmen und wie auf dieser Basis Entscheidungen und Maßnahmen (zur Bekämpfung eines Notstands) abzuleiten bzw. welche Maßnahmen zu fördern sind.

Wie die Antwort auf den bereits angesprochenen Bildungsnotstand aussieht, lässt sich am aktuellen *DigitalPakt Schule* ablesen, der selbst als Bestandteil des Digitalisierungsdispositives gesehen werden kann. Obwohl dieser an der *Bildungsoffensive für die digitale Wissensgesellschaft* (BMBF 2016) anknüpfen soll, die Chancengleichheit bei der Bildung im Sinne von Teilhabe und Mündigkeit anstrebt, was mit der Notwendigkeit einer fachlichen wie kritisch-reflexiven Qualifizierung der Lehrkräfte verbunden wird, fördert der Pakt vornehmlich digitale Infrastrukturmaßnahmen (vgl. BMBF 2019). Damit versteht sich der DigitalPakt explizit als Infrastrukturprogramm und nicht, wie in der öffentlichen Debatte oft wahrgenommen, als Förderprogramm für End- bzw. Leihgeräte oder gar als Bildungsinitiative für (zukünftige) Lehrkräfte.

Betrachtet man diese drei Beispiele im Zusammenhang, so treten die Konturen eines Digitalisierungsdispositives hervor. Neben der starken ökonomischen Orientierung und der Fokussierung auf Technik bzw. Infrastruktur setzt dieses die Ge-

4 Überraschend ist zudem, dass, während im öffentlichen Diskurs sonst vor allem die Risiken einer exzessiven Mediennutzung betont werden, hier offensichtlich eine möglichst umfassende Nutzung aller digitalen Angebote „24/7“ als erstrebenswertes Ziel erscheint.

sellschaft in einen permanenten Defizitzustand, der einen hohen Handlungsdruck erzeugt. Aus dieser Formation heraus geraten Institutionen und Akteur*innen unter Druck, eine extrinsisch diktierte Digitalisierung zu internalisieren und umzusetzen. Aufgrund des Digitalisierungsdrucks werden hierbei mitunter Planungs-, Gestaltungs- und Reflexionsoptionen verkürzt oder ganz unterlaufen und so die spezifischen Bedingungen und Prozesse in den jeweiligen Handlungsfeldern nicht hinreichend berücksichtigt. Erst im Nachgang zeigen sich dann mitunter unerwünschte Nebenwirkungen einer vermeintlich vorteilhaften Digitalisierung, wie z.B. in der Tendenz zur Deprofessionalisierung durch standardisierte Softwareabläufe (vgl. Helbig 2017).

3 Mediatisierung als Beschreibungsansatz

Wie gezeigt wurde, gehen insbesondere aus der Perspektive sozialer Disziplinen mit dem technizistischen Digitalisierungsdispositiv Fokussierungen einher, die sich formierend auf die jeweiligen Praxen auswirken können. Gerade mit Blick auf die zu internalisierende und von hohem Druck begleitete „Digitalisierungsoffenheit“ ist es verständlich, wenn Akteure versuchen diese abzuwehren und dabei mitunter eine kulturpessimistische Haltung reproduzieren. Eine solche führt letztlich aber in eine defensive Position, die eine Auseinandersetzung mit den relevanten Aspekten dieses Wandlungsprozesses, wie der Transformation der Lebenswelt der Klientel und des professionellen Handelns, blockiert. Letztlich wird dadurch auf die Gestaltung der Digitalisierung in den jeweiligen Handlungsfeldern verzichtet. Damit stellt sich, ähnlich wie in der Debatte um medienpädagogische Haltungen, die Frage nach einer dritten Option zwischen reflexionsloser Medieneuphorie und einer apriorischen bzw. bewahrpädagogischen Medienablehnung bzw. -verdrängung (vgl. Süss u.a. 2013, 34ff.). Im Sinne eines kritisch-reflexiven Ansatzes soll hier nun die Mediatisierungstheorie als „dritter Weg“ entfaltet werden.

3.1 Soziokultureller Wandel und Metaprozesse

Die Theorie der Mediatisierung weist gegenüber dem beschriebenen Digitalisierungsdispositiv eine grundlegend abweichende Anlage bei der Analyse des soziokulturellen Wandels auf. Zwar wird auch bei dieser davon ausgegangen, dass mit den *Metaprozessen*, wie Digitalisierung, Individualisierung oder Globalisierung, empirische Phänomene verbunden sind. Nichtsdestotrotz werden die verschiedenen Metaprozesse, einschließlich der Mediatisierung selbst, als (diskursive) Konstrukte verstanden, mit denen versucht wird, den soziokulturellen Wandel zu beschreiben und so erfassbar und handhabbar zu machen (vgl. Krotz 2007, 27). Durch die Kennzeichnung als begriffliches Konstrukt kann mit diesen dem-

entsprechend auch kein allumfassender Geltungsanspruch im Sinne einer alleinigen richtigen Deutung verbunden werden. Es handelt sich vielmehr um Annäherungen an die wie auch immer zu bestimmenden überkomplexen Verhältnisse, die sich in einem dynamischen Wandel befinden.

Mit Blick auf die Vielzahl der Wandlungstrends ist es allerdings wichtig anzumerken, dass Metaprozesse mit einem umfassenden und nachhaltigen soziokulturellen Wandel verbunden werden, der die gesamte Gesellschaft (Metaebenen) wie die gesellschaftlichen Bereiche und Organisationen (Mesoebenen) bis hin zu den intersubjektiven Interaktionen auf der Microebene des „sozialen und kommunikativen Handelns“ (Krotz 2007, 38) erfasst. Im Sinne der (Medien-)Bildungstheorie kann dies so verstanden werden, dass Metaprozesse einen so starken soziokulturellen Wandel implizieren, dass dieser letztlich bis auf die Konstitution des Selbst- und Weltverhältnisses durchschlägt, wie dies auch in der Theorie der strukturalen Medienbildung angelegt ist (vgl. Marotzki & Jörissen 2009). Die Konsequenz aus dieser Anlage ist eine pluralistische Verfassung, in der verschiedene Metaprozesse des soziokulturellen Wandels nicht nur parallel existieren können, sondern auch in einem gegenseitigen Bedingungsverhältnis stehen: „Individualisierung und Globalisierung produzieren beide mehr mediatisierte Kommunikation, da Menschen zunehmend mediatisierte Information und Kommunikation benötigen, um informiert und integriert und mit anderen Menschen verbunden zu sein [...]“, wobei „die im sozialen Umfeld fehlende Face-to-Face-Relationen durch mediatisierte [...]“ (Krotz 2006, 35) ausgeglichen werden.

Entgegen dem vermeintlich singulären Digitalisierungsprozess ergeben sich aufgrund der dargestellten pluralistischen Grundverfassung Anschlussstellen für andere relevante Aspekte des soziokulturellen Wandels, jenseits digitaler Infrastruktur und Wirtschaft. Dies mag zunächst wie ein rein abstrakter Vorteil klingen, konkret impliziert dies aber Kopplungsmöglichkeiten für Themenfelder und Herausforderungen, die bereits durch die Soziale Arbeit bearbeitet werden, wie z.B. demographischer Wandel, gesellschaftliche Teilhabe, Gesundheit, Flucht/Migration usw., die bei einer Fixierung auf *5G* und *Industrie 4.0* schnell in den Hintergrund treten. Aus Sicht der Mediatisierungstheorie ist durchaus relevant, welchen Einfluss beispielsweise die mediale Berichterstattung auf die Asylpolitik oder das Smartphone im Kontext des Fluchtgeschehens (vgl. Emmer u.a. 2016) wie für die Entwicklung hybrider Identitäten (vgl. Unger 2012) zeitigt – um nur einige wenige Kopplungsmöglichkeiten zwischen diesen vermeintlich disparaten Feldern zu nennen.

3.2 Mediatisierung als historischer Prozess

Neben der Anschlussfähigkeit der Mediatisierung an andere soziokulturelle Wandlungsprozesse und damit an den Kompetenzbereich der Sozialen Arbeit deutet sich bereits ein weiterer wichtiger Vorteil an, den das Konzept impliziert: Während der

Prozess der Digitalisierung oft als völlig neue und vorbildlose Herausforderung dargestellt wird, die auf eine unvorbereitete (und entsprechend orientierungslose) Gesellschaft trifft, eröffnet das Mediatisierungskonzept eine historische Perspektive (vgl. Krotz 2007, 27), in der die Digitalisierung eine Phase in einem bereits länger laufenden Mediatisierungsprozess darstellt. So eröffnet sich die Option, die vermeintlich neuartigen Phänomene in übergeordnete Prozesse einzuordnen und ggf. auch vor dem Hintergrund bereits erfolgter Mediatisierungsphasen zu reflektieren.

Grundlegend betrachtet wird die Mediatisierungstheorie so anschlussfähig an medienhistorische Betrachtungen, welche die Entstehung neuer Gesellschaftsformen mit dem Aufkommen neuer Medientypen und der damit einhergehenden Transformation der menschlichen Kommunikation in Verbindung bringen. In der Mediengeschichte werden in ähnlicher Form die medialen mit den gesellschaftlichen Evolutionsstufen in Verbindung gebracht: z.B. das Mittelalter, das noch stark durch personifizierte Primärmedien (Priester usw.) geprägt war, die dann in der frühen Neuzeit zunehmend von Druckmedien und in der Folge von elektronischen Medien in der Industriegesellschaft bzw. den digitalen Medien in der globalisierten und digitalisierten Gesellschaft als prägendes Kommunikationsmedium abgelöst wurden (vgl. Faulstich 2006, 13f.). Mit den unterschiedlichen Mediatisierungsphasen geht jeweils ein umfassender Wandel der gesellschaftlichen Kommunikationsformen einher, die in Verbindung mit einem ebenso umfassenden soziokulturellen Wandel stehen.

Kurz gesagt: Digitalisierung ist demnach kein vorbildloser, quasi ahistorischer Prozess, der allein für den gesellschaftlichen Fortbestand relevant ist, sondern vielmehr ein weiteres Stadium im dynamischen Prozess der Mediatisierung, der im Kontext weiterer Metaprozesse zu sehen ist. Die Herausforderung besteht dann weniger in der blinden Erfüllung vermeintlich neuer Anforderungen, sondern vielmehr in einer Perspektive, welche die Qualität der neuen Phase der Transformation der Kommunikation durch Mediatisierung komparativ bestimmt. Diese historische Perspektive ermöglicht so auch eine gewisse Gelassenheit gegenüber dem Digitalisierungsdruck, was Zeit und Raum für Reflexion schafft – nicht zuletzt zur Reflexion über die Form der Gestaltungsprozesse und Ziele, die eigentlich erreicht werden sollen. Hierbei können dann durchaus Erfahrungen aus vorgelagerten Phasen einfließen, die es ermöglichen könnten, die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit vermeintlich neuer und ad-hoc notwendiger Maßnahmen einzuschätzen.

Unstrittig ist dabei, dass die aktuelle Phase der Mediatisierung in Verbindung mit der Verbreitung digitaler Technologien und der damit einhergehenden Entgrenzung der sozialen Lebenswelt und Kommunikation steht – allerdings nicht im Sinne eines technischen Selbstläufers, dem der Appendix Mensch hinterherläuft, sondern im Sinne einer neuen zu analysierenden Transformationsstufe mensch-

licher Interaktion und Kommunikation. In diesem Sinne ist dann Digitalisierung nicht per se die falsche Perspektive auf den soziokulturellen Wandel, sondern Digitalisierung an sich ist schlicht anders zu konzeptionieren und zu verstehen, als dies im Digitalisierungsdispositiv möglich ist.

3.3 Kommunikative Bedeutungserzeugung und Medien

Für diese Neukonzeptionierung ist es allerdings notwendig, den Kern in den Blick zu nehmen, der durch die Digitalisierung als Phase der Mediatisierung betroffen wird. Stand im Digitalisierungsdispositiv die digitale Technologie im Zentrum, tritt aus der Perspektive der Mediatisierungstheorie an diese Stelle die Kommunikation bzw. ein spezifisches Verständnis von Kommunikation, das letztlich auch für die entfaltete pluralistische Perspektive und historische Dimension grundlegend ist. Trotz der Fokussierung auf den durch Medien ausgelösten soziokulturellen Wandel steht im Zentrum des Ansatzes das Verständnis des Menschen als symbolisches Wesen, „das in einer symbolisch vermittelten Wirklichkeit lebt, und dessen fundamentale Aktivität zur Definition von Wirklichkeit und Identität sowie zur Konstitution von Kultur und Gesellschaft die Kommunikation ist“ (Krotz 2007, 51). Gemeint ist damit aber nicht (nur), dass der Mensch im Rahmen seiner Entwicklung mit anderen Individuen kommuniziert. Vielmehr stellt Kommunikation im Sinne der Generierung, Aneignung und Weiterentwicklung von symbolischen Bedeutungen die Grundlage von Wirklichkeit dar. Diese kommunikativ erzeugten Bedeutungen werden wirkmächtig, da sie „für jedes soziale Handeln der Menschen insgesamt konstitutiv sind“ (Krotz 2007, 55). Welt in diesem Sinne zeigt sich als ein symbolisches Bedeutungsgefüge, das über kommunikative Aushandlungsprozesse erzeugt, stabilisiert und weitergewoben wird. Der entscheidende Punkt der Mediatisierungstheorie ist nun, dass und wie Medien in diesen symbolischen Prozess einbezogen werden: nämlich nicht (nur) als Instrumente, die benutzt werden, sondern vielmehr im Sinne der Vermittlung und Rahmung der symbolischen Bedeutungserzeugungsprozesse selbst. Medien bzw. der jeweilig dominante Medientyp gewinnen einen rahmenden Einfluss auf die gesellschaftliche Kommunikation. Trägt man diesem Ansatz Rechnung, wird weniger die Frage entscheidend, ob man Medien ablehnt oder befürwortet, sondern vielmehr, „wie sich Kommunikation und damit die Konstruktion von Alltag und sozialen Beziehungen, von Kultur und Gesellschaft verändern, wenn sich die gesellschaftlich vorherrschenden Formen von Kommunikation wandeln“ (Krotz 2007, 59).

Anders formuliert: Entscheidend ist, in welcher Form Medien die Rahmung kommunikativer Bedeutungserzeugung im Vergleich zu anderen Mediatisierungsphasen transformieren, welche Konsequenzen damit auf der gesellschaftlichen Makro-, Meso- und Microebene einhergehen und welche Gestaltungs- und Handlungsoptionen sich damit eröffnen bzw. verschließen.

Telefonieren ist in diesem Sinne ebenso eine Form der Kommunikation wie das Chatten, Posten oder die Videotelefonie, die jeweils als Variationen oder Transformationen des Face-to-Face-Gesprächs in leiblicher Anwesenheit als primäre Formation der Bedeutungserzeugung zu analysieren sind (Krotz 2007, 58). Medienkommunikation ist in diesem Sinn auch nichts grundlegend anderes als soziale Kommunikation: Es „gilt grundsätzlich, dass jede Medienkommunikation, soweit Menschen daran beteiligt sind, ebenso wie Face-to-Face-Kommunikation in Situationen und Rollen der Teilnehmer stattfindet, dass jedes Verstehen auf imaginativen Rollen- und Perspektivübernahmen beruht und dass jede Medienkommunikation von einem inneren Dialog begleitet ist, wenn etwas gesagt oder verstanden wird“ (Krotz 2007, 86). Dies gilt eben auch für virtuelle Kommunikation, die symbolisch bezogenes Handeln bleibt – selbst bei der Kommunikation mit einem Bot.

3.4 Virtuelle Kommunikation und Entgrenzung

Der Auslöser der kommunikativen Entgrenzung wird aktuell mit der Phase der *Durchsetzung der virtuellen Kommunikation* verbunden. Diese kann so gedeutet werden, dass in allen gesellschaftlichen Feldern die Relevanz virtueller Kommunikation bei der Bedeutungserzeugung zunimmt, was auch die Durchsetzung eines neuen, sich von den Massenmedien durch einen Rückkanal unterscheidenden Kommunikationsmodells impliziert: Identitätsbildungsprozesse können heute kaum mehr unabhängig von Social Networks wie TikTok, Instagram usw. betrachtet werden. Dies gilt ebenfalls für die Peer-Kommunikation, die nachhaltig durch Angebote wie WhatsApp usw. geprägt ist. Aber auch für Firmen und Institutionen ist es kaum mehr möglich, ohne den Rückgriff auf entsprechende Softwareprogramme, Speichermöglichkeiten und Webpräsenzen zu agieren. Auch die politische Kommunikation hat sich nachhaltig durch Angebote wie Twitter erweitert und transformiert. Bei diesem kommunikativen Entgrenzungsprozess sind dann auch noch neue Kommunikationspartner, wie Bots, KIs usw., zu berücksichtigen, die entweder direkt (beispielsweise als potenzielle Partner auf Dating-Sites) oder indirekt (z.B. durch das Vorsortieren von Informationen) auf die symbolische Bedeutungserzeugung einwirken. Um diese Formen zu systematisieren, schlägt Krotz (2007, 90) eine dreifache Differenzierung vor. Diese umfasst neben der Rezeption von Medienprodukten, die Kommunikation in Medien (z.B. über Social Network Sites), sowie die Kommunikation mit interaktiven Systemen (z.B. in Form von Softwaresystemen, KIs und Bots).⁵

5 Zu diskutieren wäre hier auch noch eine vierte Form, die Kommunikation zwischen Softwaresystemen, wie z.B. bei der Generierung von „Social Graphs“, stattfindet und deren „Kommunikant“ wieder (formierend) in die Interaktion mit dem User einfließt (vgl. Unger 2014). Da diese Form zunächst aber ohne menschliche Akteure auskommt, ist sie nicht Bestandteil dieser Systematisierung.

Mit der Durchsetzung einer so differenzierten virtuellen Kommunikation geht eine Entgrenzung wie auch eine Integration einher. Die Integration der Medien lässt sich durchaus im Sinne einer zunehmenden Medienkonvergenz deuten, bei der die Einzelmedien zunehmend in ein Medium bzw. weitergedacht „zu einem großen, computervermittelten Kommunikationsraum“ (vgl. Krotz 2007, 94) zusammenwachsen. Bei Analyse der Transformation sozialer Praktiken kommt zudem eine dreifache Entgrenzung in den Blick. Krotz entwickelt diese zunächst an der alltäglichen und allgemeinen Mediennutzung, die zunehmend eine zeitliche, räumliche und situative Entgrenzung erkennen lässt (vgl. Krotz 2007, 96f.). So sei zu verzeichnen, dass Medien an immer mehr Orten präsent sind bzw. der Raum selbst entgrenzt wird, in dem ein schier unbegrenzter virtueller Kommunikationsraum eröffnet wird, der u.a. durch individuelle Aneignung letztlich wieder zu einem Bestandteil der (hybridisierten) Lebenswelt wird (vgl. Unger 2010). Die räumliche geht mit einer zeitlichen Entgrenzung einher, da Medien bzw. mediale Inhalte zu immer mehr Zeiten und immer länger zur Verfügung stehen. Eindrücklich kann dieser Umstand mit der Verbreitung von Streaming-Angeboten verdeutlicht werden, die sich anschicken, die massenmediale Filmindustrie und deren Rezeptionsformate abzulösen und einen Zugriff on demand zu jeder Zeit von jedem Ort gegenüber einer vormals viel stärker raumzeitlich fixierten analogen Fernsehkultur ermöglichen, ganz abgesehen von neuen Produktionsformen und Geschäftsmodellen.

Letztlich kommen diese beiden Dimensionen in der sozial-situativen Entgrenzung, bei der sich der vormals gegebene soziale Sinnbezug auflöst, zusammen: „weil sie [Medien, A.U.] allein oder in Kombination in immer mehr Situationen und Kontexten, mit immer mehr Absichten und Motiven verwendet werden, und zwar sowohl kommunikator- als auch rezipientenseitig. Dadurch sind die sozialen Beziehungen der Menschen immer häufiger auch durch Medien vermittelt und mit deren Hilfe gestaltet.“ (Krotz 2007, 96) Hier können die Überlegungen in Richtung einer Entgrenzung der Formierung gegebener sozialer Situationen fortgeführt werden: Peer-Kommunikation zeigt sich gegenüber ihrer massenmedialen Formation nicht nur als zeitlich und räumlich entgrenzt (eine WhatsApp-Nachricht kann zu jeder Zeit von jedem Ort verschickt werden), sondern auch die Art und Weise, wie zu kommunizieren und wie auf die Kommunikation zu reagieren ist, die sich massiv durch die Möglichkeiten der Vernetzung entgrenzt hat (vgl. Unger 2018).

Diese Perspektive auf den soziokulturellen Wandel kann letztlich als Entgrenzung durch Mediatisierung in der Phase der Durchsetzung virtueller Kommunikation gefasst werden, die sich in den drei dargestellten Dimensionen zeigt. Es soll nun der Versuch unternommen werden, diese Basis für eine qualitative Analyse der Entgrenzung durch Mediatisierung im zentralen sozialpädagogischen Handlungsfeld der Beratung fruchtbar zu machen.

4 Onlineberatung und Mediatisierung

Beratung gilt als eine der am weitesten verbreiteten professionellen Interventionsmethoden der Sozialen Arbeit, die in allen Handlungsfeldern präsent ist (vgl. Nestmann 1998, 101). Gleichzeitig wird mit Beratung auch ein eigenes Handlungsfeld markiert. Beratung kann dabei als ein Paradebeispiel für eine auf direkte Face-to-Face-Kommunikation basierende professionelle Praxis aufgefasst werden. Gerade durch den dialogischen Charakter scheint Beratung unweigerlich an gesprochene Sprache, leibliche Anwesenheit und damit letztlich auch an einen bestimmten geografischen Ort gebunden zu sein, an dem die Interaktionspartner*innen zur gleichen Zeit präsent sind. Die Möglichkeit, Beratung in einer anderen als der Präsenz-Figuration professionell durchzuführen, wurde daher oft kritisch gesehen – wenn nicht gar normativ ausgeschlossen, dass über andere Kommunikationsmodi (mit reduziertem Kommunikationskanal) eine entsprechende tragfähige Beratungsbeziehung etabliert und eine hilfreiche Kommunikation geführt werden könne (vgl. Reindel 2018, 18).

Allerdings lässt sich auch in der Beratung ein schleichender Prozess der Mediatisierung erkennen, der schon mit schriftlichen Formen (in Zeitschriften wie *Bravo*) oder spätestens mit der Etablierung der Telefonseelsorge einsetzte (vgl. Stüwe & Ermel 2019, 165). In Bezug auf die aktuelle Phase, die dementsprechend auch im Feld der Beratung nicht ohne Vorläufer ist, kommen nun noch Formen der Onlineberatung hinzu, die eine zunehmend gewichtige Rolle im Gefüge der Beratungsangebote spielen. Daher herrscht in der Diskussion um Onlineberatung mittlerweile weitgehend Einigkeit darüber, dass die Pionierphase, die von einer grundlegend normativen Hinterfragung begleitet war, nun abgeschlossen sei. Damit tritt die Frage in den Vordergrund, wie Beratung bzw. auch andere Hilfeleistungen im Internet gelingen können und nicht, ob dies prinzipiell möglich sein sollte (vgl. Stüwe & Ermel 2019, 164).

Bei der Beantwortung dieser Frage wird zunehmend auf die Mediatisierung der Lebenswelt rekurriert, in deren Kontext virtuelle Kommunikation zu einem quasi natürlichen Kommunikationsmodus geworden sei, der längst auch über die Jugendphase hinaus auf andere Lebensalter ausgreife (vgl. Engelhardt & Reindel 2016, 131). Dass die Pflege von bedeutungsvollen Beziehungen auch unter Einsatz von digitalen Medien erfolgen kann, wird so quasi täglich belegt. Die vermeintlich defizitäre Kommunikationsform stellt dementsprechend für viele Zielgruppen eine routinierte Kommunikationsmöglichkeit dar, an die professionelle Hilfsangebote anschließen sollten. Diese Argumentation trägt letztlich auch dem professionellen Zielhorizont Rechnung, niedrigschwellige lebensweltorientierte Hilfsangebote für verschiedene Zielgruppen zur Verfügung zu stellen (vgl. Stüwe & Ermel 2019, 164), was den Anschluss an die mediatisierte Lebenswelt der Klientel erfordert, um dieses weiterhin erreichen zu können.

Ebenso besteht weitgehend Einigkeit darüber, dass die Onlineberatung auf digitalisierter bzw. virtueller, über die neuen Medien vermittelter Kommunikation zwischen Hilfesuchenden und Professionellen basiert. Wie Reindel darstellt, ist damit explizit eine Beratung im Medium zwischen menschlichen Akteuren und nicht mit Medien im Sinne der Kommunikation mit Bots oder KIs gemeint. Ebenso „unterscheidet sich Onlineberatung von Selbsthilfeportalen, die den helfenden Austausch von hilfesuchenden Personen untereinander pflegen [...]“ (Reindel 2018, 17). Fokussiert werden damit Hilfsangebote, die auf professionellem Handeln und einer entsprechenden methodischen Basis aufsetzen, sich nun aber in Online- bzw. virtueller Kommunikation vollziehen.

4.1 Entgrenzung der Beratungspraxis

Wie weitreichend die Folgen dieser Entgrenzung sind, zeigen Überlegungen von Lange und Klimsa (2019, 167f.). Sie identifizieren sechs Dimensionen, an denen sich die Entgrenzung in der Online- durch einen Vergleich mit der Face-to-Face-Beratung in den Blick nehmen lässt: eine veränderte Arbeitssituation, veränderte organisatorische Strukturen, neue erforderliche Kompetenzen, technische Herausforderungen, methodische Herausforderungen sowie Verschiebungen bei den Thematiken der Klientel und ein Wandel der Klientel selbst. Als siebte Dimension kann hier noch der Wandel des professionellen Selbstverständnisses (vgl. Wenzel 2015) ergänzt werden, der bis auf die Ausbildung und die disziplinäre Ordnung durchschlägt. Letzteres zeigt sich in der anhaltenden Debatte, ob Onlineberatung ein eigenes Feld markiert oder der Offline-Beratung zu- bzw. unterzuordnen ist. Wie in der Mediatisierungstheorie postuliert, schlägt damit die Mediatisierung über die (Neu-)Rahmung der Interaktion auf Settings, organisationale Strukturen und professionelle Methoden und Wissensbestände bis zum professionellen Selbstverständnis durch. Von den dargestellten heuristischen Dimensionen soll hier exemplarisch auf Klientel, Arbeitssituation und Methode eingegangen werden.

Mit der Umstellung auf virtuelle Kommunikation kann in Bezug auf das Klientel eine durchaus positive, wenn auch nicht problemlose Form der Entgrenzung konstatiert werden: dass eben nicht ein bestimmter Ort zu einer bestimmten Zeit aufgesucht werden muss, kann durchaus dazu führen, dass auch weitere Personenkreise angesprochen bzw. die Ränder der potenziellen Zielgruppe ausgedehnt werden. Eine Webadresse einzugeben, erfordert weniger persönliche Exponierung als eine Beratungsstelle aufzusuchen, was auch für Außenstehende mitunter erkennbar ist. Ebenso können auch Personen, die sich über ihren Beratungsbedarf selbst nicht bewusst sind, gerade bei niedrigschwelligen Webangeboten dazu verleitet werden, mal eine Frage zu stellen und dabei zu erkennen, dass möglicherweise doch ein umfassender Hilfebedarf vorliegt.

Die Onlineberatung schafft aber nicht nur Lösungen, sie hat durchaus auch mit spezifischen Herausforderungen und Problematiken zu kämpfen. Eine solche zeigt sich z.B. in einem erhöhten (und ggf. durch die Niedrigschwelligkeit mitgenerierten) Beratungsbedarf zu breiter gefächerten Themenfeldern, dem dann gemäß der raum-zeitlichen Entgrenzung auch schneller und zu jeder Uhrzeit Rechnung getragen werden soll. Dies generiert auch eine neue und mitunter belastende Arbeitssituation für die professionellen Berater*innen – nicht nur wegen des Drucks einer „24/7-Verfügbarkeit“, sondern auch durch eine geringere Verbindlichkeit. Es kann durchaus vorkommen, dass den Ratsuchenden eine erste Antwort schon reicht (unabhängig davon, wie dies der Beratende einschätzt) und dann die Kommunikation unvermittelt abbrechen.⁶

Die beschriebene Entgrenzung wirkt sich aber nicht nur auf die Interaktionssituation und die Arbeitsbedingungen aus, sondern schlägt bis auf die Ebene der professionellen Methoden durch und zeigt sich in einer Entgrenzung der Wissensbestände und Methoden, die weit über die kompetente funktionale Bedingung neuer Hard- und Software hinausgeht. Mit dem vollständigen Austausch des primären Kommunikationsmediums durch asynchrone Schriftlichkeit in Form von Chats und E-Mail-Korrespondenz kann letztlich auch die von der Face-to-face-Kommunikation her entwickelte methodische Basis nicht unberührt bleiben.⁷ Das Gespräch impliziert u.a. aufgrund der Flüchtigkeit von Gesprächen eine relativ schnelle zeitliche Abfolge der kommunikativen Äußerungen. Bei einer E-Mail-Korrespondenz können hingegen zwischen Frage und Antwort Stunden, wenn nicht Tage vergehen. Für dialogische Gespräche entwickelte Methoden (z.B. der Gesprächsführung) lassen sich daher kaum direkt auf asynchrone Kommunikationsmodi in einem digital vernetzten Medium übertragen, bei denen die Akteure zeitlich-räumlich entkoppelt und ohne leiblichen Bezug agieren (vgl. Engelhardt & Reindel 2016).

Dieser Einfluss der Mediatisierung auf die Methodik und professionelles Handeln kann natürlich einseitig als technikinduzierter Verfall gedeutet werden. Neben al-

6 Ein weiterer Aspekt stellt die Schnittstelle zwischen virtueller Beratung und den oft weiterhin präsenzgebunden Hilfesystemen vor Ort dar, an die die Klient*innen verwiesen werden – wodurch die räumliche Entgrenzung mit all ihren Vor- und Nachteilen quasi wieder zurückgesetzt wird. Hier hilft letztlich nur ein Ansatz, der der Hybridisierung der Lebenswelt Rechnung trägt und auf deren Basis nach Lösungen sucht – eben auch für die Gestaltung der Schnittstellen zwischen virtuellen und real-leiblichen Angeboten.

7 Angesichts der Verfügbarkeit von Videotelefonie und einer zunehmend audiovisuell geprägten Kommunikationskultur (s. YouTube und TikTok) mag diese textuelle Ausrichtung überraschen und antiquiert anmuten. Sie prägt aber aktuell noch die Onlineberatung. Allerdings könnte perspektivisch auch hier ein audiovisueller Wandel als weitere Phase der Durchsetzung der virtuellen Kommunikation einsetzen. Dieser würde eine Qualität der Mediatisierung implizieren, da, wenn auch medial vermittelt, hier wieder eine größere Nähe zum leiblichen Gespräch und seiner zeitlichen Struktur hergestellt würde.

len Problemen, die mit dieser Auswirkung der Entgrenzung verbunden sind, gibt es aber durchaus auch Stimmen, die in der Umstellung auf Schriftlichkeit auch Vorteile sehen, da der neue Kommunikationsmodus eine erweiterte Reflexivität und Entschleunigung gegenüber der dialogischen Kommunikation in der Präsenzberatung ermögliche (vgl. Engelhardt & Reindel 2016, 133) – ein Potenzial, das eher selten mit neuen Medien bzw. der Digitalisierung in Verbindung gebracht wird. Dementsprechend werden Methoden wie das Vier-Folien-Konzept, welche diesen Zugewinn an Zeit und Reflexionsmöglichkeit fruchtbar machen wollen, in der Onlineberatung eingesetzt.

Mit dieser methodischen Neujustierung wandeln sich allerdings auch die Kompetenzanforderungen: Eine Beratung auf Augenhöhe erfordert hier nicht nur, die Soft- und Hardware sicher bedienen zu können, sondern auch ein Verständnis der Symbole, Abkürzungen sowie „der Medienbezüge und Kommunikationsgewohnheiten der Zielgruppe“ (Lange & Klimsa 2019, 168). Gerade bei der dominanten textuellen Kommunikation wird es relevant, die von der Klientel verfassten Texte angemessen zu interpretieren und mitunter auch zwischen den Zeilen lesen zu können. Diese hermeneutischen Kompetenzen spielen in einer gesprächsorientierten Ausbildung eine eher untergeordnete Rolle (vgl. Engelhardt & Reindel 2016, 134).

4.2 Hybride Zugänge

Aus der entfalteten Perspektive werden aber nicht nur analytische Potenziale im Sinne eines tieferen Verstehens der Auswirkungen der Mediatisierung sichtbar, sondern es können auch Gestaltungsoptionen abgeleitet werden, die über verbesserte technische Infrastruktur und die neueste Hard- und Software hinausgehen. Ein solcher Ansatz zeigt sich u.a. im Konzept des *Blended Counseling* (vgl. Engelhardt & Reindel 2016). Hier steht weniger die Frage im Vordergrund, welcher Medientyp die Oberhand haben soll, sondern welche kommunikativen Möglichkeiten für die jeweilige Person in ihrer spezifischen Situation geeignet ist und wie sich der Beratungsprozess unter Einsatz verschiedener Medien über die Zeit so gestalten lässt, dass dieser sich möglichst förderlich entfalten kann (vgl. Reindel 2018). Damit wird quasi ein hybrides Konzept ins Spiel gebracht, das eine strikte Trennung von realer und virtueller Kommunikation unterläuft und den Beratungsprozess ganzheitlich betrachtet: Face-to-Face-Beratung, E-Mail-Korrespondenz und Videotelefonie können so je nach Stand der Beratung, den Zielen und Bedürfnissen in eine sinnvolle Anordnung über die Zeit gestellt werden, ohne sich gegenseitig auszuschließen.

Gerade die Planung des Beratungsverlaufs unter Berücksichtigung des Prozessfortschritts und der verfügbaren Kommunikationsmodi wird dann als eine neue, professionelle Kompetenz relevant, die durchaus anspruchsvoll ist und letztlich Niederschlag in der Ausbildung finden müsste. Ein solches hybrides Konzept

leistet dann weniger einer blinden Digitalisierung Vorschub, bei der Hard- und Software die Prozesse formieren, sondern nimmt die Medien in den Dienst und weist diesen eine genau umrissene Rolle in der Kommunikation zu, die nun wieder in das Zentrum rückt und über die Potenziale der Präsenzberatung und digital-vernetzter Kommunikation kombiniert werden können.

5 Fazit

Die hier heuristisch erfolgte Analyse der Transformation einer sozialen Praxis wie der Beratung durch die Umstellung auf virtuelle Kommunikation eröffnet ein sehr viel tiefer gehendes und dem Eigencharakter des Feldes Rechnung tragendes Verständnis, als dies aus dem beschriebenen Digitalisierungsdispositiv heraus möglich ist, da hier eine solche Analyse quasi per se übersprungen wird, da die Lösung von vorherein auf den Ausbau der Infrastruktur und Implementierung von Hard- und Software eingeführt wird. In der Mediatisierungsperspektive lässt sich zunächst ein historischer Kontext eröffnen, aus dem heraus die aktuelle Mediatisierungsphase nicht nur als solche erkennbar, sondern auch ein Rückbezug auf bereits erfolgte Phasen möglich wird. So konnte in der Beratung ein Mediatisierungsprozess markiert werden, der ausgehend von dem Übergang von Face-to-Face-Kommunikation zu virtueller Kommunikation als Entgrenzungsprozess gelesen werden kann, der sich am Begriff der Onlineberatung festmachen lässt. Diese aus dem Digitalisierungsdispositiv heraus technisch unproblematisch und vermeintlich simpel zu realisierender Umstellung vom Gespräch auf E-Mail zeigte dabei aus der Mediatisierungsperspektive spezifische Problemlagen, die sonst oft erst im Nachgang sichtbar und dann als unvermeidliche Nebeneffekte abgetan werden.

Die größten Potenziale entfaltet der Zugang allerdings, wenn die konkrete Praxis vergleichend im Hinblick auf die räumliche, zeitliche und situative Entgrenzung durch die *Durchsetzung der virtuellen Kommunikation* beleuchtet wird. Dieser bildet letztlich auch die Basis, von der aus alternative Optionen für die Entwicklung und Gestaltung der Praxis jenseits einer technizistischen Digitalisierung sichtbar werden. Gerade hybride Ansätze wie das Blended Counseling bieten die Möglichkeit, die Potenziale der Face-to-Face- wie der virtuellen Kommunikation zu integrieren, ohne den Eigencharakter des Feldes an eine technologische Eigenlogik zu opfern. Allerdings bleibt auch dieser dritte Weg mit grundlegenden und mitunter schmerzhaften Wandlungsprozesse verbunden, die eine Neujustierung auf allen Ebenen der Praxis und Disziplin impliziert. Diese betrifft die konkrete Interaktion, die institutionellen Strukturen sowie die relevanten Kompetenzen und Methoden bis hin zur Ausbildung und disziplinären Ordnung, der es sich

jenseits normativer Ausschlüsse zu stellen gilt, soll der Gestaltungsprozess nicht aus der Hand gegeben werden.

Der hier entfaltete Zugang wäre nun auf weitere Felder und Praktiken in einer methodisch und empirisch unterfütterten Form zu übertragen. Gleichzeitig hat die hier erfolgte exemplarische Analyse erkennen lassen, dass die drei Entgrenzungsdimensionen im Rahmen weiterer Fallstudien zu spezifizieren und zu erweitern wären. Dies ist nicht überraschend, da diese ursprünglich an der generellen Mediennutzung entfaltet wurden. Für den hier beschriebenen professionellen re-spektive disziplinären Kontext wären die Dimensionen um die Entgrenzung der Methodik und Wissensbestände sowie des professionellen Selbstverständnisses ebenso wie eine konkretere Analyse der Entgrenzung der spezifischen Praxis und ihrer Interaktionssituationen zu erweitern. Diese mögliche Erweiterung ist ausgehend vom jeweiligen Eigencharakter des Feldes zu realisieren, was auch in Zeiten der Digitalisierung einen verstehenden Zugang impliziert.

Quellenangaben

- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2016): Bildungsoffensive für die digitale Wissensgesellschaft. Online unter: www.bmbf.de/files/Bildungsoffensive_fuer_die_digitale_Wissensgesellschaft.pdf (Abrufdatum 11.02.2021).
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2020): Verwaltungsvereinbarung DigitalPakt Schule 2019 bis 2024. Online unter: www.bmbf.de/files/VV_DigitalPaktSchule_Web.pdf (Abrufdatum: 26.10. 2020).
- Emmer, Martin; Richter, Carola & Kunst, Marlene (2016): Flucht 2.0. Mediennutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht. Berlin: Freie Universität Berlin.
- Engelhardt, Emily & Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen. 4. Jg., 130-144.
- Faulstich, Werner (2006): Mediengeschichte von 1700 bis ins 3. Jahrtausend. Bd. 2. Göttinger: UTB.
- Foucault, Michel (2000): Dispositive der Macht. Über Sexualität, Wissen und Wahrheit. Merve: Berlin.
- Initiative D21 e. V. (2020): Wie digital ist Deutschland? D21-Digital-Index 19/20. Stuttgart: Hochschule der Medien.
- Helbig, Christian (2014): Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. München: kopaed.
- Helbig, Christian (2017): Die Mediatisierung professionellen Handelns. In: MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung, 17. Jg., 133-152.
- Krotz, Friedrich (2006): Konnektivität der Medien: Konzepte, Bedingungen und Konsequenzen. In: Hepp, Andreas; Krotz, Friedrich; Moores, Shaun & Winter, Carsten (Hrsg.): Konnektivität, Netzwerk und Fluss. Konzepte gegenwärtiger Medien-, Kommunikations- und Kulturtheorie. Wiesbaden: VS, 21-42.
- Krotz, Friedrich (2007): Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. Wiesbaden: VS Verlag.
- Krotz, Friedrich; Despotović, Cathrin & Kruse, Merle-Marie (Hrsg.) (2014): Die Mediatisierung sozialer Welten. Synergien empirischer Forschung. Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann Angela & Zorn, Isabel (Hrsg.) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Lange, Andreas & Klimsa, Anja (2019): Medien in der sozialen Arbeit. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

- Lerche, Ulrike (2010): Soziale Arbeit, Bildung und Medien. In: Cleppien, Georg & Lerche, Ulrike (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag.
- Marotzki, Winfried & Jörissen, Benjamin (2009): Medienbildung. Eine Einführung. Stuttgart: UTB.
- Nestmann, Frank (1988): Beratung. In: Hörmann, Georg & Nestmann, Frank (Hrsg.): Handbuch der psychosozialen Intervention. Wiesbaden: Springer, 101-113.
- Reindl, Richard (2018): Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: e-beratungsjournal, Jg. 14, 16-26. Online unter: www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf (Abrufdatum: 27.10.2020).
- Rudolph, Steffen (2019): Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit. Wiesbaden: Springer VS.
- Stüwe, Gerd & Ermel, Nicole (2019): Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Süss, Daniel; Lampert, Claudia & Wijnen, Christine (2013): Medienpädagogik. Wiesbaden: Springer VS.
- Unger, Alexander (2010): Virtuelle Räume und die Hybridisierung der Alltagswelt. In: Grell, Petra; Marotzki, Winfried & Schelhowe, Heidi (Hrsg.): Neue digitale Kultur- und Bildungsräume. Wiesbaden: VS Verlag, 99-118.
- Unger, Alexander (2012): Transnational Space, Hybrid Identities and New Media. In: Pilch-Ortega, Angela & Schröttner, Barbara (Hrsg.): Transnational Spaces and regional localization. Münster & New York: Waxmann, 43-53.
- Unger, Alexander (2014): Identitätsbildung zwischen Kontrolle und Unverfügbarkeit. Die Rahmung von Interaktion, Selbstdarstellung und Identitätsbildung auf Social Network Sites am Beispiel Facebook. In: Grell, Petra; Hug, Theo; Kammerl, Rudolf & Unger, Alexander (Hrsg.): Jahrbuch Medienpädagogik 11. Wiesbaden: VS Verlag, 35-56.
- Unger, Alexander (2018): Aufwachsen im (ver-)doppelten Netz – Social Network Sites und die soziale Vernetzung in der digitalen Gesellschaft. Zeitschrift für Berufsbildung Ausgabe 173, 6-8.
- Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11 Jg., 36-54.
- Wimmer, Mario (2012): Dispositiv. In: Frietsch, Ute & Rogge, Jörg (Hrsg.): Praxeologische Begriffe. Ein Handwörterbuch der historischen Kulturwissenschaften. Bielefeld: Transcript.
- Wunder, Maik (2018): Symmetrische Anthropologie als reflexive Schlüsselkategorie zur Implementierung von digitaler Bildung. In: Zeitschrift für internationale Bildungsforschung und Entwicklungspädagogik (ZEP), Jg. 41, 31-35. doi.org/10.31244/zep.2018.03.08.