

Muriel Julia Zbinden, Matthias Zaugg

Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Chancen und Risiken des Einsatzes internetgestützter Medien im
Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer
lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Bachelor-Thesis des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule
Dezember 2016



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek
des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH

Schriftenreihe Bachelor-Thesen
des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor-Thesen von Studierenden des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH publiziert, die mit Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.

Muriel Julia Zbinden, Matthias Zaugg: Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe. Chancen und Risiken des Einsatzes internetgestützter Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

© 2017 Edition Soziothek Bern
ISBN 978-3-03796-619-8

Edition Soziothek
c/o Berner Fachhochschule BFH
Fachbereich Soziale Arbeit
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

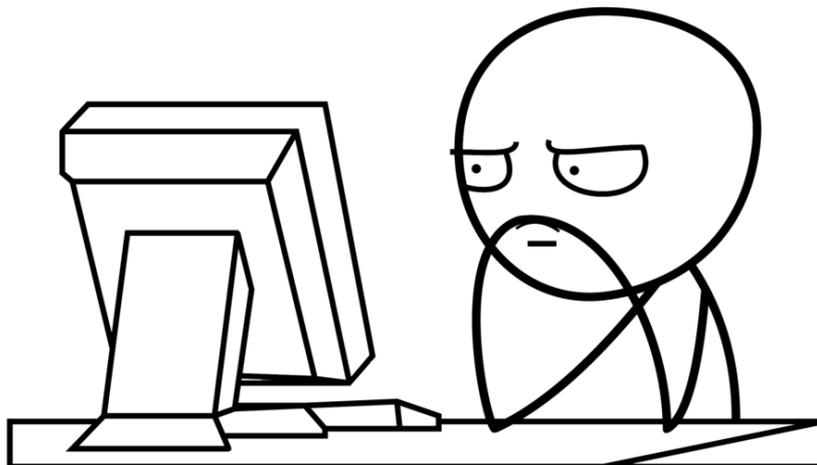
Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Muriel Julia Zbinden

Matthias Zaugg

Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Chancen und Risiken des Einsatzes internetgestützter Medien im
Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer
lebensweltorientierten Sozialen Arbeit



Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Bern, Dezember 2016

Gutachter: Dr. phil. Olaf Maass

Abstract

Kaum eine andere Innovation hat unsere Lebenswelt in den letzten Jahrzehnten so nachhaltig verändert, wie die digitalen Medien. Auch in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit hat dieser Wandel stattgefunden. In das Arbeitsfeld der Sozialhilfe fand Informations- und Kommunikationstechnologie insbesondere durch Rationalisierungsbestrebungen der Verwaltung Einzug. Heute findet ein grosser Teil des Arbeitsalltags in Sozialdiensten am Computer statt. Die digitalen Medien sind jedoch nicht nur in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit präsent, sondern sind Teil der Lebenswelt der Menschen geworden. Dadurch vermischen sich Kommunikationsformen und die durch immer neue digitale Medien vermittelte interpersonale Kommunikation wird veralltäglicht. Ausgehend von dieser Durchdringung der Alltagswelt mit digitalen Medien, soll sich diese Bachelor-Thesis kritisch mit diesem als Mediatisierung bezeichneten Metaprozess auseinandersetzen und beschäftigt sich deshalb aus theoretischer Perspektive mit der Frage, welche Chancen und Risiken sich durch den Einsatz internetgestützter Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit ergeben.

Um die Forschungsfrage zu beantworten, werden einerseits zentrale Werte des Konzepts der Lebensweltorientierung von Hans Thiersch herausgearbeitet, welche als normative Orientierung in Bezug zum Arbeitsfeld der Sozialhilfe gesetzt werden. Andererseits wird erörtert, welche Bedeutung internetgestützte Medien für das Arbeitsfeld der Sozialhilfe entfalten, indem relevante Aspekte derselben beleuchtet werden. Diese Aspekte werden schliesslich in Bezug auf die herausgearbeiteten Werte in der Sozialhilfe diskutiert und somit die Fragestellung beantwortet.

In Anbetracht stigmatisierender öffentlicher Diskurse, hoher Nichtinanspruchnahme-Quoten, kontinuierlichen Sparmassnahmen sowie Gesetzesrevisionen im Bereich der Sozialhilfe werden durchaus Chancen internetgestützter Medien als Beziehungs- und Angebotsergänzung hinsichtlich Niederschwelligkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Partizipation oder politischer Einmischung diskutiert. Unter dem Vorbehalt, dass Ungleichheit digital reproduziert wird, die Sozialhilfe stets in einen spezifischen sozialpolitischen Kontext eingebettet ist und internetgestützte Kommunikation permanent unter potentieller Einsichtbarkeit von Dritten und unter kommunikativen Restriktionen stattfindet, wird für eine Zurückhaltung des Einsatzes internetgestützter Medien bezogen auf Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe plädiert. Stattdessen fordert diese Bachelor-Thesis eine Thematisierung digitaler Ungleichheit und eine vermehrte theoretische Auseinandersetzung mit der Mediatisierung in der Sozialhilfe.

Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Chancen und Risiken des Einsatzes internetgestützter Medien im
Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer
lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Muriel Julia Zbinden
Matthias Zaugg

Bern, Dezember 2016

Gutachter: Dr. phil. Olaf Maass

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	3
Vorwort und Dank	4
1. Einleitung	5
1.1. Ausgangslage	5
1.2. Ziele der Bachelor-Thesis	7
1.3 Aufbau und methodisches Vorgehen	7
2. Die Mediatisierung der Sozialen Arbeit	9
2.1 Das ambivalente Verhältnis Sozialer Arbeit zu digitalen Medien	10
2.2 Die Durchdringung der Alltagswelt mit digitalen Medien	14
2.3 Ambivalenz als Resultat von Konvergenz und Divergenz	17
2.4 Mediatisierung und die Soziale Arbeit	20
2.5 Ambivalenzen als Herausforderung	21
2.6 Zusammenfassung des Kapitels	22
3. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit	23
3.1 Lebensweltorientierung nach Hans Thiersch	24
3.1.1 <i>Entstehungskontext</i>	24
3.1.2 <i>Lebenswelt und Alltag als zentrale Begriffe</i>	26
3.1.3 <i>Theoretische Hintergründe der Lebensweltorientierung</i>	28
3.1.4 <i>Ansatz einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit</i>	29
3.2 Werte einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit	32
3.2.1 <i>Hilfe zur Selbsthilfe</i>	33
3.2.2 <i>Einmischung</i>	33
3.2.3 <i>Dezentralisierung</i>	34
3.2.4 <i>Alltagsorientierung</i>	35
3.2.5 <i>Partizipation</i>	36
3.3 Zusammenfassung des Kapitels	36
4. Lebensweltorientierung in der Sozialhilfe	37
4.1 Sozialhilfe als letztes Auffangnetz	37
4.2 Ziele und Leistungen der Sozialhilfe	40
4.3 Aktivierung in der Sozialhilfe	43
4.3.1 <i>Von Welfare zu Workfare</i>	43
4.3.2 <i>Das Menschenbild des Homo Oeconomicus</i>	46
4.4 Aktuelle Herausforderungen und Diskurse	46
4.5 Werte der Lebensweltorientierung in der Sozialhilfe	49
4.5.1 <i>Hilfe zur Selbsthilfe</i>	50

4.5.2 <i>Einmischung</i>	52
4.5.3 <i>Dezentralisierung</i>	53
4.5.4 <i>Alltagsorientierung</i>	55
4.5.5 <i>Partizipation</i>	57
4.6 Zusammenfassung des Kapitels	59
5. Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe	60
5.1 Was sind internetgestützte Medien?	60
5.1.1 <i>Was ist das Internet?</i>	62
5.1.2 <i>Medien als kommunikative Möglichkeiten und Restriktionen</i>	63
5.2 Aspekte internetgestützter Medien	65
5.2.1 <i>Nutzung internetgestützter Medien in der Schweiz</i>	66
5.2.2 <i>Digital divide - Ungleichheit im Internet</i>	70
5.2.3 <i>Virtuelle soziale Unterstützung</i>	72
5.2.4 <i>Verlust der Privatheit</i>	74
5.2.5 <i>Theorie der Medienwahl</i>	76
5.2.6 <i>Beziehungsverlängerung</i>	78
5.3 Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe	79
5.3.1 <i>Aktuelle internetgestützte Medien in der Sozialhilfe</i>	79
5.3.1.1 <i>E-Mail</i>	81
5.3.1.2 <i>Kurznachrichten</i>	81
5.3.1.3 <i>Webseiten als organisationale Repräsentation im Internet</i>	82
5.3.1.4 <i>Webseiten und Informationssuche</i>	83
5.3.1.5 <i>Online-Handbuch der BKSE</i>	84
5.3.1.6 <i>Interaktive Anspruchs- oder Armutsrechner</i>	86
5.3.2 <i>Potentielle internetgestützte Medien in der Sozialhilfe</i>	88
5.4 Zusammenfassung des Kapitels	90
6. Synthese	92
6.1 <i>Hilfe zur Selbsthilfe</i>	92
6.2 <i>Einmischung</i>	96
6.3 <i>Dezentralisierung</i>	101
6.4 <i>Alltagsorientierung</i>	105
6.5 <i>Partizipation</i>	108
7. Schlussfolgerungen	112
7.1 <i>Zentrale Erkenntnisse</i>	112
7.2 <i>Kritik</i>	114
7.3 <i>Fazit</i>	115
8. Literatur- und Quellenverzeichnis	117

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Unterstützungsbudget gemäss SKOS-Richtlinien	42
<i>Abbildung 2.</i> Mediale Restriktionen	64
<i>Abbildung 3.</i> Internetnutzung in der Schweiz 1997-2016	67
<i>Abbildung 4.</i> Internetnutzung in der Schweiz nach Einkommen 1997-2016	68
<i>Abbildung 5.</i> Internetnutzung in der Schweiz nach Bildungsstand 1997-2016	68
<i>Abbildung 6.</i> Internetnutzung in der Schweiz nach Alter 1997-2016	69
<i>Abbildung 7.</i> Merkmale internetgestützter Medien bezogen auf virtuelle soziale Unterstützung	72
<i>Abbildung 8.</i> Die 12 meistgenannten Nutzungsarten internetgestützter Medien	84
<i>Abbildung 9.</i> Online-Handbuch der BKSE	86
<i>Abbildung 10.</i> Informationssammlung im Sozialhilferechner des Kt. Basel-Stadt	87
<i>Abbildung 11.</i> Ergebnisseite des Sozialhilferechners des Kt. Basel-Stadt	88
<i>Abbildung 12.</i> Top-down- und Bottom-up-Partizipation	97

Vorwort und Dank

An dieser Stelle möchte wir jenen Personen danken, welche durch ihre menschliche und fachliche Unterstützung zum Gelingen dieser Bachelor-Thesis massgeblich beigetragen haben.

Unserem Fachbegleiter Dr. phil. Olaf Maass danken wir für die wertvollen Anregungen und fachlichen Hinweise, die uns während der Erarbeitung dieser Bachelor-Thesis von grossem Nutzen waren.

Des Weiteren bedanken wir uns bei Isabelle Jost, Claudia Kaiser und Andrea Wüthrich für das Gegenlesen unserer Thesis und die vielen, hilfreichen Anregungen sowie die konstruktive Kritik.

Abschliessend bedanken wir uns bei unseren Familien und Freunden, die uns während des gesamten Studiums und der Erarbeitung dieser Bachelor-Thesis stets mit Rat und Tat zur Seite standen und ein offenes Ohr für uns hatten.

Bern, Dezember 2016

Muriel Julia Zbinden

Matthias Zaugg

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

The Web is very much like the physical world, making things better in some ways and worse in others. It is not transforming. If you want to make a revolution, go offline. (Uslaner, 2000, S. 63)

Der Einzug digitaler Informations- und Kommunikationsmedien hat unsere Lebens- und Alltagswelten in den letzten Jahrzehnten so nachhaltig verändert, wie kaum eine andere Innovation (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2014, S. 87). Medien entfalten ihre Bedeutung nicht nur hinsichtlich der Berichterstattung und Wahrnehmung von Geschehnissen, sondern verändern durch die neuen und ständig weiterentwickelten Anwendungsmöglichkeiten auch unseren Alltag sowie das Zusammenleben der Menschen (Costantini, 2011, S. 5). Auch die Soziale Arbeit ist durch diese zunehmende Mediatisierung der Lebenswelten der Adressatinnen und Adressaten, aber auch der eigenen Lebenswelten konfrontiert mit Veränderungen (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2014, S. 87). Die Soziale Arbeit muss sich somit mit der Frage beschäftigen, wie sie sich innerhalb dieser veränderten Lebenswelt verorten will und wie Medien im Arbeitsalltag eingesetzt werden sollen. Gleichzeitig haben sich die digitalen Medien bereits im Arbeitsfeld etabliert und werden in Form von Datenverarbeitungs- und Dokumentationsprogrammen, aber auch für die Kommunikation innerhalb und ausserhalb der Organisation verwendet (ebd.). Obwohl davon auszugehen ist, dass die Durchdringung der Lebenswelten durch Medien die Soziale Arbeit sowohl auf der Ebene der Anlässe, auf welche die Soziale Arbeit reagiert, wie auch auf der Ebene der Formen der Fallbearbeitung und Intervention nachhaltig verändert, wurde diese Transformation der Sozialen Arbeit durch die Medien bis anhin kaum erforscht (Ley & Seelmeyer, 2015, S. 709). Es kann zwar festgehalten werden, dass Medien mit Blick auf Freizeit und Privatsphäre Beachtung finden, jedoch nur selten in ihrer Bedeutung in Arbeitskontexten untersucht werden, obwohl die Mediatisierung auch die Arbeitswelten durchdrungen hat (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2014, S. 88). „So kann im Wesentlichen von einer - zwischen Technikeuphorie und Theorieskepsis changierenden - Techniknaivität der Praxis und einer parallelen Technikblindheit der Forschung in der Sozialen Arbeit gesprochen werden“ (ebd.).

Im Arbeitsfeld der Sozialhilfe fanden Informations- und Kommunikationstechnologien - insbesondere durch Rationalisierungsbestrebungen der Verwaltung - schon früh Einzug (Ley & Seelmeyer, 2015, S. 711). Ausgehend von persönlichen Erfahrungen der Autorin und des Autors macht es den Anschein, dass heute ein beachtlicher Teil des Arbeitsalltages in Sozialdiensten am Computer stattfindet und kaum ein Weg an digitalen Medien vorbeiführt. Dies beinhaltet sowohl die schriftliche Kommunikation mit Klientinnen bzw. Klienten und anderen Organisationen, als auch die Informationsbeschaffung der Sozialarbeitenden. Es entstand insgesamt der Eindruck, dass internetgestützte Medien aus dem Arbeitsalltag kaum mehr wegzudenken sind.

Vor dem Hintergrund, dass Medien nicht nur im Bereich der organisationsinternen Arbeitsmittel der Sozialen Arbeit Veränderungen mit sich bringen, sondern auch das Leben der Menschen (zunehmend) medial geprägt wird und die Medien so eine grosse Bedeutung für den Alltag und das Zusammenleben haben, gehen der Autor und die Autorin davon aus, dass die Auswirkungen dieser Mediatisierung näher betrachtet werden müssen. Wie mit dem einleitenden Zitat von Uslaner (2000) bereits angedeutet wurde, lautet eine Prämisse dieser Bachelor-Thesis, dass internetgestützte Medien als solche weder chancen- noch risikoreich sind, sondern dies von der jeweiligen Nutzung abhängig ist. Daraus kann gefolgert werden, dass sich die Soziale Arbeit Medienkompetenz¹ aneignen muss. Insofern wird hier an die Forschungsergebnisse von Costantini (2011) angeschlossen.

Für die Sozialhilfe als spezifisches Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit, welches unter Rationalisierungs- und Kontrolldruck früh von der Mediatisierung erfasst wurde, ist die Auseinandersetzung mit deren Auswirkungen von besonderem Interesse und von spezieller Dringlichkeit. Die vorliegende Bachelor-Thesis befasst sich aus diesem Grund mit dieser Thematik und fragt:

Welche Chancen und Risiken ergeben sich durch den Einsatz internetgestützter Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit?

¹ Medienkompetenz wird im Sinne von Baacke (2007) verstanden "als Antwort, um die negativen Einflüsse zu vermeiden sowie als Chance um die positiven Aspekte zu nutzen, als Antwort auf die medialen Verhältnisse, in denen der Mensch mittlerweile lebt" (Costantini, 2011, S. 7). Medienkompetenz erschöpft sich keinesfalls im Anwenderwissen von technisch-apparativen Geräten, sondern zielt auf einen medienmündigen Menschen ab (S. 45). Nach Baacke unterteilt sich Medienkompetenz in vier Dimensionen: Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung und Mediengestaltung (Baacke, 2007, S. 98f.).

1.2. Ziele der Bachelor-Thesis

Die vorliegende Bachelor-Thesis soll sich vertieft und kritisch damit auseinandersetzen, welche Chancen und Risiken sich aus dem Einsatz internetgestützter Medien aus einer lebensweltorientierten Perspektive im Arbeitsfeld der Sozialhilfe in der Schweiz und dessen Adressatinnen und Adressaten ergeben. Diese Bachelor-Thesis hat so zum Ziel, mögliche Chancen und Risiken theoretisch zu erfassen und Forschungslücken auszuleuchten.

Ein weiteres Ziel dieser Bachelor-Thesis soll sein, im Bereich der Sozialhilfe einen Beitrag zur Medienkritik (als Teilbereich der im Sinne von Baacke (2007) verstandenen Medienkompetenz) zu leisten, indem eine Auseinandersetzung mit der Bedeutung der Mediatisierung und eine kritische Reflexion derselben im spezifischen Arbeitsfeld der Sozialhilfe stattfindet.

1.3 Aufbau und methodisches Vorgehen

Zu Beginn des Hauptteils soll betrachtet werden, in welchem Verhältnis digitale Medien und Soziale Arbeit stehen. Dabei geht es darum, grob den Diskurs rund um die Mediatisierung der Sozialen Arbeit nachzuzeichnen und Ambivalenzen zu diskutieren. Dies dient dazu, die Relevanz der Thematik aufzuzeigen und am aktuellen Stand des Diskurses anzuknüpfen. Dieser Teil kann somit als Erweiterung der Einleitung und Bindeglied zu den folgenden Teilen, in welchen die Fragestellung beantwortet wird, verstanden werden. Nach diesem einleitenden Teil fokussiert sich die Analyse auf drei verschiedene Themenbereiche:

In einem ersten Themenbereich wird danach gefragt, was unter lebensweltorientierter Sozialer Arbeit verstanden wird, welcher Kontext die Entstehung dieses Konzepts geprägt hat und welche zentralen Werte im Hinblick auf die Fragestellung relevant sind. In einem zweiten Teil wird diskutiert, in welchem Verhältnis das Arbeitsfeld der Sozialhilfe zu diesen Werten steht. Dazu werden vorgängig das Arbeitsfeld der Sozialhilfe grob skizziert und aktuelle politische und gesellschaftliche Herausforderungen aufgezeigt. In einem dritten Teil wird beleuchtet, was internetgestützte Medien sind und Aspekte derselben betrachtet, welche bezogen auf die Sozialhilfe eine Bedeutung entfalten. Es erfolgt ausserdem eine Standortbestimmung zum Einsatz internetgestützter Medien in der Sozialhilfe.

In Form einer Synthese werden anschliessend die herausgearbeiteten Werte der lebensweltorientierten Sozialhilfe dem Einsatz der internetgestützten Medien gegenübergestellt, um die Forschungsfrage zu beantworten.

Eine Diskussion der zentralen Erkenntnisse mit weiterführenden Fragen sowie eine Kritik und ein Fazit bilden den Abschluss der Bachelor-Thesis.

2. Die Mediatisierung der Sozialen Arbeit

Zu Beginn des Hauptteils wird betrachtet, in welchem Verhältnis Medien² und Soziale Arbeit³ stehen. Dabei geht es darum, den Diskurs rund um die "Mediatisierung der Sozialen Arbeit" in Grundzügen nachzuzeichnen und darin auftauchende Ambivalenzen aufzuzeigen. Dies wird aus zwei Gründen gemacht: Erstens entfaltet dieses Kapitel seine Bedeutung dadurch, dass durch diese Auseinandersetzung die Relevanz der bearbeiteten Forschungsfrage verdeutlicht wird und somit eine Begründung vorliegt, sich überhaupt mit derselben zu befassen. Zweitens wird in diesem Kapitel durch die Einführung des theoretischen Konzepts der *Mediatisierung* aufgezeigt, wie Medien durch zeitliche, räumliche, soziale und sinnbezogene Entgrenzung allgegenwärtig mit dem Alltag und der Lebenswelt der Menschen verwoben werden. Durch diesen zweiten Aspekt werden wiederum Brücken zum Alltag und zur Lebenswelt und somit auch zum Konzept der Lebensweltorientierung geschlagen, welches im Folgekapitel dargestellt wird.

Um dies zu erreichen, wird zuerst das ambivalente Verhältnis der Sozialen Arbeit zu digitalen Medien in der Fachliteratur der Sozialen Arbeit in einer historischen Dimension betrachtet. Dadurch ergibt sich einerseits ein Bild der bestehenden Ambivalenzen, andererseits wird dadurch aufgezeigt, wie digitale Medien immer mehr Teil des Alltags und der Lebenswelt werden. Diese Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien wird als *Mediatisierung* nach dem Konzept von Friedrich Krotz (2001) beschrieben. Es wird im Anschluss versucht, die Ambivalenzen bezogen auf digitale Medien zu erklären, indem auf ein Modell von Steiner (2015) zurückgegriffen wird, welches die durch die Mediatisierung entstehenden Widersprüche als Resultat von konvergierenden und

² Im Bewusstsein darüber, dass mit dem Begriff *Medium* ein Symbolträger bezeichnet wird und somit auch eine beschriftete Steinplatte ein Medium ist, kann als Präzisierung darauf verwiesen werden, dass im jüngeren Fachdiskurs mit dem Begriff *Medien* meist elektronisch-technische Medien, insbesondere Computer gemeint sind. Mit dem Begriff *Medien* wird somit im folgenden Kapitel die (dezentrale) Computertechnik zur elektronischen Datenverarbeitung („EDV“) und alles, was sich in den letzten Jahren daraus entwickelt hat, gemeint. Als Synonyme werden in der vorliegenden Arbeit auch die Begriffe *Informations- und Kommunikationstechnologie* und *digitale Medien* verwendet.

³ In dieser Bachelor-Thesis soll folgendes Verständnis von Sozialer Arbeit gelten: Der Gegenstand Sozialer Arbeit sind soziale Probleme und deren Bewältigung (Engelke, Spatscheck & Borrmann, 2009, S. 17). Unter sozialen Problemen werden Phänomene, die einzelne Menschen oder Gruppen in ihrer Lebenssituation beeinträchtigen und öffentlich als veränderungsbedürftig definiert werden, verstanden (Schilling, 2005, S. 220f.). Soziale Arbeit bezieht sich einerseits theoretisch und andererseits praktisch auf diese Probleme. Demnach ist „Soziale Arbeit als Wissenschaft (. . .) die reflexive und Soziale Arbeit als Praxis die tätige Antwort auf soziale Probleme“ (Engelke, Spatscheck & Borrmann, 2009, S. 17).

divergierenden Tendenzen beschreibt. Vor diesem Hintergrund wird das gegenwärtige Verhältnis Sozialer Arbeit zu digitalen Medien betrachtet. Dadurch wird eine der zentralen Prämissen dieser Arbeit gestützt, welche davon ausgeht, dass Medien und deren Nutzung per se weder ausschliesslich chancen- noch risikoreich sind. Dies dient wiederum als Argument dafür, dass Mediatisierungsprozesse zu reflektieren sind und somit Medienkompetenz seitens der Sozialen Arbeit erforderlich ist. Somit kann zur Fragestellung als eigentlicher Kern der Arbeit übergeleitet werden.

2.1 Das ambivalente Verhältnis Sozialer Arbeit zu digitalen Medien

Die Soziale Arbeit steht seit jeher in einem ambivalenten Verhältnis zu Technologien und Computer. Es gab bisher nur wenige Versuche, welche dieses Spannungsverhältnis empirisch zu rekonstruieren versuchen (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2011, S. 190). Eine empirische Untersuchung leisten Bolay & Kuhn, welche nachzeichnen, wie Computertechnologien in der Fachliteratur für den sozialen Sektor bis 1993 thematisiert wurden (vgl. Bolay & Kuhn, 1993, S. 11ff.).

Obwohl das Werk von Bolay & Kuhn (1993) angesichts der rasant voranschreitenden Entwicklungen im technischen Bereich bereits als veraltet betrachtet werden könnte, behält es seine Relevanz, indem es Grundspannungen zwischen Sozialer Arbeit und Computertechnik aufzeigt. Die technischen Innovationen folgen so rasch aufeinander, dass die jeweils vorangehende Technologie, welche abgelöst wird, schnell als veraltet betrachtet wird. Da die Innovationssprünge oft tatsächlich drastisch sind, mag dadurch der Eindruck entstehen, die jeweils neue Technologie sei komplett anders als die alte. Durch diese Schnelllebigkeit kann der Anschein entstehen, dass es sich deshalb nicht lohnt, Fachliteratur der Sozialen Arbeit aus den 1990er Jahren oder früher, welche sich mit Computer befasst, zu lesen. Obwohl die Innovationssprünge gross sind, sind die neuen Technologien jedoch stets nur Weiterentwicklungen der bereits bestehenden. In der Retrospektive zeigt sich, dass die Ambivalenzen der Sozialen Arbeit in Bezug auf die Technologien keineswegs neu sind. Werden diese Erkenntnisse ausgeklammert, geht die bereits geleistete Kritik zur Differenzierung des Spannungsverhältnisses verloren.

Gerade weil die Fortschritte im technischen Bereich so schnell vonstattengehen, soll in diesem Kapitel ein kurzer Rückblick gemacht und aufgezeigt werden, wie die Ambivalenzen der Sozialen Arbeit in Bezug Medien früher aussahen. Durch diesen retrospektiven Blick kann ausserdem gezeigt werden, wie die Computertechnologien Einzug in den Alltag und die Lebenswelt hielten. Dies wiederum ist nötig, um die Perspektive

einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, welche diese Arbeit einnimmt, zu verstehen.

Die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien wurde in der Fachdebatte der Sozialen Arbeit seit Anfang der 80er Jahre wahrgenommen und diskutiert (Bolay & Kuhn, 1993, S. 11). Dies ist, im Vergleich zu Bereichen wie der Psychologie oder Medizin, welche sich deutlich früher mit der Thematik auseinanderzusetzen begannen, ein später Zeitpunkt und insofern erstaunlich (ebd.). Der Fokus von Bolay & Kuhn (1993) ist der Computer als potentielles Arbeitsmittel für Sozialarbeitende. Anhand des direkten Berührungspunktes von Sozialarbeitenden mit Computern, zeigen sie auf, welches Spannungsverhältnis sich daraus ergibt.

Bolay & Kuhn (1993) machen einen Versuch, die verschiedenen Publikationen ab den 80er Jahren zu ordnen und heben dabei drei Schwerpunktphasen hervor (S. 12ff.):

Die erste Phase in den frühen 80er Jahren nennen Bolay & Kuhn (1993) die *Schnupperwelle*, in welcher erstmals Publikationen über Computer als Arbeitsmittel für die sozialpädagogischen Professionellen geschrieben wurden (S. 12). Die Beschreibungen sind sachlich, "eher unterkühlt" (ebd.), und diskutieren Einsatzmöglichkeiten von Computern im Bürowesen und in der Administration (ebd.). Die Perspektive ist eine instrumentelle: Die Hoffnung besteht, dass mittels Computer Informationsfluten besser bewältigt werden können (ebd.), mit dem Ziel "sich stärker auf seine eigentliche Tätigkeit, die sozialpädagogische Betreuung und Beratung von Klienten" (Brauns & Kramer, 1983, S. 196) konzentrieren zu können. Solche Artikel bleiben Eintagsfliegen, sind selbstgenügsam und stossen eher eine Diskussion um das *Für und Wider* als um das *Wie* eines potentiellen Computereinsatzes in der Sozialen Arbeit an (Bolay & Kuhn, 1993, S. 13). Es gibt einige wenige Publikationen, die in euphorisch-enthusiastischen Worten von Einsatzchancen im Sozialbereich schwärmen und einen Aufbruch zu neuen Ufern propagieren (ebd.). Diese werden "mit ungläubigem Staunen betrachtet und als überzogen kritisiert" (ebd.).

In der zweiten Phase, ab Mitte der 80er Jahre, werden in Informations- und Kommunikationstechnologien immense Bedrohungspotentiale gesichtet (ebd.). Bolay & Kuhn (1993) sprechen von der *Bedrohungswelle* (S. 13). Die Gefahren der Computertechnik werden auf zwei Ebenen verortet: Auf einer subjektiv-individuellen und auf einer gesellschaftlich-strukturellen Ebene.

Auf der ersten, individuellen Ebene besteht die Befürchtung, dass der Mensch in einer Metamorphose durch die Vereinnahmung der binären Logik des Computers seiner kreativen, assoziativen Denkweise beraubt wird und sich so "zu einem wahren (Computer-)Monster" (ebd.) wandelt, welches "kontaktarm, unkreativ, ohne Phantasie, bar jeder Utopie und echter Gefühle [auf ein] streng algorithmisches, digitalisiertes Denken" (ebd.) eingeschränkt wird. Für das sozialpädagogische Selbstverständnis stellt der kommunikative Umgang mit Klientinnen und Klienten, der Beziehungsaufbau sowie die Vermittlung von sozialen Kompetenzen in Bildungsprozessen einen wesentlichen Teil der Arbeit dar (S. 14). Insofern ist verständlich, wieso ein seiner sozialen und gestalterischen Fähigkeiten beraubter Mensch besonders grauenerregend auf die „sozialarbeiterische Zunft" (ebd.) wirkt (ebd.). Ein fachinterner Einsatz der neuen Technik erscheint sowohl im Hinblick auf die Klientel als auch auf die Professionellen und deren Arbeitserfordernissen als absurd (ebd.).

Auf der zweiten, gesellschaftlich-strukturellen Ebene besteht die Befürchtung, dass die Technologie insbesondere durch ihren zentralistischen Charakter ein Zerstörungspotential entwickelt (ebd.): Sie ermögliche zentralistische Überwachungs- und Kontrollmaschinerien, welche die Gesellschaftsmitglieder durchleuchten, sie gläsern mache und einer undemokratischen, staatlichen Herrschaftssicherung und Verwertbarkeit unterwerfe (Bolay & Kuhn, 1993, S. 15). Als "Grosstechnologie" (ebd.) sei sie selbst nur noch mittels Elektronik steuerbar, ihre Beherrschbarkeit wird dadurch generell in Frage gestellt (S. 14). Bolay & Kuhn (1993) stellen fest, dass in der Auseinandersetzung ein starkes Schwarz-Weiss-Denken vorherrscht und mit extremen Dichotomien gearbeitet wird, wobei vor allem die negativen Pole betont werden (S. 15). Eckert et al. haben verschiedene Dichotomien zusammengetragen, welche durch den Einsatz von Computertechnologien entweder gefürchtet oder erhofft werden:

- Isolation vs. Integration
- Verkümmern der Sprachfähigkeit vs. Entstehen eines neuen visuellen Lebensstils
- Algorithmisierung des Denkens vs. Evokation von Phantasien und Gefühlen
- Vertiefung vs. Nivellierung bildungsmässiger und kultureller Unterschiede
- Enteignung der Erfahrung vs. Erschliessung neuer Wirklichkeitsdimensionen

(Eckert et al., 1991, zit. nach Bolay & Kuhn, 1993, S. 15).

Während der Bedrohungswelle werden diese Dichotomien stark polarisierend verwendet. Wie später in dieser Arbeit gezeigt wird, sind diese Pole im aktuellen Diskurs nach wie vor in mehr oder weniger starker Ausprägung präsent.

Gegen Ende der 80er stellt sich die dritte Phase ein, welche Bolay & Kuhn (1993) die Welle des *Pragmatismus* nennen (S. 15). Die Bedrohungswelle ist abgeflaut: Die Entwicklungen werden in der Tendenz weniger als Bedrohung wahrgenommen, jedoch ohne dass sich die Gefahrenpotentiale tatsächlich verringert hätten (ebd.). Bolay & Kuhn (1993) führen dieses Abflauen unter anderem darauf zurück, dass jetzt eine neue Form der EDV-Technik⁴ ins Bewusstsein tritt, welche weniger bedrohlich erscheint (ebd.): Der PC (Personal Computer) verspricht einerseits eine dezentrale, autonome Nutzung, welche sowohl technisch als auch finanziell für breite Schichten, während der Arbeit wie auch im privaten Alltag, möglich wird. Andererseits gelobt der PC, die individuelle Nutzung technischer Potenziale und deren Herauslösung aus dem Bereich der kollektiven Gefahren durch eigenbestimmten Umgang und Gestaltung (Bolay & Kuhn, 1993, S. 16). Diese Phase korrespondiert mit der Konsolidierungsphase des Marktes für Heimcomputer. In dieser Phase stellen Bolay & Kuhn (1993) eine differenziertere Auseinandersetzung im Fachdiskurs der Sozialen Arbeit fest, in welcher die Fixiertheit auf Verwaltungsprogramme aufgegeben wird und sich der Blick weitet (ebd.). Bolay & Kuhn (1993) sprechen deshalb von einer Normalisierung des Diskurses, in welcher eine differenzierte Auseinandersetzung mit der Thematik stattzufinden beginnt (ebd.). "Die Trennlinie verläuft nicht mehr manichäisch zwischen den bösen Technikern der sozialen Kontrolle und den guten Kommunikatoren in heiler Lebenswelt - um es provokativ zu formulieren" (S. 17).

In dieser von Bolay & Kuhn als Pragmatismus bezeichneten Phase erhalten Computer als Personal Computer erstmals Einzug in den Alltag der Menschen. Wurden Computer während der Bedrohungswelle noch primär dem "System" (im Sinne von Habermas⁵, 1981) zugeordnet, verliert diese dichotome Betrachtung durch den Einzug von Computern in die alltägliche "Lebenswelt" zunehmend an Bedeutung. Dagegen gewinnt die Ansicht an Momentum, dass es sich hier um komplexe Prozesse handelt, welche eine differenzierte Auseinandersetzung erfordern. Bolay & Kuhn (1993) beto-

⁴ Die Entwicklungsschritte der sogenannten EDV-Technik erfolgten von der vor-digitalen Zeit über die erste Digitalisierung durch Lochkarten und Batch-Verfahren, bis hin zu den ersten "Online-Verfahren". Durch diese erhielten Datensichtgeräte mit Bildschirmen Einzug in die Büros von Sozialarbeitenden, welche jedoch noch mit zentralen, zimmerfüllenden Grosscomputern verbunden waren (vgl. dazu auch Kattel, 1990). Die Personal Computer folgten danach.

⁵ Systeme funktionieren im Sinne von Habermas (1981) nach instrumenteller Logik und verfolgen ihre Eigeninteressen durch zweckrationales Handeln, wobei Mittel wie Geld und Macht zum Einsatz kommen. Im Gegensatz dazu gilt in der Lebenswelt das Primat der Verständigungsorientierung, nach welchem durch kommunikatives Handeln jede Kommunikation sinnbezogen und am Ziel des gegenseitigen Verstehens ausgerichtet ist.

nen, dass ab den 90er Jahren vermehrt die kulturelle Bedeutung des Computers in den Blick gerät und ein rein technizistisches Verständnis in den Hintergrund rückt (S. 18). Eine heute bedeutende und auch in der Fachliteratur der Sozialen Arbeit oft rezipierte kultursoziologische Theorie ist die der "Mediatisierung" von Friedrich Krotz (2001). Diese Theorie ist Gegenstand des folgenden Kapitels.

2.2 Die Durchdringung der Alltagswelt mit digitalen Medien

Seit der Publikation von Kuhn & Bolay (1993) sind 23 Jahre vergangen. Die Durchdringung der Alltagswelt durch Medien hat in einem Masse zugenommen und sich konkretisiert, wie es 1993 noch kaum vorstellbar war. Ein bedeutender Ansatz aus der Kommunikations- und Medienwissenschaft ist die "Mediatisierung des kommunikativen Handelns" von Friedrich Krotz (2001). Dieses theoretische Konzept befasst sich mit der Durchdringung des Alltags und der Lebenswelt durch digitale Medien. Damit soll in diesem Kapitel einerseits diese Durchdringung näher beschrieben werden, wobei andererseits gleichzeitig eine Annäherung an die lebensweltorientierte Perspektive dieser Arbeit stattfindet.

In der Kommunikations- und Medienwissenschaft wurde das Konzept der *Mediatisierung* in den letzten Jahren zu einem zentralen wissenschaftlichen Ansatz (Hepp & Hartmann, 2010, S. 9). Mediatisierung wird als dasjenige Konzept bezeichnet, mit dem die Rolle der Medienkommunikation im gesellschaftlichen Wandel erforscht wird und welches hilft, das Wechselverhältnis von medialem und gesellschaftlichem Wandel insgesamt zu reflektieren (Lundby, 2009, zit. nach Hepp & Hartmann, 2010, S. 9). Die Erforschung der Mediatisierung ist eine generelle Diskussion in der Kommunikations- und Medienwissenschaft (Hepp & Hartmann, 2010, S. 9). Die Bedeutsamkeit von Krotz' (2001) Ansatz in Abgrenzung zu anderen Ansätzen ergibt sich aus seiner Theoretisierung der Mediatisierung als *Metaprozess*⁶ des sozialen Wandels. Ausgehend vom Konzept des Metaprozesses ordnet Krotz (2001) die Mediatisierung in einen Gesamtzusammenhang von drei weiteren Metaprozessen ein, denjenigen der Individualisierung, der Globalisierung und der Kommerzialisierung (S. 12). Krotz (2006) erachtet die Ökonomisierung als die "Basisentwicklung" (S. 36), aus welcher die anderen drei resultieren (Hepp & Hartmann, 2010, S. 12). Der Begriff der *Mediatisierung* verstanden

⁶ Im Sinne von Krotz (2006) sind Metaprozesse begrifflich-konzeptionelle "Konstrukte, die spezifische, beobachtbare und als Entität gedachte Phänomene über eine Zeit hinweg beschreiben und theoretisch erfassen" (S. 29). Metaprozesse beschreiben Langzeitentwicklungen und sind gewissermassen Metatheorien des Wandels, welche ermöglichen, "einzelne empirische Phänomene in einen umfassenden Erklärungszusammenhang zu stellen" (Hepp & Hartmann, 2010, S. 12).

als Metaprozess, hat sich etabliert und wird auch in der Fachliteratur der Sozialen Arbeit rege verwendet.

Die Basis des Ansatzes von Krotz wurde unter dem Titel “Die Mediatisierung des kommunikativen Handelns” (2001) publiziert. Darin formuliert Krotz die Ausgangsthese des Ansatzes:

Ausgangsthese (. . .) ist in der damit festgelegten Terminologie, dass sich im Rahmen der gesellschaftlichen Entwicklung Kommunikation durch immer neue Medien immer weiter in verschiedene Formen ausdifferenziert. Genauer sind nicht die Medien dabei der aktive Teil, sondern die Menschen in ihrem Umgang mit den Medien: Sie konstituieren diese Veränderungen, insofern sie immer mehr Medien für immer neue Aktionen und Prozesse in ihren Alltag einbeziehen – für sie sind die immer neuen Medien mit immer neuen kommunikativen Möglichkeiten ein Potenzial, das sie realisieren oder auch nicht. (Krotz, 2001, S. 19)

Dieses Zitat markiert, dass es erstens um eine Theorie geht, welche empirische Phänomene und Probleme theoretisierend zu fassen versucht und zweitens im Zentrum der Bemühungen der Mensch steht (Hepp & Hartmann, 2010, S. 10). Diese Perspektive des Menschen als handelndes Subjekt und als aktiver Teil im Umgang mit den Medien⁷ ist hier besonders hervorzuheben. Inhaltlich formuliert Krotz (2001) seinen dreifachen Grundbefund einer entgrenzenden Mediatisierung in einem “fast schon klassischen Zitat” (S. 11) folgendermassen:

Zeitlich stehen alle Medien insgesamt, aber auch jedes einzelne in immer grösserer Anzahl zu allen Zeitpunkten zur Verfügung und bieten immer dauerhafter Inhalte an. Räumlich finden sich Medien an immer mehr Orten und sie verbinden zu immer mehr Orten – potenziell oder tatsächlich. Und schließlich sozial und in ihrem Sinnbezug entgrenzen sich Medien, weil sie allein oder in Kombination in immer mehr Situationen und Kontexten, mit immer mehr Absichten

⁷ Als Klammerbemerkung soll hier kurz auf den Medienbegriff bei Krotz eingegangen werden: Hepp und Hartmann heben hervor, dass Krotz gleichzeitig einen engen und einen weiten Medienbegriff zugrunde legt (2010, S.11). Eng deshalb, weil er lediglich technische Kommunikationsmedien im Blick hat und somit z.B. Geld als Medium ausklammert und weit deshalb, weil er neben traditionellen Massenmedien wie Fernsehen und Radio nicht nur an das Internet als ein mediales Meta-Netz (Krotz, 2003) sondern ebenso an neuere Entwicklungen wie den Roboter als interaktives Medium (Krotz, 2007, S. 130-149) denkt (Hepp & Hartmann, 2010, S. 11).

und Motiven verwendet werden, und zwar sowohl kommunikator- als auch rezeptionsseitig. (Krotz, 2001, S. 22)

Das Konzept der Mediatisierung als Metaprozess lässt sich inhaltlich in folgenden verallgemeinerten Thesen darstellen und meint die

1. Allgegenwart der Medien
2. Verwobenheit der Medien mit dem Alltag der Menschen
3. Vermischung von Formen der Kommunikation
4. Alltagsbezogenheit der Inhalte der standardisierten Kommunikation
5. Veralltäglichere medienvermittelter interpersonaler Kommunikation
6. Zunehmende Orientierungsfunktion der Medien
7. Konsequenzen für Alltag und Identität, Kultur und Gesellschaft

(vgl. Krotz, 2001, zit. nach Steinmaurer, 2016, S. 14).

Steinmaurer (2016) erachtet als Kernentwicklung der Mediatisierungstheorie die “durchaus auch ambivalente” (S. 16) Dynamik der Entgrenzung. Entgrenzung meint, dass Medien(-technologien) “tendenziell immer weniger an Zeitphasen, Orte, soziale Zwecke, Situationen und Kontexte gebunden” sind, gleichzeitig aber auch durch eine voranschreitende Konvergenzdynamik zu einem “computervermittelten Kommunikationsraum” (ebd.). Dies äussert sich auf der Ebene des dauervernetzten und stets kommunizierenden Individuums (S. 4). Auf technischer Ebene realisiert sich die Dynamik “in der Konvergenz von Mobilkommunikation, Internet und weiteren Zusatzanwendungen (Apps)” (ebd.) in die Richtung des “Internets der Dinge”⁸ (ebd.). Aus diesen Dynamiken erwachsen neue Gefahrenpotentiale “der Überwachung sowie Strategien der Ökonomisierung individueller Kommunikationsspuren der Nutzerinnen und Nutzer” (ebd.). Neben diesen als problematisch eingeschätzten Entwicklungen zeigen sich jedoch auch neue Möglichkeiten und Chancen, welche von der “Anbindung an globale Netzwerke des Wissens und der partizipativen Etablierung neuer Kommunikationsnetzwerke bis hin zu Potentialen der Organisation kollektiver Gegenöffentlichkeiten und Mobilisierungsbewegungen” (S. 5) reichen. “Insgesamt gilt es damit also sowohl Risiken wie Chancen in ihrer Ambivalenz innerhalb des Gesamtspektrums der aktuell sich vollziehenden Transformationen im Blick zu haben” (ebd.).

⁸ Das Internet der Dinge beschreibt eine Tendenz, in welcher fixe Geräte wie der Personal Computer zunehmend verschwinden und durch vernetzte Alltagsgegenstände ersetzt werden. Ein Beispiel dafür sind “Wearables”, also Kleidungsstücke, in welche ein miniaturisierter Computer eingearbeitet ist.

Es zeigt sich, dass durch die Mediatisierung als die Durchdringung des Alltags durch Kommunikationsmedien die Ambivalenzen gegenüber diesen Entwicklungen keineswegs abgenommen haben. Im Gegenteil scheint die Thematik dadurch weitaus komplexer geworden zu sein. Es lohnt sich deshalb zu fragen, wodurch sich diese Ambivalenzen ergeben. Im nächsten Kapitel wird somit Bezug genommen auf ein Modell von Steiner (2015), welches die Widersprüche und Ambivalenzen der Mediatisierung im Sinne von Krotz (2001) durch die Analyse von konvergierenden und divergierenden Tendenzen zu erklären versucht.

2.3 Ambivalenz als Resultat von Konvergenz und Divergenz

Es scheint kein einfaches Unterfangen zu sein, Antworten auf die dringlichen Fragen hinsichtlich der fortschreitenden Mediatisierung der Alltagswelt und damit auch der Sozialen Arbeit geben zu können. Steiner hält fest, dass dies “gerade auch deshalb [so ist], weil vielerorts die Bemühungen um ein Verständnis der Effekte der Mediatisierung von einer tiefgreifenden Ambivalenz geprägt sind” (2015, S. 19). Diese zunehmende Ambivalenz gegenüber Mediatisierungsprozessen sei nicht alleine einer Überforderung analytischer Kategorien oder fehlender historischer Distanz geschuldet, sondern tatsächlich auf höchst widersprüchliche Phänomene sozio-medientechnologischer Entwicklungen zurückzuführen, so Steiner (S. 20). Daraus leitet Steiner ab, “dass es für die Positionierung der Sozialen Arbeit gegenüber den neuen Medientechnologien (. . .) ein zentrales Unterfangen ist, die Ursachen der Widersprüchlichkeiten der Mediatisierung zu verstehen” (ebd.). Die Ursachen der Ambivalenzen liegen gemäss Steiners These darin, dass der Medienwandel auf zwei entgegengesetzte, aber aufeinander bezogene Prozesse der Mediatisierung zurückgeführt werden kann: *Konvergenz* und *Divergenz* (ebd.).

Der Begriff *Konvergenz* meint die Vereinigung, das Ineinander-Aufgehen oder auch die Koppelung zuvor verteilter und zerstreuter Gegenstände, Phänomene oder Strukturen (Steiner, 2015, S. 21). Die Mediatisierung der Alltagswelt ergibt sich wesentlich aus Konvergenzen ökonomischer und technologisch-medialer Strukturen (vgl. Jenkins, 2006, zit. nach Steiner, 2015, S. 21).

Auf der Ebene der Technologien wird die Konvergenz besonders deutlich ersichtlich anhand der zunehmenden Multifunktionalität der Nutzungsplattformen wie Mobiltelefone, Laptops oder Spielkonsolen (Steiner, 2015, S. 21). Das Smartphone ist als multifunktionales, hochkonvergiertes und *totales* Medium besonders hervorzuheben (Daurer, Molitor & Spann, 2012, S. 4, zit. nach Steiner, 2015, S. 21). Dem Internet als

Schnittfläche der technischen Konvergenzentwicklung kommt hier insbesondere eine ständig zunehmende Bedeutung zu (Steiner, 2015, S. 22).

Auf ökonomischer Ebene zeichnet sich "eine zunehmende Konvergenz von Telekommunikation, Informationstechnik sowie Medien- bzw. Unterhaltungsindustrie mit der Tendenz zu massiver Monopolisierung der digitalen Datenakkumulation und Datentransportinfrastruktur ab" (Bross & Garbers, 2006; Eichsteller, 2008; Winter, 2006, zit. nach Steiner, 2015, S. 22). Es geht dabei darum, eine "medial-technologische Systemökologie" (Steiner, 2015, S. 23) zu schaffen, in welcher die Nutzerinnen und Nutzer möglichst umfassend in allen Lebensbereichen in die Wertschöpfungskette einbezogen und somit *always on* - immer und überall erreichbar - sind (ebd.).

Steiner weist darauf hin, dass wenige multinationale Unternehmen heute einen grossen Teil der weltweit vertriebenen Populärkultur beherrschen (S. 24). Im Bereich der Internetdienstleistungen sind insbesondere die *big four* Google, Facebook, Apple und Amazon bedeutend (ebd.). Google hat mit dem Smartphone-Betriebssystem Android mittlerweile einen Weltmarktanteil von 81% erreicht (ebd.). Die ökonomische Konvergenz "stattet die multinationalen Internetdienstleister aufgrund der massiven Aggregation persönlicher Daten mit hohem Machtpotenzial aus" (Bendrath & Mueller, 2011; Schwinn, 2006, zit. nach Steiner, 2015, S. 24).

Um nun die *Divergenz* als eine der Konvergenz entgegengesetzte Tendenz beschreiben zu können, muss etwas ausgeholt werden: Steiner bezieht sich auf eine These von Jenkins (2006, zit. nach Steiner, 2015, S. 25), welche besagt, dass durch die konvergierenden Tendenzen zwischen Medienproduzenten und Medienrezipienten eine "convergence culture" (vgl. Jenkins, 2006) mit höheren Partizipationsmöglichkeiten und neuen Formen kollektiver Intelligenz entsteht (Steiner, 2015, S. 25). Steiner stellt sich gegen diese These, wobei er sich an der System-Lebenswelt-Unterscheidung von Habermas orientiert (ebd.): Er betont, dass man eine solche *convergence culture* eben auch nur als eine schein-partizipative, schein-integrierte technologische Kultur betrachten könnte, welche durch die völlige Ökonomisierung aller Lebensbereiche durch systemische Strukturen (die globalen Medienkonzerne) zustande kommt (ebd.). Steiner bewertet die Konvergenz nicht im positiven Sinne als *convergence culture* und setzt Hoffnungen in sie, sondern bewertet diese negativ als Tendenz der Vereinnahmung der Subjekte und der damit einhergehenden Entmündigung derselben durch eine "Techno-Kulturindustrie" (ebd.). Erst aus dieser Position wird die Divergenz verständlich.

Aus dieser Perspektive hält Steiner (2015) nun entgegen, dass sich jedoch gegen diese Tendenzen der Vereinnahmung der Subjekte durch konvergierte Medientechnologien und Medienökonomien Widerstand regt. Dieser Widerstand hebt “die Bedeutung einer rechtlich, politisch und praktisch entkoppelten Lebenswelt gegenüber den Zugriffsversuchen durch systemisch-technologische Strukturen hervor” (Steiner, 2015, S. 25). Diese Dynamiken werden als *Divergenz* beschrieben. Als Beispiele werden staatliche und private Widerstände gegen die Ökonomisierung persönlicher Daten (z.B. Datensammlung durch WhatsApp und Facebook), Widerstände gegen staatliche Zugriffe auf persönliche Daten (z.B. Edward Snowden und der NSA-Skandal) oder ganz allgemein die Herausbildung von widerständigen, mediatisierten Subkulturen (z.B. Open Source Bewegung, Peer-to-Peer-Netzwerke etc.) genannt (ebd.). Insbesondere die widerständigen, mediatisierten Subkulturen, welche auf eine Entkoppelung systemischer von lebensweltlichen Strukturen abzielen (Dezentralisierung und Reprivatisierung der Datenhoheit) können als Divergenzbestrebungen aufgefasst werden (ebd.). Letztlich sind solche lebensweltlichen Entkoppelungsprozesse jedoch trotzdem auf konvergente Informations- und Kommunikationstechnologien angewiesen, um “medienvermittelt dezentrale und bottom-up-orientierte Vergemeinschaftungs- und Bildungsprozesse organisieren zu können” (S. 26).

Was nun den Kern dieser Ausführungen ausmacht, ist, dass sich die divergierenden Tendenzen der digitalen Medien bedienen und somit überhaupt erst durch diese möglich werden:

Diese komplexen Zusammenhänge lassen erkennen, dass die konvergierende Mediatisierung die Grundlage für neue Formen sowohl divergenter, lebensweltlich orientierter Vergemeinschaftungs- und Bildungsprozesse als auch für forcierte Konvergierungstendenzen systemischer Strukturen wie Industriesektoren und Unternehmen bildet. (Steiner, 2015, S. 26)

Aus dieser Perspektive wird nun klar, wieso die Mediatisierung der Alltagswelt Ambivalenzen erzeugt: Die Prozesse von Konvergenz und Divergenz sind wechselseitig aufeinander bezogen und gegenseitig voneinander abhängig. Dadurch entstehen, so die zentrale These von Steiner (2015), fundamentale Widersprüche in den Prozessen der Mediatisierung systemischer und lebensweltlicher Strukturen, welche sich auf subjektiver Ebene der Menschen als profunde Ambivalenzen gegenüber der umfassenden Mediatisierung der Alltagswelt niederschlagen (S. 27).

2.4 Mediatisierung und die Soziale Arbeit

In Kapitel 2.1 wurde aufgezeigt, wie die Soziale Arbeit historisch in einem ambivalenten Verhältnis zu digitalen Medien stand und insbesondere zu Beginn polarisierend mit Dichotomien argumentiert wurde. Das Schwarz-Weiss-Zeichnen nimmt ab Beginn der 1990er Jahre, welche zugleich den Beginn der Mediatisierung im Sinne einer Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien markieren, ab. Doch in welchem Verhältnis steht die Soziale Arbeit zu digitalen Medien in der Gegenwart? Dies soll Gegenstand dieses Kapitels sein.

Zuerst ist festzustellen, dass mehrere Autorinnen und Autoren der gegenwärtigen Fachliteratur Sozialer Arbeit der Ansicht sind, dass die Mediatisierung im wissenschaftlichen Diskurs der Sozialen Arbeit bisher nur wenig Beachtung gefunden hat (vgl. Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2015, S. 3; von Wensierski, 2015, S. 1009). Es wird festgehalten, dass das Eindringen von digitalen Medien in alle Lebensbereiche spätestens seit den 1970er Jahren verschiedene Diskurswellen wissenschaftlicher Reflexion hervorgebracht hat (Ley & Seelmeyer, 2015, S. 709). Während die reale Wirkkraft dieser Prozesse immer stärker zum Tragen kommt, nimmt allerdings die Diskussion um die gesellschaftliche Gestaltbarkeit derselben ab (ebd.). Mittlerweile sind im deutschsprachigen Raum insgesamt zwei Sammelbände zur Thematik vorhanden, nämlich erstens derjenige von Ley, Kutscher & Seelmeyer (2015) und zweitens derjenige von Cleppien & Lerche (2010). Kutscher, Ley & Seelmeyer halten fest, dass bislang ein systematischer Überblick über die verschiedenen Phänomene und Entwicklungen sowie eine entsprechende empirische Fokussierung der Mediatisierungsentwicklungen im Feld Sozialer Arbeit fehlen und wollen mit ihrem Band dazu beitragen, diese Lücke zu schliessen (2015, S. 7).

Wie könnte das gegenwärtige Verhältnis der Sozialen Arbeit zu digitalen Medien in der Art charakterisiert werden, wie dies Bolay & Kuhn (1990) getan haben (vgl. Kap. 2.1)? Nach wie vor ist eine Ambivalenz gegenüber digitalen Medien und insbesondere auch gegenüber dem Internet festzustellen: "Die Nutzung des Internets wird zwischen Befürchtungen und Gefahren einerseits und Technikeuphorie und Demokratisierungsthesen andererseits thematisiert" (Kutscher, 2015, S. 1040). Falls die These von Steiner (2015) aus Kapitel 2.3 zutrifft, kann angenommen werden, dass sich die Ambivalenzen durch die Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien und den daraus entstehenden divergenten Tendenzen seit Beginn der 1990er Jahren verstärkt haben. Möglicherweise legt die Soziale Arbeit deshalb und angesichts der rasanten Entwicklungen eine gewisse Zurückhaltung zu Tage.

2.5 Ambivalenzen als Herausforderung

Ambivalenz bedeutet "die Möglichkeit, einen Gegenstand oder ein Ereignis mehr als nur einer Kategorie zuzuordnen" (Bauman, 1995, zit. nach Steiner, 2015, S. 33). Die Unsicherheit einer Zuordnung resultiert also unter anderem daraus, "dass einem Gegenstand oder einem Sachverhalt sowohl positive als auch negative Eigenschaften zugeordnet werden bzw. in seiner Nutzung sowohl Chancen als auch Risiken begründet sein können" (Steiner, 2015, S. 33). Medientechnologien lassen sich insofern nicht in "gute" oder "schlechte" Angebote und Nutzungsweisen einordnen, sondern entfalten erst in ihrer konkreten Nutzungsweise ihr jeweiliges Potential (ebd.). Entscheidend für die Beurteilung ist also jeweils der Kontext. Steiner formuliert deshalb folgende Grund-satzfrage, welche sich für die Soziale Arbeit stellt:

Angesichts des unumkehrbaren Trends zum Einsatz von Medientechnologien (. . .) stellt sich letztendlich die grundlegende Frage, wie dabei das Verhältnis von Orientierungs- gegenüber Desorientierungsleistungen beschaffen ist, d.h. handlungspraktisch gewendet: Wie können Medientechnologien in der Sozialen Arbeit so eingesetzt werden, dass ihnen eine Orientierungsleistung für Professionelle und AdressatInnen zukommt sowie organisationale Problemstellungen sinnvoll und nutzbringend bewältigt werden können, ohne damit Prozesse der professionellen Reflexion und Entscheidungsfindung zu technologisieren und neue Formen sozialer Exklusion zu schaffen? (Steiner, 2015, S. 33)

Steiner spricht damit die Gratwanderung an, welche mit der Implementierung neuer Medientechnologien verbunden ist (ebd.). Um den Ambivalenzen begegnen zu können, müssen gemäss Steiner die digitalen Medien in ihrem jeweiligen Verwendungskontext betrachtet und kritisiert werden. Dieser Anspruch könnte auch bezeichnet werden als eine Medienkompetenz für die Soziale Arbeit, wie sie von Costantini (2011) gefordert wird, welche insbesondere als Medienkritik und nicht verkürzt als eine Nutzungskompetenz im Umgang mit digitalen Medien für Professionelle der Sozialen Arbeit zu verstehen ist.

Steiner (2015) erachtet es als notwendig, dass die Soziale Arbeit eine ethische Position bezieht, um die angesprochene Orientierungsleistung erbringen zu können (S. 33). Diesem Anspruch soll in vorliegender Arbeit Rechnung getragen werden, indem der Einsatz internetgestützter Medien aus der Perspektive des Konzepts der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit betrachtet wird. Dieser Ansatz wird insofern einem ethischen Anspruch gerecht, als dass die Lebensweltorientierung ein Konzept ist, welches

selbst eine ethische Position bezieht (vgl. Kap. 3.1.2): Denn erst wenn die Gesellschaftsanalyse und die ethischen Ansprüche Teil der Lebensweltorientierung sind, ist der Begriff gemäss dem Verständnis von Thiersch nicht inhaltsleer (Deller & Brake, 2012, S. 25).

2.6 Zusammenfassung des Kapitels

In diesem Kapitel sollte einerseits aufgezeigt werden, dass Soziale Arbeit stets in einem ambivalenten Verhältnis zu digitalen Medien stand und andererseits, dass ab den 1990er Jahren digitale Medien Einzug in den Alltag hielten. Dieser Metaprozess der Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien wurde anschliessend anhand des Konzeptes der Mediatisierung von Krotz (2001) beschrieben. In Kapitel 2.3 wurden die Ambivalenzen aus Kapitel 2.1 anhand des Konzeptes von Steiner (2015) auf diesen Vorgang zurückgeführt: Die Aneignung digitaler Medien im Alltag äussert sich in divergierenden Tendenzen, welche den von systemischen Strukturen ausgehenden, konvergierenden Tendenzen entgegengesetzt sind und dadurch fundamentale Widersprüche erzeugen. Diese werden von den Subjekten als Ambivalenzen empfunden. Dieser Umstand wird in Kapitel 2.4 als Erklärung dafür verwendet, dass die erst klaren Dichotomien zunehmend verschwimmen und die Soziale Arbeit bezogen auf die Mediatisierung gegenwärtig eher zurückhaltend ist: Aufgrund der Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien und der lebensweltlichen Aneignung sind dieselben nicht mehr eindeutig den systemischen Strukturen zuordenbar.

Ambivalenz wurde danach als die Möglichkeit beschrieben, einen Gegenstand oder ein Ereignis mehr als nur einer Kategorie zuzuordnen. Ausgehend davon ergibt sich die Forderung nach einer Medienkompetenz im Sinne einer analytischen und reflexiven Medienkritik an die Soziale Arbeit. Von Steiner (2015) wurde der Anspruch übernommen, dass der Einsatz von digitalen Medien in ihrem jeweiligen Verwendungskontext unter einer ethischen Position betrachtet werden muss, um der Forderung nach einer Orientierungsleistung und einer Beurteilung von Chancen und Risiken vornehmen zu können. Damit wurde eine Begründung für die Relevanz der Fragestellung der vorliegenden Bachelor-Thesis geliefert. Diese Bachelor-Thesis will deshalb aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit einen Teil dazu beitragen, diesen Anspruch für das Arbeitsfeld der Sozialhilfe zu erfüllen.

3. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit

In diesem Kapitel wird das Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Hans Thiersch vorgestellt. Thiersch setzt in seinem in den 1970er Jahren begründeten und dann ständig weiterentwickelten Konzept am Versuch von Habermas an, „Gesellschaften gleichzeitig als System und Lebenswelt zu konzipieren“ (Habermas 1981, zit. nach Erath, 2006, S. 78). In Kapitel 2 wurde Mediatisierung als Metaprozess beschrieben, in welchem ausgehend von systemischen Strukturen der Alltag und die Lebenswelt mit digitalen Medien durchdrungen werden. Daraus ergibt sich der Schnittpunkt zum Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit: Die digitalen Medien nehmen Einzug in die Lebenswelt und den Alltag und das Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit setzt bei der Bewältigung des Alltags an. Insofern kann die Begründung geliefert werden, wieso in dieser Arbeit der Ansatz der Lebensweltorientierung als handlungstheoretischer Bezugspunkt verwendet wird.

Der Ansatz von Hans Thiersch ist einer von verschiedenen theoretischen Ansätzen der Sozialen Arbeit, welchem in der Literatur ein hoher Stellenwert zugeschrieben wird. Engelke, Spantschek und Bormann (2009) halten fest, dass sich in der deutschen Fachliteratur in den letzten drei Jahrzehnten ein Kanon von Autorinnen und Autoren gebildet hat, welche die relevanten Theorien der Sozialen Arbeit repräsentieren (S. 331). Hierzu werden auch Hans Thiersch und sein Konzept der Lebensweltorientierung gezählt (ebd.).

Das Ziel dieses Kapitels soll nicht sein, den Ansatz der Lebensweltorientierung in allen Details zu behandeln, sondern einen Überblick über die wichtigsten Aspekte und Prinzipien zu geben. Da sich der Ausdruck „Lebensweltorientierung“ zu einem fixen Begriff im Fachdiskurs der Sozialen Arbeit entwickelt hat, wird auf einen unpräzisen Einsatz desselben hingewiesen: „Lebensweltorientierte Soziale Arbeit wird (. . .) allzu oft nur als Titel genommen, um Veränderungen, Bewegungen und Verschiebungen zu bezeichnen, ohne dass sie mit den Maximen und Intentionen von Lebensweltorientierung wirklich verbunden werden“ (Thiersch, Grunwald & Köngerter, 2012, S. 175). Es scheint deshalb wichtig, in diesem Kapitel das Konzept vertieft darzustellen, um ein verkürztes oder falsches Verständnis zu vermeiden.

Ein präzises Verständnis des Konzepts wird ausserdem als notwendig erachtet, um die Verbindung zwischen dem Ansatz der Lebensweltorientierung und der Sozialhilfe als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit herstellen zu können (vgl. Kap. 4).

Als erstes wird im Folgenden der Entstehungskontext des Ansatzes ausgeführt, um die heutige Aktualität des Lebenswelt-Konzepts aufzuzeigen. Anschliessend werden in einzelnen Unterkapiteln die wichtigsten Begriffe und die theoretischen Hintergründe aufgezeigt sowie die zentralen Aspekte einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit vertieft. Zum Schluss werden wesentliche Werte des Konzepts ausgearbeitet. Diese Werte sind notwendig, um die Frage, welche Chancen und Risiken sich durch den Einsatz internetgestützter Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe ergeben, aus einer lebensweltorientierten Perspektive beantworten zu können. Die Werte bilden somit Referenzpunkte, an welchen die Chancen und Risiken gemessen werden können.

3.1 Lebensweltorientierung nach Hans Thiersch

3.1.1 Entstehungskontext

Das Konzept der Lebensweltorientierung wurde in den 1970er Jahren durch Hans Thiersch begründet und kann "als Antwort auf die politische und fachliche Entfremdung" (Thiersch, Grunwald & Köngerter, 2012, S. 179) von den konkreten Lebensverhältnissen der Menschen verstanden werden. Die Frage nach der konkreten Bewältigung der Lebensverhältnisse wurde in dieser Zeit in den Hintergrund gedrängt (ebd.). Dies durch die vorherrschenden politisch bestimmten Debatten zur Funktion der Sozialen Arbeit einerseits und durch den Ausbau der Sozialen Arbeit im Zeichen der Spezialisierung und der Ausbildung eines Expertentums andererseits (ebd.). So entstand die Zuwendung zum Alltag bei Thiersch aus dem bereits von Habermas formulierten "Unbehagen an der Entwicklung der Moderne, die sich der 'Logik des wissenschaftlich-technischen Fortschritts' einseitig unterworfen hat und damit 'dem Gegenstand des Lebens, seinen konkreten Interaktionen und Handlungen' nicht gerecht wird" (Thiersch, 1978, zit. nach Erath, 2006, S. 79). Die Lebensweltorientierung kann somit verstanden werden als Gegenorientierung zur stattfindenden Spezialisierung, Professionalisierung und Institutionalisierung im 20. Jahrhundert (Thiersch, 2002, S. 2015).

Die Widersprüche der (spät)kapitalistischen Entwicklungen der Gesellschaft⁹ werden von Thiersch aufgezeigt: „Wir leben in einer Gesellschaft, die verunsichert ist aus den Strukturen der modernen Arbeitsteilung heraus, der Differenzierung in die unterschied-

⁹ Der Begriff der Gesellschaft bedarf aufgrund seiner Vielfältigkeit nach einer Präzisierung: Im Rahmen dieser Arbeit wird Gesellschaft im Sinne von G. Simmel verstanden als "Summe von Individuen, die durch ein Netzwerk sozialer Beziehungen miteinander in Kontakt und Interaktion stehen" ("Gesellschaft", 2011). In diesem Verständnis des Gesellschaftsbegriffs ist gesellschaftliches Handeln, nach M. Weber, auch immer soziales Handeln: Jede Handlung hat einen vom Handelnden gemeinten Sinn, der immer "auf das Handeln anderer bezogen ist und durch diese Orientierung gesteuert wird" ("Gesellschaft", 2011).

lichen Lebensbereiche, z.B. des Privaten, des Öffentlichen und der Arbeit, die Trennung der eher abstrakt technologischen, an Effizienz, Effektivität und Rationalität orientierten Großstrukturen und den lebensweltlichen, überschaubaren Erfahrungsräumen“ (Thiersch, 2001, zit. nach Erath, 2006, S. 78). Thiersch setzt sich mit seinem Konzept auf gesellschaftspolitischer Ebene gerechte Lebensverhältnisse, Emanzipation und Demokratie zum Ziel (Thiersch et al., 2012, S. 179). Damit einhergehend fordert das Konzept auf einer professionstheoretischen Ebene rechtlich gesicherte und fachlich verantwortbare Arbeit (ebd.).

Im Zuge der immer stärkeren Individualisierung der Lebensführung und Pluralisierung der Lebensverhältnisse erlangt das Konzept der Lebensweltorientierung in den 1980er Jahren nochmals eine verstärkte Bedeutung (Thiersch, 2002, S. 205). “Das Konzept Lebenswelt und lebensweltorientierte Soziale Arbeit sind nötig, weil die lebensweltlichen Verhältnisse in der Krise stecken und ihre Bewältigung einen besonderen Aufwand verlangt” (Thiersch et al., 2012, S. 181). Die grundlegende Offenheit und Flexibilität erfasst im Zuge der wandelnden gesellschaftlichen Verhältnisse nicht nur die Konsum- und Arbeitsverhältnisse, sondern auch soziale und sozialräumliche Bezüge (ebd.). Thiersch et al. (2012) halten dazu fest: “Die alten sozialen Ungleichheiten in Bezug auf materielle Ressourcen oder auch auf Zugehörigkeit zu Nation, Generation oder Geschlecht diversifizieren und verschärfen sich” (S. 180). Das Konzept der Lebensweltorientierung ist des Weiteren gleichzeitig herausgefordert durch die betriebs- und verwaltungsrechtlichen Veränderungen, die eine Umstrukturierung der Sozialen Arbeit mit sich bringen (ebd.). Diese Entwicklungen führen dazu, dass sich die Lebensweltorientierung als handlungstheoretisches Konzept auf sozialpolitischer Ebene positioniert: “Angesichts der gesellschaftlichen Bedingtheit von Lebensverhältnissen ist sie [die lebensweltorientierte Soziale Arbeit] verpflichtet zur Einmischung in die Politikbereiche, die die Strukturen von Lebenswelten prägen. Ihre Aufgabe der Unterstützungen und Lernhilfen zur Lebensbewältigung und zur Gestaltung belastbarer Lebensräume profiliert sie als Politik des Sozialen, als Life-Politics” (Thiersch, 2002, S. 36). Das Konzept der Lebensweltorientierung kann so auch verstanden werden als Zugang, um die sozialpolitischen und sozialstaatlichen Aufgaben zu klären und zu strukturieren (Thiersch et al., 2012, S. 180). Damit Menschen ihr Recht auf Partizipation in der Gesellschaft wahrnehmen können, bedarf es an Kompetenzen und Verhältnissen, die dies erlauben (ebd.). Diese Verhältnisse werden nicht rein individuell, sondern auch gesellschaftlich verstanden, wodurch der Lebensweltorientierung auch immer die Aufgabe der Analyse der zugrunde liegenden gesellschaftlichen Probleme und Veränderungen zukommt (S. 182).

Doch Thiersch et al. (2012) stellen fest: “Das Sozialstaatspostulat und die Gestaltungsansprüche der Sozialen Arbeit sind bis heute nicht eingelöst. Die gegebenen Tendenzen des Neokapitalismus und Neoliberalismus führen zur Dethematisierung des Sozialen und zur Privatisierung der Bewältigungsaufgaben“ (S. 181f.). Thiersch et al. (2012) argumentieren, dass das Konzept der Lebensweltorientierung durch die gesellschaftlichen Veränderungen in der Gegenwart, durch die Globalisierung, den Kapitalismus und die neuen Technologien eine neue Relevanz erhält und sich gegen eine Instrumentalisierung schützen muss (S. 194). Das Konzept der Lebensweltorientierung “muss vor allem davor geschützt werden, in den neuen Interessenlagen instrumentalisiert und damit seiner eigenen Intentionen enteignet zu werden” (S. 194). Die Gefahr besteht darin, dass der Begriff der Lebensweltorientierung entpolitisiert und als Legitimation verwendet wird, um den einzelnen Individuen noch mehr Selbstverantwortung für die eigene Lebenswelt zuzuschreiben (ebd.). Die so vorgeschobenen Selbstzuständigkeiten führen zu einer Schwächung und zu einem Abbau der sozialstaatlichen Dienstleistungen, was zugleich das Sparen im Sozialstaat ethisch zu legitimieren vermag (ebd.).

Der kurze Abriss des Entstehungskontextes der Lebensweltorientierung hat aufgezeigt, dass sich das Konzept analog zum Wandel der gesellschaftlichen Verhältnisse stetig ausdifferenzieren musste. Dieser Wandel zeigte sich in verschiedenen Lebensbereichen, unter anderem auch “in der Ausweitung und Universalisierung der Mediengesellschaft” (Thiersch, 2002, S. 14). Die Veränderungen in den unterschiedlichen Lebensbereichen verlangen, so die Forderung von Thiersch (2002), detaillierte, konkrete Erörterungen bezogen auf spezifische, problematische Strukturen (S. 15).

3.1.2 Lebenswelt und Alltag als zentrale Begriffe

Wie zu Beginn des Kapitels bereits erwähnt wurde, ist der Begriff der Lebensweltorientierung zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Im alltäglichen Verständnis wird jede Form der Sozialen Arbeit als “lebensweltorientiert” tituliert (Deller & Brake, 2014, S. 24). Deller und Brake (2014) bemerken hierzu: “Wird diesem Verständnis widersprochen, scheint es fast so, als wolle man sich nicht der Lebenswelt der KlientInnen zuwenden. Es erscheint dann so, als wolle man die KlientInnen eben nicht mehr da abholen, wo sie stehen” (S. 24). Im Folgenden soll daher der Begriff genau definiert und von anderen Verständnissen von Lebenswelt abgegrenzt werden.

Der Begriff der *Lebenswelt* lässt sich anhand verschiedener wissenschaftlicher Fundierungen definieren (Deller & Brake, 2014 S. 24). Die folgende Definition stützt sich auf

Deller & Brake (2014) die den Begriff der Lebenswelt, wie ihn Thiersch für sein Konzept der Lebensweltorientierung versteht, erläutern (S. 24 f.).

Der Begriff der Lebenswelt liefert eine berufspraktische Orientierung für die Soziale Arbeit (S. 25). Sie beinhaltet eine Nähe zu den Klientinnen und Klienten und eine Berücksichtigung der räumlichen, zeitlichen und sozialen Dimensionen ihres Alltags (siehe dazu auch Begriff *Alltag*) (S. 24 f.). Um eine Nähe zu den Klientinnen und Klienten herstellen zu können, müssen diese Respekt erfahren und Vertrauen aufbauen können. Dies setzt Zeit voraus. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit nehmen also eine abwartende Haltung ein, respektieren das Wollen des Gegenübers und zwingen ihr professionelles Wollen den Klientinnen und Klienten nicht auf (S. 25).

Gemäss dem Verständnis von Thiersch umfasst die Orientierung an der Lebenswelt jedoch nicht nur diese Nähe, sondern muss mit einer Analyse der Gesellschaft verbunden werden (ebd.). Zu dieser Analyse gehört erstens die historische Betrachtung der Verluste sozialer Kohäsion und zweitens die Frage der Entwicklung des Verständnisses von sozialer Gerechtigkeit (ebd.). Aus der Frage nach sozialer Gerechtigkeit soll eine ethische Positionierung der Sozialen Arbeit formuliert werden (Deller & Brake, 2014, S. 25.). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit macht es sich zur Aufgabe "soziale Gerechtigkeit in Lebensverhältnissen zu ermöglichen, in Bezug auf die Brüche, Krisen und Belastungen heutiger lebensweltlicher Erfahrungen" (Thiersch, 2002, S. 35). Erst wenn die Gesellschaftsanalyse und die ethischen Ansprüche Teil der Lebensweltorientierung sind, ist der Begriff gemäss dem Verständnis von Thiersch nicht inhaltsleer (Deller & Brake, 2012, S. 25).

Der Begriff des *Alltags* erlangt seine Relevanz durch die Veränderungen der Gesellschaft, wie sie in Kapitel 3.1.1 thematisiert wurden. Durch die vermehrte Abstraktheit der Lebensverhältnisse, die insbesondere durch die expandierenden Technologien entstand, rückte der Alltag vermehrt in den Fokus (Thiersch, 2009, S. 44). Alltag meint in diesem Verständnis ein spezifischer, routinierter Handlungsmodus (S. 46). Regeln und Routinen dienen den Menschen zur Vereinfachung des Lebens und sind nötig, um anstehende Aufgaben bewältigen zu können (Deller & Brake, 2012, S. 143). Gerade durch die Medien und die neuen Formen von Technologien, die z.B. zu mehr Mobilität führten, wurden tradierte Alltagsmuster brüchig (Thiersch, 2009, S. 44). Neue Lebensformen in Bezug auf Arbeit, Familie, Wohnen und Freizeit erhielten Einzug, was gleichzeitig zu einer Offenheit, aber auch zu Desorientierung und Ratlosigkeit führte (ebd.). Das Konzept des Alltags erhielt so die Aufgabe, dem Einzelnen eine Orientierung in

der Lebensführung zu geben. In dieser Lesart des Alltagsbegriffs wird jeder Mensch "zum Regisseur seines Lebens" (S. 45).

Alltäglichkeit ist einerseits geprägt durch die Erfahrungen der Menschen, durch ihre Kompetenzen, Ängste, Verunsicherungen und Hoffnungen, andererseits ist sie geprägt durch gesellschaftliche Entwicklungen und die ungleiche Verteilung der Ressourcen innerhalb der Gesellschaft (S. 47). Charakteristisch für das Konzept des Alltags ist die Orientierung an Raum, Zeit und sozialen Bezügen (S. 49)¹⁰. Die räumliche Dimension meint den erfahrenen Raum, in welchem die Menschen eingebettet sind, die Milieus und die Ressourcen, als auch Defizite derjenigen (Thiersch et al., 2012, S.187). Die Dimension der Zeit richtet den Blick auf den Lebenslauf und die Lebensphase der Menschen (S. 187) sowie auf die charakteristischen Merkmale der aktuellen Gegenwart (Thiersch, 2009, S. 50). Die Dimension der sozialen Bezüge erfasst Ressourcen und Spannungen, die sich im Kontext des sozialen Geflechts ergeben (Thiersch et al., 2012, S. 187). Sie befasst sich mit Familien- und Nachbarschaftsstrukturen und der Belastung bzw. Unterstützung, die sich durch bestimmte soziale Beziehungen ergeben können (Thiersch, 2009, S. 51). Alltag kann so als eine Bühne des Lebens, die durch Raum, Zeit und Beziehungen strukturiert ist und aus einer Mischung von Ressourcen und Problemen besteht, aufgefasst werden (Thiersch et al., 2012, S. 178).

3.1.3 Theoretische Hintergründe der Lebensweltorientierung

Die lebensweltorientierte Soziale Arbeit greift auf mehrere wissenschaftstheoretische Konzepte zurück, die im Folgenden kurz beleuchtet werden. Dies hat zum Ziel, zu einem vertieften Verständnis der Lebensweltorientierung zu führen und aufzuzeigen, dass dieses Konzept mehr ist, als nur ein wiederholter Hinweis auf die Relevanz des Alltagswissens. Vielmehr greift das Konzept von Thiersch auf vier verschiedene Theorien zurück und verbindet diese (Thiersch et al., 2012, S. 182):

Die Lebensweltorientierung als Konzept reiht sich erstens in der *hermeneutisch-pragmatischen Traditionslinie* ein (ebd.). Im Fokus dieser pädagogischen Theorie steht die Rekonstruktion des Alltags (z.B. mittels Biographieforschung). Die Lebenswirklichkeiten der Menschen sind durch soziale, gesellschaftliche und historische Dimensionen geprägt bzw. vorinterpretiert, bleiben aber dennoch veränderbar (ebd.). Das genaue

¹⁰ In Bezug auf die Mediatisierung scheinen diese charakteristischen Dimensionen des Alltags besonders spannend, da Krotz (2001) argumentiert, dass durch die Mediatisierung eine Entgrenzung entlang der räumlichen und örtlichen Dimensionen stattfindet (S.22) (vgl. Kapitel 2.2).

Verstehen des Alltags der Menschen und der je individuellen Interpretation der Eigenwelt ermöglicht eine adressatengerechte, angemessene Intervention (Thiersch, 2002, S. 130).

Zweitens wird das Konzept der Lebensweltorientierung geprägt durch die *phänomenologisch-interaktionistische Tradition* (Thiersch, 2002, S. 131). Auch bei dieser Theorie steht der Alltag im Fokus. Alltägliche Lebenswelt wird strukturiert durch die erlebte Zeit, die erlebten sozialen Bezügen und die erlebte räumliche Dimension (ebd.). Durch die Alltagsbewältigung entstehen Handlungs- und Deutungsmuster (ebd.). Dieser Zugang sieht "die Menschen nicht primär nur als Repräsentanten gesellschaftlicher Strukturen (. . .), sondern (. . .) in ihren alltäglichen Verhältnissen (. . .), von denen sie gleichzeitig geprägt werden, die sie aber auch aktiv mitbestimmen und mitgestalten können" (Thiersch et al., 2012, S. 183).

Eine dritte Prägung erhält das Konzept der Lebensweltorientierung durch die *kritische Alltagstheorie* (Thiersch, 2002, S. 132). Zentral ist in dieser Theorie, dass der Alltag dialektisch betrachtet wird (ebd.). Alltag hat einerseits eine entlastende Funktion durch Routinen, die Sicherheit und Produktivität im Handeln ermöglichen, andererseits ist Alltag eine Form von Enge und Unbeweglichkeit, die das menschliche Leben einschränken und behindern (ebd.). Diese Spannungen im Alltag werden als "Pseudokonkretheit" bezeichnet, die ein "Dämmerlicht zwischen Wahrheit und Täuschung" (Kosik, 1971, zit. nach Thiersch, 2002, S. 132.) sind.

Das Konzept der Lebensweltorientierung wird - viertens - von *neueren Gesellschaftstheorien bzw. Modernisierungstheorien* geprägt (Thiersch, 2002, S. 133). Der Alltag wird bestimmt durch gesellschaftliche Strukturen, die sich durch wieder zunehmende soziale Ungleichheiten, der Pluralisierung von Lebenslagen und Individualisierung der Lebensführung sowie daraus entstehende Verunsicherungen ergeben (Thiersch, 2002, S. 133). Die Gestaltung des Alltags wird in der Moderne zu einer zunehmend aufwendigen und schwierigen Entscheidung (S. 134).

3.1.4 Ansatz einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Nachdem nun der Entstehungskontext umrissen, zentrale Begriffe definiert und die theoretischen Hintergründe beleuchtet wurden, soll in diesem Kapitel der Ansatz der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit ausgeführt und die Konsequenzen für das sozialarbeiterische Handeln aufgezeigt werden.

Wie bereits dargestellt, wurde im Zuge der Moderne der Alltag der Menschen brüchig und Traditionen verloren ihre Gestaltungskraft (Grunwald & Thiersch, 2011, S. 855). Der Alltag bzw. die Bewältigung des Alltages wurde in Zeiten der Pluralisierung und Individualisierung zunehmend zu einer Herausforderung für die Menschen (ebd.). Im Mittelpunkt der Überlegungen der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit steht daher eben dieser Alltag. Thiersch sieht die Aufgabe der Sozialen Arbeit in der Bearbeitung von Problemen und Herausforderungen, die sich aus dem Alltag, bzw. dessen Bewältigung ergeben (Thiersch et al, 2012, S. 178). Das übergeordnete Ziel einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit ist, den Menschen zu einem gelingenderen Alltag zu verhelfen (ebd.), indem Defizite überwunden, Potenziale gestärkt und neue Optionen freigesetzt werden (Grunwald & Thiersch, 2011, S. 854). Zentral ist hierbei, dass Alltäglichkeit als Erfahrung individuell erlebt wird und durch gesellschaftliche Gegebenheiten geprägt ist (Thiersch, 2009, S. 47). Dies wird von Grunwald und Thiersch als "das Doppelspiel von gesellschaftlichem Hinter- und lebensweltlichem Vordergrund" genannt (2008, S. 23). Wie in Kapitel 3.1.2 bereits erläutert, fordert Thiersch mit seinem Verständnis der Lebensweltorientierung sowohl Konsequenzen für das Handeln auf der individuellen Ebene (KlientIn-SozialarbeiterIn), wie auch - und das scheint zentral - auf einer gesellschaftlichen bzw. sozialpolitischen Ebene.

Gemäss dem Verständnis von Thiersch (2002), liegt die Hauptaufgabe der Sozialen Arbeit darin, einen "Platz als Repräsentantin (. . .) des Willens zur sozialen Gerechtigkeit im modernen Sozialstaat" einzunehmen (S. 26). Einhergehend mit dieser Aufgabe verlangt Thiersch in seinem Verständnis einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit auch die Einmischung in verschiedene Politikbereiche, welche die Lebenswelten der Menschen prägen (S. 36). Zusätzlich erfüllt die Soziale Arbeit spezifische - je nach Arbeitsfeld unterschiedliche - Funktionen und Aufgaben, die jeweils zum Ziel haben, soziale Gerechtigkeit zu ermöglichen (S. 35 f.). Um die soziale Gerechtigkeit in den heutigen Verhältnissen zu fördern, benennt Thiersch zwei grosse Aufgabenbereiche: Die "Arbeit gegen Ungleichheit und Ausgrenzung" einerseits sowie die "Arbeit in den Herausforderungen der Überforderung und Desorientierung in den pluralisiert-individualisiert verunsicherten Lebensverhältnissen" andererseits (Thiersch, 2002, S. 28). So bezieht sich die Soziale Arbeit immer auf die aktuellen Schwierigkeiten und Probleme, die sich insbesondere durch die moderne Industriegesellschaft ergeben (S. 134). Lebensweltorientierung insistiert gegen die individuelle Zuschreibung von Verantwortlichkeit und gegen die Schuld der Individuen an ihrer jeweiligen Situation (S. 135). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit setzt sich deshalb sozialpolitisch ein für die Förderung von Ressourcen, welche die Voraussetzungen schaffen, dass ein Leben ohne Ungleichheiten, Verelendung und Armut möglich ist (S. 136).

Auf der individuellen Ebene nimmt die lebensweltorientierte Soziale Arbeit die Handlungs- und Deutungsmuster der Adressatinnen und Adressaten als Ausgangspunkt (S. 135). Sie stellt sich somit gegen die "professionseigenen Deutungsmuster von Problemen" und gegen eine ausschliessliche Defizitorientierung (ebd.).

Alltag wird, wie bereits erwähnt, einerseits durch gesellschaftliche Bedingungen geprägt, andererseits aber auch von den individuellen Strukturen und Bewältigungsversuchen der Beteiligten (Thiersch et al., 2012, S. 178). Aus der Sicht einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wird der Mensch also "nicht abstrakt als Individuum gesehen, sondern in einer Wirklichkeit in der er sich immer schon vorfindet" (Grunwald & Thiersch, 2011, S. 856). Die alltäglichen Aufgaben bewältigt er unter Rückgriff auf seine Deutungs- und Handlungsmuster, durch Routinen und Rituale sowie durch Anpassung bzw. Verweigerung (Thiersch et al., 2012, S. 178). Die Grundlage einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit bildet die Rekonstruktion der Lebenswelt, um das Problem und die Interventionsmöglichkeiten zu klären (S. 190f.) Die Rekonstruktion meint die vertiefte "Auseinandersetzung mit der Lebenswelt in der Spannung von Bewältigungskompetenz, Ressourcen und Belastungen, von Unzulänglichkeiten, Defiziten und Optionen" (S. 191). In dieser Rekonstruktion werden die Strategien der Menschen einerseits positiv als Bemühungen betrachtet, ihre Lebensaufgaben unter Rückgriff der vorhandenen Ressourcen und Routinen bestmöglich zu bewältigen. Andererseits werden die Strategien aber auch kritisch betrachtet, da Handlungsroutinen nicht nur entlastend und orientierend, sondern auch einschränkend und behindernd wirken können (Thiersch et al., 2012, S. 185). Die lebensweltorientierte Soziale Arbeit befindet sich daher "in einer Spannung zwischen Respekt und Anerkennung für die gegebenen lebensweltlichen Verhältnisse der AdressatInnen auf der einen Seite und der Eröffnung von Chancen, Notwendigkeiten, Zumutungen und Provokationen (Destruktionen) zu einem gelingenderen Alltag auf der anderen Seite" (Grunwald & Thiersch, 2011, S. 858).

Aus der Sicht der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit sind die tieferen Ursachen der sozialen Problemlagen grösstenteils gesellschaftlich bedingt (Erath, 2006, S. 85). Eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit setzt zwar bei den Bewältigungsaufgaben der Beteiligten an (S. 187.), sieht diese jedoch auch immer im Kontext des sozialen Geflechtes, bestehend aus Familie, Nachbarschaft, Freundschaften etc. (S. 187).

Um zu einem gelingenden Alltag zu verhelfen, bedient sich die Soziale Arbeit den professionellen Kompetenzen, stützt sich auf die Ressourcen der Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten, deren Stärken und Möglichkeiten (Thiersch, 2002, S. 135).

So verstanden zielt das Konzept auf Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment: "Lebensweltorientierte Soziale Arbeit sieht Menschen darin in ihren Stärken, die aus der Zumutung von Bewältigungsaufgaben resultieren, genauso wie auch in ihrer Aversion gegen Zwänge und Zumutungen, sich auf Lebensentwürfe einzulassen" (Thiersch et al., 2012, S. 187). Eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit kann so als eher indirekte Form der praktischen Unterstützung betrachtet werden: Sie unterstützt, begleitet und regt an, damit sich die Adressatinnen und Adressaten neue Handlungs- und Deutungsmuster aneignen können (ebd.). Die methodischen Zugriffsweisen einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit beschränken sich in diesem Sinne weitgehend auf Kommunikation und (Selbst-)Reflexion (Erath, 2006, S. 85).

3.2 Werte einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Ausgehend vom Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wird nun eine Auswahl von Werten¹¹ herauskristallisiert. Diese Auswahl erfolgt aufgrund zweier Kriterien: Einerseits handelt es sich um wichtige Kernpunkte des Konzepts der Lebensweltorientierung, welche von Thiersch als zentrale Handlungs- und Strukturmaximen im achten Jugendbericht (Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG), 1990) beschrieben wurden¹². Andererseits - da in dieser Bachelor-Thesis nicht auf all diese von Thiersch definierten Punkte eingegangen werden soll - werden nur solche Punkte ausgewählt, welche für die Fragestellung dieser Bachelor-Thesis als besonders relevant erscheinen. Stellvertretend für das ganze Konzept der Lebensweltorientierung soll anhand dieser Werte die Fragestellung zu einem späteren Zeitpunkt beantwortet werden.

In Kapitel 3.1.4 wurden einige der Werte bereits kurz ausgeführt, diese sollen jedoch in diesem Kapitel noch präzisiert und in einen Zusammenhang mit der Fragestellung gebracht werden.

¹¹ Unter Wert wird hier eine grundlegende, zentrale und allgemeine Zielvorstellung und Orientierungsleitlinie für menschliches Handeln und soziales Zusammenleben verstanden. Werte sind dabei historisch entstanden, wandelbar und dadurch auch bewusst gestaltbar ("Wert", 1994).

¹² Das Konzept der Lebensweltorientierung hat sich insbesondere durch ihren Niederschlag im achten Jugendbericht, an welchem Hans Thiersch als Mitverfasser beteiligt war, etabliert (Thiersch, Grunwald & Köngeter, 2012, S. 180).

3.2.1 Hilfe zur Selbsthilfe

Wie bereits ausgeführt lässt das Modell der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit der selbständigen und autonomen Lebensführung einen hohen Stellenwert zukommen. Die alltägliche Lebens- und Problembewältigung sowie die subjektiven Deutungen dieses Alltags stehen im Zentrum, wodurch „beratende und begleitende Arbeit, also die gemeinsamen Anstrengungen zur Definition des jeweils Möglichen und Nötigen, die Anregungen und Hilfen zur Erschließung von (. . .) Ressourcen [zentral werden]“ (BMJFFG, 1990, S. 78). Auf Seiten der Sozialen Arbeit sollen möglichst wenige Eingriffe in diese Eigensinnigkeit der Lebensführung der Klientinnen und Klienten stattfinden. Mit diesem Grundsatz hält die lebensweltorientierte Soziale Arbeit an der *Hilfe zur Selbsthilfe* fest.

Im Hinblick auf die Fragestellung scheint der Wert der Hilfe zur Selbsthilfe einerseits von Bedeutung, weil Hoffnungen in das Internet als Ort der Wissensvermittlung bestehen. Es stellt sich somit die Frage, inwiefern es sich dabei um leere Hoffnungen handelt oder sich diese Hoffnungen bestätigen. Andererseits wird die Bedeutung internetgestützter Medien für die Beratung gerade vor dem Hintergrund, dass Sozialarbeitende als Helfende zur Selbsthilfe beratend agieren, relevant.

3.2.2 Einmischung

Thiersch betont in seinem Konzept der Lebensweltorientierung die Forderung nach sozialpolitischer *Einmischung* der Sozialen Arbeit. Die Soziale Arbeit erhält ihre spezifischen Aufgaben oft aufgrund von politischen Bestimmungen und Forderungen vom Gesetzgeber zugeteilt. Die Soziale Arbeit ist somit gefordert, die eigenen Interessen und Forderungen ebenfalls aktiv zu vertreten, mitzugestalten und auch für neue Zuständigkeitsbereiche einzustehen. Einmischung meint zudem, sich mit anderen Institutionen des Sozialwesens zu vernetzen und gemeinsam Zuständigkeiten auszuhandeln (BMJFFG, 1990, S. 79). Die Soziale Arbeit muss die eigenen Interessen und Forderungen aktiv vertreten, um überhaupt der (kritisch verstandenen) Sozialen Arbeit gerecht zu werden (Thiersch, 2002, S. 137).

Hinsichtlich der Fragestellung scheint die Einmischung von Bedeutung, da internetgestützte Medien insbesondere zivilgesellschaftlichen Akteuren neue Artikulationsmöglichkeiten gegenüber der Öffentlichkeit bieten. Daraus entstehen Hoffnungen auf mehr Demokratisierung sowie Möglichkeiten zur Bildung von Gegenöffentlichkeiten durch das Internet. Es soll betrachtet werden, inwiefern sich dies bestätigt und ob es auch

Aspekte internetgestützter Medien gibt, welche den Möglichkeiten politischer Einmischung entgegenwirken.

3.2.3 Dezentralisierung

Ein weiterer Wert, dem eine besondere Relevanz in Bezug auf die Fragestellung zugesprochen wird, ist die Forderung nach *Dezentralisierung*, also der Erreichbarkeit Sozialer Arbeit vor Ort (Thiersch, 2002, S. 137). Diese Forderung entsteht bei Thiersch aus der Kritik, dass zentralisierende Tendenzen mit der Erschwerung der Zugangsmöglichkeiten einhergehen (BMJFFG, 1990, S. 86). Es sollen also vermehrt lokale Einrichtungen vor Ort entstehen und überregionale Institutionen ersetzen. Die Dezentralisierung - also die Verteilung von kleineren Institutionen und Zuschneidung von Zuständigkeiten - soll im Sinne von Thiersch durch die Regionalisierung ergänzt werden (ebd.). Regionalisierung meint:

Die Verortung z.B. in der Besonderheit städtischer Zonen mit hohen Problembelastungen. Regionalisierung meint ebenso den Bezug (. . .) auf die Eigenheiten ländlicher Regionen mit ihrer (. . .) anderen und eigenen Tradition (. . .). Regionalisierung bedeutet aber nicht nur den Bezug auf gegebene regionale Strukturen (. . .). Es bedeutet auch Gestaltung (. . .) von regionalen Bezügen, Kooperationen und Vernetzungen (. . .). (Thiersch, 2002, S. 137)

Die Dezentralisierung ist eine wichtige Bedingung einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. Thiersch hält jedoch fest: "Die Tendenzen zur Dezentralisierung dürfen nicht verabsolutiert werden" (ebd.), da sonst die soziale Gerechtigkeit ausser Acht gelassen wird und sich die regional verortete Soziale Arbeit selbst schwächt. Es müssen daher überregionale Strukturzusammenhänge berücksichtigt werden und eine Koordination und Vernetzung stattfinden. Daraus entsteht die Forderung nach überregional gesicherten Standards (ebd.). Diese Standards sind zentral, da die sonst unabhängigen Hilfsangebote von unterschiedlichen Ressourcen und Politiken abhängig sind und der Forderung der sozialen Gerechtigkeit nicht mehr entsprechen können (Thiersch et al., 2012, S. 189).

Hinsichtlich der Fragestellung scheint der Wert der Dezentralisierung insofern von Bedeutung, als die Mediatisierung das Erleben von Zeit und Raum verändert, was Krotz eine zeitliche und räumliche Entgrenzung nennt (vgl. Kapitel 2.2). Wenn durch internetgestützte Medien zeitliche und räumliche Bezüge verändert werden, stellt sich die Frage, welche Bedeutung dies für die raumbezogene Forderung nach Dezentralisie-

zung hat. Der Aspekt der Regionalisierung wird hingegen in dieser Bachelor-Thesis nur am Rande diskutiert.

3.2.4 Alltagsorientierung

Das Prinzip der *Alltagsorientierung* lässt sich auf zwei Ebenen festmachen. Zum einen ist damit - ähnlich wie bei der Dezentralisierung - die Erreichbarkeit gemeint, wobei hier vor allem der Abbau von Zugangsbarrieren der Institutionen gefordert wird (Thiersch 2002, S. 137). Zum anderen meint das Prinzip der Alltagsorientierung eine ganzheitliche Orientierung der Hilfsangebote (ebd.). Dies bedeutet, dass die Adressatinnen und Adressaten nicht ohne ihr Umfeld, ihren Kontext betrachtet werden sollen. Probleme sind somit immer innerhalb eines bestimmten Kontextes entstanden und können nicht individuell zugeschrieben werden (BMJFFG, 1990, S. 86).

Im Fokus dieser Bachelor-Thesis soll insbesondere die Erreichbarkeit der Hilfsangebote stehen. Das bedeutet, dass Barrieren, die einen leichten Zugang verhindern, abgebaut werden müssen: unflexible Öffnungszeiten, umständliche Anmeldeeregeln, abschreckende Räumlichkeiten etc. (BMJFFG, 1990, S. 87). Es müssen also sogenannte niederschwellige Angebote geschaffen werden, die im Erfahrungsraum der Adressatinnen und Adressaten präsent sind (ebd.). Dennoch wird betont, dass auch das Prinzip der Alltagsorientierung nicht verabsolutiert werden darf:

Ein der Lebenswelt gegenüber abgehobener Raum (. . .) ebenso wie Beratungsgespräche mit Menschen, denen man im Alltag nicht begegnet, bieten Chancen zur Konzentration und zur klärenden Distanz. Neben den in der heutigen Situation sicher vordringlich zu fördernden erreichbaren Angeboten dürfen solche distanzierenden Hilfen nicht vernachlässigt werden. (BMJFFG, 1990, S. 87)

Bezogen auf die Fragestellung scheint das Prinzip der Alltagsorientierung zentral, da Medien zunehmend in den Alltag und die Lebenswelt eingedrungen sind und immer mehr Online-Angebote in Anspruch genommen werden können. Ausgehend davon ist es relevant zu betrachten, ob der Einsatz internetgestützter Medien die Erreichbarkeit der Hilfsangebote erleichtert und diese so niederschwelliger gestalten kann oder ob durch internetgestützte Hilfsangebote erneut Ausschluss geschaffen und die Schwelle höher gesetzt wird.

3.2.5 Partizipation

Als letzter Wert, der im weiteren Verlauf der Arbeit im Fokus bleiben wird, soll die *Partizipation* herangezogen werden. Das Prinzip der Partizipation beinhaltet bei Thiersch die Forderung zur Beteiligung und Mitbestimmung der Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit bei der Planung und Durchführung von Hilfeleistungen (Thiersch, 2002, S. 137). Partizipation ist jedoch nur möglich, wenn eine Gleichheit, zwischen den Bereitstellenden der Hilfeleistungen und denjenigen, die auf Hilfe angewiesen sind, geschaffen wird (Thiersch et al., 2012, S. 189). Dies geschieht in erster Linie durch das Bereitstellen von Ressourcen und Artikulationsmöglichkeiten sowie durch das Einführen von Beschwerderechten (S. 189f.). Zuerst sind also rechtliche Bedingungen zur Mitbestimmung zu schaffen.

Von Relevanz ist dieser Wert in Zusammenhang mit der Fragestellung deshalb, weil grosse Hoffnungen hinsichtlich selbständiger Bildung und Wissensaneignung ins Internet projiziert werden. Diesbezüglich soll betrachtet werden, inwiefern für Sozialhilfebeziehende die Chance besteht, sich durch internetgestützte Medien artikulierbares Wissen anzueignen.

3.3 Zusammenfassung des Kapitels

Mit dem Ansatz der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nach Hans Thiersch wurde eine Handlungstheorie vorgestellt, die ihre Wurzeln in den 1970er Jahren hat und insbesondere durch den gesellschaftlichen Wandel in dieser Zeit geprägt wurde.

Eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit zeichnet sich dadurch aus, dass der Alltag der Menschen und ihre subjektiven Deutungsmuster im Zentrum stehen, mit dem Ziel zu einem gelingenderen Alltag der Klientinnen und Klienten beizutragen. Die zentralen Mittel dazu sind, wie aufgezeigt wurde, einerseits die Förderung der Kompetenzen zur Lebensbewältigung und andererseits die politische Einmischung der Sozialen Arbeit.

Ausgehend vom Ansatz der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wurden zentrale Werte herauskristallisiert, die von besonderer Relevanz in Bezug auf die Mediatisierung der Lebens- und Alltagswelten zu sein scheinen: *Hilfe zur Selbsthilfe*, *Einmischung*, *Dezentralisierung*, *Alltagsorientierung* und *Partizipation*. Diese Werte werden im Laufe der Bachelor-Thesis zuerst dem Arbeitsfeld der Sozialhilfe und schliesslich den internetgestützten Medien innerhalb dieses Arbeitsfeldes gegenübergestellt, um so zur Beantwortung der Fragestellung zu gelangen.

4. Lebensweltorientierung in der Sozialhilfe

Im vorangehenden Kapitel wurde das Konzept der Lebensweltorientierung nach Thiersch dargestellt mit dem Ziel, zentrale Werte für den weiteren Verlauf dieser Bachelor-Thesis zu bestimmen.

Das aktuelle Kapitel wendet sich nun der Sozialhilfe¹³ als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit zu. Dieses Kapitel hat zum Ziel, die Werte aus Kapitel 3.2 auf die Sozialhilfe zu beziehen, um der Beantwortung der Forschungsfrage einen Schritt näher zu kommen, indem diskutiert wird, in welchem Verhältnis das Konzept der Lebensweltorientierung und das Arbeitsfeld der Sozialhilfe zueinander stehen.

Als Erstes werden hierzu das Arbeitsfeld der Sozialhilfe, die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Leistungen und Ziele genauer beleuchtet. Die Aktivierungstendenzen der Sozialhilfe, das damit zusammenhängende Menschenbild, wie auch aktuelle Herausforderungen und politische Diskurse werden ebenfalls aufgezeigt. In einem weiteren Schritt werden die Werte der Lebensweltorientierung auf die Sozialhilfe bezogen. Dazu muss vorgängig geklärt werden, wie das Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zur Sozialhilfe als Institution steht. Anschliessend werden die Werte analog dem Kapitel 3.2 in separaten Unterkapiteln in Bezug auf die Sozialhilfe kritisch diskutiert. Abschliessend werden die zentralen Erkenntnisse des Kapitels nochmals zusammengefasst und beleuchtet, welche weiteren Schritte für die Beantwortung der Forschungsfrage noch notwendig sind.

4.1 Sozialhilfe als letztes Auffangnetz

Die Sozialhilfe in der Schweiz richtet sich als letztes Auffangnetz im System der sozialen Sicherheit an armutsbetroffene¹⁴ Personen und wird politisch gesteuert (Müller de Menezes, 2012, S. 11). Auslöser für Armut können gemäss Caduff (2007) einerseits auf Ebene des Individuums (z.B. gesundheitliche Situation, Suchtproblematik), andererseits auf gesellschaftlicher Ebene (z.B. Arbeitsmarktsituation, Zugang zu Bildung)

¹³ Der Begriff Sozialhilfe meint in dieser Arbeit die individuelle Sozialhilfe in der Schweiz, die im öffentlichen Auftrag Leistungen an Einzelpersonen bzw. Haushalte erbringt. Die Ausführungen stützen sich - wenn nicht anders gekennzeichnet - auf die Regelungen des Kantons Bern.

¹⁴ Im Verständnis von Armut werden zwei Konzepte unterschieden: Gemäss der relativen Armut ist arm, „wer im Vergleich zu den Mitmenschen im eigenen Land ein eingeschränktes Leben führen muss“ (Kehrl & Knöpfel, 2006, S. 23). Die absolute Armut meint, dass das physische Leben einer Person bedroht ist. Diese Art der Armut existiert in der Schweiz nur noch in Einzelfällen (Müller de Menezes, 2011, S. 49).

liegen (S. 16). Im aktuellen Sozialbericht des Bundesamts für Statistik (2015) lassen sich Personengruppen erkennen, für die das Risiko in Armut zu geraten und von der Sozialhilfe abhängig zu werden höher ist als bei anderen. Dazu gehören junge Erwachsene, Personen ausländischer Nationalität, Alleinerziehende (in der Mehrheit Mütter mit ihren Kindern) und Personen mit geringem Bildungsniveau (S. 88). Im Jahr 2013 verfügten 50,3% der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger der Schweiz über keine nachobligatorische Bildung, während dieser Anteil in der gesamten Bevölkerung bei lediglich 22,8% lag (S. 89). Auch Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sind in der Sozialhilfe stark vertreten, weshalb man in der Schweiz auch von einer Infantilisierung der Armut spricht (Müller de Menezes, 2012, S. 53). Gesamtschweizerisch beziehen 3.2% der Bevölkerung Leistungen der Sozialhilfe (Bundesamt für Statistik, 2015, S. 88). Auffallend ist, dass die ursprünglich als Instrument der Überbrückung von Notlagen konzipierte Sozialhilfe immer mehr die Funktion einer dauernden Unterstützung übernimmt (Müller de Menezes, 2012, S. 11). Die Sozialhilfe "federt damit Veränderungen in den Bereichen Arbeitsmarkt, Familie und Sozialversicherungen ab" (ebd.). Dadurch hat die Sozialhilfe in den letzten 20 Jahren an Bedeutung gewonnen (ebd.).

Es gibt in der Schweiz kein einheitliches Sozialhilferecht, da die Sozialhilfe gemäss Bundesverfassung in der Zuständigkeit der einzelnen Kantone liegt (Müller de Menezes, 2012, S. 25). Lediglich die grundlegende rechtliche Verankerung der Sozialhilfe lässt sich in der Bundesverfassung der Schweiz (BV) finden:

Art. 12 Recht auf Hilfe in Notlagen

Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. (BV, Art. 12)

Für die weitere Organisation sind die einzelnen Kantone zuständig, was dazu führt, dass aufgrund der föderalistischen Struktur in der Schweiz 26 Sozialhilfegesetze existieren (Müller de Menezes, 2012, S. 25). Dies führt zu Unterschieden zwischen den einzelnen Kantonen. Der Verein Denknetz (2016) hält hierzu fest:

Die Folgen der dezentralen kantonalen Zuständigkeit in der Sozialhilfe sind vielfältig. Sie zeigen sich in grossen interkantonalen Unterschieden in der Organisationsform, im Finanzierungsmodus, in den Rechten und Pflichten der SozialhilfebezügerInnen und nicht zuletzt auch in der Höhe der Unterstützungsleistungen. Die Unterschiede sind zuweilen so gross, dass sie

schweizweit das verfassungsmässige Recht auf Rechtsgleichheit und Rechtssicherheit in Frage stellen (S. 5).

Über die Richtlinien zur Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe der Schweizer Konferenz für Sozialhilfe (SKOS), die in vielen Kantonen die Gesetze konkretisieren, gelingt zwar eine gewisse Vereinheitlichung, jedoch sind die dort festgelegten Normen nicht verpflichtend, sondern haben lediglich empfehlenden Charakter (Kutzner, Mäder, Knöpfel, Heinzmann & Pakoci, 2009, S. 38f.).

Im Gegensatz zu den Regelungen anderer Kantone sind die Gemeinden im Kanton Bern verpflichtet, einen eigenen, professionellen (d.h. durch Personen mit einer abgeschlossenen Ausbildung in Sozialarbeit oder Sozialpädagogik besetzten) Sozialdienst zu führen oder sich einem regionalen Sozialdienst anzuschliessen (Müller de Menezes, 2012, S. 35). Diese Bestimmung führte dazu, dass der Kanton Bern im April 2016 70 Sozialdienste unterschiedlicher Grösse und Fallbelastung zählte (Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, 2016).

Trotz der föderalen Vielfalt der Sozialhilfegesetze lassen sich einige zentrale Prinzipien nennen, die allen kantonalen Sozialhilfegesetzen zugrunde liegen:

Das *Subsidiaritätsprinzip* beschreibt die Funktion der Sozialhilfe als letztes Netz der Sozialen Sicherheit. Bevor die Sozialhilfe Leistungen ausrichtet, müssen das eigene Vermögen und Einkommen, Leistungen von Sozialversicherungen und andere Ansprüche ausgeschöpft sein (Müller de Menezes, 2011, S. 26). Die Sozialhilfe darf erst Leistungen ausrichten, wenn alle übergeordneten Leistungen nicht (oder nicht rechtzeitig) verfügbar sind (ebd.).

Das Prinzip der *Finalität* meint, dass eine aktuelle, konkrete und individuelle Notlage bestehen muss, um Leistungen der Sozialhilfe zu erhalten. Die Ausrichtung von Sozialhilfeleistungen ist jedoch unabhängig von den Ursachen der Notlage (SKOS, 2005, A.4-2).

Mit dem *Bedarfsdeckungsprinzip* wird festgehalten, dass jede Person, die auf Leistungen von der Sozialhilfe angewiesen ist, ein individuell berechnetes Budget erhält, mit welchem die Notlage abgewendet werden kann. Zudem muss die Höhe der Leistungen angemessen sein, was bedeutet, dass betroffene Personen nicht besser gestellt sein sollen als Personen, die mit bescheidenen finanziellen Mitteln leben (SKOS, 2005, A.4-2).

Das Prinzip der *Individualisierung* besagt, dass die Sozialhilfe einzelfallbezogen erfolgen muss. Die Hilfeleistungen sollten nicht nur den Zielen der Sozialhilfe angepasst werden, sondern insbesondere auch den Bedürfnissen der betroffenen Personen (SKOS, 2005, A.4-2). Diese Individualisierung hat den Vorteil, dass den individuellen Umständen der betroffenen Personen Rechnung getragen werden kann (Müller de Menezes, 2012, S. 26). Jedoch können die damit verbundenen Abklärungen auch einen Eingriff in die Privatsphäre darstellen, was als Nachteil zu gewichten ist (ebd.).

Rechtlich gesehen ist auch das Prinzip der *Wahrung der Menschenwürde*, welches als Grundrecht in der Bundesverfassung (Art. 7) verankert ist, von Bedeutung für die Sozialhilfe. Die Umsetzung dieses Grundrechts sollte in Bezug auf die Sozialhilfe laut SKOS bedeuten, „dass der unterstützten Person ein Mitspracherecht zukommt, so dass sie nicht zum Objekt staatlichen Handelns degradiert wird“ (SKOS, 2005, A.4-1).

Im Gegensatz zur Sozialhilfe, welche Leistungen nach dem Final- bzw. Bedarfsprinzip ausrichtet, decken die Sozialversicherungen bestimmte Risiken nach dem Versicherungs- bzw. Kausalprinzip ab (Müller de Menezes, 2012, S. 18). Diese klar definierten Risiken wie Arbeitslosigkeit, Alter und Invalidität führen zwar ebenfalls zu einer Abhängigkeit vom Sozialstaat, wurden mit der Schaffung von Sozialversicherungen jedoch als Recht etabliert, gesellschaftlich legitimiert und von Stigmas befreit (Nadai, 2007, S. 10). Das Recht auf Hilfe in Notlagen (und somit auch Leistungen der Sozialhilfe) ist zwar auch als Recht in der Bundesverfassung festgehalten, jedoch sind keine spezifischen Risiken damit verbunden. Diese mangelnde öffentliche Legitimation der Sozialhilfe führt dazu, dass Menschen in einer Notlage mit Stigmas konfrontiert werden und unter den Generalverdacht geraten, das System auszunutzen. Ausgehend vom Stigma der „sich ausruhenden“ Sozialhilfebeziehenden wurden in der Schweiz seit den 1990er Jahren stetig Bestrebungen zur weiteren Aktivierung der Klientinnen und Klienten vorangetrieben. Diese Tendenzen werden in Kapitel 4.3 weiter ausgeführt, doch vorerst werden die gesetzlich geregelten Ziele und Leistungen der Sozialhilfe betrachtet.

4.2 Ziele und Leistungen der Sozialhilfe

Wie bereits erwähnt, gründet die rechtliche Grundlage der Sozialhilfe im *Recht auf Hilfe in Notlagen* in der Bundesverfassung. Darin wird festgehalten, dass Personen in Notlagen einen Anspruch auf *Hilfe, Betreuung* und *Mittel* haben, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. Im Folgenden wird ausgeführt, was diese Unterstützungsleistungen rechtlich gesehen konkret beinhalten sollten. Dabei wird nicht da-

rauf eingegangen, ob diese rechtlichen Ansprüche in der Praxis auch tatsächlich erfüllt werden.

Die Leistungen der Sozialhilfe im Kanton Bern werden im Sozialhilfegesetz konkretisiert und können grob in wirtschaftliche und persönliche Hilfe, bzw. in finanzielle und nichtfinanzielle Leistungen unterteilt werden (Müller de Menezes, 2012, S. 39). Das Ziel dahinter sollte aus rechtlicher Perspektive sein, dass die betroffenen Personen ihre materielle Autonomie zurückgewinnen (Kutzner et al., 2009, S. 31), also nicht mehr auf finanzielle Leistungen des Sozialdienstes angewiesen sind. Dabei sollten die Leistungen der Sozialhilfe so gestaltet sein, dass sie die menschliche Würde nicht verletzen und die Selbstverantwortung langfristig keinen Schaden nimmt (ebd.) Die Sozialdienste sind hierbei die operativen Organe, welche die im Gesetz festgelegten Ziele und Leistungen ausführen und vollziehen (Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern, 2013, S. 28).

Die finanziellen Leistungen werden in der Sozialhilfe, wie oben ausgeführt, nach dem Bedarfsprinzip ausgerichtet (S. 39). Abbildung 1 veranschaulicht die Aufteilung des Unterstützungsbudgets im Kanton Bern gemäss den neusten SKOS-Richtlinien. Grundsätzlich sind all jene Haushalte unterstützungsbedürftig, bei welchen das monatliche Einkommen nicht ausreicht, um die Kosten für die Grundsicherung (Wohnkosten, medizinische Grundversorgung, Grundbedarf) zu decken (SKOS, 2005, A.6-2). Die Sozialhilfeleistungen werden so berechnet, dass diese Kosten (bis zu einem gewissen Limit) gedeckt werden können. Situationsbedingte Leistungen können berücksichtigt werden, wenn es sich um "ausgewiesene, bezifferbare und regelmässig wiederkehrende Auslagen handelt, die in der konkreten Lebenssituation zwingend notwendig sind" (ebd.). Dazu können beispielsweise Haftpflichtversicherungen oder Kosten für die regelmässige Kinderbetreuung gezahlt werden. Bei unterstützungsbedürftigen Personen, welche ein Erwerbseinkommen erzielen, kann ein Freibetrag¹⁵ gewährt werden (ebd.). Die Integrationszulage entspricht einer Belohnung für Integrationsbemühungen der Klientinnen und Klienten: Je nach Verhalten der Klientinnen und Klienten (z.B. das Schreiben von Bewerbungen, die Teilnahme an einem Integrationsprogramm etc.) können finanzielle Zulagen gesprochen werden (Müller de Menezes, 2012, S. 40). Auf die Entwicklung und Gründe dieser Anreizmechanismen wird in Kapitel 4.3 nochmals eingegangen.

¹⁵ Dieser Freibetrag fliesst nicht in die Berechnung der Sozialhilfeleistungen ein und steht so zusätzlich zur Verfügung (SKOS, 2005, A.6-2). Auf diese Weise sollen Erwerbstätige "belohnt" werden.

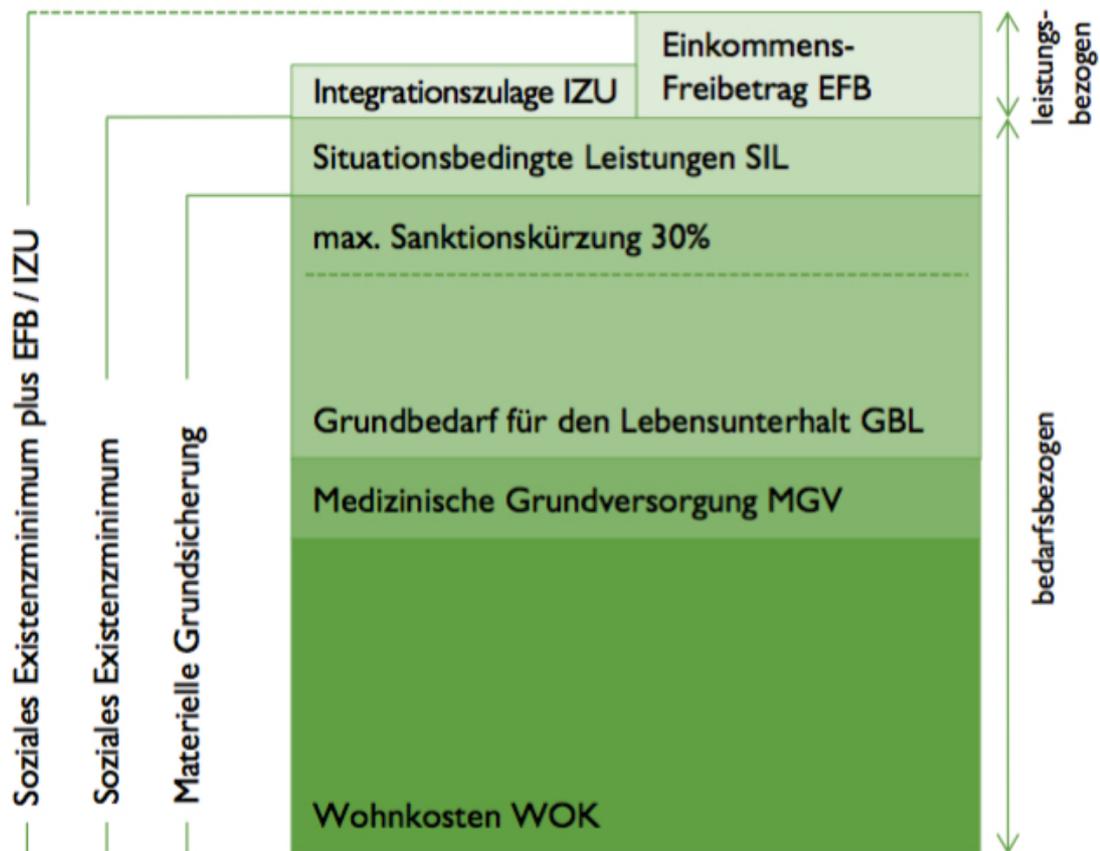


Abbildung 1. Unterstützungsbudget gemäss SKOS-Richtlinien. Quelle: SKOS, 2005, A.6-3

Im Unterschied zur Nothilfe¹⁶, die nur eine Sicherung der physischen Existenz vorsieht, sollten die finanziellen Leistungen der Sozialhilfe so bemessen sein, dass die menschliche Würde gesichert wird (Kutzner et al, 2009, S. 29). Der Kanton Bern stützt sich in seinen Bemessungen auf die Empfehlungen der SKOS-Richtlinien. Im Grundbedarf enthalten sind nicht nur die lebensnotwendigen Güter, sondern auch Auslagen für die Pflege sozialer Kontakte. Deshalb wird hier von einem *sozialen Existenzminimum* gesprochen (SKOS, 2005, A.2-2). Dieses soziale Existenzminimum sollte dazu führen, dass Sozialhilfebeziehende trotz der prekären finanziellen Notlage ermöglicht wird, am sozialen Austausch im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich teilhaben zu können (Müller de Menezes, 2012, S. 47). In diesem Zusammenhang wird von der sozialen Integration gesprochen (ebd.).

¹⁶ Nothilfe erhalten abgewiesene Asylsuchende sowie Ausländerinnen und Ausländer ohne Wohnsitz in der Schweiz (SKOS, 2016, S.12). Die Höhe der Leistungen liegt deutlich unter den Sozialhilfe-Richtlinien (ebd.).

Die nichtfinanziellen Leistungen der Sozialhilfe umfassen namentlich die Betreuung und Beratung der betroffenen Personen, die Hilfe zur Geltendmachung von Versicherungsansprüchen, die Vermittlung weiterer Unterstützungsangebote und Dienstleistungen etc. (Müller de Menezes, 2012, S. 46). Die Idee dieser persönlichen Hilfe ist, dass dank einer sorgfältigen Abklärung und Unterstützung die betroffene Person die Armut überwinden können und so nicht mehr von der Sozialhilfe abhängig sein sollte (ebd.). Dies bedeutet, dass auch Massnahmen zur beruflichen und sozialen Integration geprüft werden müssen, also das Erlangen beruflicher Qualifizierungen (z.B. eine Erstausbildung), die Teilnahme an Integrations- und Beschäftigungsprogramme oder Therapien etc. (ebd.). Der Schwerpunkt der Sozialhilfepraxis liegt, so Nadai (2007), jedoch deutlich auf den Massnahmen, die sich auf die Erwerbsarbeit beziehen (S. 13). Der Integrationsaspekt der Sozialhilfe wird so auf die Teilnahme an Beschäftigungsprogrammen reduziert (ebd.).

Grundsätzlich werden die persönlichen Hilfen als freiwillig betrachtet, da das Beraterverhältnis prinzipiell jederzeit abgebrochen bzw. auf angebotene Dienstleistungen verzichtet werden kann (Müller de Menezes, 2012, S. 47). Hier greifen jedoch wieder die finanziellen Leistungen ein, die, wie oben erwähnt, zu einem Teil einen Anreizcharakter haben. So können gewisse Zulagen gestrichen und auch der Grundbedarf gekürzt werden, wenn sich Klientinnen und Klienten verordneten Auflagen und Weisungen widersetzen (ebd.). Das Nichteinhalten der *Mitwirkungspflicht* kann so zu einschneidenden finanziellen Sanktionen führen (ebd.).

4.3 Aktivierung in der Sozialhilfe

Auf den folgenden Seiten werden die Aktivierungstendenzen in der Sozialhilfe näher betrachtet und beleuchtet, welches Menschenbild dahinter verborgen liegt. Dieses Wissen ist notwendig, um das Arbeitsfeld und die aktuellen Tendenzen anschliessend anhand der Werte der Lebensweltorientierung kritisch diskutieren zu können.

4.3.1 Von Welfare zu Workfare

Der Strukturwandel durch das Aktivierungsprinzip hat seit den 1990er Jahren Einzug in vielen westlichen Staaten und so auch im Schweizer Sozialwesen gehalten (Kutzner et al., 2009, S. 44). Auslöser war die Kritik am ausgebauten Sozialstaat: Dieser entmündige die Bürgerinnen und Bürger durch seine professionellen sozialen Dienste, fördere eine passive Haltung, lähme die Eigeninitiative und setze falsche Anreize (Nadai, 2007, S. 11). „Der Sozialstaat, der geschaffen wurde, um die negativen Auswirkungen des Kapitalismus zu kompensieren und Armut zu bekämpfen, wird nun als Problem-

verursacher dargestellt“ (Müller de Menezes, 2012, S. 166). Der aktivierende Sozialstaat ist insbesondere dadurch gekennzeichnet, dass auf Leistungen keine vorbehaltlosen Rechte mehr bestehen, sondern die Leistungen verbunden werden mit Pflichten, also mit aktiven Gegenleistungen, die von den Betroffenen gefordert werden (Kutzner et al., 2009, S.44). In der Schweiz wurden die Forderungen zur Aktivierung insbesondere durch die Revisionen der Arbeitslosenversicherung 1990, der Revision der SKOS-Richtlinien in den Jahren 2005 und 2015 und die laufenden Revisionen der Invalidenversicherung vollzogen (Kutzner et al., 2009, S. 44). Im Folgenden soll insbesondere den Revisionen der SKOS-Richtlinien Beachtung geschenkt werden.

Auslöser der Revisionen der SKOS-Richtlinien waren politische Debatten in den letzten Jahren, die in verschiedene Richtungen zielten: Einerseits wurde der Rechtsanspruch auf Sozialhilfe gestärkt und Integrationsprogramme wurden ausgebaut, gleichzeitig rückten aber auch Kontrollen und Mitwirkungspflichten der Klientinnen und Klienten in den Fokus (Müller de Menezes, 2012, S. 12). Aus politischer Sicht besteht “vor allem ein Interesse an der Kostenkontrolle und Kostenreduktion und neuerdings auch an der Missbrauchsbekämpfung in der Sozialhilfe” (ebd.).

Gemäss dem Verein Denknetz (2016) kann die Revision der SKOS-Richtlinien 2005 als Paradigmawechsel bezeichnet werden, da erstmals die Leistungsorientierung in der Sozialhilfe in den Vordergrund trat und die bisherige Bedarfsorientierung verdrängte (S. 10). Im Zentrum der Revision stand die Forderung, dass Arbeit sich lohnen sollte, also dass Arbeitsbemühungen belohnt werden sollen und gleichzeitig Nichtkooperation und Nichtbemühen finanziell sanktioniert werden sollen (Kutzner et al., 2009, S. 44). Aufgrund dieser Forderungen wurde bei der Revision 2005 das oben erwähnte Zulagensystem eingeführt (Denknetz, 2016, S. 10). Es war das erste Mal in der Geschichte der SKOS-Richtlinien, dass die Ansätze im Zeichen des aktivierenden Sozialstaats gesenkt wurden (ebd.). Durch das Einführen der Zulagen konnten diese finanziellen Senkungen teilweise abgedeckt werden (ebd.). Durch die Revision 2015 wurden diese Abfederungsmechanismen jedoch geschwächt und die Höhe der Leistungen wurde (zumindest für einige Personengruppen) gesenkt (ebd.).

Hier wird das Instrument der aktivierenden Sozialpolitik ersichtlich: Sozialhilfebeziehende müssen eine gewisse Form der Gegenleistung erbringen, um zu beweisen, dass sie sich um die Reintegration bemühen (Nadai, 2007, S. 12). Damit sie dies tun, wird die Unterstützungsleistung auf ein absolutes Minimum gesenkt und die Gegenleistungen werden mit finanziellen Zulagen belohnt (ebd.). Mit der Androhung massiver finanzieller Sanktionen können Bezügerinnen und Bezüger von Sozialhilfe zusätzlich

diszipliniert werden (ebd.). Unabhängig vom Einzelfall ist so das Ziel der Aktivierung die möglichst schnelle Ablösung von der Sozialhilfe (Nadai, 2007, S. 17). Der Verein Denknetz (2016) steht diesen Entwicklungen kritisch gegenüber:

In den letzten zwei Jahrzehnten fand eine massive Senkung des Leistungsniveaus der Sozialhilfe statt. Parallel zur Kürzung der Leistungen wurde der Druck auf die Sozialhilfebeziehenden massiv erhöht. Als Bedingung für den Sozialhilfebezug werden Arbeitsleistungen gefordert und das Sanktionssystem und die Kontrollmassnahmen wurden drastisch verschärft. Das Kerngeschäft der sozialen Arbeit, die Unterstützung und Betreuung der vom Ausschluss bedrohten Personen, droht unterzugehen (S.1).

Auch Nadai (2007) kritisiert die Tendenzen, dass die Leistungen der Sozialhilfe kaum existenzsichernd sind (S. 12). Der Zweck der Sozialhilfe, Menschen in Not ein menschenwürdiges Dasein zu ermöglichen, könne so nicht gewährleistet werden, sondern kippe im Gegenteil in einen "bewusst herbeigeführten permanenten Überlebenskampf" (S. 12).

Das Ziel der Sozialen Arbeit ist bei diesen Überlegungen nicht mehr die gelungene Lebensbewältigung (wie sie Thiersch fordert), sondern, die Menschen (wieder) "funktionstüchtig" für die Gesellschaft zu machen bzw. die nicht Funktionstüchtigen möglichst kostengünstig zu verwalten (Seithe, 2010, S. 349f.). Die zunehmende Armut und Ungleichheit wird nicht hinterfragt auf der Ebene der Gesellschaft, sondern führt dazu, dass von Betroffenen noch mehr Bemühungen und Anstrengungen gefordert werden (ebd.). Das Aktivierungsprogramm führt so dazu, dass soziale Probleme vermehrt individualisiert werden und die Menschen "auf gnadenlose Selbstverantwortung verpflichtet werden" (Nadai, 2007, S. 18). Gesellschaftliche Ursachen werden in diesem Zusammenhang zurückgewiesen, jedes Individuum muss die Verantwortung für das eigene Versagen selber tragen (Seithe, 2010, S. 350).

Nadai (2007) stellt fest: "Wie die neuen SKOS-Richtlinien zeigen, basiert aktivierende Sozialhilfe auf einer Politik der Knappheit. Hinter der Absenkung des Grundbedarfs steht die vulgär-ökonomische Version einer Verelendungstheorie: erst wenn die Armen wirklich zum Verzweifeln arm sind, werden sie sich um Arbeit und materielle Selbstständigkeit bemühen" (S. 15). Das dahinter liegende Menschenbild wird im nächsten Kapitel näher betrachtet.

4.3.2 Das Menschenbild des Homo Oeconomicus

Die Aktivierungsbestrebungen in der Sozialhilfe werden durch das ökonomische Menschenbild des Homo Oeconomicus geprägt (Kutzner et al., 2009, S. 49). Unter diesem Begriff wird ein rational handelnder Mensch verstanden, der eine Vielzahl von Bedürfnissen hat, für deren Befriedigung er Mittel benötigt (ebd.). Eine Grundannahme dieses Menschenbildes ist, dass die Mittel generell immer knapp sind und der Mensch deswegen seine Bedürfnisse und die zur Verfügung stehenden Mittel so kombinieren muss, dass für ihn daraus die bestmögliche Befriedigung der Bedürfnisse resultiert (ebd.). Der Mensch ist demnach ein Wesen, das rational kalkuliert, um stets die grösste Nutzenmaximierung zu erlangen (Neuenschwander, Hümbelin, Kalbermatter & Ruder, 2012, S. 41).

So wird auch verständlich, weshalb angenommen wird, dass der Mensch auch in seiner Beziehung zum Staat bestrebt sei, den bestmöglichen Nutzen daraus zu ziehen (ebd.). Der Verdacht, dass auch der Bezug von Sozialhilfe eine solch rationale, nutzenmaximierende Wahl sein kann, liegt nahe: Eine Person entscheide sich rational dafür, mit den bescheidenen finanziellen Mitteln der Sozialhilfe das Leben zu gestalten und freue sich im Gegenzug auf viel freie Zeit (Kutzner et al., 2009, S. 49). Viele Ökonomen sind der Meinung, dass die Sozialhilfe für Nichterwerbstätige zu attraktiv gewesen sei, woraus sie schliessen, dass die Höhe der Leistungen zu reduzieren und zusätzliche Anreizmechanismen einzuführen seien (S. 48). Solche Überlegungen waren es, die dem Aktivierungsprinzip und den Revisionen der SKOS-Richtlinien zugrunde lagen.

Doch das Menschenbild des Homo Oeconomicus greift zu kurz. Bereits die empirische Tatsache beispielsweise, dass eine grosse Zahl von Personen die eigenen Sozialhilfeansprüche nicht geltend machen und so auf eine Existenzsicherung verzichten, lassen sich nicht mit diesem Menschenbild verbinden (Kutzner et al., 2009, S. 50). Denn ein nutzenmaximierendes Wesen wie der Homo Oeconomicus würde nicht freiwillig auf Leistungen verzichten (Neuenschwander et al., 2012, S. 41). Ein rationaler Egoist würde seine Leistungen einfordern, ohne auf andere Menschen zu achten. Doch der Mensch ist kein rationaler Egoist: Als soziales, kulturell eingebundenes Wesen handelt er innerhalb unterschiedlichen Verpflichtungen.

4.4 Aktuelle Herausforderungen und Diskurse

Der Paradigmawechsel von der Bedarfs- zur Leistungsorientierung, der seit der Revision der SKOS-Richtlinien 2005 stattfindet, scheint auch nach der letzten Revision

2015 nicht abgeschlossen zu sein. Noch bevor die neuen SKOS-Richtlinien im Kanton Bern übernommen und mit einer Übergangsfrist tatsächlich umgesetzt wurden, plant der Kanton bereits eine Revision des Sozialhilfegesetzes (SHG) (BKSE, 2016a, S. 1). Im Grundsatz soll zwar weiterhin an den SKOS-Richtlinien festgehalten werden, jedoch soll für bestimmte Personengruppen während einer Einstiegsphase ein reduzierter Grundbedarf eingeführt werden. Die Höhe des Grundbedarfs wird dabei so berechnet, dass die soziale Teilnahme nicht mehr bedingungslos gewährt wird, was ein Anreiz zur raschen beruflichen (Re)Integration schaffen soll (Kanton Bern, 2016). Die geplante Revision stösst bei Fachkräften der Sozialen Arbeit auf breite Kritik: Eine Umfrage der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) zeigte, dass 56 von 58 befragten Sozialdiensten das neue Anreizsystem grundsätzlich ablehnen (2016a, S. 4). In ihrem Fazit hält die BKSE fest, dass sie die vorgeschlagene Revision für "fachlich und methodisch falsch" halten, dass dieses Modell "dramatische Fehlansätze setze (. . .), einen administrativen Mehraufwand mit sich bringt (. . .) und die Qualität der Sozialen Arbeit in den Sozialdiensten verschlechtert" (ebd.). Die geplante Revision des SHG zeigt, dass auch weiterhin die Verantwortung der Armut auf individueller Ebene festgelegt wird und am Menschenbild des Homo Oeconomicus festgehalten wird.

Durch den Umbruch und die Revisionen der Sozialhilfe und die damit verbundenen, vermehrt öffentlichen sowie politischen Diskussionen rund um das Thema Armut und Sozialhilfe in den letzten Jahren, schenken auch verschiedene Medien der Sozialhilfe vermehrt ihre Aufmerksamkeit (Kutzner et al., 2012, S. 95). Nachdem in den Jahren 2005 und 2006 vor allem die Anzahl der Klientinnen und Klienten und die Höhe der Leistungen im Zentrum standen, gelangen seit 2006 vermehrt die Missbrauchsfälle bei der Sozialhilfe in den Fokus der medialen Berichterstattung. In diesem Zusammenhang wurde auch immer wieder die Forderung nach schärferen Kontrollen laut (ebd.). Seit 2007 häufen sich ferner die Berichte über die Schwelleneffekte und die dadurch bedingte Besserstellung von Sozialhilfebeziehenden gegenüber Arbeitenden (ebd.). Diese zunehmende öffentliche Thematisierung und Problematisierung der Sozialhilfe in den Medien hat auch die öffentliche Wahrnehmung geprägt (S. 96). Da die politischen Parteien in der Schweiz die Sozialhilfe in ihren Parteiprogrammen (wenn überhaupt) in erster Linie als materielle Versorgungsinstanz darstellen, rücken die Themen Finanzierbarkeit, Effizienz und der Schutz vor Missbrauchsfällen ins Visier der politischen Debatten (S. 108) und prägen die mediale Berichterstattung. Nicht selten äussern sich Politiker und Politikerinnen, aber auch andere prominente Gesichter der Schweiz nega-

tiv über Sozialhilfebeziehende¹⁷. Andere Kernthemen der Sozialhilfepraxis (insbesondere die Rolle der persönlichen, beratenden Unterstützung) geraten in den politischen Diskursen und damit auch in der öffentlichen Berichterstattung vermehrt in den Hintergrund (S. 19).

Ein weiteres Thema, das in Bezug auf die Sozialhilfe in der Schweiz erst seit wenigen Jahren erforscht und bearbeitet wird, ist die Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfeansprüchen (Neuenschwander et al., 2012, S. 41). Der Grund dafür, so vermutet Neuenschwander, liegt im vorherrschenden Menschenbild des Homo Oeconomicus (vgl. Kap. 4.3.2), der als rationales und kalkulierendes Wesen nicht auf Leistungen des Staates verzichten würde (ebd.). So wurde lange davon ausgegangen, dass die Nichtinanspruchnahme von Leistungen kein gravierendes sozialpolitisches Problem sei (ebd.). Doch verschiedene Studien (vgl. Fluder & StremLOW, 1999; Farago, Hutter Király & Brunner, 2004) zeigen ein anderes Bild der Situation: Die Quote der Nichtinanspruchnahme scheint zwar nicht problemlos berechnet werden zu können, wird aber in der Schweiz dennoch auf ungefähr einen Drittel (Neuenschwander et al., 2012, S. 42) bzw. einen Viertel (Hümbelin, 2016, S. 14) aller theoretisch Anspruchsberechtigten geschätzt. Die Nichtinanspruchnahme wird in zwei Kategorien unterteilt: Erstens wird von einer *primären Nichtinanspruchnahme* gesprochen, wenn eine Person keine Leistungen erhält, weil sie keinen Antrag gestellt hat (Neuenschwander et al., 2012, S. 43). Zweitens wird mit einer *sekundären Nichtinanspruchnahme* die Situation bezeichnet, wenn eine anspruchsberechtigte Person zwar einen Sozialhilfeantrag stellt, jedoch schlussendlich keine Leistungen bezieht (ebd.). Gründe hierfür können einerseits im Verhalten der antragstellenden Person liegen, andererseits auch in fehlerhaften oder ungenügenden Abklärungen der Verwaltung (wodurch fälschlicherweise entschieden wird, dass eine Person nicht anspruchsberechtigt ist) (ebd.). Dass die Nichtinanspruchnahme ein wichtiges sozialpolitisches Thema sein sollte, wird ersichtlich, wenn man sich das Ziel der Sozialhilfe, die Bekämpfung der Armut, vor Augen führt: Wenn das Ziel bzw. die Zielgruppe nur teilweise erreicht werden kann, muss die Wirksamkeit der Sozialhilfe grundlegend in Frage gestellt werden (S. 42).

¹⁷ Als aktuelles Beispiel kann hier ein Blick-Interview vom 24.09.16 mit Sänger Gölä genannt werden, in welchem dieser sich über das System der Sozialhilfe ärgerte: "Heute kann beispielsweise jeder behaupten, er hätte ein Burnout – und prompt bekommt er Geld und muss nicht mehr arbeiten. Jedes kleine Drama wird dafür missbraucht, vom Staat Geld zu fordern. Immer weniger denken dabei an ihre Pflichten. (. . .) Diese Leute sind kerngesund, aber zu faul, um zu arbeiten. Auf dem Sozialamt wird ihnen nicht einmal ein schlechtes Gewissen gemacht. Im Gegenteil: Man unterstützt sie noch bei ihrem Vorhaben, ohne zu arbeiten durchs Leben zu kommen und wirft ihnen das Geld nach" (Blick, 2016).

Eine weitere grosse Herausforderung der Sozialhilfe in der Schweiz ist die strukturelle Veränderung der Arbeitsplätze (Sozialhilfe in der Schweiz, 2009, S. 53). Immer mehr Arbeitsplätze in der Schweiz fallen aufgrund von Wegrationalisierungen oder Outsourcing (Verlagerung ins Ausland) weg (ebd.). Dort wo trotzdem neue Arbeitsplätze entstehen (z.B. in den Bereichen Gesundheit und Bildung sowie im Hochtechnologiebereich), wird jedoch ein höheres Ausbildungsniveau vorausgesetzt, als diejenigen in der Regel mitbringen, deren Arbeitsplätze wegfallen (ebd.). In Anbetracht dieser Entwicklung müssten Nachqualifizierungen der von Arbeitslosigkeit betroffenen oder bedrohten Personen möglich sein, was jedoch eine längere Betreuung und Unterstützung durch die Sozialhilfe bedingen würde (ebd.). Solche Überlegungen scheinen jedoch in Zeiten des aktivierenden Sozialstaates, der eine schnellstmögliche Ablösung von der Sozialhilfe anstrebt, kaum denkbar (ebd.). Eine weitere Folge des Strukturwandels der Arbeitsplätze sind auch die schlecht bezahlten Arbeitsplätze, die meist nicht existenzsichernd sind und somit die Zahl der *working poor*, die ergänzend mit Sozialhilfeleistungen unterstützt werden müssen, in die Höhe treibt (ebd.). Diese Veränderungen des Arbeitsmarktes lassen politische Ideen zur Neuorganisation des Arbeitsmarktes und Sozialstaates, beziehungsweise Forderungen nach materieller Umverteilung entstehen, so etwa die Initiative des bedingungslosen Grundeinkommens oder die 1:12-Initiative. Bislang konnten solche Vorstösse jedoch an der Urne keine Mehrheit erzielen.

Obige Ausführungen zeigen, dass bezüglich der Sozialhilfe in der Schweiz auf verschiedenen Ebenen Handlungsbedarf besteht und somit die Forderung nach politischer Einmischung von Thiersch im Kontext der Sozialhilfe eine besondere Bedeutung erhält (vgl. Kap. 4.5.2).

4.5 Werte der Lebensweltorientierung in der Sozialhilfe

Dieses Kapitel wendet sich nun erneut den Werten der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zu, die in Kapitel 3.2 herauskristallisiert wurden und bringt diese in einen Zusammenhang mit dem Arbeitsfeld der Sozialhilfe. Vorgängig soll jedoch geklärt werden, wie eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit grundsätzlich mit einer Institution wie der Sozialhilfe zu vereinbaren ist.

Gemäss Thiersch, Grunwald & Köngeter (2012) ist das Konzept der Lebensweltorientierung prinzipiell institutionskritisch, da die Gefahr besteht, durch eine institutionalisierte und professionalisierte Arbeit den Bezug zur Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten zu verlieren oder zu verkürzen (S. 186). Dennoch seien gerade diese institu-

tionell geregelten Zuständigkeiten, die Organisations- und Interventionskonzepte und die geregelten Abläufe ein spezifisches Merkmal der heutigen Sozialen Arbeit (ebd.). Dies führt zu einer grundlegenden Ambivalenz, die das Konzept der Lebensweltorientierung bestimmt. Die Lebensweltorientierung wende diese Kritik aber und nutze die Mittel der professionellen Institutionen, um Defizite und Schwächen, die sich in Bezug auf die heutigen lebensweltlichen Verhältnisse ergeben, zu kompensieren (Thiersch, 2009, S. 25). Dies geschehe jedoch stets im Wissen um die Gefahr, durch institutionelle Strukturen die Ressourcen und Eigensinnigkeiten der Lebenswelten einzuengen (ebd.).

Gerade das Arbeitsfeld der Sozialhilfe ist bestimmt von klar geregelten rechtlichen Rahmenbedingungen, Abläufen und Strukturen. So könnte vermutet werden, dass sich dies kaum mit dem Konzept der Lebensweltorientierung vereinbaren lässt. Doch Thiersch (2009) dementiert dies und hält fest: "Lebensweltorientierung (. . .) ist keine Alternative zur rechtlich gesicherten, institutionell strukturierten und professionell verantworteten" Hilfe (S. 25). Diese Art von Hilfe sei gerade deshalb entstanden, weil manche Probleme in der Lebenswelt nicht ausreichend mit den Mitteln der Lebenswelt bewältigt werden können (ebd.).

Im Folgenden wird nun betrachtet, inwiefern sich die Werte aus Kapitel 3.2 mit der Sozialhilfe vereinbaren lassen. Diese Überlegungen sind relevant, um zum Schluss dieser Bachelor-Thesis im Rahmen einer Synthese zu klären, ob der Einsatz internetgestützter Medien das Verhältnis der Lebensweltorientierung und der Sozialhilfe verändert.

4.5.1 Hilfe zur Selbsthilfe

Mit dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe fordert das Konzept der Lebensweltorientierung möglichst wenig Eingriffe in die Lebensführung der Klientinnen und Klienten (vgl. Kap. 3.2.1). Im Rahmen der Sozialhilfe wäre dieses Autonomieprinzip dann verwirklicht, wenn Klientinnen und Klienten die Entscheidungen über die Lebensführung komplett selbst treffen könnten (Kutzner et al., 2009, S. 57). Inwiefern wird dies in der Sozialhilfe umgesetzt?

Die Leistungen der Sozialhilfe sind, wie bereits ausgeführt, in unterschiedliche Kategorien unterteilt (vgl. Abbildung 1). Über den Grundbedarf, die Integrationszulagen und den Einkommensfreibetrag können Sozialhilfebeziehende nach dem Grundsatz der Dispositionsfreiheit in der Regel frei verfügen (SKOS, 2005, B.2-4). Falls vermutet wird, dass die finanziellen Leistungen zweckwidrig verwendet werden und dabei wesentliche

Bedürfnisse wie Körperpflege, Nahrung oder Kleidung vernachlässigt werden, sind Massnahmen zu ergreifen, welche die Dispositionsfreiheit stark einschränken können (wie etwa das Aushändigen von Gutscheinen oder die direkte Bezahlung der anfallenden Kosten anstelle des Bargeldes) (ebd.). Leistungen für die medizinische Versorgung, die Wohnkosten und situationsbedingte Ausgaben sind im Gegensatz zum Grundbedarf grundsätzlich zweckgebunden und in der Höhe limitiert (B.3-1f.; B.5-1f.; C.1-1f.). Insbesondere bei den Wohnkosten kann dies dazu führen, dass Einzelpersonen oder Familien aufgrund eines zu hohen Mietzinses die Wohnung wechseln müssen (B.3-1), was zur Folge haben kann, dass die Nachbarschaft oder gar die Gemeinde verlassen werden muss. Diese Ausführungen zeigen, dass Sozialhilfebeziehenden bei der Verwendung der finanziellen Leistungen gewisse Grenzen gesetzt werden. Dies kann als Widerspruch zum Wert der Hilfe zur Selbsthilfe gemäss der Lebensweltorientierung verstanden werden.

Der gleiche Widerspruch zum Konzept der Lebensweltorientierung lässt sich bei den Anreizleistungen erkennen, welche Klientinnen und Klienten aktivieren bzw. "erziehen" sollen. Die Folge davon ist, dass Klientinnen und Klienten in der eigensinnigen Lebensführung eingeschränkt werden. Die Teilnahme an einem Arbeitsintegrationsprogramm wird dabei unter Androhung von Sanktionen durchgesetzt, obwohl die "Integrationsprogramme" auch ausgrenzen (vgl. Wyss, 2012)¹⁸. Gleichzeitig sind die Plätze in solchen Arbeitsintegrationsprogrammen beschränkt und auch die Dauer der Teilnahme begrenzt. Dies kann erfahrungsgemäss auch zu der paradoxen Situation führen, dass Personen, welche diese Integrationsprogramme als sinnstiftend erleben, das Programm nach der fix vorgegebenen Dauer unfreiwillig abschliessen müssen und dadurch möglicherweise einen weiteren Bruch erleben.

Durch die starke Verrechtlichung und die komplexen Gesetze, die sich kantonally unterscheiden kann davon ausgegangen werden, dass es für Sozialhilfebeziehende schwierig ist, sich Wissen im Bereich der Sozialhilfe anzueignen. Sozialhilfebeziehende verfügen insgesamt über wenig ökonomisches, kulturelles, soziales und symbolisches Kapital im Sinne von Bourdieu (1983), weshalb es zur Herstellung einer Chancengleichheit zentral wäre, Sozialhilfebeziehende bei der Aneignung von Kapital zu unter-

¹⁸ Es geht bei diesem Gedanken um Folgendes: Mit der amtlichen Verfügung einer Integrationsmassnahme wird die Diagnose, 'integrationsdefizitär' zu sein, gefällt (Wyss, 2010, S. 7). „Und dieses alleine - weitgehend unabhängig von der Qualität der verfügbaren ‚Massnahme‘ - bedeutet gesellschaftliche Stigmatisierung und damit die nochmalige Schmälerung der individuellen Chancen auf einen existenzsichernden Arbeitsplatz“ (ebd.).

stützen (Wüthrich & Müller, 2014, S. 94). Wissen kann so auch als kulturelles Kapital verstanden werden. Wissen als Ressource scheint in Bezug auf den Wert der Hilfe zur Selbsthilfe zentral, wenn Selbsthilfe verstanden wird als die Fähigkeit, sich durch die Erschliessung von Ressourcen selbst aus einer misslichen Lage befreien zu können und so zu einem gelingenderen Alltag zu gelangen. Sozialhilfebeziehende sind im Bereich der Wissensaneignung oftmals von Sozialarbeitenden als Experten abhängig, was zu einer Machtbeziehung führt. Des Weiteren sind die Rahmenbedingungen der Einzelfallhilfe in der Sozialhilfe nicht darauf ausgerichtet, dass sich Betroffene zusammenschliessen und sich gegenseitig unterstützen können, was möglicherweise zur Ressourcenerschliessung (z.B. im Sinne eines Wissensaustausches) beitragen könnte.

Der Wert der Hilfe zur Selbsthilfe kann von Sozialarbeitenden auch dahingehend instrumentalisiert werden, dass unter dem Motto *Hilfe zur Selbsthilfe* Aufgaben auf Sozialhilfebeziehende abgeschoben werden und sich Sozialarbeitende so aus der Verantwortung ziehen können. Hilfe zur Selbsthilfe dient so in Zeiten hoher Arbeitsbelastung als Legitimation, auf Kosten der Sozialhilfebeziehenden Zeit einzusparen. Insbesondere im Kontext einer Aktivierungspolitik (vgl. Kap. 4.3), durch welche den Individuen vermehrt Verantwortung für die eigene Situation übertragen wird, scheint ein solches Vorgehen legitim.

Die Ausführungen zeigen, dass der strukturelle Rahmen in der Sozialhilfe eine Hilfe zur Selbsthilfe verunmöglichen kann. Trotzdem darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass Sozialarbeitenden auch eine beratende und begleitende Funktion einnehmen, wenn die selbständige Ressourcenerschliessung gestärkt bzw. unterstützt werden muss. Bei der Umsetzung der Hilfe zur Selbsthilfe in der Sozialhilfe scheint es somit insbesondere um Beratung innerhalb der strukturellen Rahmenbedingungen zu gehen. Im Rahmen der Beratungstermine können Sozialarbeitende sehr wohl versuchen, der Autonomie der Klientinnen und Klienten und deren subjektiven Deutung des Alltages einen hohen Stellenwert zukommen zu lassen. Leider muss aber auch hier festgestellt werden, dass die hohe Fallbelastung und der steigende administrative Aufwand die Räume für Beratung kleiner werden lässt (Müller de Menezes, 2012, S. 37f.).

4.5.2 Einmischung

Die Forderung der sozialpolitischen Einmischung ist gemäss dem Konzept der Lebensweltorientierung ein Muss für die Soziale Arbeit (unabhängig des Arbeitsfeldes), die ihre Aufgaben oft via Gesetzgeber erhält (vgl. Kap. 3.2.2). Das Arbeitsfeld der So-

zialhilfe kann sehr deutlich der gesetzlichen Sozialen Arbeit zugeteilt werden, da die Zuständigkeiten und Berechnungen den jeweiligen Gesetzesartikeln entspringen. Wie in Kapitel 4.4 aufgezeigt werden sollte, zielen aktuelle politische Forderungen seit Jahren vermehrt in Richtung Sparmassnahmen, Aktivierung und Missbrauchsverhinderung. Folgen davon sind eine hohe Fallbelastung, knappe zeitliche Ressourcen und ein Arbeitsalltag, der geprägt ist vom Druck, die Kosten zu minimieren (Müller de Menezes, 2012, S. 36f.). Es scheint, als müsste die Sozialhilfe ihre Interessen und Forderungen momentan aktiv sozialpolitisch vertreten, was gemäss Thiersch auch Aufgabe der Sozialarbeitenden ist. Doch sind solche sozialpolitischen Bestrebungen seitens der Sozialarbeitenden vorhanden?

Es lassen sich zwar Beispiele bescheidener Ansätze von Widerstand der Berufs- und Fachverbände finden, jedoch scheinen die Forderungen stets als Reaktion zu geplanten Veränderungen zu entstehen. Aktuelle Beispiele hierzu sind die Medienmitteilungen des Berufsverbandes Avenir Social (2016), der sich klar gegen die neuesten Revisionspläne des Sozialhilfegesetzes ausspricht und dazu auch Informations- und Diskussionsveranstaltungen plante. Ebenfalls haben die Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE, 2016a), das Forum für kritische Soziale Arbeit Bern (KRISO Bern) (2015) und einige Parteien (vgl. Grüne Kanton Bern, 2016; Sozialdemokratische Partei des Kantons Bern, 2016) öffentliche Stellungnahmen zuhanden der Gesundheits- und Fürsorgedirektion gegen die geplanten Revisionen verfasst. Es entsteht der Eindruck, dass Sozialarbeitende, Fach- und Berufsverbände zwar unzufrieden sind mit der aktuellen Situation, jedoch - wenn überhaupt - grösstenteils aus der Defensive argumentieren. Aktive, offensive, grossflächige Mobilisierungsbestrebungen scheinen kaum vorhanden zu sein trotz der Empörung über die aktuellen sozialpolitischen Entwicklungen.

4.5.3 Dezentralisierung

Die Erreichbarkeit der Institutionen der Sozialen Arbeit vor Ort ist für das Konzept der Lebensweltorientierung zentral (vgl. Kap. 3.2.3). Thiersch fordert daher, dass Institutionen dezentrale Standorte wählen und zudem in die bereits vorhandenen Strukturen eingebettet werden sollen. Damit die soziale Gerechtigkeit durch eine dezentrale Organisation nicht geschwächt wird, fordert Thiersch eine Sicherung durch überregionale Standards (2002, S. 137). Welche Aspekte der Dezentralisierung und der überregionalen Standards lassen sich bezüglich der Sozialhilfe erkennen?

Ein erster Widerspruch zur Dezentralisierung findet sich bereits in der Organisation der Sozialdienste: Als im Kanton Bern 2002 ein neues Sozialhilfegesetz in Kraft getreten ist, wurde eine vermehrte Professionalisierung¹⁹ angestrebt (Müller de Menezes, 2012, S. 35). Wie in Kapitel 4.1 bereits erwähnt, muss im Kanton Bern daher jede Gemeinde entweder einen eigenen, professionell organisierten Sozialdienst führen oder sich einem regionalen Sozialdienst anschliessen. Die Vorschriften, die eingehalten werden müssen (beispielsweise die Mindestgrösse von 150% Fachpersonalstellen) führten nach der Einführung zu vielen regionalen Zusammenschlüssen der Sozialdienste (ebd.). Der Forderung von Thiersch, dass kleinere lokale Einrichtungen die überregionalen Institutionen ablösen sollen (vgl. Kap. 3.2.3) wird demnach seit der Professionalisierung der Sozialdienste eher entgegengewirkt. Die regionalen Zusammenschlüsse führen zu einem Wachstum der Einzugsgebiete der Sozialdienste, was - so kann vermutet werden - bei Sozialarbeitenden ein erhöhtes Engagement betreffend Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten und Vernetzung mit anderen (teilweise weiter entfernten) Unterstützungsangeboten fordert. Gerade kleinere Gemeinden in ländlichen Gebieten nehmen mit dem Zusammenschluss auch eine schwierigere Erreichbarkeit des Sozialdienstes für Klientinnen und Klienten in Kauf. Dennoch muss an dieser Stelle festgehalten werden, dass der Kanton Bern 70 Sozialdienste führt (Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern, 2016), weshalb sicherlich nicht von einer Zentralisierung gesprochen werden kann. Dass die Höhe der Leistungen für eine Wohnung an die lokalen Gegebenheiten (z.B. den üblichen Mietpreisen der Stadt Bern) angepasst ist und auch die Kosten und die Infrastruktur des öffentlichen Verkehrs in der Region bei der Berechnung der Ausgaben berücksichtigt werden²⁰, kann als eine Bemühung in Richtung Regionalisierung betrachtet werden, da anhand dieser Überlegungen den unterschiedlichen, regionalen Gegebenheiten Beachtung geschenkt wird.

In Kapitel 4.1 sollte aufgezeigt werden, dass die Sozialhilfe in der Schweiz stark föderalistisch geregelt ist. Der einzige gemeinsame Nenner der Gesetzgebung ist Artikel 12 in der Bundesverfassung. Die SKOS-Richtlinien stellen zwar eine vereinheitlichende

¹⁹ Professionalisierung im Verständnis der vorliegenden Bachelor-Thesis stützt sich auf die Ausführungen von Müller de Menezes (2012) und meint lediglich folgendes: Die Professionalisierung der Sozialhilfe bezieht sich auf die Mindestvorgaben für Organisationsstruktur, Arbeitsweise und Leistungen, die mit der Einführung des neuen Sozialhilfegesetzes im Jahre 2002 gesetzlich festgelegt wurden (S. 35). Insbesondere ist damit gemeint, dass jede Gemeinde einen eigenen Sozialdienst führen oder sich einem regionalen Sozialdienst anschliessen muss (ebd.). Als Fachpersonal dürfen zudem einzig Personen mit einer abgeschlossenen Ausbildung in Sozialarbeit oder Sozialpädagogik eingestellt werden (ebd.).

²⁰ So können im Kanton Bern beispielsweise Kosten für den öffentlichen Verkehr übernommen werden, sofern sie im Zusammenhang mit Berufsausübung, Stellensuche etc. stehen („Verkehrsauslagen“, 2016).

Norm betreffend der Höhe der materiellen Leistungen dar und regeln gewisse Standards der Fallbearbeitung, sind jedoch nur Empfehlungen, von denen die gesetzgebenden Kantone abweichen können (Kutzner et al., 2009, S. 38f.). Dies führt, wie bereits dargelegt wurde, zu kantonalen Unterschieden, die gemäss Denknetz (2016) so gross sind, dass sie die Rechtsgleichheit gefährden (S. 5). Dies ist stark widersprüchlich zu den geforderten überregionalen Standards gemäss Thiersch. Gerade die aktuelle Diskussion um die Revision der Sozialhilfegesetzgebung im Kanton Bern (vgl. Kap. 4.4) liefert ein Beispiel zu dieser Rechtsungleichheit: Der Kanton Bern plant mit der Einführung eines reduzierten Grundbedarfs für bestimmte Personengruppen während einer Einstiegsphase als erster Kanton in der Schweiz eine Unterschreitung der Empfehlungen der SKOS-Richtlinien. Die Folgen davon sind, dass ein Einpersonenhaushalt im Kanton Bern monatlich rund Fr. 150.- weniger Grundbedarf erhält als Einpersonenhaushalte in anderen Kantonen (Grüne Kanton Bern, 2016, S. 2). Dies zeigt, dass die Sozialhilfe in der Schweiz von unterschiedlichen Ressourcen und Politiken abhängig ist, was es gemäss Thiersch aufgrund der sozialen Gerechtigkeit zu vermeiden gilt (Thiersch et al., 2012, S. 189). Dennoch soll auch vor den Risiken von zu starren Standards gewarnt werden: Eine Standardisierung schafft zwar soziale Gerechtigkeit, indem ähnliche Personen die gleiche Höhe an Leistungen erhalten (z.B. "junge Erwachsene"), läuft aber Gefahr, dies auf Kosten individueller, sozialer "Massarbeit" zu tun, was sich wiederum nicht dem Konzept der Lebensweltorientierung vereinbaren lässt. Eine Lösung zwischen überregionalen Standards und zu starker Standardisierung der Fälle zu finden, scheint hier ein heikler Balanceakt zu sein.

4.5.4 Alltagsorientierung

Mit der Alltagsorientierung fordert Thiersch unter anderem niederschwellige, erreichbare Angebote für Adressatinnen und Adressaten (vgl. Kap. 3.2.4). In diesem Zusammenhang soll nun betrachtet werden, inwiefern die Organisation der Sozialhilfe ein hochschwelliges Angebot ist und welche Auswirkungen dies auf das System der sozialen Sicherheit in der Schweiz hat.

Wie in Kapitel 4.4 ausgeführt wurde, ist die Quote der Nichtinanspruchnahme von Leistungen der Sozialhilfe in der Schweiz hoch. Neuenschwander et al. (2012) verweisen auf Becker und Hauser (2005), die verschiedene Ebenen unterscheiden, welche die (Nicht-)Inanspruchnahme beeinflussen (S. 47). Erstens sind bereits die *gesetzlichen Grundlagen* prägend: Durch eine detaillierte Prüfung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse (wie sie bei Sozialhilfebeziehenden in der Schweiz üblich ist) wird die Schwelle der Antragstellung bereits um einiges höher gesetzt, als mit einem System

der Berechnung auf Basis der vorliegenden Steuerdaten (ebd.). Denn die Anmeldung führt dazu, dass Anspruchsberechtigte einen grossen Aufwand betreiben müssen, um die geforderten Unterlagen zu organisieren und einzureichen. Dies stellt bereits eine grosse Hemmschwelle dar. Eine zweite Ebene umfasst die *Organisation der Verwaltung* allgemein: "Öffnungszeiten, Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeitenden oder die Haltung gegenüber Antragstellenden" können die Inanspruchnahme prägen. Wenn eine Person, um beim Sozialdienst vorsprechen zu können, der Arbeit fernbleiben muss, stellt dies bereits eine hohe Hürde dar (ebd.). Als dritte Ebene wird das *Verhalten der Anspruchsberechtigten* genannt: Die grundsätzlichen (Un-)Kenntnisse der Betroffenen bezüglich Anspruchskriterien und administrativer Abläufe, aber auch Ängste betreffend Stigmatisierung oder die Mühe beim Ausfüllen der Formulare, können die Wahrscheinlichkeit der Inanspruchnahme beeinflussen (S. 52). In einer Studie von 2012 konnte gezeigt werden, dass insbesondere die Strukturqualität (also die Ebene der Verwaltung) der Sozialdienste negativ beurteilt wurde. Dies umfasst die telefonische Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten, aber auch die Räumlichkeiten (Einrichtung, Sichtbarkeit der Sicherheitsvorkehrungen etc.) (Neuenschwander et al., 2012, S. 134).

Wie in Kapitel 4.4 bereits erwähnt wurde, muss die Wirksamkeit der Sozialhilfe in Frage gestellt werden, wenn davon ausgegangen werden kann, dass ein Viertel der anspruchsberechtigten Personen keine Leistungen beziehen. Die Quote der Nichtinanspruchnahme scheint umso bedenklicher, wenn man sich vor Augen führt, dass die Sozialhilfe als letztes Auffangnetz im System der sozialen Sicherheit in der Schweiz dient (vgl. Kap. 4.1). Diejenigen, die ihnen zustehende Leistungen nicht beziehen, befinden sich so faktisch in einer weitaus schlechteren Versorgungslage (Neuenschwander et al., 2012, S. 42). Dies wiederum führt zu einer Ungleichheit unter den bezugsberechtigten Personen (ebd.). In Anbetracht der sozialen Gerechtigkeit scheint es insbesondere problematisch, wenn fehlende Kenntnisse oder die Überforderung der behördlichen Verfahren zum Nichtbezug führen.

Mit obigen Ausführungen sollte gezeigt werden, dass der Sozialdienst ein sehr hochschwelliges, nicht alltagsnahes Angebot ist, was dazu führt, dass der eigentliche Zweck der Sozialhilfe (die Bekämpfung der Armut) nicht ohne Weiteres erfüllt werden kann. Hier scheint es offensichtlich, dass die Zugangsbarrieren gesenkt werden müssen.

Die grundlegende Distanz der Sozialdienste zu den Lebenswelten der Klientinnen und Klienten darf jedoch nicht per se abgelehnt werden. Gemäss Thiersch sind solche abgehobenen Räume auch als Chance zu betrachten (BMJFFG, 1990, S. 87), da eine

gewisse Distanz zu den Sozialarbeitenden das Thematisieren von Problemen auch vereinfachen kann (vgl. Kap. 3.2.4). Distanz in Form von abgehobenen, neutralen Räumen darf in diesem Zusammenhang jedoch nicht verwechselt werden mit Distanz in Form der beschriebenen Hochschwelligkeit. Abgehobene Räume in diesem Sinne können durchaus auch niederschwellig gestaltet werden.

4.5.5 Partizipation

Die Partizipation umfasst im Verständnis von Thiersch die Mitbestimmung der Adressatinnen und Adressaten bei der Planung und Durchführung von Hilfeleistungen (vgl. Kap. 3.2.5). Damit dies möglich ist, müssen diese auf Ressourcen sowie Artikulations- und Beschwerdemöglichkeiten zurückgreifen können. Im Rahmen der Sozialhilfe scheint Partizipation schwer umsetzbar, da Klientinnen und Klienten bei der Planung und Durchführung der Hilfeleistungen nur im Rahmen der gesetzlichen Bedingungen mitbestimmen können und das Schaffen von mehr Gleichheit von Sozialarbeitenden und Klientel kaum angestrebt wird. Artikulationsmöglichkeiten können dennoch insbesondere innerhalb von Beratungsgesprächen ermöglicht oder eingeschränkt werden: Dies hängt vor allem davon ab, wie die Beratungsgespräche von den Sozialarbeitenden gestaltet werden. Trotzdem findet dieser Handlungsspielraum stets in einem engen strukturellen und gesetzlichen Rahmen statt. Durch die Mitwirkungspflicht (vgl. Kap. 4.2) wird beispielsweise die Mitwirkung bei gewissen Interventionen bzw. Hilfeleistungen (z.B. die Teilnahme an einem Integrationsprogramm) von den Adressatinnen und Adressaten erzwungen. Die Mitbestimmung der Klientinnen und Klienten beschränkt sich so höchstens auf die Mitsprache bei der Wahl eines passenden Programms. Umso wichtiger scheinen im Zusammenhang mit der gesetzlichen Sozialen Arbeit die Beschwerdemöglichkeiten. In dieser Bachelor-Thesis wird der Fokus deshalb auf diese gelegt. Dies wird im Bewusstsein darüber gemacht, dass Partizipation im Verständnis von Thiersch weit mehr umfasst, als nur Beschwerdemöglichkeiten.

Im Rahmen der Sozialhilfe sind die rechtlichen Grundlagen für das Verfahren durch die Verfahrensgrundrechte und das Verwaltungsrecht gegeben (Müller & Wüthrich, 2014, S. 18 ff.). Dies scheint auf den ersten Blick begrüßenswert. Doch die Praxis zeigt, dass der Rechtsschutz "für die Schwächsten zu schwach" (Heusser, 2009, S. 34) ist. Heusser hält in seinem Plädoyer fest: "Sozialhilfeempfänger sind den Behörden fast schutzlos ausgeliefert. Wehrt sich jemand gegen einen fehlerhaften Entscheid, verirrt er sich bald im Verfahrenslabyrinth. Auch der Rechtsschutz ist mangelhaft. Keine Versicherung übernimmt ihn. Und für Anwälte sind solche Mandate in der Regel ein Verlustgeschäft. Oft wird nicht einmal unentgeltliche Rechtsverteidigung gewährt"

(ebd.). Er fordert daher kostenlose, unabhängige Rechtsdienste und die Vereinfachung der Verfahren (ebd.).

Müller & Wüthrich (2014) kommen in ihrer Arbeit zu einem ähnlichen Schluss: Sozialhilfebeziehende wehren sich kaum (S. 65). Einen Grund dafür sehen Müller & Wüthrich in den knappen Ressourcen, die zur Lebensbewältigung benötigt werden. Sozialhilfebeziehende scheinen kaum Energiereserven zu haben, um sich gegen Entschiede zu beschweren (ebd.). Zudem fehlt es an Wissen über die eigenen Rechte und Kenntnisse darüber, wohin man sich wenden kann (ebd.). Es fehlt nach wie vor an Unterstützungsangeboten für betroffene Personen. Eine Bestandsaufnahme im Jahr 2014 im Kanton Bern zeigte, dass einzig vier Stellen²¹ eine kostenlose bzw. kostengünstige Rechtsberatung für Sozialhilfebeziehende anbieten (S. 67 ff.), weshalb von einem ungenügenden Unterstützungsangebot gesprochen wird (S. 83).

Ein positives Beispiel, wie Sozialhilfebeziehende in ihren Beschwerdemöglichkeiten unterstützt werden können, liefert die Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS). Diese Beratungsstelle in Zürich berät Armutsbetroffene kostenlos und unabhängig bei Fragen zur Sozialhilfe (Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht, 2015, S. 1). Die UFS bietet zudem Unterstützung, indem Sozialhilfebeziehende bei Behördengängen begleitet werden können und bei Bedarf zwischen Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden vermittelt wird (ebd.). Ausserdem übernimmt die UFS die Rechtsvertretung, wenn ein Fall vor Gericht gebracht wird (was die Ausnahme ist) und kann während dieser Zeit auch eine unbürokratische finanzielle Überbrückung anbieten (ebd.). „Greift die UFS jedoch zum Rechtsmittel, ist sie sehr erfolgreich: In den letzten dreieinhalb Jahren war die UFS an 139 abgeschlossenen Gerichtsverfahren beteiligt. Davon hat sie 112 gewonnen, was einer Erfolgsquote von 81% entspricht“ (Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht, 2016, S. 1). Die Finanzierung der UFS beruht auf Spendengeldern (Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht, 2015, S. 2).

Die Tatsache, dass mit Stellen wie der UFS ein Parallelsystem zu den existierenden Beschwerdemöglichkeiten in der Sozialhilfe geschaffen werden muss, kann an dieser Stelle als starkes Zeichen ungenügender Partizipationsmöglichkeiten der Adressatinnen und Adressaten gedeutet werden.

²¹ Genannt werden die Ombudsstelle der Stadt Bern, die Berner Rechtsberatungsstelle für Menschen in Not, die Rechtsauskunftsstellen des Bernischen Anwaltsverbandes sowie die Rechtsberatung des Breitensch-Träffs (Müller & Wüthrich, 2014, S. 67 ff.). Weitere Beratungsstellen gibt es für Personen mit physischer oder psychischer Erkrankung (ebd.).

4.6 Zusammenfassung des Kapitels

In diesem Kapitel wurde das Arbeitsfeld der Sozialhilfe vertieft vorgestellt. Es sollte gezeigt werden, dass die Sozialhilfe sehr föderalistisch organisiert ist und kantonale Unterschiede sowohl in der Organisation, als auch in der Höhe der Unterstützungsleistungen vorhanden sind. Zudem wurde betrachtet, welche Ziele die Sozialhilfe verfolgt und welchen sozialpolitischen Herausforderungen sie momentan unterworfen ist. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere die Thematik der Aktivierungspolitik breit beleuchtet, welche die politischen Diskurse und auch die Wahrnehmung der Sozialhilfe in der Bevölkerung prägt. Es wurde zudem diskutiert, in welchem Verhältnis das Konzept der Lebensweltorientierung und die Sozialhilfe stehen und ob bzw. inwiefern sich die Werte aus Kapitel 3.2 auf das Arbeitsfeld der Sozialhilfe beziehen lassen.

Diese Überlegungen haben gezeigt, dass die Werte der Lebensweltorientierung und die Sozialhilfe sich in vielen Bereichen nur schwer vereinbaren lassen: Die Sozialhilfe ist stark institutionalisiert, bürokratisch organisiert und scheint in vielen Bereichen nicht lebensweltnah. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob durch den Einsatz internetgestützter Medien eine gewisse Gegensteuer gegeben werden kann und die Sozialhilfe sich dadurch lebensweltnaher gestalten lässt, oder ob die momentan gegenläufigen Tendenzen durch den Einsatz dieser Medien gar verstärkt werden.

Im nächsten Kapitel wird dazu vertieft auf internetgestützte Medien und verschiedene Aspekte derselben, welche bezogen auf die Sozialhilfe relevant erscheinen, eingegangen, bevor die Fragestellung in einem Synthese-Kapitel beantwortet wird.

5. Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Im Kapitel 4 wurde diskutiert, in welchem Verhältnis das Konzept einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zum Arbeitsfeld der Sozialhilfe steht und welche Bedeutung die Werte einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, die in dieser Bachelor-Thesis als Referenzpunkte zur Beantwortung der Fragestellung dienen, in diesem Arbeitsfeld erhalten. Gegenstand dieses Kapitels ist nun wiederum das Arbeitsfeld der Sozialhilfe, jedoch nun in Bezug gesetzt zu internetgestützten Medien.

Im Verlauf dieser Bachelor-Thesis wurde bis zum jetzigen Zeitpunkt hauptsächlich der Begriff der *digitalen Medien* verwendet. In Bezug auf die Fragestellung ist deshalb in diesem Kapitel in einem ersten Schritt eine Klärung und eine Abgrenzung des Begriffes *internetgestützte Medien* notwendig. In einem zweiten Schritt wird die Verbreitung internetgestützter Medien in der Schweiz betrachtet. Es werden danach in einem dritten Schritt spezifische Aspekte internetgestützter Medien betrachtet, welche im Bezug zur Fragestellung relevant werden. Bis hierhin sind die Ausführungen nur implizit mit der Sozialhilfe verknüpft. Die explizite Verknüpfung erfolgt in Kapitel 6 während der Beantwortung der Fragestellung. Als letzter Schritt dieses Kapitels wird betrachtet, welche internetgestützten Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe aktuell tatsächlich verbreitet sind und - in spekulativer Perspektive - welche internetgestützten Medien in der Zukunft möglicherweise zum Einsatz kommen könnten.

5.1 Was sind internetgestützte Medien?

Um eine Vorstellung davon zu haben, was ein *internetgestütztes Medium* ist, stellt sich hier zuerst erneut die Frage, was denn ein Medium an sich ist²². Dies scheint nur auf den ersten Blick auf der Hand zu liegen (Höflich, 2016, S. 39): Ein Blatt Papier wird zum Medium, wenn eine Botschaft drauf steht. Ebenso verhält es sich mit einer Felswand, in welche eine Zeichnung oder ein Zeichen eingemeisselt wird. Bücher, Computer, Fotos, Telefone, Multimedia, „das Internet“, Zeitschriften; all diese Dinge werden als Medien bezeichnet. Aber auch ein nicht-technisches Artefakt kann ein Medium sein, etwa ein Mensch, welcher als Bote eine Nachricht übermittelt (ebd.). Es zeigt sich also, dass der Begriff unscharf verwendet wird und es eine Vielfalt von Objekten gibt, welche als Medium bezeichnet werden können (S. 40). Eine verbreitete Unterschei-

²² In Kapitel 2 wurde in Anlehnung an Krotz (2001) der Medienbegriff bereits definiert. In diesem Kapitel erfolgt nun eine Präzisierung des Begriffs in Bezug auf die Fragestellung dieser Bachelor-Thesis.

zung zur Differenzierung verschiedener Medientypen ist diejenige von Pross (1970, 127ff.). Er unterscheidet folgende drei Arten von Medien:

1. *Primäre Medien* verlangen keine produzierten Geräte, respektive technische Hilfsmittel (z.B. wie im Falle des Boten oder dem atmosphärischen Gasgemisch als Medium zur Schallübertragung während des Sprechens) (ebd.).
2. *Sekundäre Medien* verlangen auf der Senderseite ein Gerät, nicht jedoch auf der Empfängerseite (z.B. gedruckte Bücher, Zeitschriften oder entwickelte Fotos) (ebd.).
3. *Tertiäre Medien* verlangen sowohl auf Sender- wie auch Empfängerseite ein (technisches) Gerät (z.B. Telegrafie, Fernsehen, Computer oder Smartphones) (ebd.).

Damit ist ein erster Schritt zur Begriffsbestimmung *internetgestützter Medien* getan. Auf das Internet kann nur über tertiäre Medien zugegriffen werden. Wenn nicht anders gekennzeichnet, wird im weiteren Verlauf der Thesis mit dem Begriff "Medium" jeweils ein tertiäres Medium bezeichnet. Bezogen auf obiges Modell zeigen sich jedoch Grenzen, beispielsweise dann, wenn aus einem gedruckten Buch als sekundäres Medium ein E-Book wird (Höflich, 2016, S. 41). Höflich hebt deshalb hervor, dass man es jeweils nicht nur mit Medien zu tun hat, sondern auch mit verschiedenen medialen Nutzungsformen oder *medialen Modi*, welche nicht mit einem bestimmten Medium verbunden sind (S. 40). *Lesen* als medialer Modus kann man in einem Buch, jedoch auch mittels eines E-Readers oder eines Smartphones. Mit einem Smartphone lässt sich jedoch auch eine E-Mail verschicken. Damit sind die hybriden Eigenschaften der neuesten technischen Medien angesprochen (S. 41). Diese Hybridität wird jedoch erst möglich, wenn diese Medien in technischem Sinne miteinander verbunden sind (ebd.). Hier kommt das *Internet* ins Spiel, wodurch eine weitere Annäherung an den Begriff der *internetgestützten Medien* möglich wird: Höflich beschreibt das Internet nicht primär als Medium, sondern vielmehr als eine *technische Infrastruktur* (S. 11). Um diesen hybriden Aspekten der jüngsten Generation tertiärer Medien gerecht zu werden, unterscheidet Höflich (2016) zur Beschreibung derselben dementsprechend zwischen

1. technischer *Infrastruktur* (wie das Internet) (S. 41)
2. besonderen *Trägermedien* (der Laptop, das Smartphone) (ebd.) und den darin eingebauten
3. submedialen Formen oder *medialen Modi*, zwischen denen, ohne ein anderes Trägermedium zu verwenden, fließend gewechselt werden kann (ebd.). Beispielsweise kann mit dem Trägermedium *Smartphone* der mediale Modus *E-*

Mail, jedoch auch der mediale Modus *Videotelefonie über Skype* ausgeführt werden.

Ausgehend von diesen Kategorien soll zur weiteren Klärung des Begriffes *internetgestützte Medien* eine Beschreibung des Internets als technische Infrastruktur erfolgen.

5.1.1 Was ist das Internet?

“Das Internet ist ein, wenn nicht sogar *der* Grundpfeiler der aktuellen medialen Entwicklung” (Höflich, 2016, S. 115). Dieses Zitat hebt die Bedeutung des Internets in der Gegenwart hervor. Doch was ist genau das Internet? Alltagssprachlich steht es für etwas wie “einen grossen Behälter: Man ist ‘im’ Internet, findet oder kauft etwas im Netz, oder holt etwas (etwa eine Information) ‘aus’ dem Netz, man trifft sich ‘im’ Internet oder hat ‘vor’ lauter Internet keine Zeit mehr” (S. 116). Daran zeigt sich, dass dieses Internet eigentlich “unsichtbar” (ebd.) ist. Damit wird erneut auf die Beschreibung des Internets als technische Infrastruktur verwiesen. Das Internet ist an sich kein Medium sondern steht vielmehr für eine Infrastruktur auf der Grundlage technischer Standards, “welche technische Artefakte wie den Computer erst zu einem Medium machen” (ebd.).

Der Ausgangspunkt für die Entstehung des Internets als Infrastruktur war das ARPANET, ein vom US-Verteidigungsministerium entwickeltes Netz, welches für einen sicheren Datenaustausch zu militärischen Zwecken konzipiert wurde, wie etwa bei einem Atomkrieg einen Informationsfluss zu ermöglichen und damit die Handlungsfähigkeit des Militärs zu sichern (Höflich, 2016, S. 118). Dieser primäre Entstehungskontext wird gerne ausgeblendet und stattdessen als Geburtsstunde des Internets oft das Jahr 1989 betrachtet, in welchem Tim Berners-Lee in der Schweiz am CERN das World Wide Web entwickelte und somit dem Internet zum Durchbruch verhalf. Am 30. April 1993 gab das CERN den WWW-Standard zur kostenlosen Nutzung frei, weshalb Tim Berners-Lee auch als der *Vater des Internets* bezeichnet wird. Viele Standards, welche das Internet heute ausmachen, entstanden in akademischen Kreisen. In den Anfängen des Internets wurden von den Internetpionieren grosse emanzipatorische Hoffnungen in das Internet gelegt. Die frühe Internetgemeinde funktionierte nach anarchistischen Prinzipien und war dezentral organisiert. Redefreiheit, Privatsphäre und Autonomie waren fundamentale Werte. Ein berühmtes Zitat von David Clark (1992), Internetpionier am Massachusetts Institute of Technology (MIT), welches im Zusammenhang mit der Beschreibung des Internets oft rezipiert wird, lautet: “We reject: kings, presidents and voting. We believe in: rough consensus and running code” (S. 543). In einer Un-

abhängigkeitserklärung des Cyberspace verkündete John Perry Barlow, eine der "Gallionsfiguren einer Freiheit des Internets" (Höflich, 2016, S. 119):

Regierungen der industriellen Welt, Ihr müden Giganten aus Fleisch und Stahl, ich komme aus dem Cyberspace, der neuen Heimat des Geistes. Im Namen der Zukunft bitte ich Euch, Vertretern [sic] einer vergangenen Zeit: Lasst uns in Ruhe! Ihr seid bei uns nicht willkommen. Wo wir uns versammeln, besitzt ihr keine Macht mehr. Wir erschaffen eine Welt, die alle betreten können ohne Bevorzugung und Vorurteil bezüglich Rasse, Wohlstand, militärischer Macht und Herkunft. Wir erschaffen eine Welt, in der jeder Einzelne an jedem Ort seine oder ihre Überzeugungen ausdrücken darf, wie individuell sie auch sind, ohne Angst davor, im Schweigen der Konformität aufgehen zu müssen. (Barlow, 2012, S. 254f.)

Dieses Zitat bringt die Hoffnung, welche in das frühe Internet projiziert wurden, auf den Punkt. Seitdem hat sich vieles verändert. Der Glaube an die emanzipatorischen Möglichkeiten des Internets und der Informationsgesellschaft wurde von Barbrook & Cameron als Verschmelzung eines Teils der Hippie-Bewegung mit den High-Tech-Industrien des Silicon Valley analysiert und kritisch als *kalifornische Ideologie* bezeichnet (vgl. Barbrook & Cameron, 1996). Auf die Hoffnung auf eine *elektronische Agora*²³ folgte Ernüchterung: "Statt der Hoffnung auf neue Freiheiten gibt es die absolute Gewissheit der Kontrolle", so Höflich (2016, S. 119), wodurch er auf den Verlust der Privatheit im Internet verweist (vgl. Kap. 5.2.4). Eines ist das Internet aber nach wie vor, nämlich "ein Vehikel der Kontaktnahme und des Austausches und damit ein zentrales Moment einer mediatisierten interpersonalen Kommunikation" (Höflich, 2016, 120). Es ermöglicht als technische Infrastruktur für Trägermedien und ihre medialen Modi den Datenaustausch und somit Kommunikation.

5.1.2 Medien als kommunikative Möglichkeiten und Restriktionen

Im vorangehenden Kapitel wurde beschrieben, was *internetgestützt* meint. Um den Begriff der *Medien* weiter zu klären, wird im Folgenden auf weitere Charakteristika von Medien eingegangen. Denn insbesondere mit den *medialen Modi* ist bereits angedeutet, dass Medien nicht nur technische Artefakte sind, sondern "bedeutungsvolle Objekte und eine soziale Angelegenheit" (Höflich, 2016, S. 41).

²³ Die Agora war im antiken Griechenland der zentrale Fest-, Versammlungs- und Marktplatz einer Stadt. Der Begriff der Agora ist somit verwandt mit dem der Öffentlichkeit.

Sozial bedeutet *in Beziehung stehend* oder *gesellschaftlich* und verweist damit auf stattfindende Kommunikation. Bezogen auf interpersonale Kommunikation eröffnen Medien neue kommunikative Optionen und können dadurch verbinden (Höflich, 2016, S. 44). Doch ein Medium als *etwas, das in der Mitte steht* kann nicht nur verbinden, es kann auch trennen (ebd.). Höflich beschreibt ein Medium deshalb als eine *kommunikationsermöglichende Begrenzung* (ebd.). In diesem Sinne eröffnet jedes Medium und jeder mediale Modus einen je eigenen technisch geschaffenen Rahmen mit seinen je eigenen kommunikativen Restriktionen (ebd.). Restriktionen ergeben sich schon dadurch, dass sich die medial Kommunizierenden meist an unterschiedlichen Orten aufhalten und in diesem Sinne die Kommunikationssituation geografisch entkontextualisiert wird (ebd.). Man weiss nicht, ob die Kommunikationspartnerin oder der Kommunikationspartner alleine oder mit anderen Menschen im Raum ist, ob es hell oder dunkel ist oder ob er/sie sonst noch etwas tut. Jede medienvermittelte Kommunikation blendet bestimmte Kommunikationskanäle aus (ebd.): Das betrifft verbal die sprachliche Kommunikation aber auch die nichtsprachlichen Momente wie Stimmhöhe, Betonung oder ein Zittern in der Stimme (ebd.). Nonverbal betrifft es die Gestik, die Mimik, aber auch die Anmutung der physischen Räume samt taktilen und olfaktorischen Komponenten (ebd.). Abbildung 2 veranschaulicht, wie schriftliche mediale Modi wie E-Mail, Chat, SMS oder Briefe stark restriktiv auf die Kommunikation einwirken, während eine Videokonferenz verhältnismässig weniger restriktiv ist.

Restriktionen in den Bereichen	Medien		
	schriftlich	auditiv akustisch	auditiv visuell
mündlich	E-Mail Online-Chat SMS Brief	Telefon	Bildtelefon/ Video- konferenz
nonverbal Gestik/Mimik			
nonverbal Proxemik Raumgestaltung taktile/olfaktorische Momente			

Abbildung 2. Mediale Restriktionen. Quelle: Höflich, 2016, S. 46

Gerade die nonverbale Kommunikation ist bei der Verwendung von Medien besonders betroffen (Höflich, 2016, S. 46). Höflich (2016) stellt ausgehend von diesem Modell eine *Restriktionshypothese* auf (ebd.), welche sich nebst dem Restriktionsmodell auf das Kommunikationsmodell von Watzlawick, Beavin & Jackson (2000) stützt, welches in der interpersonalen Kommunikation in jeder Mitteilung einen *Inhalts- und Beziehungsaspekt* postuliert (S. 29). Während der Inhaltsaspekt auf die vermittelten Informationen hinweist, bezieht sich der Beziehungsaspekt darauf, wie diese Informationen aufzufassen sind (Höflich, 2016, S. 29). Der Beziehungsaspekt wird dabei insbesondere durch die nonverbale, analoge Kommunikation vermittelt, während der Informationsaspekt durch die verbale, logische, digitale Kommunikation vermittelt wird, wie Watzlawick in seinem 4. Axiom menschlicher Kommunikation festhält (ebd.). Auf diesen Kanälen können auch unterschiedliche, sich widersprechende Botschaften gesendet werden. Geht man davon aus, "dass der Beziehungsaspekt wesentlich (wenn auch nicht ausschliesslich) nonverbal vermittelt wird, dann würde das Ausblenden nonverbaler Hinweise ein Defizit in der Beziehungskommunikation bedeuten" (S. 46). Kommunikation unter der Bedingung der Medienverwendung ist unter dieser Restriktionshypothese relational defizitär (ebd.). Durch diese Defizite können leichter Missverständnisse entstehen und Täuschungen sind einfacher aufrecht zu erhalten (ebd.). Es werden jedoch auch längerfristige Effekte vermutet: "Dadurch, dass es sich um eine restringierte Form von Kommunikation handelt, würden die Beziehungen gewissermaßen auf einen Informationsaustausch reduziert, ja, die zwischenmenschliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht würde darunter leiden, weil wir gewissermaßen verlernen, ‚richtig‘, also gleichzeitig auch nonverbal, zu kommunizieren" (ebd.). Nebst der kommunikativen Verarmung besteht auch die Gefahr, dass durch die kommunikativen Restriktionen die Unverbindlichkeit von Kommunikation zunimmt (ebd.). Bezogen auf Videotelefonie, welche im Verhältnis zu textbasierten medialen Modi weniger restriktiv ist, wären diese Aussagen möglicherweise zu relativieren.

5.2 Aspekte internetgestützter Medien

In Kapitel 5.1 fand eine Annäherung an den Begriff der *internetgestützten Medien* statt. Dabei wurde aus kommunikationstheoretischer Perspektive die medialen Restriktionen als Aspekt und zentrale Eigenschaft internetgestützter Medien vorgestellt. Ausgehend von dieser ersten Beschreibung internetgestützter Medien, werden in diesem Kapitel weitere Aspekte derselben beleuchtet, welche bezogen auf die Fragestellung dieser Bachelor-Thesis relevant erscheinen.

Bezogen auf die Fragestellung sind in der Sozialhilfe unter anderem mediale Kommunikationsakte

- zwischen Adressatinnen und Adressaten,
- zwischen Sozialarbeitenden und Adressatinnen und Adressaten,
- zwischen Sozialarbeitenden innerhalb und ausserhalb des Sozialdienstes als Organisation
- sowie zwischen Sozialarbeitenden (im Zusammenschluss, z.B. Berufsverband etc.) und der Öffentlichkeit

denkbar.

Die Fragestellung dieser Bachelor-Thesis wird unter Bezug des Konzepts der Lebensweltorientierung beantwortet. Die in Kapitel 3.2 erarbeiteten Werte sind aus der Perspektive der Sozialen Arbeit verfasst. Sozialarbeitende sind somit hinsichtlich der Fragestellung dieser Bachelor-Thesis die zentralen Agierenden medialer Kommunikation. Da sich ihre Kommunikation aber jeweils an unterschiedliche Empfängerinnen und Empfänger richtet, werden unterschiedliche Aspekte internetgestützter Medien relevant. Deshalb werden in diesem Kapitel auch verschiedene Aspekte betrachtet, welche auf den ersten Blick nichts miteinander zu tun haben. Dies ist während der Lektüre der im Folgenden präsentierten Aspekte internetgestützter Medien zu berücksichtigen.

Obige Ausführungen können an folgenden Beispielen verdeutlicht werden: Es ist hinsichtlich des Werts Einmischung weniger relevant, ob Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe auch tatsächlich Zugang zu internetgestützten Medien haben, wenn die "sich einmischende Kommunikation" hauptsächlich von Sozialarbeitenden ausgeht und sich an die Öffentlichkeit oder politische agierende Organisationen richtet. Hinsichtlich der Werte Hilfe zur Selbsthilfe, Partizipation oder Alltagsorientierung gerät jedoch insbesondere die Relation "Sozialarbeitende und Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe" ins Blickfeld. Diesbezüglich wird dann sehr wohl relevant, inwiefern Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe auch tatsächlich internetgestützte Medien nutzen.

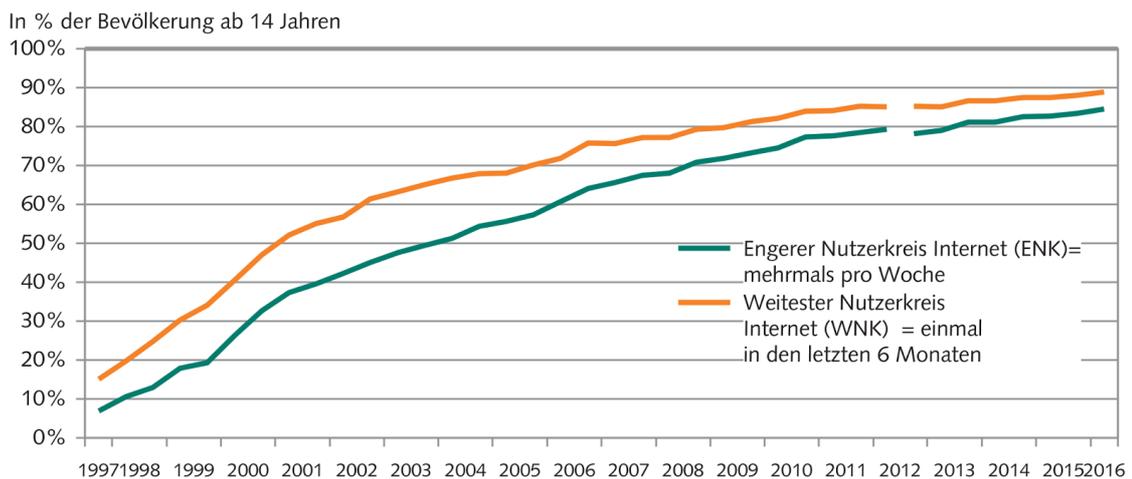
5.2.1 Nutzung internetgestützter Medien in der Schweiz

Bei der Auseinandersetzung mit internetgestützten Medien lautet eine zentrale Frage, inwiefern der formale Zugang zum Internet innerhalb der Bevölkerung überhaupt gewährleistet ist und falls ja, ob dieser auch genutzt wird. Um Zugang zum Internet zu haben, ist nicht nur ein internetgestütztes Gerät erforderlich, sondern auch ein *Provider*, also ein Anbieter, welcher das Gerät am Internet anbindet. Obwohl es Bestrebun-

gen gibt, Internetzugang über WLAN-Netze an Bahnhöfen etc. der Öffentlichkeit gratis zugänglich zu machen, ist der formale Zugang zum Internet prinzipiell abhängig von finanziellen Mitteln. Dies wiederum ist relevant für die Fragestellung, da finanzielle Mittel für Sozialhilfebeziehende knapp sind.

Das Bundesamt für Statistik (2016b) veröffentlicht Indikatoren zur Informationsgesellschaft, unter anderem zur Internetnutzung in der Schweiz. Abbildung 3 zeigt, dass die Internetnutzung in der Schweiz seit 1997 massiv zugenommen hat und im Jahr 2016 über 80% der Bevölkerung das Internet mindestens einmal innerhalb der letzten 6 Monaten genutzt hat. Dies weist darauf hin, dass der formale Zugang für einen Grossteil der Bevölkerung der Schweiz gewährleistet ist. Die *digitale Kluft*, welche vor einigen Jahren noch grösser war, scheint also weitgehend überwunden. Die gleiche Aussage macht auch Kutscher (2010) bezogen auf Deutschland (S. 154).

Internetnutzung in der Schweiz, Entwicklung 1997 - 2016 ¹



¹ Halbjährliche Angaben (Durchschnitt von April bis September und von Oktober bis März). Neue Serie ab dem zweiten Halbjahr 2012

Quelle: MAMet: Net-Matrix-Base

© BFS

Abbildung 3. Internetnutzung in der Schweiz 1997-2016. Quelle: Bundesamt für Statistik, 2016b

Diese Nutzungsdaten werden auch abhängig von Einkommen und Bildungsniveau veröffentlicht. Abbildung 4 zeigt auf, dass bei einer Betrachtung nach Einkommen die Internetnutzung für die tiefsten Einkommen im Jahr 2016 bei nur 54.8% liegt. Dies betrifft den engen Nutzerkreis und bildet somit ab, dass nur maximal 54.8% der Nutzer mit tiefem Einkommen das Internet mehrmals pro Woche nutzen. Insgesamt geht der Trend jedoch auch in die Richtung einer Zunahme der Nutzung.

Internetnutzung in der Schweiz nach Einkommen, Entwicklung 1997-2016¹

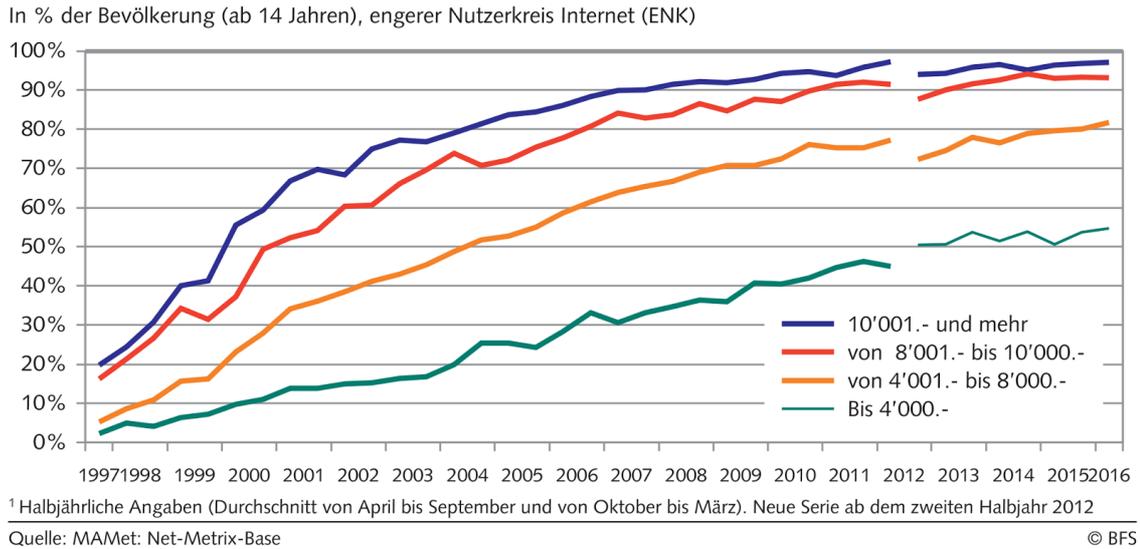


Abbildung 4. Internetnutzung in der Schweiz nach Einkommen 1997-2016. Quelle: Bundesamt für Statistik, 2016b

Ein ähnliches Bild wird bei der Nutzung nach Bildungsstand gezeichnet. Abbildung 5 zeigt auf, dass die Internetnutzung 2016 bei Menschen ohne Abschluss auf Sekundarstufe II mit 66.2% weit tiefer liegt, als bei Akademikerinnen und Akademikern, welche mit einem Nutzungsanteil von 97.4% mehrmals pro Woche auf das Internet zugreifen.

Internetnutzung in der Schweiz nach Bildungsstand, Entwicklung 1997-2016¹

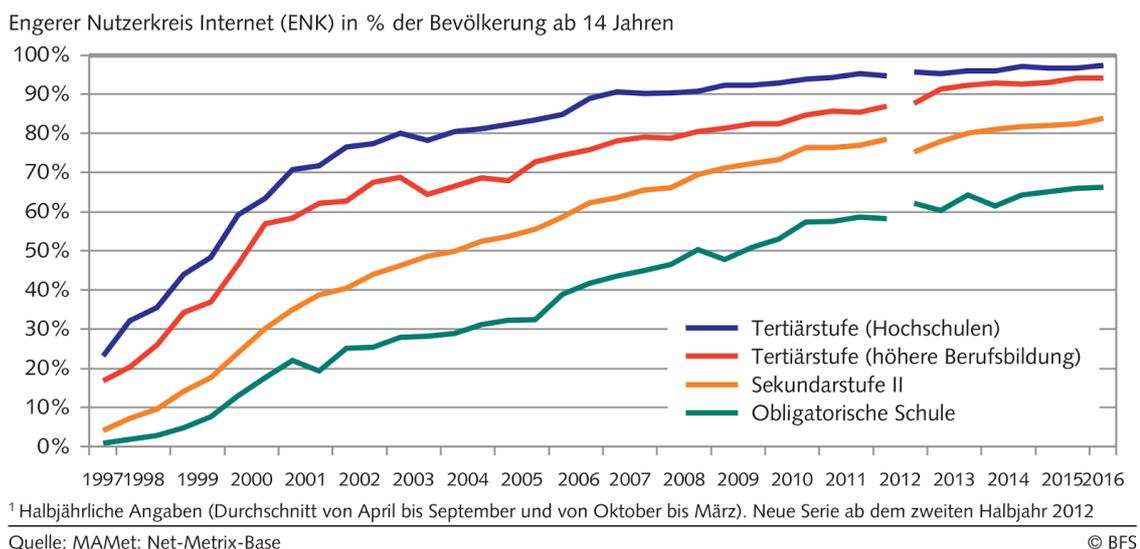


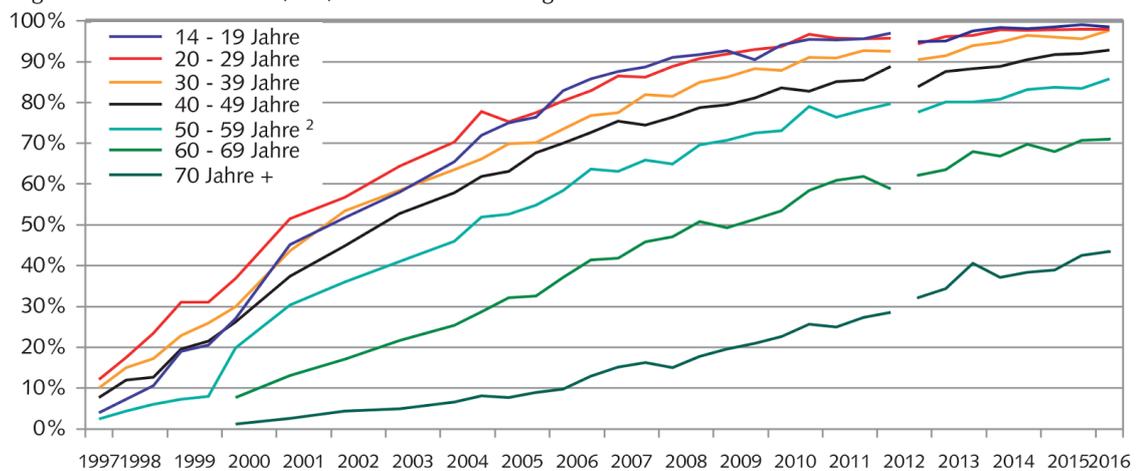
Abbildung 5. Internetnutzung in der Schweiz nach Bildungsstand 1997-2016. Quelle: Bundesamt für Statistik, 2016b

Bezogen auf die Risikogruppen der Sozialhilfe sind obige Nutzungsstatistiken von Bedeutung: Erstens sind Sozialhilfebeziehende bezogen auf die Nutzung nach Einkommen mit grosser Wahrscheinlichkeit der Gruppe der Wenigstnutzenden zuzuordnen, da die Inanspruchnahme von Sozialhilfe in den meisten Fällen mit einem fehlenden oder zu tiefen Einkommen zusammenhängt²⁴. Zweitens ist ein tiefer Bildungsstand ein Risikofaktor für Sozialhilfeabhängigkeit, 50,3% der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger haben keinen Abschluss auf Sekundarstufe II (vgl. Kap. 4.1). Ein tiefer Bildungsstand korreliert jedoch auch mit tiefer Internetnutzung.

Des Weiteren sind Kinder und junge Erwachsene in der Sozialhilfe übermässig vertreten (vgl. Kap. 4.1). Bei einer Betrachtung der Internetnutzung nach Alter zeigt sich, dass Kinder und Jugendliche tendenziell Vielnutzer sind, wie dies Abbildung 6 zeigt: Bei den 14- bis 39-Jährigen sind rund 98% dem engen Nutzerkreis zuzuordnen. Drastisch untervertreten sind dagegen über 70-jährige Nutzer. Diese sind jedoch für die Sozialhilfe weniger bedeutsam, da in diesem Alter die finanzielle Sicherung in der Regel durch Altersrenten und Ergänzungsleistungen gewährleistet werden kann.

Internetnutzung in der Schweiz nach Alter, Entwicklung 1997-2016¹

Engerer Nutzerkreis Internet (ENK). In % der Bevölkerung ab 14 Jahren



¹ Halbjährliche Angaben (Durchschnitt von April bis September und von Oktober bis März). Neue Serie ab dem zweiten Halbjahr 2012

² 50 Jahre und mehr für 1997-1999

Quelle: MAMet: Net-Matrix-Base

© BFS

Abbildung 6. Internetnutzung in der Schweiz nach Alter 1997-2016. Quelle: Bundesamt für Statistik, 2016b

²⁴ Es besteht in der Regel auch die Möglichkeit, von Sozialdiensten angebotene, „freiwillige Beratungen“ in Anspruch zu nehmen. Diese müssen nicht an ein fehlendes oder tiefes Einkommen gebunden sein.

Ausgehend von den obigen Statistiken kann vermutet werden, dass unter Sozialhilfebeziehenden der Anteil an Wenignutzenden des Internets bezogen auf die Gesamtbevölkerung überproportional gross ist. Insbesondere bei älteren Menschen mit tiefem Bildungsstand ist möglicherweise die Chance erhöht, dass sie zu Wenignutzenden des Internets gehören, da hier zwei Risikofaktoren zusammenkommen. Bei jüngeren Menschen ist die Wahrscheinlichkeit geringer, jedoch verhältnismässig wahrscheinlich immer noch höher als bei der Gesamtbevölkerung. Diese Aussagen müssten jedoch genauer überprüft werden, denn aus diesen Zahlen kann nicht gelesen werden, ob bestimmte Faktoren auch tatsächlich korrelieren. Es gibt jedoch sehr wohl Untersuchungen, welche vertieft auf solche Ungleichheit im Internet eingehen. Diese werden im folgenden Kapitel näher betrachtet.

5.2.2 *Digital divide - Ungleichheit im Internet*

Die Ungleichheit im Internet, welche sich im Kapitel 5.2.1 zeigt, wird auch als *digital divide* bezeichnet. Hier gilt es zu differenzieren zwischen Ungleichheit bezüglich formalen Zugängen zum Internet, auch als *digitale Kluft* bezeichnet, und Spaltungen zweiter Ordnung, mit welchen eine Ungleichheit innerhalb der Nutzung bezeichnet wird (Kutscher, 2010, S. 154). Nutzung ist in der Spaltung zweiter Ordnung nicht quantitativ zu verstehen wie in Kapitel 5.2.1, sondern in erster Linie qualitativ: Es zeigt sich, dass Nutzungsweisen des Internets abhängig vom jeweiligen soziokulturellen Hintergrund der Nutzerinnen und Nutzer ist (ebd.). Internetgestützte Medien sind so genannte "Pull-Medien", was bedeutet, dass die faktische Funktion des Mediums abhängig von den Aufmerksamkeits- und Navigationsentscheidungen der Nutzerinnen und Nutzer ist (ebd.). Dies bedeutet, dass Entscheidungen betreffend medialer Modi (z.B. Sprachnachricht vs. schriftliche Nachricht senden) und der abgerufenen Inhalte (z.B. Game spielen vs. Wikipedia-Artikel lesen) gemacht werden.

Es zeigt sich unter anderem, dass Nutzungsweisen mit dem zur Verfügung stehenden, kulturellen Kapital, im Sinne von Bourdieu (1983) zusammenhängen und spezifische Nutzungsweisen wiederum miteinander korrelieren (vgl. Kutscher, 2009). Die Bedeutung seriöser Information kann beispielsweise sekundär sein, wenn das Hauptziel der Nutzung der Zeitvertrieb ist (Kutscher, 2010, S. 155). "Innerhalb eines lebensweltlichen Zusammenhangs können also Nutzungspräferenzen entsprechend dem jeweiligen sozialen Kontext und den damit verbundenen Alltagsrelevanzen als sinnvoll interpretiert werden" (ebd.). Diese Zusammenhänge sind empirisch belegt. Verschiedene Studien zum Medienhandeln von Jugendlichen geben Aufschluss darüber: Es zeigt sich insbesondere, dass Jugendliche mit formal niedrigem Bildungshintergrund das Internet

zwar auch, aber vielfach seltener für zielgerichtete Recherche und Information einsetzen, als dies beispielsweise Gymnasiastinnen und Gymnasiasten tun (vgl. Feierabend & Rathgeb, 2007, S. 48; Iske, Klein, Kutscher & Otto, 2007, S. 78). Jugendliche mit formal niedrigem Bildungshintergrund nutzen das Internet eher für unterhaltungsorientierte Angebote wie Chats oder Spiele und verwenden es weniger häufig, um sich über das Weltgeschehen oder politische Themen zu informieren (Kutscher, 2010, S. 155f.). Diese Ausdifferenzierungen sind nicht absolut, es zeigen sich allerdings klare Tendenzen (S. 156). Diese Resultate werden dahingehend interpretiert, "dass GymnasiastInnen aufgrund ihrer habituellen Orientierung auf der Basis einer anzunehmenden Nähe ihrer Herkunftsmilieus zur 'legitimen Kultur' beispielsweise eine gezielt qualifikationsorientierte Suche nach Informationen eher als zielführend für ihren Alltag einschätzen" (ebd.). Darüber hinaus liegen Gründe für die unterhaltungsorientierte Nutzung bei Jugendlichen mit formal niedrigerem Bildungshintergrund möglicherweise auch darin, "dass sie vielfach erfahren, dass ihre lebensweltlichen Relevanzen und Kompetenzen nicht anerkannt werden und ihre Teilhabechancen deutlich eingeschränkt sind" (ebd.). Wenn habituelle Praktiken und Lebensentwürfe abgewertet werden, wird auch der Bereich der Medien zum Feld der Distinktion (ebd.).

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die obigen empirischen Studien jeweils Jugendliche im Blickfeld hatten. Jugendliche werden jedoch oft auch als "digital natives"²⁵ (vgl. Prensky, 2001) bezeichnet. Es zeigt sich jedoch, dass die Unterstellung, heutige junge Menschen seien allesamt *digital natives*, welche sich breit und kompetent mit digitalen Medien vernetzen, zu kurz greift (vgl. Hepp & Röser, 2014, S. 181). Im Umkehrschluss kann deshalb angenommen werden, dass *digital immigrants* mit formal höherem Bildungshintergrund die "Immigration" eher gelingt und die habituellen Prägungen auch bei älteren Generationen ihre Wirkung entfalten.

Wenn sich innerhalb der Nutzungsdimension unterschiedliche Präferenzen zeigen, stellt sich als Konsequenz davon die Frage nach der Beteiligung und den Partizipationschancen. Denn aus der Partizipationsforschung und vorliegenden Studien zu Beteiligung im Internet (vgl. Klein, 2007) ist bekannt, "dass sich 'an für alle offenen Partizipationsmöglichkeiten' vor allem ein bestimmter Teil der Jugendlichen beteiligt, nämlich diejenigen, die innerhalb und außerhalb des Netzes eher nicht zu den Benachteiligten zu zählen sind" (Kutscher, 2010, S. 157).

²⁵ Als *digital natives* werden Menschen mit Jahrgängen ab 1980 und jünger bezeichnet, welche mit digitalen und internetgestützten Medien aufgewachsen sind.

Unter dem Vorbehalt, dass Ungleichheit im Internet nicht abnimmt, sondern im virtuellen Raum reproduziert wird und somit Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe in vielen Fällen wahrscheinlich von dieser Ungleichheit betroffen sind, wird im nächsten Kapitel betrachtet, welche Spezifika für eine mögliche internetgestützte Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe zu berücksichtigen sind.

5.2.3 Virtuelle soziale Unterstützung

Obwohl sich die Praktiken und Perspektiven unterscheiden, sind internetgestützten Medien zu einem selbstverständlichen Bestandteil der alltäglichen Lebenswelt geworden. Für Jugendliche ist ein wichtiger Aspekt der Internetnutzung die Suche nach Information und der Austausch zu lebensphasentypisch relevanten Themen wie Schule, Freundschaft und Sexualität (Klein, 2015, S. 130). Ein Grund dafür sieht Klein in spezifischen Merkmalen internetgestützter Medien, welche für die Suche nach Hilfe und Unterstützung im Internet von zentraler Bedeutung sind (S. 131). Auf diese Merkmale geht dieses Kapitel ein.

Klein stützt sich zur Beschreibung dieser zentralen Merkmale internetgestützter Medien hinsichtlich ihrer Relevanz für Unterstützung im Internet auf Döring (2003), welcher diese als Triple-A und Triple-C-Modelle systematisiert hat (2015, S. 131). Abbildung 7 veranschaulicht die beiden Modelle, wobei das Triple-A-Modell idealtypisch die informierende Nutzung internetgestützter Medien als *Informationsmedien* betont und das Triple-C-Modell demgegenüber eher die zwischenmenschliche Dimension des Internets hervorhebt (Klein, 2007, S. 3).

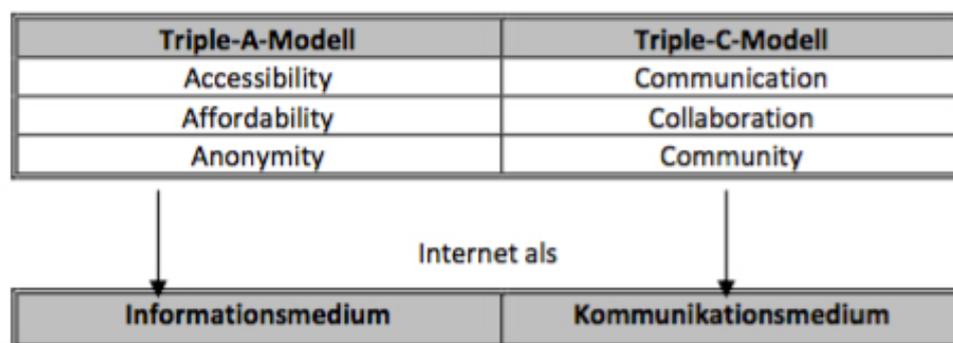


Abbildung 7. Merkmale internetgestützter Medien bezogen auf virtuelle soziale Unterstützung (in Anlehnung an Döring, 2003). Quelle: Klein, 2007, S. 3

Das Triple-A-Modell bezeichnet die Internetmerkmale *Accessibility* (Verfügbarkeit rund um die Uhr), *Affordability* (der vergleichsweise günstige Preis für den Zugang zu den Angeboten) und *Anonymity* (und die damit verbundene Reduktion von Stigmatisierung, Marginalisierung und Beteiligungshemmschwellen) (Klein, 2007, S. 3). Das Triple-C-Modell verweist "auf die Möglichkeiten zum kommunikativen Austausch (Communication), zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zur Gemeinschaftsbildung (Community)" (S. 4). Dies ist eine idealtypische Charakterisierung internetgestützter Medien als Informations- oder Kommunikationsmedien. Für viele mediale Modi überlappen jedoch sich beide Aspekte. Ausserdem kann jede zur Verfügung gestellte Information auch als (asynchrone) Kommunikation beschrieben werden, Information ist somit stets auch Kommunikation.

Dem Modell ist jedoch insofern Recht zu geben, dass je nach Nutzungsform der eine oder der andere Aspekt mehr oder weniger betont wird. Beispielsweise kann in einem interaktiven Internetforum nur gelesen oder "gelurkt"²⁶ werden (Aspekt der Information), es kann jedoch auch aktiv an den Diskussions-Strängen (Threads) im Forum teilgenommen werden, indem Beiträge und Antworten im Forum verfasst werden (Aspekt der Kommunikation), ähnlich wie in einer Debatte von vielen Menschen meist auch Zuhörer vorhanden sind, welche sich nicht aktiv am Gespräch beteiligen. Bezogen auf das Triple-A-Modell ist ausserdem darauf hinzuweisen, dass die formale Verfügbarkeit von Webseiten (*accessibility*) noch keineswegs eine Garantie dafür ist, dass diese auch gefunden und genutzt werden (vgl. Kap. 5.2.2). Ausserdem ist die hier postulierte Anonymität eigentlich eher nur eine Schein-Anonymität (vgl. Kap. 5.2.4).

Als weitere charakteristische Spezifika internetgestützter Medien erachtet Klein (2007, S. 5):

1. Die Textbasierung vieler medialer Modi und die damit einhergehende Sondersprache, mit welcher z.B. durch Emoticons oder Akronyme die fehlende non-verbale Kommunikation kompensiert werden soll (vgl. Kap. 5.1.2).
2. Die räumliche Distanz der Kommunikationsteilnehmenden: "Die Bindung basiert formal auf dem Zugang zum virtuellen Raum des Internet und nicht auf der Anwesenheit von zwei oder mehr Personen in demselben physikalischen Raum" (ebd.)

²⁶ Lurker (to lurk, engl. lauern, schleichen) bezeichnet im Internetjargon passive, also nur lesende Teilnehmer einer Newsgroup, eines Forums oder einer Mailingliste.

3. Die (A-)Synchronität: Kommunikation kann je nach medialen Modi synchron (Chats) oder asynchron (E-Mail) stattfinden.
4. "Öffentliche" oder "private" Kommunikation: Durch die Textbasierung vieler medialer Modi besteht die Möglichkeit zur Dokumentation der Kommunikation. Diese Kommunikationsartefakte können öffentlich gemacht werden. Das naheliegendste Beispiel für eine öffentliche Kommunikation ist hier auch wieder das internetgestützte Diskussionsforum, welches als quasi-synchrones Kommunikationsinstrument und asynchrones Wissensarchiv gleichzeitig fungiert.

Alles in allem spricht Klein (2015) dem Internet den Status eines Mediums zu, "in dem sich - verglichen mit Begegnungen von Angesicht zu Angesicht - sowohl der Einstieg in wie auch der Ausstieg aus Kommunikationsprozessen vergleichsweise leicht gestaltet" (S. 133). Dieser These und obigen Charakteristika wird in dieser Bachelor-Thesis weitgehend zugestimmt, jedoch sind weitere Differenzierungen notwendig, denn obwohl Anonymität im Internet oftmals vorausgesetzt wird, ist sie so nicht existent.

5.2.4 *Verlust der Privatheit*

"On the internet, nobody knows you're a dog" (Steiner, 1993), lautet ein Klassiker unter den Internetkarikaturen aus der Anfangszeit des Internets, welche in der Zeitung *The New Yorker* erschien und einen Hund an einem Computer darstellt. Die Karikatur verweist auf die Anonymität und Modellierbarkeit der eigenen Identität im Internet. Heute müsste man diese Aussage dahingehend ändern, "dass eigentlich jeder weiss, dass es sich um einen Hund handelt" (Höflich, 2016, S. 120). Gegenstand dieses Kapitel soll der potentielle Verlustes der Privatheit als Aspekt internetgestützter Medien sein.

Bei der interpersonalen, internetgestützten Kommunikation besteht stets die Gefahr, dass diese Privatheit durch Dritte beeinträchtigt wird – oder zumindest werden kann (Höflich, 2016, S. 223). Damit ist nicht nur gemeint, dass potentiell ein unbekannter Voyeur mitliest, sondern, dass es eine Eigenheit aller digitalen Medien ist, dass unser mediales Tun immer (Daten-)Spuren hinterlässt und somit einsehbar ist (ebd.). Spätestens mit der NSA-Affäre (National Security Agency) zeigte sich, was alles möglich ist.

Bei Briefen besteht auch stets eine Gefahr, dass diese geöffnet und gelesen werden könnten. Bei internetgestützten Medien sind diese Möglichkeiten jedoch geradezu Teil

derer Eigenschaften²⁷ (ebd.). Ob der Dritte dabei ein Hacker, ein staatlicher Geheimdienst oder das Unternehmen, welches die mediale Plattform zur Verfügung stellt, selbst ist, ändert zunächst nichts an der Tatsache, dass potentiell jemand Drittes am Kommunikationsakt beteiligt ist. In einer Zeit mobiler, internetgestützter Medien wird ausserdem nicht nur offenbart, wer mit wem was kommuniziert, sondern auch, wo sich die Kommunizierenden befinden (Höflich, 2016, S. 224).

Doch wie wirkt sich der omnipräsente Dritte auf unser Kommunikationsverhalten aus? Darüber ist im medialen Kontext bisher wenig bekannt. Verschiedene Experimente aus der Verhaltensforschung ohne Beteiligung internetgestützter Medien weisen jedoch darauf hin, dass Beobachtung Auswirkungen auf die Redefreiheit, oder im unternehmerischen Kontext auf die Produktivität hat ("jemand behält mich im Auge") (Höflich, 2016, S. 225). Dies lässt einen Autonomieverlust erahnen. Wenn allein die Tatsache oder das Gefühl, beobachtet zu werden, das Verhalten verändert, so trifft dies auch im Falle einer medialen Beobachtung oder dem Gefühl einer solchen zu:

Wenn ich aber nicht überschauen kann, wo mein Handeln aufgezeichnet wird, wer es studiert, in welche Kontexte es gesetzt wird – dann handle ich ins Ungewisse. Dann verliere ich die Kontrolle über die Bedeutung und Wirkung meines Tuns. Dann muss ich damit rechnen, dass mir aus unvorhergesehener Ecke aus meinem Handeln und Sein ein Strick gedreht wird; dass ich in ein Raster rutsche, in das zu geraten ich durch mein Tun nie beabsichtigte. Dann muss ich in meiner Risikoeinschätzung für mein Tun stets die gefährlichsten Beobachter, Deutungen, Verknüpfbarkeiten annehmen. Die Folge? Ich halte mich zurück. Ich meide jedes Verhalten, das in irgendeiner Weise von irgendjemandem zu meinem Nachteil ausgelegt werden könnte. (Heller, 2011, S. 77)

²⁷ Ein Brief ist physisch nur einfach vorhanden, dies ist bei digitalen Informationen nicht der Fall. Digitale Informationen werden via Internet über verschiedenste Knotenpunkte (Server) übermittelt und dabei - mindestens temporär - gespeichert. Eine Nachricht auf Facebook ist ein Eintrag in einer Datenbank auf den Facebook-Servern. Diese Server sind wiederum mehrfach und möglicherweise an verschiedenen Standorten gespiegelt, um Datensicherheit zu gewährleisten, falls ein Server aussteigt. Und selbst wenn Daten von einem physischen Speichermedium gelöscht werden, sind sie oftmals wiederherstellbar. Löschen bedeutet oft nur, dass der belegte Speicherplatz für das jeweilige Betriebssystem als wieder verfügbar markiert wird. Ausserdem kann sich bei der Übermittlung zwischen allen Knotenpunkten potentiell ein Dritter einklinken und die Informationen abfangen (im Hacker-Jargon ein sogenannter "man in the middle"-Angriff).

Es wird später noch darauf eingegangen, ob tatsächlich ein solches Bewusstsein im Umgang mit internetgestützten Medien in der Öffentlichkeit vorhanden ist. Privatheit meint jedoch, dass man eine *Kontrolle* darüber hat, was man von sich gibt und was auf einen einwirkt (Höflich, 2016, S. 227). Diese Kontrolle über Orte, Informationen und Entscheidung steht in direktem Zusammenhang mit der *Autonomie* des Menschen, die im Kontext von medialen Entwicklungen gefährdet erscheint (ebd.). Höflich (2016) bezieht sich auf Nissenbaum (2010) und hält fest, dass der Begriff der Privatheit nicht universell verstanden werden kann, sondern an einen Kontext gebunden und mit einer gewissen Hoheit über den Kontext im Sinne einer *kontextuellen Integrität* verbunden ist (S. 228). Internetgestützte Medien gefährden in diesem Sinne diese Integrität: „Man gibt Informationen von sich und den Kommunikationsbeziehungen preis, ohne dies zu wollen, ja, es gibt nicht einmal das Empfinden, dass das Kommunizierte nicht im Kreis derer bleibt, wo es bleiben soll“ (Höflich, 2016, S. 228).

Der Umstand, dass potentiell Dritte an der Kommunikation beteiligt sind ist oftmals unbewusst. Die Unsichtbarkeit des Dritten und die Vernachlässigung des Kontexts führen zu Handlungen, welche kontextuelle Anpassungsnotwendigkeiten komplett ignorieren (ebd.). Diese „medienbezogene Mindlessness“ (ebd.) könnte auch als „Selbstvergeessenheit, die Grenzen von privat und öffentlich betreffend“ (Reuss, 2014, zit. nach Höflich, 2016, S. 228) beschrieben werden.

5.2.5 Theorie der Medienwahl

Anschliessend an die Prämisse, dass jedes Medium und jeder mediale Modus mit unterschiedlichen Restriktionen verbunden sind (vgl. Kap. 5.1.2), kann die Frage gestellt werden, „welches Medium sich für welche Kommunikationszwecke am besten eignet und zwar so, dass der jeweilige Kommunikationszusammenhang so wenig wie möglich durch das Medium negativ beeinflusst wird“ (Höflich, 2016, S. 47). Angelehnt an Höflich (2016, S. 47ff.) soll hier eine Theorie der Medienwahl von Short, Williams und Christie (1976) namens *Theorie der sozialen Präsenz* vorgestellt werden.

Medien haben nach dieser Theorie „unterschiedliche Übertragungskapazität und vermitteln damit je unterschiedlich, wie nahe man sich dem medialen Gegenüber empfindet, welche Präsenz des anderen zu verspüren ist“ (Höflich, 2016, S. 48). Die soziale Präsenz unterschiedlicher Medien wird nicht zuletzt dadurch bestimmt, inwiefern non-verbale Hinweise gegeben oder ausgeblendet werden (ebd.). Es geht jedoch um mehr: Die soziale Präsenz wird einem Medium als Wesensmerkmal zugeschrieben (ebd.).

Short et al. (1976) untersuchten empirisch, wie viel 'Nähe' ein Medium vermittelt und verwendeten dabei folgende Dimensionen (Höflich, 2016, S. 48):

- ungesellig-gesellig
- unsensibel-sensibel
- kalt-warm
- unpersönlich-persönlich

(Short et al., 1976, zit. nach Höflich, 2016, S. 48)

Ein hoher Grad an sozialer Präsenz ist gegeben, wenn ein Medium als gesellig, sensibel, warm und persönlich eingeschätzt wird (Höflich, 2016, S. 49). Höflich siedelt einen formalen Geschäftsbrief in diesen Dimensionen ganz unten an (kalt und unpersönlich), ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht ganz oben (warm, gesellig, persönlich) (ebd.). Andere Medien oder mediale Modi wie E-Mail, Telefon, SMS oder WhatsApp-Kurznachricht werden irgendwo dazwischen angesiedelt. Dabei ist jedoch nicht gegeben, dass von allen gleich beurteilt wird, welche soziale Präsenz einem Medium zugeschrieben wird (ebd.): Für jüngere Menschen hat eine Konversation in WhatsApp, bei welcher Metainformationen zum Online- und Aktivitätsstatus des Gegenübers ("online"/"schreibt...") übermittelt und durch eine Vielzahl von Emojis²⁸ die nonverbalen Restriktionen kompensiert werden können, möglicherweise eine hohe soziale Präsenz. Für ältere Menschen, welchen die Bedienung schwer fällt und welche diese Zeichen in WhatsApp nicht zu interpretieren in der Lage sind, wirkt WhatsApp möglicherweise kalt. Dagegen hat möglicherweise für sie ein Brief mit einer ästhetischen Handschrift eine höhere soziale Präsenz, als eine WhatsApp-Nachricht.

Einerseits wird also Medien subjektiv eine bestimmte soziale Präsenz zugeschrieben. Andererseits passiert dies auch mit kommunikativen Situationen: Je nach Kommunikationszweck und kommunikativer Situation wird eine bestimmte Nähe vorausgesetzt (Höflich, 2016, S. 49): "Eine Konfliktsituation erfordert eine andere Nähe als der Online-Kauf einer Fahrkarte" (ebd.). In diesem Zusammenhang spricht Höflich (2016) vom Begriff des *FIT* (engl., im Sinne einer Passung), welcher zwischen Medienpräsenz und Situationspräsenz idealerweise besteht (S. 50). Wenn keine Medienpassung besteht, kann von einer Übersimplifizierung oder -komplizierung gesprochen werden:

Bei der E-Mail während einer Beziehungskrise hätte man es gewissermaßen mit einer Übersimplifizierung zu tun. Eine Überkomplizierung wäre gegeben,

²⁸ Ein *Emoji* ist ein Bildschriftzeichen. Im Unterschied zu *Emoticons*, welche textbasiert sind (z.B. ":-)"), besteht ein *Emoji* aus einem Bild, welches z.B. ein Smiley zeigt.

wenn mit einem Medium hoher sozialer Präsenz in einer Situation agiert wird, die mit einer geringeren Präsenz ausgekommen wäre (etwa, wenn ein Chef jeden Morgen durch alle Büros geht, um einen guten Tag zu wünschen). Rational wäre die Medienwahl dann, wenn der Wahl eines Mediums ein Kalkül eines FITs zugrundeliegt. (Höflich, 2016, S. 50)

Die soziale Präsenz eines Mediums ist stets eine Wahrnehmungsgrösse (Höflich, 2016, S. 50). Sie muss nicht zwingend intersubjektiv geteilt werden (ebd.). Gleiches gilt für die Erfordernisse der Kommunikationssituation, auch diese können unterschiedlich beurteilt werden (ebd.). Die Problemlagen, um welche es geht, können von den beteiligten Kommunizierenden je nach Lebenserfahrungen unterschiedlich eingeschätzt werden (ebd.). “Eine Kommunikation könnte damit bereits bei der Wahl eines Mediums scheitern” (ebd.). Damit dies nicht passiert, muss eine intersubjektive Einigkeit darüber bestehen, für welche Situation welches Medium geeignet ist. Oder anders ausgedrückt: “Ego weiß, wenn er Medium A zum Zweck X verwendet, dass Alter dies ebenso sieht und tun würde und damit sein kommunikatives Ansinnen akzeptiert – und umgekehrt”²⁹ (Höflich, 2016, S. 51).

Bei einer intersubjektiv geteilten Medienwahl spielen viele Faktoren mit: Die Verfügbarkeit von Medien, ihre technische Beherrschung, die Dringlichkeit einer Kommunikation, Reziprozitätserwartungen, Zeitvorstellungen oder Machtaspekte (ein richterlicher Entscheid kommt nicht per E-Mail) (Höflich, 2016, S. 51). Als einen der bedeutsamsten Einflussfaktoren auf die Wahl und Verwendung eines Mediums erachtet Höflich allerdings die Art der Beziehung, welche die Kommunizierenden bereits zueinander haben (S. 52): “Allein schon die Verwendung eines bestimmten Mediums drückt die Beziehung aus, wobei der Inhalt (wenn auch nicht bedeutungslos) sekundär scheint” (ebd.).

5.2.6 Beziehungsverlängerung

Ein wesentliches, “wenn nicht sogar das wesentliche Nutzungsmotiv” (Höflich, 2016, S. 136) der Mediennutzung, “ist die Aufrechterhaltung von Beziehungen” (ebd.). Diese Aussage bezieht sich auf die alltägliche Verwendung von Medien. Die medialen Restriktionen (vgl. Kap 5.1.2) sind weit weniger von Belang, “wenn die Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern bereits ausgeprägt sind” (ebd.). Diese Art von Medienverwendung zur Aufrechterhaltung von Beziehung erfolgt im Alltag etwa in

²⁹ Höflich (2016) verwendet zur Beschreibung von Kommunikationssituationen die lateinischen Begriffe “Ego” und “Alter” im Sinne von einem “Selbst” (Ego), welches mit einem “Anderen” (Alter) kommuniziert.

Form von beziehungspezifischen Repertoires von eigentlich trivialen Botschaften (Höflich, 2016, S. 136): “Es erfolgt eine Rückmeldung zu gewissen Tageszeiten, Einkäufe werden auf dem Weg nach Hause abgestimmt, und ist man über die Nacht nicht zu Hause, dann gibt es noch einen Gute-Nacht-Gruß usw.” (ebd.). Die Kommunikation sinhalte sind im Alltag oftmals sich wiederholende Beziehungsbotschaften, welche Alltägliches (“Wie geht es dir?”), Ermutigendes (“Du schaffst das!”), Zärtliches (“Ich vermisse dich..”) oder aber generell die Koordination von Alltagsangelegenheiten (“Wann bist du zu Hause?”, “Was machst du heute?”) beinhaltet (ebd.). Komprimiert ausgedrückt geht es bei der Mediennutzung also oftmals um “relational maintenance, rather than relational creation“ (Baym, 2010, S. 134).

5.3 Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

In Kapitel 5.1 und 5.2 wurden internetgestützte Medien aus verschiedenen theoretischen Perspektiven betrachtet. In diesem Kapitel wird nun ein Bogen zur Praxis geschlagen, indem internetgestützte Medien beleuchtet werden, welche aktuell oder potentiell Berührungspunkte mit der sozialarbeiterischen Praxis in der Sozialhilfe haben oder haben könnten. Bei den aktuell zum Einsatz kommenden internetgestützten Medien wird dabei lediglich die Seite der Sozialarbeitenden betrachtet, die Seite der Adressatinnen und der Adressaten wird ausgeklammert. Es soll bewusst der Standpunkt der Sozialarbeitenden eingenommen werden, um einen Bezug zur Praxis schaffen. Dabei ist hervorzuheben, dass hier eine Auswahl an internetgestützten Medien getroffen wird, welche möglicherweise nicht im ganzen Arbeitsfeld Verwendung findet und deshalb nicht zwingenderweise repräsentativ ist. Die Betrachtungen fokussieren primär den Kanton Bern. Ausserhalb der Kantonsgrenzen richtet sich der Blick nur dann, wenn bestimmte, für diese Bachelor-Thesis relevante, mediale Modi ausschliesslich ausserhalb des Kantons Bern anzutreffen sind.

5.3.1 Aktuelle internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Die Voraussetzung zur Nutzung internetgestützter Medien in Sozialdiensten ist der formale Zugang zum Internet über ein technisches Gerät wie dem Computer. In der Sozialen Arbeit erfolgte ein verstärkter Einsatz von digitalen Medien ab Mitte der 1980er Jahre in Form von Fachanwendungen im Bereich der Verwaltung und finanziellen Abwicklungen von Hilfen, insbesondere in der Sozialhilfe (Ley & Seelmeyer, 2015, S. 710). Elektronische Programme zur Dossierverwaltung wie KLIB, welches in der Sozialhilfe in der Schweiz häufig eingesetzt wird, sind seit den späten 90er Jahren verfügbar (Geschäftsstelle sozialinfo.ch, 2013, S. 5). Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe war somit eines der Felder der Sozialen Arbeit, in welchem Computer verhältnismässig früh

in die Büros der Sozialarbeitenden fanden. Die Einführung von Informationssystemen erfolgte aufgrund unterschiedlicher Intentionen. In den frühen Phasen war häufig die Bestrebung nach Rationalisierung durch Verwaltungsvereinfachung und -optimierung ausschlaggebend, wodurch die Mediatisierung die Sozialhilfe früh erfasste (Ley & Seelmeyer, 2015, S. 711).

Eine zweite wichtige Intention zur Einführung von digitalen Medien in Feldern der Sozialen Arbeit war die Forderung nach statistischen Daten (ebd.). Auch diese Tendenz ist in der Sozialhilfe als Arbeitsfeld, welches unter starkem politischen Druck stand und steht, sichtbar. Im Jahre 2005 erschien die erste Sozialhilfestatistik in der Schweiz, nachdem im Jahr 1999 die ersten Vereinbarungen zwischen Kantonen und Bund getroffen und Piloterhebungen durchgeführt wurden (Bundesamt für Statistik, 2016a, S. 6). Die Daten für solche Statistiken müssen letztlich von den Sozialdiensten erhoben werden. Diese Erhebungen erfolgen mittels der verschiedenen Programme zur elektronischen Dossierverwaltung, welche in der Sozialhilfe zum Einsatz kommen.

Vor dem Hintergrund, dass die Sozialhilfe unter ökonomischen Kriterien umgebaut wurde (vgl. Kapitel 4.3) und man sich von Computern insbesondere mehr Effizienz und damit eingesparte Kosten erhoffte, wie auch dem Legitimationsdruck und der Forderung nach statistischen Daten, wird verständlich, wieso Personal Computer im Arbeitsfeld der Sozialhilfe bereits früh zum Einsatz kamen.

In der Sozialhilfe ist der PC zu einem unabdingbaren Arbeitsinstrument für Auszahlungen sowie Falldokumentation geworden. Mit der Verbreitung internetgestützter Medien und deren Einzug in den Alltag wurden diese PC's, welche zunächst hauptsächlich für die eben genannten Zwecke verwendet wurden, auch an die technologische Infrastruktur des Internets angebunden. Internetgestützte mediale Modi sind unterdessen nicht mehr aus dem Arbeitsalltag wegzudenken. Wie bereits diskutiert wurde, sind Nutzungsformen internetgestützter Medien zahlreich. Im Folgenden sollen einige mediale Modi, welche wahrscheinlich in Sozialdiensten besonders häufig zur Verwendung kommen, näher betrachtet werden. Die Auswahl beruht dabei auf persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen und ist somit nicht zwingendermassen repräsentativ. Die Intention ist hierbei auch nicht, eine vollständige Übersicht darzulegen. Vielmehr geht es darum, exemplarisch mediale Modi vorzustellen, damit deren spezifischen Eigenschaften bei der Diskussion von Chancen und Risiken aufgegriffen werden können.

5.3.1.1 E-Mail

Alle der 70 im Kanton Bern existierenden kommunalen und regionalen Sozialdienste sind per E-Mail erreichbar, wie aus dem Verzeichnis der Sozialdienste des kantonalen Sozialamts ersichtlich wird (vgl. Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern, 2016). Dieser Umstand mag kaum erstaunen, denn die E-Mail "ist geradezu der Inbegriff einer Welt des Internets und des Computers als Kommunikationsmedium" (Höflich, 2016, S. 131). Die E-Mail als medialer Modus machte den Computer überhaupt erst zu einem Kommunikationsmedium (S. 121).

Dass sich die E-Mail in unserem Alltag derart durchgesetzt hat, mag damit zu tun haben, dass die E-Mail als eine neue Variante des Briefes fungiert und somit eine gewisse, bereits vorhandene Bekanntheit genießt (Höflich, 2016, S. 123). Die E-Mail ist jedoch flüchtiger als ein Brief, sie wird schneller und manchmal gedankenloser verfasst (ebd.). Sie ist aber, wie der Brief, ein asynchrones Medium (ebd.). Die E-Mail wird sehr vielfältig verwendet, sie hat jedoch insgesamt einen weiteren Schritt hin zu einer *informellen Schriftlichkeit* geebnet (ebd.). Obwohl eine E-Mail auch sehr formell verfasst werden kann, ist eine Tendenz in die Richtung festzustellen, dass E-Mails eher in einer "geschriebenen Mündlichkeit" (S. 124) verfasst werden. Wie der Brief ist die E-Mail ein Medium, welches eine Rückantwort verlangt, die sogar geradezu erwartet wird (S. 125). Die E-Mail hat eine bestimmte intersubjektiv geteilte Erwartung an die Antwortzeit, wie andere Medien auch: Eine E-Mail muss schneller beantwortet werden als ein Brief (ebd.). Aber eine E-Mail-Antwort darf wiederum etwas länger auf sich warten lassen, als eine Antwort auf eine Kurznachricht via Smartphone (ebd.).

Im Arbeitsalltag auf Sozialdiensten wird E-Mail in verschiedenen Kontexten eingesetzt: Es wird per E-Mail mit Adressatinnen und Adressaten kommuniziert, jedoch auch organisationsintern mit Kolleginnen und Kollegen oder auch organisationsübergreifend mit Vernetzungspartnerinnen und -partner.

5.3.1.2 Kurznachrichten

Mit dem Bedeutungsgewinn von mobilen Medien wie Smartphones hat auch ein neuer medialer Modus an Bedeutung gewonnen: Die Kurznachricht, welche als SMS oder in ähnlicher Form verschickt wird. Die Kurznachricht hat ähnliche Eigenschaften wie die E-Mail. Als SMS eingeführt wurde, waren die Nachrichten auf eine bestimmte Zeichenzahl begrenzt. Obwohl heute längere Nachrichten möglich sind, werden über Kurznachrichten-Dienste tendenziell kürzere Nachrichten versendet als über E-Mail-Dienste. Der Hang zur informellen Schriftlichkeit und der geschriebenen Mündlichkeit

sowie die Erwartung an eine kurze Antwortzeit verstärken sich bei der Kurznachricht. Dies hat auch damit zu tun, dass Kurznachrichten ortsunabhängig vom Smartphone aus verfasst werden können.

Kurznachrichten als medialer Modus haben mit grosser Wahrscheinlichkeit einen tieferen (oder keinen) Stellenwert im Arbeitsalltag in Sozialdiensten als dies die E-Mail als medialer Modus hat. Aus persönlicher Erfahrung während einem Praktikum in einem Sozialdienst, ist der Autorin und dem Autor jedoch bekannt, dass ein Kurznachrichtendienst existiert³⁰, mit welchem SMS-Nachrichten über E-Mail versendet werden können und dieser Dienst in Sozialdiensten teilweise zum Einsatz kommt. Diese Möglichkeit wird von Sozialarbeitenden des entsprechenden Sozialdienstes insbesondere für die Kommunikation mit Adressatinnen und Adressaten verwendet. Für welche Kommunikationssituationen dieser mediale Modus genutzt wird, müsste empirisch überprüft werden. Eine mögliche Hypothese ist, dass mehr Adressatinnen und Adressaten ein Gerät besitzen, welches SMS-Nachrichten empfangen und versenden kann (Mobiltelefon) als eines, welches E-Mails empfangen und versenden kann (PC, Laptop, Smartphone). Auch sind Kurznachrichten möglicherweise im Alltag noch stärker etabliert als E-Mails.

5.3.1.3 Webseiten als organisationale Repräsentation im Internet

Neben E-Mail und Kurznachrichten als mediale Modi, welche eher den Kommunikationsaspekt betonen, kommen auch mediale Modi zur Anwendung, welche eher informativen Charakter haben. Ein solcher medialer Modus sind Webseiten. Die Sozialarbeitenden eines Sozialdienstes kommen an vielen Orten mit Web- oder Internetseiten als digitalen Modi in Berührung. In ihrer ursprünglichen Gebrauchsweise war die Internetseite ein Medium, in welchem Information festgehalten wurde. Sie ist somit verwandt mit einer Seite in einem Buch.

Webseiten waren zu Beginn der Geschichte des Internet zunächst nur statische Informationsseiten³¹. Ein Verwendungszweck von Internetseiten ist auch heute noch, sie als Aushängeschild von Organisationen als sogenannte *Homepage* zu verwenden. Dies ist

³⁰ Der verwendete Dienst ist www.esms.ch

³¹ Selbstverständlich sind Webseiten heute oftmals sehr interaktiv. Dieser interaktive Aspekt von Webseiten, welche sie auch zu einem Kommunikationsmedium machten, war jedoch für die ursprüngliche Form von Webseiten nicht gegeben, sondern entwickelte sich erst im Verlauf der Zeit. Für diesen Wandel von statischen zu interaktiven Webseiten werden auch die Begriffe des *Web 1.0* (statisch, Benutzende lesen nur) hin zum *Web 2.0* (interaktiv, Benutzende generieren Inhalt, ca. ab 2006) verwendet.

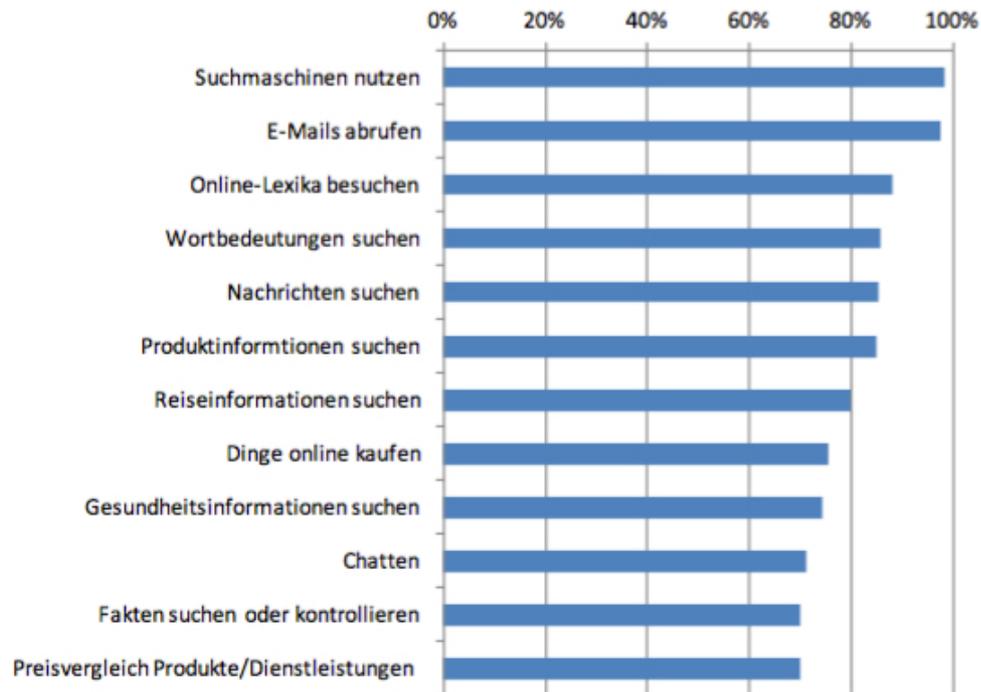
eine Verwendungsart, welche auch bei Sozialdiensten festzustellen ist. Viele der Sozialdienste im Kanton Bern haben eine Online-Präsenz: Im Verzeichnis der regionalen und kommunalen Sozialdienste im Kanton Bern haben von den 70 Sozialdiensten lediglich 3 Sozialdienste keine Homepage aufgeführt (vgl. Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern, 2016).

54 der 70 Sozialdienste führen als Homepage die Adresse der Gemeinde-Homepage auf, also die Homepage von der jeweiligen Gemeinde, an welcher sie als Sozialdienst angeschlossen sind (vgl. www.bern.ch oder www.schwarzenburg.ch) (vgl. Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern, 2016). Von den 70 Sozialdiensten haben 13 eine eigenständige Homepage, das heisst die Homepage ist über eine eigene Adresse erreichbar, welche nicht Teil der Gemeinde-Adresse ist (vgl. www.sozialdienste-oberhasli.ch oder www.sodirela.ch) (ebd.).

Inhaltlich sind grosse Unterschiede zwischen den verschiedenen Webseiten festzustellen: Diese sind insbesondere entlang der Informationsdichte (simple Visitenkarte vs. umfassende Informationen zu Mitarbeiter, Anmeldeprozedere, rechtlichen Grundlagen etc.), der Übersichtlichkeit (Informationen sind einfach auffindbar vs. Suche nach Informationen gestaltet sich schwierig) und entlang des Zielpublikums auszumachen (Rechenschaft gegenüber Öffentlichkeit vs. spezifische Informationen für Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe). Dabei sind sowohl eigenständige wie auch Gemeinde-Homepages mit Merkmalen an beiden Polen der Kriterien zu finden. Eine eigenständige Homepage scheint also nicht zwingend ein Garant dafür zu sein, dass bestimmte Informationen vorhanden sind.

5.3.1.4 Webseiten und Informationssuche

Mit der Möglichkeit, dass immer mehr Organisationen oder Individuen ihre Webseiten publizieren, wird es auf der Seite der Rezipienten zunehmend auch schwieriger, in dieser grösser werdenden Informationsflut die gewünschten Informationen auch zu finden. Es erstaunt deshalb kaum, dass in Studien zur Internetnutzung die Nutzung von Suchmaschinen zum Auffinden von bestimmten Webseiten der meistgenannte Anwendungszweck ist, wie Abbildung 8 zeigt.



Datenbasis: n=981, Internet-Nutzer 14 bis 84 Jahre, WIP-CH 2015.

Abbildung 8. Die 12 meistgenannten Nutzungsarten internetgestützter Medien. Quelle: Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung, 2015, S. 24

Aufgrund dieser Nutzungsdaten ist davon auszugehen, dass die Informationssuche für Sozialarbeitende in Sozialdiensten auch von Bedeutung ist. Persönliche Erfahrungen der Autorin und des Autors weisen in eine Richtung, welche diese Annahmen bestätigen würden. Es ist gut vorstellbar, dass insbesondere die Suche nach Informationen zu möglichen Vernetzungsinstitutionen, deren Angebote sowie Kontaktmöglichkeiten ein häufiger Anwendungszweck ist. Auch dies bleibt jedoch eine Vermutung, welche im Rahmen dieser Bachelor-Thesis empirisch nicht gestützt werden kann.

5.3.1.5 Online-Handbuch der BKSE

Eine Webseite, welche sich im Kanton Bern zu einem zentralen Arbeitsinstrument entwickelt hat, ist das Online-Handbuch der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE). Das Handbuch wurde von der BKSE im Auftrag der Gesundheits- und Fürsorgedirektion entwickelt (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2016b). Obwohl die BKSE auch in den Feldern des Kindes- und Erwachsenenschutzes sowie in der institutionellen Sozialhilfe aktiv ist, wurde dieses Handbuch für die individuelle Sozialhilfe konzipiert (ebd.). Das Ziel des Handbuches lautet:

Das Handbuch will die Rechtsgleichheit in der wirtschaftlichen Grundversorgung gewährleisten, bestehende Richtlinien und Erlasse erläutern, die Erfahrungen aus der Praxis der Sozialdienste und der Gesundheits- und Fürsorgedirektion sammeln und allgemein zugänglich machen. Zudem will das Handbuch auch Transparenz schaffen und Willkür verhindern, Entscheidungsgrundlagen für die Rechtsanwendung liefern, informieren und sensibilisieren und als Schulungs- und Einführungsgrundlage für neue Mitarbeitende dienen. Dank seinem hohen Detaillierungsgrad und konkreten Richtwerten soll es die lokalen Handbücher überflüssig machen. (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2016b)

Wie Abbildung 9 zeigt, beinhaltet das Handbuch Stichwörter zu verschiedenen Themen rund um die Ausrichtung der Sozialhilfe. Insgesamt beinhaltet das Handbuch 113 Stichwörter (vgl. Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2016b). Die Stichwörter haben einen hohen Detaillierungsgrad und stützen sich auf verschiedene gesetzliche Grundlagen, wie das Sozialhilfegesetz (SHG), die Sozialhilfeverordnung (SHV) oder die SKOS-Richtlinien. In diesem Sinne werden die gesetzlichen Grundlagen auf eine bestimmte Weise ausgelegt und den Sozialdiensten zur Verfügung gestellt. Das Handbuch ist somit ein weiterer Schritt Richtung Standardisierung der Sozialhilfe, welcher möglicherweise jedoch wiederum auf Kosten des Ermessensspielraums stattfindet. Das Handbuch ist nur online verfügbar und kann somit von Sozialarbeitenden wie Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe gleichermassen konsultiert werden. Eine Eigenheit des Handbuches ist, dass jedem Sozialdienst Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden. Die Sozialdienste können so jedes Stichwort um ihre eigene, kommunalen oder regionalen Richtlinien ergänzen.

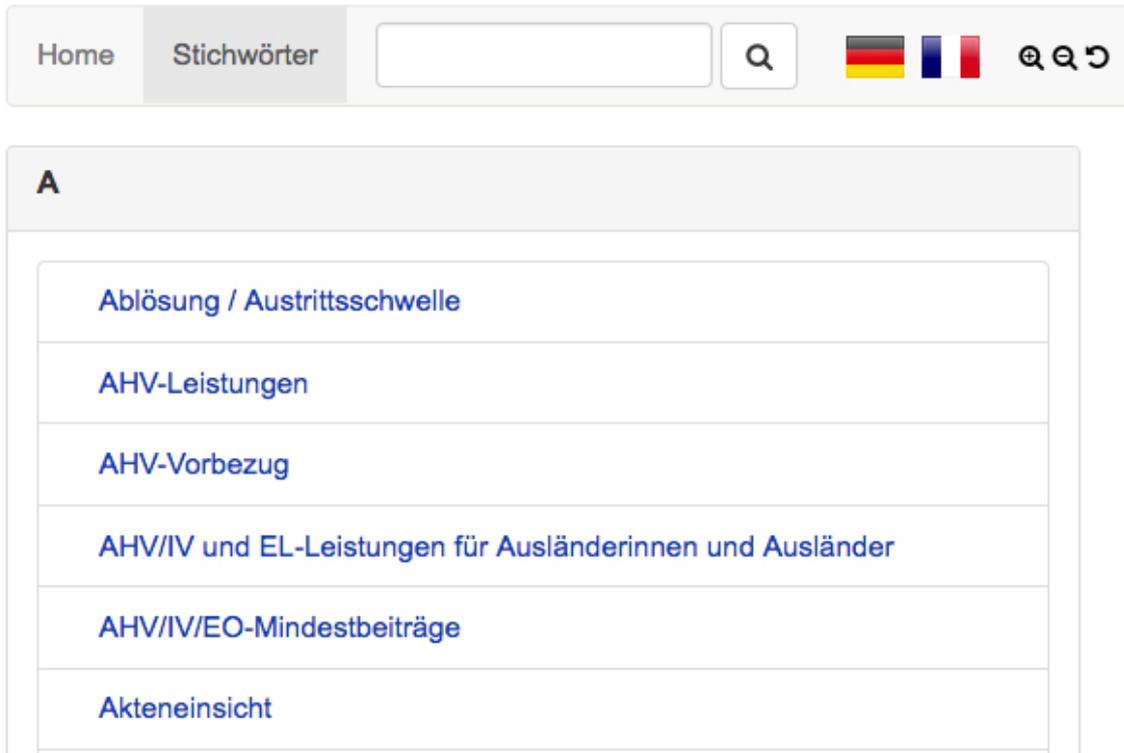


Abbildung 9. Online-Handbuch der BKSE. Quelle: Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, 2016b

5.3.1.6 Interaktive Anspruchs- oder Armutsrechner

Auf einer Webseite-Typus im Zusammenhang mit Sozialhilfe, welcher innerhalb des Kantons Bern nicht anzutreffen ist, soll hier explizit hingewiesen werden: Der Kanton Basel-Stadt stellt eine Webseite mit verschiedenen Sozialleistungsrechnern zur Verfügung (Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt, 2016). Neben einem allgemeinen Kurztest gibt es Anspruchsrechner zu Prämienverbiligung, Familienmietzinsbeiträgen, Alimentenbevorschussung und Sozialhilfe (ebd.). Wie Abbildung 10 zeigt, werden im Sozialhilferechner Informationen wie Haushaltsgrösse, Ausbildung, Vermögen, Einkommen, Mietverhältnis und Krankenkasse abgefragt, welche für die Ausrichtung von wirtschaftlicher Sozialhilfe nach SKOS-Richtlinien eine zentrale Rolle spielen. Die Benutzenden werden schrittweise durch das interaktive Formular geführt, wobei jeweils nur Fragen angezeigt werden, welche aufgrund der vorherigen Antworten relevant werden.



Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt

1 2 **Haushalt** → 3 4 5

Wieviele Personen leben in Ihrem Haushalt?

1
 2 und mehr

Wie alt sind Sie?

18 - 25 Jahre
 26 oder älter

Abbildung 10. Informationssammlung im Sozialhilferechner des Kantons Basel-Stadt. Quelle: Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt, 2016

Als abschliessendes Resultat des interaktiven Formulars wird angezeigt, ob und in welchem Betrag allenfalls ein Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe besteht, wie in Abbildung 11 ersichtlich wird. Auf der letzten Seite sind ausserdem Kontaktangaben und Öffnungszeiten ersichtlich sowie die Warnung, dass es sich hier um ein provisorisches Resultat ohne Gewähr handelt. Es kann also keine Anmeldung direkt über dieses Formular gemacht werden, die Benutzenden erhalten jedoch eine Ahnung darüber, welche Informationen bei einer allfälligen Anmeldung relevant wären und preisgeben werden müssten.

Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt

Sozialhilferechner

1 2 3 4 **5 Ergebnis**

Vielen Dank für die Beantwortung der Fragen.

✓ Anspruch − kein Anspruch

Es handelt sich um eine provisorische Berechnung, in der nicht sämtliche relevanten Angaben berücksichtigt werden konnten. Das Ergebnis erfolgt deshalb **ohne Gewähr**. Massgebend ist ausschliesslich die von der Sozialhilfe erstellte Verfügung.

✓ **Sozialhilfe** monatlich **CHF 2080.-**

Falls Sie Unterstützung beantragen möchten, erhalten Sie bei der zuständigen Sozialhilfe Auskunft zum Anmeldeverfahren.

Abbildung 11. Ergebnisseite des Sozialhilferechners des Kantons Basel-Stadt. Quelle: Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt, 2016

Die Stadt Zürich hat einen ähnlichen Rechner entwickelt, welcher nebst der materiellen Armut auch noch weitere Aspekte von Armut wie Zufriedenheit, Wohnsituation, verfügbare Zeit, Gesundheit, Soziale Kontakte, Bildung und Erwerbssituation zu quantifizieren und erfassen versucht (Statistisches Amt des Kantons Zürich, 2016). Obwohl auch von der Homepage des Sozialdienstes der Stadt Zürich auf den Armutsrechner verlinkt wird (vgl. Sozialdepartement der Stadt Zürich, 2016), wurde der Armutsrechner aus einer statistischen Perspektive heraus entwickelt (vgl. Statistisches Amt des Kantons Zürich, 2010) und bezweckt somit eher eine Sensibilisierung der Öffentlichkeit für das Thema Armut als eine Ermächtigung von Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe durch zur Verfügung gestellte Informationen.

5.3.2 Potentielle internetgestützte Medien in der Sozialhilfe

Ohne dies empirisch belegen zu können, scheint sich die E-Mail als internetgestützter medialer Modus in der Sozialhilfe weitgehend etabliert zu haben (vgl. Kap. 5.3.1). Ähnliches scheint auch mit statischen Webseiten als Aushängeschild des Sozialdienstes im Internet der Fall zu sein. Mediale Modi, welche sich spezifisch an mobilen Trägermedien wie Smartphones orientieren oder Webseiten, welche interaktive Elemente

beinhalten, sind hingegen innerhalb der öffentlichen Institution der Sozialhilfe kaum anzutreffen.

Ausserhalb der öffentlichen Institution der Sozialhilfe sind jedoch durchaus auf die Sozialhilfe bezogene Agierende anzutreffen, welche weitere internetgestützte Medien einsetzen. Die Online-Ausgabe des "Beobachter" widmet ein ganzes Themendossier der Sozialhilfe (vgl. Beobachter Online, 2016a). Dies beinhaltet auch ein frei zugängliches Selbsthilfeforum sowie eine Online-Beratungsplattform namens "Guider" (vgl. Beobachter Online, 2016b), welche kostenpflichtige (Online-)Beratungen zu rechtlichen Themen rund um die Sozialhilfe anbietet. Auch Organisationen, welche sich anwaltschaftlich für Armutsbetroffene und Sozialhilfebeziehende einsetzen, nutzen weitere internetgestützte mediale Modi, insbesondere "Social Media" wie Facebook und Twitter (vgl. Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht, 2016; KABBA, 2016; Internetcafé Planet13, 2016).

Was die potentielle Nutzung internetgestützter Medien betrifft, kann der Blick jedoch auch in die Zukunft gerichtet werden. In welche Richtung die Entwicklungen gehen könnten, zeigt folgendes gedankliche Zukunftsszenario:

Um die Sozialhilfegelder für den kommenden Monat zu bekommen, muss die Klientin online einen kurzen Fragebogen ausfüllen. Sie kann dies auf ihrem Smartphone tun oder auf jedem anderen Gerät, das mit dem Internet verbunden werden kann. Ihr Sozialarbeiter, der die Zahlung prüft, heisst Avo. Avo ist braunhaarig, hat grüne Augen und eine ruhige Stimme, er ist einfühlsam und hilfsbereit. Er kann jede Frage beantworten, sei es eine rechtliche oder eine zu einem familiären Problem. Und er ist jederzeit verfügbar. Avo ist eine wichtige Ansprechperson für die Klientin geworden, er existiert - jedoch nur virtuell. Er ist eine intelligente Weiterentwicklung der heute üblichen Avatare. (Friedli, 2016, S. 4)

Avo ist verwandt mit dem Sozialhilferechner des Kantons Basel-Stadt (vgl. Kap. 5.3.1.6). Dass solche hypothetischen Zukunftsszenarien in naher Zukunft technisch realisierbar werden könnten, scheint durchaus plausibel. Ob dabei eine simulierte Einfühlsamkeit tatsächlich authentisch erscheinen oder so etwas wie ein pseudosozialer, geteilter Sinnbezug hergestellt werden kann, sei hier in Frage gestellt. Nadia Magnenat Thalmann, eine renommierte Wissenschaftlerin im Bereich der künstlichen Intelligenz, welche einen "sozialen Roboter" nach ihrem Ebenbild namens Nadi-ne zu schaffen versucht sagt: "Ich glaube nicht, dass man eine Seele bauen kann,

(. . .) alles, was man macht, ist Simulation, das ist 'als ob', aber das ist nie echt. Ich glaube nicht, dass sie (Nadine) eines Tages echte Emotionen haben wird, sie wird immer nur simulieren" (SRF Reporter, 2016). Dass Simulationen irgendwann kaum mehr von der Realität unterschieden werden können, scheint jedoch plausibel. Es soll hier deutlich in Frage gestellt werden, inwiefern solche Entwicklungen aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit erstrebenswert wären. Doch gerade deshalb scheint eine Auseinandersetzung mit der Thematik notwendig.

5.4 Zusammenfassung des Kapitels

In einem ersten Teil dieses Kapitels wurde behandelt, was internetgestützte Medien sind: Internetgestützte Medien bedürfen auf der Seite des Senders und des Empfängers eines technischen Geräts (tertiäre Medien) und stützen sich ausserdem auf die Infrastruktur des Internets. Das Internet als technische Infrastruktur ermöglicht weltweiten, dezentralen Datenaustausch und somit verschiedene mediale Modi der mediatisierten interpersonellen Kommunikation wie auch der Verbreitung von Information. Laptop, Smartphone oder Tablet sind Beispiele für internetgestützte Medien. Mediale Modi derselben wären beispielsweise schriftliche Kommunikation über WhatsApp, SMS oder E-Mail, jedoch auch das Abrufen von Webseiten oder Videotelefonie über Skype. Eine zentrale Eigenschaft von Medien sind mediale Restriktionen. Da jedes Medium und jeder mediale Modus seine eigenen medialen Restriktionen mit sich bringt, ist jede mediatisierte Kommunikation bezogen auf ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht relational defizitär. Insbesondere die nonverbalen Kommunikationskanäle werden durch mediale Kommunikation tendenziell ausgeblendet. Diese sind jedoch massgeblich für die Übermittlung von Beziehungsnachrichten als Meta-Informationen und somit die Beziehungsgestaltung verantwortlich.

In einem zweiten Teil wurde aufgezeigt, dass internetgestützte Medien in der Schweiz von Menschen mit tiefem Einkommen und formal niedrigem Bildungshintergrund weniger genutzt werden, als von formal höher gebildeten Menschen mit höherem Einkommen. Diese Ungleichheit als *digital divide* zeigt sich auch in den Nutzungsarten internetgestützter Medien: Die habituelle Prägung spielt eine wesentliche Rolle für die Nutzung, so dass Jugendliche mit formal niedrigem Bildungshintergrund internetgestützte Medien tendenziell eher für Unterhaltungszwecke als für Bildungszwecke einsetzen. Da Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe oftmals einen formal tiefen Bildungshintergrund mitbringen sowie ein tiefes oder kein Einkommen haben, kann davon ausgegangen werden, dass diese tendenziell im unteren Bereich dieser Ungleichheitsskala eingeordnet werden müssen und daher die Vorteile internetgestützter Medien weni-

ger nutzen können. Hinsichtlich einer potentiellen virtuellen Unterstützung wurde diskutiert, dass internetgestützte Medien bestimmte kommunikative Eigenheiten wie Anonymität oder (A-)Synchronität mit sich bringen und die Grenze zwischen öffentlicher und privater Kommunikation verwischen. Abschliessend wurde die Eigenheit internetgestützter Medien, stets Datenspuren zu hinterlassen diskutiert und den damit einhergehenden Verlust der Privatheit als Autonomieverlust beschrieben.

In einem letzten Teil wurden gezeigt, dass sich im Bereich der Sozialhilfe in Sozialdiensten E-Mail und statische Webseiten als Aushängeschilder von Sozialdiensten als internetgestützte mediale Modi weitgehend etabliert zu haben scheinen. Mobile und interaktive mediale Modi, welche gegenwärtig existieren, werden dagegen kaum eingesetzt. Gleichzeitig schreitet die technologische Entwicklung rasant voran, so dass Experimente mit künstlicher Intelligenz in Form von "sozialen Robotern" (oder doch eher pseudosozialen "robotischen Dritten"? (Höflich, 2016, S. 194)) zunehmend in die Nähe des technisch Machbaren rücken.

6. Synthese

Im bisherigen Verlauf dieser Bachelor-Thesis wurden die thematischen Bereiche der Lebensweltorientierung, der Sozialhilfe und der internetgestützten Medien diskutiert. Um die Forschungsfrage zu beantworten, sollen diese Themenbereiche nun verknüpft werden.

Die Werte der Lebensweltorientierung, die in Kapitel 3.2 herauskristallisiert und in Kapitel 4.5 mit dem Arbeitsfeld der Sozialhilfe verbunden wurden, werden nun in einzelnen Unterkapiteln erneut betrachtet. Dabei sollen die bereits betrachteten Aspekte internetgestützter Medien in Bezug auf die Umsetzung einer lebensweltorientierten Sozialhilfe diskutiert werden, um dadurch Antworten auf die Forschungsfrage zu finden.

6.1 Hilfe zur Selbsthilfe

Thiersch lässt der Hilfe zur Selbsthilfe in seinem Konzept der Lebensweltorientierung einen hohen Stellenwert zukommen (vgl. Kap. 3.2.1). So soll von Seiten der Sozialen Arbeit möglichst wenig in die Autonomie und Souveränität der Lebensführung der Klientinnen und Klienten eingegriffen und vielmehr eine Beratung und Begleitung zur Verfügung gestellt werden (BMJFFG, 1990, S. 78). Wird davon ausgegangen, dass internetgestützte Medien neue Bewältigungsstrategien eröffnen können, aber auch neue Herausforderungen an die Bewältigung des Alltags stellen, wird klar, weshalb diese medialen Entwicklungen für die lebensweltorientierte Soziale Arbeit von Bedeutung sind.

In Bezug auf die Sozialhilfe als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit sollte in Kapitel 4.5.1 gezeigt werden, dass die starke Verrechtlichung (und damit einhergehend die hohe Komplexität der Abläufe) sowie der enge strukturelle Rahmen nur wenig Spielraum für eine autonome Lebensführung für Sozialhilfebeziehende zulassen. Insbesondere die limitierten finanziellen Leistungen der Sozialhilfe, die beispielsweise dazu führen können, dass Personen ihre Wohnung wechseln müssen oder aber die Anreizleistungen, die Sozialhilfebeziehende zu einem gewissen Verhalten "erziehen", sollten als Widerspruch zur Umsetzung einer Hilfe zur Selbsthilfe aufgeführt werden, da sie die Eigensinnigkeit der Lebensführung einschränken.

In Anbetracht dieser Ausführungen, die aufgezeigt haben, dass die Rahmenbedingungen der Sozialhilfe in vielen Bereichen die Umsetzung der Hilfe zur Selbsthilfe einschränken, scheint in Bezug auf die Fragestellung relevant zu analysieren, inwiefern

internetgestützte Medien dazu beitragen können, die Umsetzung der Hilfe zur Selbsthilfe zu unterstützen bzw. zu erschweren. Wie in Kapitel 4.5.1 bereits erläutert wurde, kann Selbsthilfe als die Fähigkeit, sich aus einer misslichen Lage befreien zu können, verstanden werden. Dies kann unter anderem durch die Erschliessung von Ressourcen gelingen. Vor diesem Hintergrund scheint die Aneignung von Wissen oder kulturellem Kapital (vgl. Kap. 4.5.1) über internetgestützte Medien von Bedeutung. Die Aufgabe von Sozialarbeitenden im Bereich Sozialhilfe ist es, im Rahmen der Hilfe zur Selbsthilfe durch Beratung und Begleitung dort Hilfe zu leisten, wo die selbständige Ressourcenerschliessung gestärkt bzw. unterstützt werden muss. Somit soll im Folgenden diskutiert werden, welche Chancen und Risiken der Einsatz internetgestützter Medien erstens im Bereich der Wissensaneignung und zweitens im Bereich der Beratung mit sich bringt.

In Kapitel 5.3.1.5 wurde das Online-Handbuch der BKSE vorgestellt. Dieses Handbuch ist, wie bereits ausgeführt wurde, nur online verfügbar und steht - bis auf die kommunalen Regelungen - allen Personen zur Verfügung. Es dient dazu, alle rechtlichen Grundlagen im Kanton Bern in einem Handbuch zusammenzutragen und durch einen hohen Detaillierungsgrad lokale Handbücher zu ersetzen. In Anbetracht der hohen Komplexität der gesetzlichen Grundlagen der Sozialhilfe im Kanton Bern führt die Zusammenfassung der relevanten gesetzlichen Bestimmungen zu einer Reduktion der Komplexität. Da das Handbuch grösstenteils öffentlich zugänglich und jederzeit konsultierbar ist, bietet sich hier die Chance, dass auch Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe sich über die Möglichkeiten innerhalb der engen Rahmenbedingungen informieren können, ohne verschiedene Gesetzestexte herbeiziehen zu müssen. Dies kann als Chance für die Beziehungsgestaltung von Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden gewertet werden, da die Abhängigkeit vom Expertenwissen der Sozialarbeitenden reduziert wird. Allerdings nur sofern die Aneignung der Informationen auf Seiten der Klientinnen und Klienten gelingt und Wissen entsteht. Dennoch ist durch das ständige Überarbeiten der Stichworte und der damit verbundenen Änderungen der Bestimmungen sowie durch die nicht öffentlichen Teile des Handbuches das Risiko vorhanden, dass die gesetzlichen Regelungen erneut unübersichtlich werden und auf Seiten der Sozialarbeitenden wiederum ein Wissensvorsprung vorhanden ist. Zudem muss an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass die Ausführungen und Erklärungen der Stichworte zwar im Vergleich zu den Gesetzestexten einfacher wirken, aber dennoch auf einem hohen Niveau stattfinden. Ein anderer Zugang, der die Wissensaneignung von Sozialhilfebezüglerinnen und -bezügern fördern könnte, sind Informations- und Austauschforen wie beispielsweise das Forum "Guider", das in Kapitel 5.3.2 erwähnt wurde. Diese Foren werden nicht direkt von den Sozialdiensten zur Verfügung gestellt,

sondern von Dritten. Dies bietet einerseits die Chance einer unabhängigen und kritischen Auseinandersetzung mit dem Thema Sozialhilfe, andererseits besteht aber auch die Gefahr, dass Mythen und Halbwahrheiten verbreitet werden. Solche Falschinformationen können insofern als Risiko verstanden werden, als durch die Informationsbeschaffung Ressourcen verbraucht werden, die Autonomie der Klientinnen und Klienten jedoch dadurch nicht gefördert wird. Die Möglichkeit zur Wissensaneignung beschränkt sich dabei keineswegs nur auf die Sozialhilfe, sondern existiert auch in Bezug auf alle Themen, die für eine autonomere Lebensbewältigung auf irgendeine Weise relevant sein können.

Wie die Ausführungen im vorangehenden Abschnitt zeigen sollten, bietet das Internet die Möglichkeit, ort- und zeitunabhängig gebündelte Informationen zum Thema Sozialhilfe zu finden. Folglich liegt die Überlegung nahe, Klientinnen und Klienten im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe bzw. eines Empowerments vermehrt auf die Informationsbeschaffung und Wissensaneignung via Internet hinzuweisen. Führt man sich jedoch die Ausführungen zur digital divide und zu den Nutzungsunterschieden der internetgestützten Medien (vgl. Kap. 5.2.1 & 5.2.2) vor Augen, wird ersichtlich, dass nicht alle Klientinnen und Klienten mit den gleichen medialen Modi gleich gut bzw. überhaupt erreicht werden. Somit wird klar, weshalb der Verweis auf Webseiten im Bereich der Sozialhilfe mit einer gewissen Sorgfalt und Skepsis betrachtet werden sollte: Nicht allen Klientinnen und Klienten kann es im Rahmen einer Hilfe zur Selbsthilfe gelingen, sich Informationen bzw. Wissen selbständig anzueignen. Der Verweis auf Webseiten birgt so das Risiko, Klientinnen und Klienten mit ihren Anliegen vermehrt "abzuwimmeln", ohne dass eine selbständige Wissensaneignung gelingen kann. In Anbetracht der Ausführungen der Aspekte internetgestützter Medien (vgl. Kap. 5.2) scheint zentral, dass die Verfügbarkeit eines Internet-Zuganges, die technische Beherrschung der internetgestützten Medien, aber auch die Dringlichkeit der Thematik und die benötigte soziale Präsenz durch die Sozialarbeitenden sorgfältig überprüft wird, bevor Klientinnen und Klienten empfohlen wird, sich selbständig zu informieren. Im Kontext einer Aktivierungspolitik und politischen Rationalisierungsbestrebungen, in welchen Sozialarbeitende mit wenig Ressourcen konfrontiert sind, verstärkt sich dieses Risiko des "Abwimmeln" möglicherweise. Der Verweis auf Webseiten wird somit nur zur Chance der Wissensaneignung, wenn Sozialarbeitende abtasten, ob ihr Gegenüber im Einzelfall mit dieser Form der Wissensaneignung vertraut ist. Falls sich eine Passung ergibt, kann abgewogen werden, ob ein "mediales Empowerment" sinnvoll scheint. Dieses Empowerment kann möglicherweise auch durch die Nutzung des Computers während der Beratung unterstützt werden, um den Klientinnen und Klienten internetgestützte Angebote bzw. Dienstleistungen aufzeigen zu können. Die Vermittlung auf Online-

Zugänge zur Informationsbeschaffung sollte aus dieser Perspektive nicht auf Kosten der Beratung erfolgen, sondern als Ergänzung dazu.

Der zweite Aspekt, der nun näher betrachtet werden soll, ist die Durchführung von Beratungen via Internet durch Sozialarbeitende eines Sozialdienstes. Dabei soll an dieser Stelle unterschieden werden zwischen der Möglichkeit, sich mit bestehenden Klientinnen und Klienten via Internet (z.B. E-Mail) auszutauschen und der Möglichkeit, Online-Beratungen für Personen anzubieten, die keine Sozialhilfe beziehen. Gerade bei Personen, die sich vor einer persönlichen Anmeldung bei einem Sozialdienst über die Abläufe und Rahmenbedingungen informieren möchten, könnte das Durchführen von Online-Beratungen durch den zuständigen Sozialdienst die Chance bieten, eine anonyme, unverbindliche und dennoch professionelle Beratung in Anspruch zu nehmen (sei es in einem Expertenforum oder direkt via E-Mail), ohne dabei persönlich vor Ort sein zu müssen und sich an Öffnungszeiten oder Termine halten zu müssen (vgl. Kap. 5.2.3 Triple-A-Modell).

Die Chance des Austausches via Internet birgt jedoch immer auch eine Gefahr betreffend Datenschutz: Wie in Kapitel 5.2.4 erläutert wurde, geschieht der Verlust der eigenen Kontrolle und Autonomie im Internet unbewusst, oftmals sind sich Personen nicht im Klaren darüber, dass ihr mediales Tun Datenspuren hinterlässt, die potentiell von Dritten mitgelesen werden. Dies kann dazu führen, dass die kontextuellen Anpassungsnotwendigkeiten vernachlässigt werden und heikle Daten preisgegeben werden. Vor allem dort, wo die Notwendigkeit einer Anpassung offensichtlicher scheint, beispielsweise in Expertenforen mit verschiedenen Teilnehmenden oder Mitlesenden, scheint dieser Aspekt zentral. Diese Thematik des Verlustes der Privatheit im Internet ist kaum erforscht. Auch wenn dieser Aspekt aktuell kaum die Lebensführung einschränkt, so können im Internet gesammelte Daten potentiell irgendwann gegen einen verwendet werden. Für Sozialhilfebeziehende, welche heute schon oftmals unter einem Generalverdacht des Missbrauchs stehen, ist dies hinsichtlich ihrer Autonomie von Bedeutung.

Der Austausch via E-Mail mit den Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe scheint auf den ersten Blick einen Gewinn auf beiden Seiten zu generieren: Losgelöst von Ort und Zeit können Sozialhilfebeziehende ihre Anliegen via E-Mail der bzw. dem zuständigen Sozialarbeitenden zukommen lassen und Sozialarbeitende können zwischen den Terminen die eintreffenden E-Mails beantworten. Doch bei genauerer Betrachtung birgt diese Form der Kommunikation nicht nur Chancen: Die tiefe Hürde, internetgestützte Kommunikation zu initiieren, kann auf Seiten der Sozialarbeitenden als Rezipienten zu

mehr Unterbrüchen in der Arbeit führen. Jeder Kontextwechsel benötigt Zeit, da man sich neu eine Übersicht über die jeweilige Situation verschaffen muss. Somit geht möglicherweise durch ein Mehr an Unterbrüchen mehr Zeit für Kontextwechsel verloren, was allenfalls zu einer höheren Arbeitsbelastung führen könnte. Wenn die Arbeitsbelastung steigt, gehen potentiell Ressourcen verloren, welche für Beratungen im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe genutzt werden könnten. Führt man sich aber vor Augen, dass die Arbeitsbelastung auf Sozialdiensten stetig steigt, die administrativen Aufgaben immer mehr Gewicht erhalten und die Zeit für Beratungstermine immer weniger wird, scheint es dennoch eine Chance zu sein, mit Klientinnen und Klienten auch per E-Mail den Austausch zu fördern und so auch die Beziehung durch diesen regelmässigen Kontakt aufrecht zu erhalten. Hier liegt aber auch wiederum das Risiko der zu hohen Arbeitsbelastung, da eine tägliche Flut an E-Mails im Posteingang diese zusätzlich erhöhen kann.

Bei Beratungen per E-Mail sollte zudem nicht ausser Acht gelassen werden, dass Beziehungsbotschaften einer Mitteilung hauptsächlich nonverbal vermittelt werden (vgl. Kap. 5.1.2). Wie Abbildung 2 in Kapitel 5.1.2 bereits verdeutlichte, sind schriftlichen Medien wie Briefen und E-Mails stets mit Restriktionen verbunden. Da eine E-Mail im Gegensatz zu einem Brief informeller erscheint, kann dadurch zwar eine gewisse Nähe geschaffen werden, dennoch oder gerade deshalb liegt darin aber das Risiko, wichtige Themen, die wohl besser in einem persönlichen Gespräch diskutiert werden würden, per E-Mail zu besprechen. Damit einhergehend besteht das Risiko, dass bei der Kommunikation via E-Mail weniger individuell auf Bedürfnisse und Gefühle eingegangen werden kann, welche nicht verbalisiert werden können und deshalb nonverbal vermittelt werden (z.B. Angst, Trauer). Wie in Kapitel 5.2.6 aufgezeigt werden sollte, kann eine bestehende Beziehung durch den Einsatz medialer Modi zwar durchaus aufrechterhalten werden, jedoch kann die mediale Kommunikation den persönlichen Kontakt nicht ersetzen. Somit scheint es zentral, jeweils differenziert zu betrachten, ob es sich um einen beziehungsfördernden Austausch per E-Mail handelt, oder ob es um ein Beratungsanliegen geht, das bei einem persönlichen Treffen geklärt werden sollte.

6.2 Einmischung

Das Konzept der Lebensweltorientierung fordert eine sozialpolitische Einmischung der Sozialen Arbeit (vgl. Kap. 3.2.2). Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe steht seit Jahren unter öffentlichem wie politischem Druck (vgl. Kap. 4.4). Im Kanton Bern ist aktuell eine weitere Revision des Sozialhilfegesetzes (SHG) geplant, welches dieses weiter zu Un-

gunsten der Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe verschärfen soll (vgl. Kap. 4.4). Es gibt verschiedene Einmischungsbestrebungen auf Seiten von Fachorganisationen, wie auch politischen Parteien, welche sich insbesondere durch publizierte Stellungnahmen gegen die jeweiligen konkreten Gesetzesänderungen positionieren. Es stellt sich nun die Frage, welche Chancen und Risiken der Einsatz internetgestützter Medien für eine Einmischung in die "politische und öffentliche Auseinandersetzung" (Thole, 2012, S. 188) potentiell ergibt.

Einmischung kann auch verstanden werden als politische Beteiligung. Die politische Beteiligung müsste somit durch internetgestützte Medien erhöht werden, damit diese eine Chance zur Einmischung darstellen. Politische Beteiligungsmöglichkeiten werden auch als Partizipationsmöglichkeiten bezeichnet. Es existieren verschiedene Formen politischer Partizipation. Partizipation kann top-down (durch Verwaltung und Politik) oder bottom-up (durch Bürgerinnen und Bürger, NGOs etc.) initiiert werden, wie Abbildung 12 veranschaulicht.

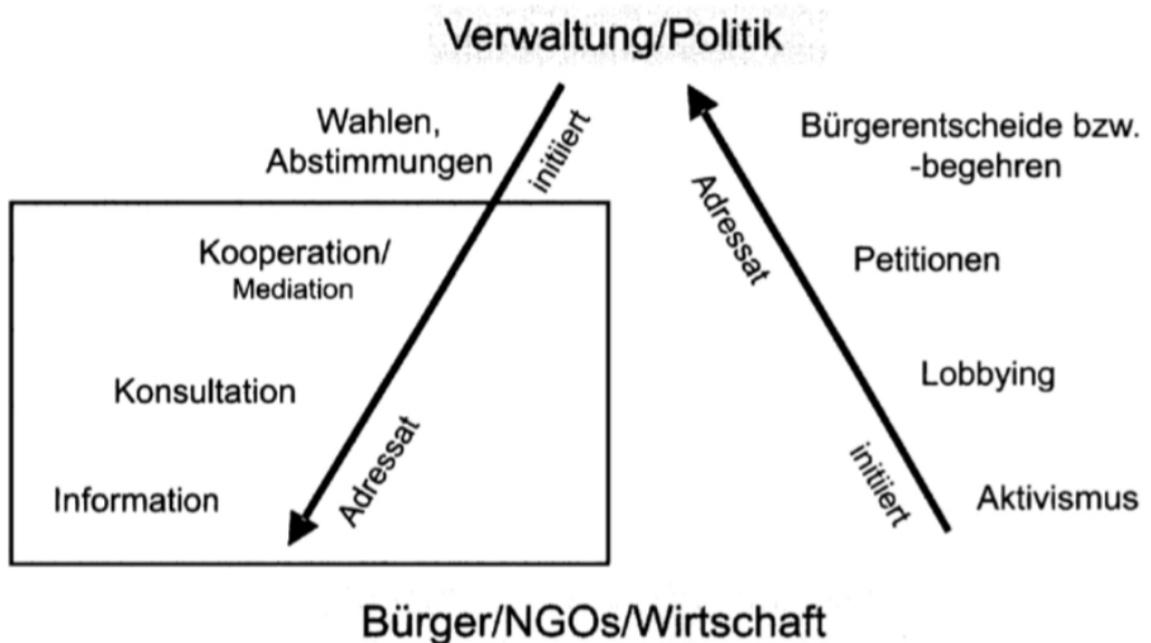


Abbildung 12. Top-down- und Bottom-up-Partizipation. Quelle: Kubicek, Lippa & Westholm, 2009, S. 19

Einmischung im Sinne von Thiersch kann als Top-down-, aber auch als Bottom-up-Partizipation stattfinden. Die partizipierenden Agierenden sind dabei Sozialarbeitende. So kann Einmischung (als partizipativer Akt) auch vom Begriff der Partizipation abgegrenzt werden, wie er von Thiersch und als Wert einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in dieser Bachelor-Thesis verwendet wird (vgl. Kap. 3.2.5 & Kap. 4.5.5): Partizi-

pation im Verständnis von Thiersch fokussiert sich auf Partizipationsmöglichkeiten, welche Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit haben.

In Kapitel 4.5.2 sollte gezeigt werden, dass Einmischung im Bereich der Sozialhilfe im Kanton Bern im Moment kaum über öffentliche Stellungnahmen als (Konsultations-) Antworten auf geplante Revisionen hinausgeht. Solche Bestrebungen sind eher im Bereich der Top-down-Partizipationsmöglichkeiten zu verorten, da sie auf laufende parteipolitische Prozesse reagieren. Chancen internetgestützter Medien hinsichtlich Einmischungspotential scheinen jedoch eher in der Bottom-up-Partizipation zu finden sein: Internetgestützte Medien bieten neue, niederschwellige Möglichkeiten um sich potentiell in einer Öffentlichkeit Gehör zu verschaffen. Zu den Vorteilen internetgestützter Medien gehören unter anderem "geringe Nutzungskosten, vereinfachte Arbeitsabläufe (z.B. bei der Versendung von Massenbotschaften), das grosse Fassungsvermögen für Inhalte aller Art, die Kombinationsmöglichkeit von Sprache, unbewegtem und bewegtem Bild, (. . .) sowie das enorme Tempo der Beschaffung und Verteilung von Informationen sowie die potenziell globale Reichweite" (Rucht, 2014, S. 117). In diesen Eigenschaften internetgestützter Medien liegt die Hoffnung, dass Individuen oder kleine Gruppen eine öffentliche Resonanz erzielen können. Darin liegt der Bezug zur Bottom-Up-Partizipation.

Eine Chance internetgestützter Medien liegt also darin, dass durch sie neue, leicht verfügbare Möglichkeiten eröffnet werden, Informationen zu publizieren und damit an die Öffentlichkeit zu bringen. Eine Protest- oder Sensibilisierungsaktion in der Öffentlichkeit kann mit einfachen Mitteln (z.B. mit dem Smartphone) gefilmt und der Film auf Videoplattformen wie YouTube publiziert und danach über Social Media Kanäle verbreitet werden. Im Bereich der Sozialhilfe im Kanton Bern kann beispielsweise auf eine gefilmte Protestaktion gegen die Verschärfungen in der Sozialhilfe verwiesen werden³². Diese neue quantitative und qualitative Vielfalt an Möglichkeiten kann somit durchaus als Chance für den Wert der Einmischung erachtet werden. Gleichzeitig bringt dieser Umstand auch das Risiko mit sich, diesen neuen Möglichkeiten zu viel Gewicht zu geben: In der Frühphase politischer Online-Kampagnen glaubte ein grosser Anteil von netzaffinen Aktivistinnen und Aktivisten, dass zukünftig auf Strassenproteste oder andere "Offline-Aktionsformen" verzichtet werden kann, was sich jedoch tendenziell nicht bestätigt hat (Rucht, 2014, S. 126).

³² Protestaktion im September 2015 vom Forum für kritische Soziale Arbeit Bern gegen die Verschärfungen in der Sozialhilfe: <https://www.youtube.com/watch?v=KHXWfYhQ5EU>

Ein Mehr an Möglichkeiten erfordert auch ein Mehr an Nutzungskompetenz und eine differenziertere Verwendungsweise. Der Aufwand für Einrichtung und Aktualisierung von Internet-Auftritten wird oftmals unterschätzt. Überschätzt wird gleichzeitig oftmals auch die Reichweite von Online-Kampagnen: Denn wenn Kampagnen über internetgestützte Medien einfacher als zuvor lanciert werden können, bedeutet dies mit grosser Wahrscheinlichkeit insgesamt eine grössere Anzahl an existierenden Kampagnen von verschiedensten Agierenden, welche um die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit buhlen. Bei quantitativ mehr Kampagnen wird der einzelnen Kampagne deshalb womöglich auch weniger Aufmerksamkeit zuteil. Dies ergibt aus der Sicht des Wertes der Einmischung dann ein Risiko, wenn diese Nachteile nicht mitgedacht, die Möglichkeiten idealisiert werden und darauf das einzige Augenmerk gerichtet wird.

Selbstverständlich gibt es genügend Beispiele von Kampagnen, die durch ein Individuum oder kleine Organisationen gestartet wurden und "viral gingen"³³, wodurch sie eine grosse mediale Öffentlichkeit erreichten. Gerade solche Beispiele können jedoch falsche Erwartungen wecken. Denn dadurch ergibt sich das Risiko, sich der Illusion hinzugeben, dass eine Online-Kampagne genügt, um mit dem eigenen Anliegen eine breite Öffentlichkeit zu erreichen. Dass Einzelne bei geschickter Ausnutzung der viralen Verbreitungslogik von Social Media wie Facebook oder Twitter mit Erfolg massenhafte Resonanz erzeugen konnten, ist keine Garantie dafür, dass dies in einem anderen Fall auch wieder gelingt. Das oben genannte Video einer Protestaktion gegen Verschärfungen in der Sozialhilfe kann mit seinen verhältnismässig wenigen Aufrufen (453 Aufrufe, Stand 13. November 2016) als Beispiel dafür genannt werden. Trotz der potentiellen Reichweite von Social Media, erzeugen Aktionen oft erst dann grosse Resonanz, wenn sie in den Massenmedien aufgegriffen werden.

Dieser Umstand wurde bereits in Zeiten vor dem Internet strategisch berücksichtigt, etwa bei politischen Tortenwurf-Aktionen³⁴. Bezogen auf internetgestützte Medien zie-

³³ Mit dem Begriff der "Viralität" wird die Charakteristik von Online-Beiträgen beschrieben, welche über Social Media von einer grossen Masse geteilt werden und sich damit wie ein Virus verbreiten.

³⁴ Beim nicht unumstrittenen Akt eines politischen Tortenwurfs, wird eine Person des öffentlichen Lebens mit einer Torte beworfen. Ein Effekt dieses Aktes ist möglicherweise, dass diese Aktion von den Massenmedien aufgegriffen wird und damit das entsprechende politische Thema in den Massenmedien zur Sprache kommt. Ein Beispiel dafür ist der Tortenwurf auf Sahra Wagenknecht als Kritik an ihren Äusserungen zur Flüchtlingsthematik: <http://www.20min.ch/ausland/news/story/19347264>

len subversive Methoden der Kommunikationsguerilla³⁵ oftmals auf genau diese massenmediale Resonanz.

Bezogen auf internetgestützte Medien und mediale Modi, welche in Sozialdiensten Verwendung finden, ist hervorzuheben, dass Social Media wahrscheinlich kaum eingesetzt wird (vgl. Kap. 5.3.2). Möglicherweise sind Plattformen wie Facebook zwecks Distraktionsvermeidung sogar blockiert. Abgesehen davon ist es kaum denkbar, dass Einmischung innerhalb der Institution organisiert und praktiziert wird, da die Mittel dafür nicht zur Verfügung stehen und dies gemäss gesetzlichem Auftrag nicht vorgesehen ist. Es kann jedoch die Frage gestellt werden, inwiefern eine Mobilisierung von Sozialarbeitenden in Sozialdiensten für Einmischungsaktionen, welche von Agierenden ausserhalb der Sozialdienste geplant werden, durch internetgestützte Medien gefördert werden kann. Vor dem Hintergrund, dass sich E-Mail als medialer Modus in Sozialdiensten weitgehend etabliert hat (vgl. Kap. 5.3.1.1), kann als Chance angesehen werden, dass viele Sozialarbeitende über E-Mail für Mobilisierungskampagnen schnell und relativ kostengünstig erreicht werden können. Eben dieser Umstand, dass E-Mail schneller und einfacher als Briefe verschickt werden können, ist diesbezüglich auch ein Risiko: In einem mit E-Mails überfluteten Posteingang wird schnell eine Nachricht übersehen oder als irrelevant erachtet und gelöscht. E-Mails von Mobilisierungskampagnen haben nicht direkt mit der Auftragserfüllung in der Sozialhilfe zu tun, dadurch besteht das Risiko, dass sie als Werbung kategorisiert und gelöscht werden. Möglicherweise löschen Sozialarbeitende, welche kein politisches Verständnis von Sozialer Arbeit haben, solche E-Mails schneller als sozialpolitisch interessierte Sozialarbeitende. Jedoch wären möglicherweise gerade politisch nicht interessierte oder politisch nicht aktive Sozialarbeitende eine gewünschte Zielgruppe von Kampagnen.

Auch für Sozialarbeitende, welche sich ausserhalb ihrer arbeitgebenden Institutionen zusammenschliessen und organisieren wollen, ergeben sich Chancen und Risiken durch den Einsatz internetgestützter Medien. Eine Chance ist die Möglichkeit einer schnelleren und dezentralisierten schriftlichen Kommunikation. Mitglieder, welche nicht an physischen Treffen anwesend sind, haben je nach eingesetzten Kommunikations-

³⁵ Kommunikationsguerilla (vgl. Quitsch, 2010) ist eine Form des Aktivismus, in welcher gezielt Information und Desinformation eingesetzt wird, um die eigenen Ziele zu erreichen. Dabei wird gezielt die "kulturelle Grammatik" durchbrochen, indem etablierte Symbole zweckentfremdet und "gehackt" werden. Durch internetgestützte Medien ergeben sich hier neue Möglichkeiten. Eine verbreitete Form ist etwa, dass Aktivistengruppen Webseiten von Unternehmen kopieren, inhaltlich verändern und dann per E-Mail, sich als das Unternehmen ausgebend, Medienmitteilungen an Massenmedien versenden, um so schlussendlich das eigene Anliegen an die Öffentlichkeit bringen zu können.

kanälen so die Chance, den Anschluss an die Gruppe und ihren Inhalten nicht zu verpassen. Dies bedingt jedoch, dass ein für die Gruppe passender medialer Modus gefunden wird. Durch die vielen medialen Möglichkeiten besteht das Risiko, zwischen medialen Modi zu wechseln oder mehrere zu verwenden, was die Kommunikation in der Gruppe fragmentiert und somit erschwert. Gleichzeitig entsteht bei fehlendem persönlichem Kontakt auch das Risiko einer tieferen Verbindlichkeit. Denn nicht nur der Einstieg, sondern auch der Ausstieg aus Kommunikationsprozessen gestaltet sich vergleichsweise leicht (Klein, 2015, S. 133). Rucht (2014) untersucht die Bedeutung von Online-Mobilisierung für Offline-Protteste und kommt zum Schluss, dass Zusammenkünfte von Aktivistinnen und Aktivisten oftmals zentrale Rolle spielen und internetgestützte Kommunikation lediglich ergänzend eingesetzt werden (S. 127). Diese Aussage wird jedoch für sehr grosse Organisationen wie beispielsweise Greenpeace relativiert (ebd.).

Als weiterer Aspekt ist die bedrohte Privatheit (vgl. Kap. 5.2.4) auch hier relevant und ist in der Verwendung internetgestützter Medien für Einmischungsaktionen mitzudenken. Obwohl über das Ausmass des potentiellen Autonomieverlustes und die Bedeutung der Datenspuren bisweilen wenig Klarheit besteht, scheint es gerade deshalb risikobehaftet, wenn dieser Aspekt unreflektiert bleibt und nicht versucht wird, die Kommunikation gegenüber Dritten abzusichern.

6.3 Dezentralisierung

Die Forderung der Dezentralisierung entsteht bei Thiersch, wie in Kapitel 3.2.3 ausgeführt wurde, aufgrund seiner Kritik, dass zentralisierte Angebote die Zugangsmöglichkeiten erschweren (BMJFFG, 1990, S. 137). Regionale Angebote müssen jedoch überregional anhand gesicherten Standards koordiniert sein, da sonst die Gefahr besteht, dass regionale Hilfsangebote von unterschiedlichen Ressourcen und Politiken abhängig sind (Thiersch et al., 2012, S. 189).

Im Kapitel 4.5.3 sollte gezeigt werden, dass die Entwicklungen der letzten Jahre (insbesondere Professionalisierungsbestrebungen) vermehrt dazu geführt haben, dass sich kleinere Gemeinden im Kanton Bern zusammengeschlossen haben und gemeinsam einen regionalen Sozialdienst führen. Obwohl dies der Forderung von Thiersch im Grundsatz entgegenwirkt, wurde festgehalten, dass im Kanton Bern mit aktuell 70 Sozialdiensten nicht von einer starken Zentralisierung gesprochen werden kann. Überregional bzw. schweizweit wird durch die SKOS-Richtlinien zudem eine Vereinheitlichung angestrebt, die zwar im Sinne von Thiersch begrüssenswert scheint, jedoch auch die

Gefahr birgt, als zu starre Standardisierung jegliche Individualisierung der Hilfe zu verunmöglichen.

Vor dem Hintergrund, dass der Einsatz internetgestützter Medien dazu führt, dass sich das Erleben von Raum und Zeit verändert, da diese erstens zeitlich unlimitiert zur Verfügung stehen und dauerhaft Inhalte anbieten sowie zweitens diese Inhalte sich durch ihre Verfügbarkeit an einem Ort konzentrieren bzw. mehrere Orte miteinander verbinden (Krotz, 2001, S. 22), stellt sich nun die Frage, welche Chancen und Risiken der Einsatz internetgestützter Medien in Bezug auf die Forderung nach Dezentralisierung für die Sozialhilfe mit sich bringt.

Ein möglicherweise aus der Verfügbarkeit internetgestützter Medien resultierendes Risiko ist, dass die (weitere) Zentralisierung von Hilfsangeboten (und auch von Sozialdiensten) legitimiert werden könnte: Geht man davon aus, dass alle relevanten Informationen online zur Verfügung stehen würden und alle Personen über die Möglichkeit und die Ressourcen (Kenntnisse im Umgang mit internetgestützten Medien) verfügen, sich via Internet mit der Sozialhilfe vertraut zu machen, könnte man auf den ersten Blick die Aktualität von Thierschs Forderung der Dezentralisierung der Hilfsangebote in Frage stellen und zum Schluss gelangen, dass die Relevanz der Institutionen vor Ort kaum mehr gegeben ist. Vor dem Hintergrund, dass die Zugangsmöglichkeiten der Adressatinnen und Adressaten zu internetgestützten Medien jedoch nicht unbedingt gegeben sind, die Nutzungsunterschiede bedeutend sind und mediale Kommunikation mit kommunikativen Restriktionen einhergeht, welche eine persönliche Beziehung nicht ersetzen können (vgl. Kap. 5.1 & 5.2), wird klar, dass Online-Zugänge zwar durchaus unterstützend wirken können, jedoch die Relevanz der örtlichen Verankerung der Hilfsangebote keinesfalls in Frage gestellt werden sollte. Insbesondere auch in Bezug auf die Niederschwelligkeit von Angeboten sind lokale Hilfsangebote zentral (vgl. Kap. 6.4 zu Alltagsorientierung).

Aufgrund der laufenden Sparmassnahmen in der Sozialhilfe, die immer wieder zu Kürzungen der Stellenprozente führen, kann angenommen werden, dass der Trend der Sozialdienste eher in Richtung einer vermehrten Zentralisierung anstelle der von Thiersch geforderten Dezentralisierung zielt. Eine Annahme, die hier relevant erscheint und diskutiert werden soll, ist, ob der Einsatz internetgestützter Medien dazu beitragen kann, Distanzen zu überwinden und so die Tendenzen der Zentralisierung zu kompensieren.

Der Zusammenschluss mehrerer Gemeinden, die gemeinsam einen Sozialdienst führen, führt automatisch zu grösseren Einzugsgebieten, die sich insbesondere in ländlichen Gebieten flächenmässig stark erstrecken können. Für Adressatinnen und Adressaten ist so möglicherweise nicht mehr ohne Weiteres ersichtlich, welcher Sozialdienst welches Einzugsgebiet abdeckt und wohin sie sich bei Bedarf wenden müssen. Internetgestützte Werkzeuge, wie beispielsweise ein interaktiver Zuständigkeitsindex der Sozialdienste³⁶, könnten hierbei durchaus eine Chance für manche Adressatinnen und Adressaten bieten, um sich diesbezüglich besser zurechtzufinden.

Von Sozialarbeitenden wird im Zusammenhang mit diesen grossen Einzugsgebieten viel Wissen über die lokalen Gegebenheiten und örtlichen Hilfsangebote verlangt³⁷. Als Chance kann der Einsatz internetgestützter Medien hier insofern betrachtet werden, als dass viele Beratungsstellen, Therapieangebote, Ärzte etc. heutzutage über eine Website verfügen, über welche sich auch Sozialarbeitende die notwendigen Informationen beschaffen können. Es kann angenommen werden, dass dies die Zentralisierungstendenz zumindest ein wenig kompensieren kann. Aufgrund vieler ähnlicher Angebote kann durch eine Anfrage in einer Suchmaschine jedoch schnell eine Informationsflut ausgelöst werden, die es zu bewältigen gibt. Zudem schreiben manche Vernetzungspartnerinnen und Vernetzungspartner regelmässig Newsletter per E-Mail oder überhäufen Sozialarbeitende täglich mit einer Liste der freien Plätze in der eigenen Einrichtung. Solche Informationen zu sortieren und sich einen Überblick zu verschaffen, bedarf auf Seiten der Sozialarbeitenden zusätzlich Zeit, die ohnehin oftmals knapp erscheint. Zudem kann ein regelmässiger Austausch mit Vernetzungspartnern per E-Mail zwar die Beziehung aufrechterhalten, aber persönliche Treffen nicht ersetzen. Dies liegt auch daran, dass der Beziehungsaspekt einer Mitteilung wesentlich durch die nonverbale, analoge Sprache vermittelt wird, welche durch den Gebrauch digitaler Modi meistens wegfällt.

Aufgrund der zunehmenden Arbeitsbelastung, die unter anderem durch die Informationsflut von Newsletter zusätzlich steigt, scheint es umso verlockender, auf persönliche Treffen zu verzichten, welche oft zeitaufwändig sind. Viel sinnvoller und effizienter

³⁶ Zum Beispiel angelehnt an das "Verzeichnis der kommunalen und regionalen Sozialdienste im Kanton Bern" der GEF (2016), jedoch nicht nur als alphabetische Liste, sondern als interaktive Webseite mit Eingabefeld der Postleitzahl.

³⁷ Dies wird dadurch verstärkt, dass andere Hilfsangebote, z.B. Beratungsstellen teilweise andere Einzugsgebiete haben, was dazu führen kann, dass zwei Gemeinden, die zwar in das Einzugsgebiet des gleichen Sozialdienstes gehören, nicht zum gleichen Einzugsgebiet einer bestimmten Beratungsstelle gehören.

scheint es auf den ersten Blick, Distanzen durch den Einsatz internetgestützter Medien zu überbrücken. Dies kann jedoch dazu führen, dass die ohnehin knappen zeitlichen Ressourcen von Sozialarbeitenden auch dementsprechend eingeschränkt werden, wodurch notwendige Vernetzungstreffen zunehmend verunmöglicht werden: Das Risiko auf Seiten der Sozialarbeitenden besteht hier darin, dass die Vermutung nahe liegt, via Kommunikation per Internet generell Zeitersparnisse zu erzielen, weshalb die Tendenz der Ressourcenknappheit weniger hinterfragt, sondern breiter akzeptiert wird. Dies kann dazu führen, dass sich Sozialarbeitende eher mit den bestehenden Arbeitsbedingungen arrangieren, anstelle sich sozialpolitisch einzumischen. Dieser Gedankengang schlägt wiederum einen Bogen zum Wert der Einmischung in Kapitel 6.2. Dieser Umstand ergibt sich zwar aus der Überbrückung von Zeit und Raum durch internetgestützte Medien, stellt somit aber nicht für den Wert der Dezentralisierung sondern mehr für den Wert der Einmischung ein Risiko dar.

Der zweite Aspekt, der im Zusammenhang mit der Dezentralisierung betrachtet werden soll, ist die Forderung nach überregionalen Standards. Wie in Kapitel 4.1 beleuchtet wurde, sind die Gesetze der Sozialhilfe in der Schweiz unübersichtlich und nicht einheitlich. Mit den SKOS-Richtlinien wurde zwar eine Vereinheitlichung angestrebt, die Richtlinien werden aber nicht in allen Kantonen gleich stark berücksichtigt. Im Kanton Bern sind die relevanten Bestimmungen einerseits in der Sozialhilfeverordnung und im Sozialhilfegesetz, andererseits in den SKOS-Richtlinien zu finden. Die dadurch entstehende Unübersichtlichkeit und Komplexität - so könnte vermutet werden - erschwert eine Zuordnung der Besonderheiten eines Falles zu einer entsprechenden abstrakten gesetzlichen Bestimmung. In Kapitel 5.3.1.5 wurde in diesem Zusammenhang das Online-Handbuch der BKSE vorgestellt. Dieses bietet eine Zusammenfassung der grundlegenden Gesetzesbestimmungen und konkretisiert die Ausführungen. Hinsichtlich der Forschungsfrage kann das Online-Handbuch als Chance betrachtet werden, dass alle Sozialdienste im Kanton Bern im Rahmen einer Vereinheitlichung die gleiche Konkretisierung der Gesetzesbestimmungen beziehen. Dank dem kommunalen Bereich, der jedoch nicht öffentlich, sondern nur via Login-Daten erreichbar ist, können spezifische Aspekte auf regionale Gegebenheiten bezogen werden (z.B. kommunale Mietzinslimiten), was an dieser Stelle im Rahmen der von Thiersch verlangten Regionalisierung genannt werden kann. Dennoch können Tendenzen der vermehrten Vereinheitlichung auch Risiken mit sich bringen, insbesondere die Gefahr, individuelle "Massarbeit" zu verunmöglichen, welche ein zentrales Prinzip der Sozialhilfe in der Schweiz ist (vgl. Kap. 4.1).

Als Fazit kann hier festgehalten werden, dass Zentralisierungstendenzen durch den Einsatz internetgestützter Medien ein Stück weit überbrückt werden können. Wie gezeigt werden konnte, ist die Forderung einer Dezentralisierung im Verständnis von Thiersch so aber nicht erfüllt, sondern nur zu einem kleinen Teil kompensiert. Zentral scheint, dass der Einsatz internetgestützter Medien nicht zur Legitimation einer vermehrten Zentralisierung dienen darf.

6.4 Alltagsorientierung

Wie in Kapitel 3.2.4 ausgeführt, beschreibt Alltagsorientierung einerseits eine ganzheitliche Orientierung der Hilfsangebote, andererseits ist damit die Erreichbarkeit im Sinne des Abbaus von Zugangsbarrieren gemeint. Im Rahmen dieser Bachelor-Thesis wurde der Fokus auf die Erreichbarkeit gelegt. In Kapitel 4.5.4 sollte in diesem Zusammenhang aufgezeigt werden, dass die Sozialhilfe ein hochschwelliges, nicht alltagsnahes Angebot ist, was sich insbesondere durch die hohe Quote der Nichtinanspruchnahme verdeutlicht. Die soziale Gerechtigkeit wird durch die schwierigen Zugangsvoraussetzungen gefährdet. Da in der in Kapitel 4.5.4 erwähnten Studie von Neuenschwander et al. (2012) insbesondere auf der Ebene der Verwaltung - vor allem bezüglich der telefonischen Erreichbarkeit, der Öffnungszeiten sowie der Räumlichkeiten - Defizite festgestellt wurden, soll im Folgenden diskutiert werden, welche Chancen und Risiken der Einsatz internetgestützter Medien im Bereich der Niederschwelligkeit der Sozialhilfe mit sich bringen könnte.

Die Erreichbarkeit bzw. Niederschwelligkeit der Angebote hängt stark zusammen mit der Forderung der Dezentralisierung, die im vorangehenden Kapitel diskutiert wurde. Der Unterschied liegt hauptsächlich darin, dass im Rahmen der Dezentralisierung der Fokus auf lokal vorhandenen Angeboten liegt, jedoch noch nicht thematisiert wird, inwiefern diese auch leicht zugänglich sind. Mit der Alltagsorientierung fordert Thiersch zusätzlich zum lokalen Vorhandensein auch die tatsächliche Erreichbarkeit im Sinne der Senkung der Zugangsbarrieren.

Wie bereits in Kapitel 6.3 zur Dezentralisierung aufgezeigt werden sollte, kann durch Online-Zugänge ein Gefäss geschaffen werden, das losgelöst von Ort und Zeit dauernd zur Verfügung steht. Durch den Einsatz internetgestützter Medien könnte somit die Anzahl unterschiedlicher Zugänge zu den Sozialdiensten erweitert werden. Durch neue Zugänge können potentiell Adressatinnen und Adressaten erreicht werden, welche auf bestehende Zugänge weniger ansprechen. Um diesen Gedanken zu verdeutli-

chen, soll hier die hypothetische Möglichkeit einer Online-Anmeldung diskutiert werden.

Bislang sind telefonische oder persönliche Anmeldungen üblich, die jedoch an Öffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeit gekoppelt sind. Gerade für Personen, welche zwar einer Erwerbstätigkeit nachgehen, aber dennoch auf Sozialhilfe angewiesen sind (sogenannte *working poor*) sind die Büroöffnungszeiten der Sozialdienste nicht optimal. Auch für alle Personen, die sich aufgrund von Scham weder telefonisch noch persönlich bei einem Sozialdienst melden oder solche, welche sich schlicht gewohnt sind, das Internet als erste Anlaufstelle zu nutzen, wäre die Möglichkeit zur Online-Anmeldung eine Chance, da sie zeitlich und örtlich unabhängig ist und (vorerst) ohne direkte soziale Kontakte stattfinden könnte. Zudem ist es wahrscheinlicher, dass jede Person eine Möglichkeit findet, mit dem Sozialdienst in Kontakt zu treten, wenn unterschiedliche Zugangsoptionen geschaffen werden. Die Einführung einer neuen Anmelde-möglichkeit könnte das vorhandene Angebot somit ergänzen und die Zugangsschwelle für gewisse Gruppen von Adressatinnen und Adressaten möglicherweise herabsetzen, jedoch erhöht sich auch das Risiko der Unübersichtlichkeit bei mehr Möglichkeiten.

In diesem Zusammenhang ist das Thema des Datenschutzes jedoch wiederum sehr präsent. Private Informationen sowie detaillierte Angaben über Einkommen, Vermögen oder gar Bankverbindungen im Internet preiszugeben ist heikel und birgt ein Risiko. Es müsste somit geprüft werden, welche Informationen tatsächlich für die Anmeldung notwendig sind. Die Gefährdung des Datenschutzes ist aus der Sicht der Alltagsorientierung möglicherweise nicht primär relevant. Es kann durchaus sein, dass Adressatinnen und Adressaten solche Möglichkeiten einer Online-Anmeldung schätzen würden, ohne dabei die Gefährdung ihrer Privatsphäre mitzudenken. Die Soziale Arbeit trägt diesbezüglich jedoch auch die Verantwortung, diesen Aspekt mitzudenken und diese Unbewusstheit durch die Bereitstellung solcher Angebote nicht unhinterfragt zu reproduzieren.

Um die Zugangsschwelle zu Sozialdiensten zu senken, muss jedoch nicht gleich die Möglichkeit einer Online-Anmeldung implementiert werden. Begrüssenswert scheint bereits die Möglichkeit, sich online über Sozialhilfe informieren zu können. Sich mit den zentralen rechtlichen Aspekten oder dem Vorgehen einer Anmeldung vorgängig vertraut machen zu können, kann dazu führen, einen ersten Einblick in die Verwaltung zu erhalten und so möglicherweise eine Hemmschwelle abzubauen. Von Bedeutung sind hier eventuell auch die unterschiedlichen Webseiten der Sozialdienste

(vgl. Kap. 5.3.1.3): Webseiten, welche ausschliesslich einen Sozialdienst repräsentieren und nicht Teil einer kommunalen Webseite sind, signalisieren gegenüber Adressatinnen und Adressaten allenfalls eine höhere Ernsthaftigkeit und Wertschätzung ihrer Anliegen. Im Gegensatz dazu entsteht bei der Einbettung der Informationen in kommunale Webseiten, auf welchen einige kurze Informationen zum Sozialdienst, möglicherweise mit einer Überbetonung der Pflichten gegenüber den Rechten, einer Menge an Informationen zu sonstigen kommunalen Angeboten gegenüberstehen, das Risiko, dass der Gang zum Sozialdienst für Adressatinnen und Adressaten umso schwerer erscheint (vgl. 4.5.4).

Im Zusammenhang mit der Informationsbeschaffung durch Online-Medien droht jedoch wiederum die Gefahr, dass eine grosse Informationsflut verarbeitet werden muss und so das Risiko besteht, dass nicht alle Personen in der Lage sind, die Informationen zu filtern. Eine Möglichkeit, diese Informationen zu bündeln und übersichtlicher zu gestalten, würden an dieser Stelle interaktive Webseiten zum "Durchklicken" liefern, die direkt von Sozialdiensten oder dem Kanton auf den Webseiten zur Verfügung gestellt werden könnten. Einfache Ja- und Nein-Fragen könnten so dazu führen, dass Personen sich analog des Triple-A-Modells (vgl. Kap. 5.2.3) anonym und jederzeit relativ kostengünstig über die Sozialhilfe informieren könnten. Das Wissen über die Abläufe könnte die Schwelle zur Anmeldung wiederum heruntersetzen und scheint demnach erstrebenswert. Grundsätzlich risikobehaftet scheint das zur Verfügung stellen von Informationen dann, wenn davon ausgegangen wird, dass rein dadurch eine Niederschwelligkeit generiert werden kann und ausgeblendet wird, dass gerade eine grosse Informationsflut wiederum eine hohe Schwelle schaffen kann. Auch hier gilt also wieder, dass die Möglichkeiten der Online-Medien das Angebot der Sozialdienste unterstützen, aber keineswegs ersetzen können. Dies ist wiederum vor dem Hintergrund der digitalen Ungleichheit zentral (vgl. Kap. 5.2.1 & 5.2.2). Ein Risiko, das mit einem solchen Einsatz internetgestützter Medien einhergeht, ist dementsprechend, dass durch die Online-Erreichbarkeit eine Legitimation für eine Verkürzung von Öffnungs- oder Telefonzeiten gefunden werden kann, welche so weiteren Kosteneinsparungen dient. Aus der Perspektive der Alltagsorientierung muss sich die Soziale Arbeit gegen solche Tendenzen absichern.

Generell lässt sich feststellen, dass Online-Zugänge zwar möglicherweise für gewisse Personen die Hemmschwelle einer Kontaktaufnahme senken können, jedoch muss diesbezüglich festgehalten werden, dass diese Angebote, um dem Wert der Alltagsorientierung gerecht zu werden, jeweils lediglich eine Erweiterung und nicht einen Ersatz für die bestehenden Angebote darstellen dürfen. Werden bestehende Angebote auf-

grund der neuen Möglichkeiten eingestellt, kann dies möglicherweise für andere Personengruppen, die es vorziehen persönlich oder telefonisch in Kontakt zu treten, wiederum eine höhere Schwelle generieren. Die Möglichkeiten der Online-Zugänge dürfen somit nicht zur Legitimation dienen, die Verwaltungsstrukturen (also Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeiten etc.) einzuschränken. Zudem ist der Einsatz medialer Modi kein Ersatz für die persönliche Vernetzung mit anderen Hilfsangeboten oder Quartierzentren, die ihr Wissen bei Bedarf als Information an betroffene Personen weitergeben können. Allerdings unterstreicht Thiersch, dass vertraute, im Quartier gut vernetzte Personen auch eine zu grosse Nähe zu den Adressatinnen und Adressaten schaffen können, was wiederum eine Hemmschwelle generieren kann. Deshalb hält er im Zusammenhang mit der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit auch fest, dass "abgehobene" Räume (also nicht sehr lebens- und alltagsnahe Angebote) eine klärende Distanz schaffen können, die es erlaubt über gewisse Situationen oder Probleme einfacher sprechen zu können.

6.5 Partizipation

Partizipation meint im Sinne einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in erster Linie die Bereitstellung von Ressourcen und Artikulationsmöglichkeiten für die Adressatinnen und Adressaten sowie die Einführung von Beschwerderechten (Thiersch et al., 2012, S. 189). In Kapitel 4.5.5 sollte gezeigt werden, dass im Rahmen der Sozialhilfe die Verfahrensgrundrechte und das Verwaltungsrecht diese Forderung nicht zu erfüllen vermögen. Im Kanton Bern füllen Nichtregierungsorganisationen diese Lücken teilweise, insgesamt ist das Unterstützungsangebot jedoch ungenügend (vgl. Kap. 4.5.5). Sozialhilfebeziehende wehren sich kaum, da sie einerseits aufgrund mangelnder Ressourcen wenig Energie haben, dies zu tun und es andererseits an Wissen über die eigenen Rechte und Kenntnisse darüber fehlt, wohin man sich wenden kann (Müller & Wüthrich, 2014, S. 65). In Kapitel 6.1 wurde bereits diskutiert, inwiefern internetgestützte Medien zur Aneignung von Wissen im Sinne von kulturellem Kapital beitragen können.

Die Chance der Wissenserschliessung durch internetgestützte Medien ist auch für die Partizipation relevant. Die folgenden hypothetischen Aussagen zur Wissensaneignung im Internet tendieren dazu, die digitale Ungleichheit auszublenken (vgl. Kap. 5.2.1 & 5.2.2). Ausserdem ist durch die reine Verfügbarkeit von Information im Internet noch keineswegs gegeben, dass diese auch angeeignet werden kann. Vor diesen Hintergründen sind folgende Ausführungen kritisch zu lesen.

Information muss im Internet zuerst zur Verfügung gestellt werden, bevor diese abgerufen und so potentiell als Wissen angeeignet wird, welches danach artikuliert werden und somit in einer Praxis partizipative Wirksamkeit entfalten kann. Eine Möglichkeit wäre, dass Informationen seitens der Sozialdienste auf Webseiten zur Verfügung gestellt werden. Diesbezüglich bestehen jedoch grosse Unterschiede. Einige Webseiten von Sozialdiensten publizieren kaum mehr als Kontaktangaben und Öffnungszeiten. Dass jedoch bereits Webseiten der Sozialdienste bestehen, ist aus partizipativer Perspektive potentiell eine Chance, da diese Webseiten erweitert werden könnten.

Wenn eine quantitativ grosse Menge an Information zur Verfügung gestellt wird, besteht das Risiko, dass durch die schiere Menge an Information, diese nicht mehr in einen sinnhaften Zusammenhang gebracht und somit angeeignet werden kann. Obwohl im Vergleich zu verschiedenen Gesetzestexten das BKSE-Online-Handbuch (vgl. Kap. 5.3.1.5) rechtliche Informationen bereits alltagsnaher präsentiert, zeigt sich das Risiko der Unübersichtlichkeit durch Informationsflut auch dort. Selbst für Sozialarbeitende, welche täglich mit den Stichwörtern arbeiten scheint es nicht einfach, den Überblick über die Stichwörter zu behalten und somit jeweils zu wissen, in welcher Situation welches Stichwort relevant ist. Eine Auflistung von Stichwörtern ist noch keine Garantie dafür, dass diese auch tatsächlich gelesen und richtig verstanden werden. Für die Informationsaneignung von Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe verschärft sich dieser Umstand. Eine Chance internetgestützter Medien ist hier in der Möglichkeit der Bündelung von relevanten Informationen zu sehen. Die interaktiven Anspruchrechner aus Kapitel 5.3.1.6 weisen in eben diese Richtung: Durch ein interaktives, mehrseitiges Formular wird über Fragen eruiert, welche Information für den besonderen Fall relevant sind. Dadurch kann bereits viel irrelevante Information herausgefiltert werden. Im Sozialhilferecht sind viele Informationen ausschliesslich für bestimmte Kategorien von Adressatinnen und Adressaten relevant (z.B. junge Erwachsene). Durch interaktive Formulare kann Information gebündelt und somit eine höhere Übersichtlichkeit erreicht werden, was möglicherweise die Chance auf Wissensbildung erhöht. Kritisch ist hier jedoch auch wiederum zu bedenken, dass ein interaktives Formular auch selbst eine Komplexität erreichen kann, welche es erschwert oder verunmöglicht, das Formular überhaupt auszufüllen. Somit würde das Risiko bestehen, dass schlussendlich falsche oder gar keine Information zur Verfügung stehen. Auch soll angemerkt werden, dass die Möglichkeit dieser Informationsbündelung nicht die Frage obsolet macht, ob eine so stark formalisierte und verrechtlichte Sozialhilfe an sich wünschenswert ist.

In Kapitel 5.2.3 wurde auf die Möglichkeiten internetgestützter Medien zur Gemeinschaftsbildung und Kollaboration sowie den Charakteristiken der (A-)Synchronität und der Dokumentation von Kommunikation eingegangen. Solche virtuellen Orte der kollaborativen Wissensaneignung, wie sie bereits in Kapitel 6.1 diskutiert wurden, sind auch als Chance auf höhere Partizipation zu sehen. In Foren wird nicht nur allgemeine, rechtliche Information zur Verfügung gestellt, sondern möglicherweise auch besonderes, fallspezifisches Erfahrungswissen geteilt, welches als Referenzmaterial für die eigene Situation dienen kann. Dabei besteht jedoch das Risiko, dass sich Mythen und Halbwahrheiten verbreiten.

Obwohl es aus fachlicher Sicht durchaus erstrebenswert scheint, Informationen für Adressatinnen und Adressaten auf Webseiten von Sozialdiensten zur Verfügung zu stellen, ist es aufgrund mangelnder Ressourcen im Sinne von Zeit und Geld, welche Sozialdiensten zur Verfügung stehen, jedoch insgesamt fragwürdig, inwiefern Sozialdienste auch tatsächlich in Erwägung ziehen könnten oder würden, Wissensplattformen zur Verfügung zu stellen.

Der Meinung, dass das Internet potentiell eine Ressource für die Wissenserschliessung und somit Partizipation sein kann, sind jedoch anscheinend auch andere im Bereich Armut und Sozialhilfe Agierende. Verschiedene Organisationen für Armutsbetroffene betreiben in grösseren Städten der Schweiz Internetcafés für ihr Klientel. In Bern gibt es das Internetcafé PowerPoint vom Verein "Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen" (KABBA)³⁸, in Basel der Verein Internetcafé Planet13³⁹ oder in Zürich das Kafiklick⁴⁰, welches vom Verein IG Sozialhilfe betrieben wird. Der Planet13 bietet unter anderem Hilfe bei Bewerbungen, Wireless-Zugang, Computer-Kurse mit Fokus auf Open-Source-Software⁴¹, Unterstützung bei der Einrichtung von E-Mail-Adressen, Scannen, Drucken und Bildungsangebote wie Deutschkurse an (Internetcafé Planet13, 2016).

Bei all diesen Ausführungen besteht das Risiko, dass sie bei einer Durchführung aufgrund der digitalen Ungleichheit (vgl. Kap. 5.2.1 & 5.2.2) nicht ihr Ziel einer höheren Partizipation für Adressatinnen und Adressaten erreichen. Ausserdem besteht das Ri-

³⁸ <http://www.kabba.ch/internetcafe-powerpoint/>

³⁹ <https://planet13.ch/>

⁴⁰ <http://kafiklick.ch/>

⁴¹ Als Open-Source-Software wird im Informatikjargon Software bezeichnet, bei welcher die Software-Entwickler den Quellcode der Software der Gemeinschaft zur freien Verfügung stellen.

siko, dass die persönliche, direkte Begegnung und Kommunikation durch die Überbetonung der Möglichkeiten internetgestützter Medien an Bedeutung verlieren. Aus dieser Perspektive betrachtet, erscheinen die oben erwähnten Internetcafés unter einem neuen Aspekt: Sie können auch als Bestrebungen gelesen werden, der digital divide entgegenzuwirken. Als Orte der physischen Zusammenkunft sind sie ausserdem auch Orte des Austausches für Armutsbetroffene. Darin liegt unter anderem die Chance, dass sich Armutsbetroffene solidarisieren und organisieren können. Auch können an solchen Orten potentiell Kenntnisse über Fachstellen wie die Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS), an welche man sich für Unterstützung bei Beschwerden wenden kann, vermittelt werden. Hier ist festzuhalten, dass diese Chance nicht den internetgestützten Medien zuzuschreiben ist, sondern dem physischen Ort. Diesen Ort der Solidarisierung als Café mit dem Zugang zum Internets als Bildungsort zu kombinieren und damit gleichzeitig einen Beitrag zur Verringerung der digitalen Ungleichheit zu leisten, scheint jedoch unter Berücksichtigung des Internets als potentieller Ort der Aneignung von kulturellem Kapital als sinnvoll.

7. Schlussfolgerungen

7.1 Zentrale Erkenntnisse

Angesichts der fortschreitenden Mediatisierung stellt sich letztendlich die grundlegende Frage (vgl. Kap. 2.5), wo internetgestützte Medien für Adressatinnen und Adressaten und Sozialarbeitende der Sozialhilfe Orientierungsleistungen bieten und wo sie Desorientierung und Ausschluss schaffen (Steiner, 2015, S. 33). Es geht in diesem Kapitel nun darum, abschliessend die wichtigsten Kernaussagen darzulegen.

Eine zentrale Erkenntnis ist, dass internetgestützte Kommunikation als Ergänzung bereits bestehende Beziehungen stärken kann. Sie ist jedoch nicht zum Beziehungsaufbau geeignet, da sie bezüglich der Übermittlung von Beziehungsaspekten, welche zu einem grossen Teil über nonverbale Ausdruck stattfindet, gegenüber Kommunikation von Angesicht zu Angesicht defizitär ist. In Sozialdiensten, wo als Teil der Verwaltung oft in Form von Verfügungen oder formellen Briefen schriftlich kommuniziert wird, entsteht durch internetgestützte Medien als informellere und nähere schriftliche Kommunikationsmittel ein erweitertes Spektrum schriftlicher Kommunikation. In dieser Lesart kann die Kommunikation über E-Mail im Vergleich zu einem "kalten" Verwaltungsschreiben eine Chance für die Arbeitsbeziehung bieten, bleibt im Vergleich zu einem persönlichen Gespräch jedoch tendenziell defizitär.

Als weitere Erkenntnis kann festgehalten werden, dass durch die relativ breite und kostengünstige Verfügbarkeit internetgestützter Medien neue Kommunikations- und Artikulationsmöglichkeiten entstehen. Darin liegen bei reflektierter Nutzung Chancen. Dadurch, dass über internetgestützte Medien auf Senderseite eine Initiierung von weitreichenden Kommunikationsprozessen sehr einfach und schnell möglich wird, besteht jedoch auch die Gefahr davon auszugehen, dass die Botschaft auch ebenso einfach und schnell beim Empfänger ankommt. Dieses Risiko besteht bei Angeboten für Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe, welche potentiell durch digitale Ungleichheit ausgeschlossen werden ebenso wie bei der Adressierung einer Öffentlichkeit bei einer politischen Kampagne im Sinne einer sozialpolitischen Einmischung.

Als weitere zentrale Erkenntnis ist hervorzuheben, dass ein Mehr an Information und Kommunikation auch mit einem erhöhten Bedarf, diese zu bündeln und kanalisieren, einhergeht. Bezogen auf Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe bedeutet somit ein quantitatives Mehr an Information, welches diesen online zur Verfügung gestellt wird, keineswegs zwingend eine Zunahme an Wissen oder kulturellem Kapital. Wird

dies im Beratungskontext jedoch unterstellt, besteht das Risiko, dass eine vermeintliche Hilfeleistung ihr Ziel nicht erreicht. Diese Aussage bleibt selbst dann gültig, wenn keine digitale Ungleichheit bestehen würde. Durch ihre Interaktivität können internetgestützte Medien jedoch auch ein Mittel sein, der Informationsflut entgegenzuwirken: Informationen können so selektiert und gebündelt angezeigt werden.

Relevant für die Sozialhilfe ist die Erkenntnis, dass eine digitale Ungleichheit existiert. Der Umstand, dass viele Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe ein Smartphone besitzen oder per E-Mail erreichbar sind, kann darüber hinwegtäuschen, dass die digitale Ungleichheit bei Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe wahrscheinlich tendenziell ausgeprägter ist, als bei anderen Bevölkerungsgruppen. Ein formeller Internetzugang ist kein Garant dafür, sich in der "Welt des Internets" zurechtzufinden.

Als übergeordnetes Thema taucht die Unbewusstheit über hinterlassene Datenspuren immer wieder auf. Die Reflektion über die Bedeutung des grossen Datensammelns und von Big Data steht erst in ihren Anfängen. Das Risiko des Verlusts der Privatheit ist omnipräsent und bereitet Unbehagen bezüglich eines potentiellen Autonomieverlusts. Die Tatsache, dass Datenspuren überall hinterlassen werden, steht jedoch nicht zur Debatte. Werden internetgestützte Medien eingesetzt, ohne diese Unbewusstheit zu reflektieren, wird diese durch den Einsatz reproduziert. Angesichts dessen, dass die Sozialhilfe und ihre Adressatinnen und Adressaten im öffentlichen Diskurs tendenziell problematisiert werden, scheint dies risikobehaftet.

Ausgehend von diesen zentralen Erkenntnissen stellen sich weiterführende Fragen und thematische Bereiche, deren vertiefte Beleuchtung von Interesse wäre. Relevant wäre insbesondere, die obigen Aussagen mit der Praxis zu vergleichen. Einerseits wären die Chancen und Risiken mit Erfahrungen und Einschätzungen von Sozialarbeitenden abzugleichen, um die theoretischen Aussagen praktisch zu überprüfen. Andererseits wäre durch empirische Studien die tatsächliche Internetnutzung von Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe zu beleuchten. Diesbezüglich wären weitere Fragen rund um die Thematik der digitalen Ungleichheit zu verfolgen: Wie ist diese bei Adressatinnen und Adressaten der Sozialhilfe ausgeprägt? Welches (Un-)Bewusstsein existiert darüber bei Sozialarbeitenden? Auch wäre eine nähere Betrachtung der verschiedenen in dieser Thesis erwähnten Internetcafés für Armutsbetroffene als Orte, wo sich Armut und Mediatisierung treffen, von Bedeutung, um Aussagen darüber machen zu können, inwiefern solche Orte der digital divide entgegenwirken. Interessant wäre zudem eine wissenschaftliche Auseinandersetzung mit bereits existierenden Sozialhilferechnern, um zu untersuchen, ob und von wem sie wie häufig zu welchem Zweck

genutzt werden. Des Weiteren ist eine theoretische Beleuchtung der Bedeutung der Datensammlung und Big Data aus der Perspektive der Sozialen Arbeit relevant. Abschliessend ist zu erwarten, dass die Mediatisierung weiterhin fortschreitet, weshalb eine vertiefte kritische Auseinandersetzung mit Prozessen, welche in die Richtung einer Automatisierung im sozialen Bereich tendieren, von Nöten ist, um im Diskurs allenfalls anschlussfähige Argumente zu haben. Auch gerade deshalb, weil in der Sozialhilfe nach wie vor am Primat der Vollbeschäftigung festgehalten wird, ist eine Auseinandersetzung mit Automatisierungsprozessen relevant.

7.2 Kritik

In diesem Kapitel sollen verschiedene Kritikpunkte zum Vorgehen und zu den Resultaten der vorliegenden Bachelor-Thesis hervorgebracht werden. Die Kritik beschränkt sich auf einige zentrale Aspekte und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Ein erster Kritikpunkt richtet sich an die Ergebnisse aus der Synthese. Gemäss dem Vorgehen dieser Bachelor-Thesis basiert die Synthese auf einer Auswahl an Werten der Lebensweltorientierung, die zu Beginn der Arbeit herauskristallisiert wurden. Anhand dieser Werte wurden in der Synthese auch die Chancen und Risiken diskutiert. Dabei wurden jedoch Aspekte, die sich ebenfalls durch die Verbindung internetgestützter Medien und Sozialhilfe ergeben, sich jedoch nicht einem spezifischen Wert der Lebensweltorientierung zuordnen liessen, vernachlässigt. Somit sind gewisse Themen durch die Wahl und Einschränkung der Werte von Beginn an ausgeklammert worden.

Als weiterer Kritikpunkt soll betreffend dem Vorgehen dieser Thesis festgehalten werden, dass mit dem Konzept der Lebensweltorientierung die Forschungsfrage unter einer bestimmten Perspektive betrachtet wurde. So darf für weitere Überlegungen nicht ignoriert werden, dass die Perspektive der Lebensweltorientierung nur ein möglicher Zugang zur Thematik ist. Möglicherweise hätten unter Beizug anderer theoretischer Konzepte unterschiedliche Schlüsse gezogen werden können. Somit stellen das gewählte Konzept und die daraus betrachteten Werte eine Auswahl dar, welche die Ergebnisse der Synthese wahrscheinlich wesentlich beeinflusst haben. Ferner wurde auch mit den betrachteten Aspekten internetgestützter Medien eine Auswahl getroffen. In Kombination mit den diskutierten Werten der Lebensweltorientierung, die ebenfalls eine mögliche Auswahl darstellen, ergibt dies ein spezifisches Bild, welches unter Berücksichtigung anderer Aspekte auch anders hätte ausfallen können.

Als letzter wichtiger Punkt ist hervorzuheben, dass die Praxisrelevanz der erzielten Ergebnisse nicht überprüft wurde, da im Anschluss an die Synthese kein Abgleich mit Erfahrungswissen aus der Praxis stattfand. Ein solcher Abgleich hätte jedoch den Rahmen dieser Bachelor-Thesis gesprengt.

7.3 Fazit

Die Ergebnisse dieser Bachelor-Thesis legen nahe, dass im Arbeitsfeld der Sozialhilfe mehrere Gründe dagegen sprechen, internetgestützte Medien auf breiter Ebene adressaten- und adressatinnenbezogen einzusetzen. Internetgestützte Angebote scheinen - wenn überhaupt - nur als Ergänzung zu bestehenden Angeboten sinnvoll. Es wird diesbezüglich für eine Zurückhaltung plädiert, viel Aufwand in die Entwicklung internetgestützter Angebote zu stecken. In Sozialdiensten wo die Möglichkeiten zu internetgestützter Kommunikation über E-Mail oder Kurznachrichten bestehen, können diese samt ihren möglichen Vorteilen, wie der "schriftlichen Mündlichkeit" gezielt eingesetzt werden, jedoch auch dort unter Zurückhaltung und nur dann, wenn bereits eine solide Beziehung zur Klientin oder zum Klienten besteht, die Frage der Medienpassung geklärt und diese Art der Kommunikation erwünscht ist. Dabei ist insbesondere auch eine Sensibilität bezüglich der hinterlassenen Datenspuren gefragt, dies nicht nur aufgrund rechtlicher Datenschutzgründe: Gerade deshalb, weil diese Thematik oftmals unbewusst und wenig über die Konsequenzen bekannt ist, scheint es wichtig, diese zu thematisieren. Dies kann durchaus auch auf organisatorischer Ebene gefördert werden: Der Sozialdienst der Stadt Bern fragt beispielsweise im Anmeldeformular, ob eine Kommunikation per E-Mail erlaubt und erwünscht sei. Der digitalen Ungleichheit sollte im Rahmen der Sozialhilfe spezielle Beachtung geschenkt werden, indem diese zum Thema gemacht und Strategien dagegen entwickelt werden. Vor dem Hintergrund, dass tendenziell immer mehr Angelegenheiten ausschliesslich im Internet erledigt werden können, ist eine Bewusstheit über digitale Ungleichheit auf Seiten der Sozialarbeitenden von hoher Notwendigkeit.

Die Chancen und Risiken internetgestützter Medien können nur genutzt oder minimiert werden, wenn dafür auch die entsprechenden Mittel zur Verfügung stehen. Vor diesem Hintergrund scheint die von der Lebensweltorientierung geforderte Einmischung und politische Soziale Arbeit für die Sozialhilfe, welche stärker als andere Arbeitsfelder öffentlich debattiert und angegriffen wird, von besonderer Bedeutung. Damit kann ein Bogen zum eingangs erwähnten Zitat geschlagen werden: "The Web is very much like the physical world, making things better in some ways and worse in others. It is not transforming. If you want to make a revolution, go offline" (Uslaner, 2010, S. 63). Auch

für die Sozialhilfe bietet die Online-Welt sowohl Chancen als auch Risiken. Eine tiefgreifende emanzipatorische und demokratische Transformation ist vom Internet aber nicht zu erhoffen. "Das Internet ist nicht in einem luftleeren Raum, sondern in einem stark machtpolitisch strukturierten, kapitalistischen Kontext verankert" (Zwicky, 2016, S. 14). Die bestehenden Strukturen werden auch in der digitalen Welt reproduziert. Wird am Mythos eines partizipativen, offenen, demokratischen Internets festgehalten, obwohl es in der Realität nicht so ist, entfaltet sich eine strukturkonservative Wirkung: Chancenungleichheiten werden reproduziert und gleichzeitig durch den Mythos des demokratischen Internets unbewusst gemacht (vgl. Dean, 2009). Doch gerade deshalb scheint eine Reflektion und Kritik der Mediatisierung von zentraler Bedeutung.

8. Literatur- und Quellenverzeichnis

- Avenir Social. (2016). *Unser Engagement* [Website]. Abgerufen von <http://www.avenirsocial.ch/de/p42011156.html>
- Barbrook, Richard & Cameron, Andy. (1996). The Californian ideology. *Science as Culture*, 6(1), 44–72. doi:10.1080/09505439609526455
- Barlow, John P. (2012). Unabhängigkeitserklärung des Cyberspace. In Kemper, Peter, Mentzer, Alf, Tillmanns, Julika (Hrsg.), *Wirklichkeit 2.0. Medienkultur im digitalen Zeitalter* (S. 245-257). Stuttgart: Philipp Reclam.
- Baacke, Dieter (2007). *Medienpädagogik: Grundlagen der Medienkommunikation*. Tübingen: Niemeyer.
- Baym, Nancy K. (2010). *Personal Connections in the Digital Age*. Cambridge: Polity Press.
- Beobachter Online. (2016a). *Themendossier Sozialhilfe* [Webseite]. Abgerufen von <http://www.beobachter.ch/geld-sicherheit/sozialhilfe/>
- Beobachter Online. (2016b). *Guider: Sozialberatung - Sozialhilfe* [Webseite]. Abgerufen von <https://www.guider.ch/sozialberatung/sozialhilfe>
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE). (2016a). *Konsultation: Sozialhilfegesetz-Revision* [PDF]. Abgerufen von <http://www.bernerkonferenz.ch/unsere-positionen/>
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE). (2016b). *Handbuch Sozialhilfe* [Webseite]. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/home/>
- Blick. (2016). *Büezer-Rocker Gölä wird politisch: Das grosse Wut-Gespräch: "Die Schweiz ist zu links"* [Webseite]. Abgerufen von <http://www.blick.ch/people-tv/schweiz/bueezer-rocker-goelae-wird-politisch-das-grosse-wut-gespraech-die-schweiz-ist-zu-links-id5527798.html>
- Bolay, Eberhard & Kuhn, Annemarie. (1993). "Wilde" PC am Arbeitsplatz: Implementation von EDV in Institutionen Sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Eine arbeits- und kultursoziologische Untersuchung. Wiesbaden: Springer VS.
- Bourdieu, Pierre. (1983). Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Brauns, Hans-Jochen & Kramer, David. (1983). Informationstechnologien - neue Aufgaben in der Sozialarbeit. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 130(8), 194-197.
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2015). *Statistischer Sozialbericht der Schweiz*. [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialberichterstattung/statistischer-sozialbericht-schweiz.html>
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2016a). *10 Jahre Schweizerische Sozialhilfestatistik* [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit.assetdetail.350510.html>

- Bundesamt für Statistik (BFS). (2016b). *Indikatoren zur Informationsgesellschaft 2016* [Webseite]. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport.gnpdetail.2016-0703.html>
- Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG) (Hrsg.). (1990). *Bericht über Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe: Achter Jugendbericht*. Bonn: Borner Universitäts-Buchdruckerei.
- Caduff, Raymond. (2007). Schweizer Sozialhilfe auf dem Prüfstand: Eine kritische Analyse aus sozialetischer Perspektive. Zürich: Rüegger Verlag.
- Clark, David. (1992). A Cloudy Crystal Ball – Visions of the Future. In Massachusetts Institute of Technology (Hrsg.), *Proceedings of the Twenty-Fourth Internet Engineering Task Force* (S. 539-543). Abgerufen von <http://www.ietf.org/>
- Sex im Netz: (K)ein Thema für die klinische Psychologie*. In Ott, Ralf & Eichenberg, Christiane (Hrsg.), *Klinische Psychologie und Internet* (S. 271-292). Göttingen: Hogrefe.
- Costantini, Sandra. (2011). *Medienkompetenz - ein Muss für die Soziale Arbeit? Eine theoretische Auseinandersetzung mit Veränderungen, Möglichkeiten und Herausforderungen, die sich für die Soziale Arbeit im Medienzeitalter ergeben und der Frage ob Soziale Arbeit Medienkompetenz braucht – beantwortet aus der Perspektive Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit* (Master-Thesis). Hochschule für Soziale Arbeit FHNW: Olten.
- Cleppien, Georg & Lerche, Ulrike (Hrsg.). (2010). *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: Springer VS.
- Dean, Jodi. (2009). *Democracy and other neoliberal fantasies: Communicative capitalism and left politics*. London: Durham.
- Deller, Ulrich & Brake, Roland. (2014). *Soziale Arbeit*. Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Denknetz. (2016). *Fallgruben und Sackgassen: Zur Entwicklung der schweizerischen Sozialhilfe in den letzten Jahrzehnten [PDF]*. Abgerufen von <http://www.denknetz.ch/grundlagen/neuere-geschichte-der-sozialhilfe-der-schweiz>
- Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt. (2016). *Sozialleistungsrechner* [Webseite]. Abgerufen von <http://www.wsu.bs.ch/sozialleistungsrechner.html>
- Döring, Nicola. (2003). Sex im Netz: (K)ein Thema für die klinische Psychologie. In Ott, Ralf & Eichenberg, Christiane (Hrsg.), *Klinische Psychologie und Internet* (S. 271-292). Göttingen: Hogrefe.
- Engelke, Ernst, Spatscheck, Christian & Borrmann, Stefan. (2009). *Die Wissenschaft Soziale Arbeit: Werdegang und Grundlagen* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Erath, Peter. (2006). *Sozialarbeitswissenschaft: Eine Einführung*. Stuttgart: W. Kohlhammer.

- Farago, Peter, Hutter Király, Petra & Brunner, Beat. (2004). *Prekäre Lebenslagen: Subjektive Bewertungen und Handlungsstrategien in Haushalten mit knappen finanziellen Ressourcen*. Beiträge zur sozialen Sicherheit. Forschungsbericht 2/05. Abgerufen von <http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?Inr=02/05>
- Feierabend, Sabine & Rathgeb, Thomas. (2007). *JIM-Studie 2007. Jugend, Information, (Multi-) Media*. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest.
- Fluder, Robert & StremLOW, Jürgen. (1999). *Armut und Bedürftigkeit. Herausforderungen für das kommunale Sozialwesen*. Bern: Haupt Verlag.
- Forum für kritische Soziale Arbeit Bern (KRISO Bern). (2015). *Stellungnahme zu der Vernehmlassung zur Änderung des Gesetzes über die öffentliche Sozialhilfe* [PDF]. Abgerufen von <http://bern.kriso.ch/wp-content/uploads/2015/08/Stellungnahme-KRISO-SHG-Revision.pdf>
- Friedli, Fabienne. (2016). #SocialWork4.0 #Digital #BigData: Chancen und Herausforderungen der digitalen Gesellschaft. *Impuls, Magazin des Fachbereichs Soziale Arbeit, Berner Fachhochschule, 2016(3), 4-7*
- Geschäftsstelle sozialinfo.ch (Hrsg.). (2013). *Soziale Arbeit & Social Media: Leitfaden für Institutionen und Professionelle der Sozialen Arbeit*. Bern: Geschäftsstelle Sozialinfo.
- Gesellschaft. (2011). *Lexikon zur Soziologie* (5. Aufl., S. 241-242). Wiesbaden: VS Verlag.
- Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF). (2013). *Wegleitung für Sozialbehörden* [PDF]. Abgerufen von <http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/publikationen/sozialhilfe.html>
- Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF). (2016). *Verzeichnis der kommunalen und regionalen Sozialdienste - April 2016* [PDF]. Abgerufen von <https://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/publikationen/sozialhilfe.html>
- Grüne Kanton Bern. (2016). *Konsultation: Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfegesetz), 1. Änderung* [PDF]. Abgerufen von <https://www.gruenebern.ch/blog/konsultation-gesetz-ueber-die-oeffentliche-sozialhilfe/>
- Grunwald, Klaus & Thiersch, Hans. (2011). Lebensweltorientierung. In Otto, Hans-Uwe & Thiersch, Hans (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4. Aufl., S. 854-863) München & Basel: Reinhardt.
- Habermas, Jürgen. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hartmann, Maren & Hepp, Andreas. (2010). Mediatisierung als Metaprozess. Der analytische Zugang von Friedrich Krotz zur Mediatisierung der Alltagswelt. In Hartmann, Maren & Hepp, Andreas (Hrsg.), *Die Mediatisierung der Alltagswelt* (S. 9-22). Wiesbaden: Springer VS.
- Heller, Christian. (2011) *Post-Privacy. Prima Leben ohne Privatsphäre*. München: Beck.

- Hepp, Andreas & Röser, Jutta. (2014). Beharrung in Mediatisierungsprozessen: Das mediatisierte Zuhause und die mediatisierte Vergemeinschaftung. In Krotz, Friedrich, Despotović, Cathrin & Kruse, Merle-Marie (Hrsg.), *Die Mediatisierung sozialer Welten* (S. 165-188). Wiesbaden: Springer VS.
- Heusser, Pierre. (2009). Rechtsschutz: Für die Schwächsten zu schwach. *Plädoyer*, 1/09, 34-42
- Höflich, Joachim R. (2016). *Der Mensch und seine Medien: Mediatisierte interpersonale Kommunikation. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hümbelin, Oliver. (2016). *Nichtbezug von Sozialhilfe und die Bedeutung von regionalen Unterschieden*. *University of Bern Social Sciences Working Paper No. 21 [PDF]*. Abgerufen von http://inequalities.ch/?page_id=1222
- Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung. (2015). *Internet-Anwendungen und deren Nutzung in der Schweiz 2015 [PDF]*. Abgerufen von <http://www.ipmz.uzh.ch/en/Abteilungen/MedienwandelInnovation/Researchprogram/Project/WorldInternetProject.html>
- Internetcafé Planet13. (2016). *Hauptseite [Webseite]*. Abgerufen von <https://www.planet13.ch>
- Iske, Stefan, Klein, Alexandra, Kutscher, Nadia & Otto, Hans-Uwe. (2007). Virtuelle Ungleichheit und informelle Bildung. Eine empirische Analyse der Internetnutzung Jugendlicher und ihre Bedeutung für Bildung und gesellschaftliche Teilhabe. In Kompetenzzentrum Informelle Bildung (Hrsg.), *Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche* (S. 65-92). Wiesbaden: Springer VS.
- Jenkins, Henry. (2006). *Convergence culture: Where Old and New Media collide*. New York: NYU Press.
- KABBA (Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen) (2016). *Startseite [Webseite]*. Abgerufen von <http://www.kabba.ch/>
- Kanton Bern. (2016). *Teilrevision des Sozialhilfegesetzes (SHG) im Bereich der wirtschaftlichen Hilfe: Konsultation aufgrund der Ergebnisse am runden Tisch [Webseite]*. Abgerufen von https://www.be.ch/portal/de/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/de/meldungen/mm/2016/06/20160608_1341_konsultation_aufgrundderergebnisseamrudentisch
- Kehrli, Christin & Knöpfel, Carlo. (2006). *Handbuch Armut in der Schweiz*. Luzern: Caritas-Verlag.
- Kantel, Heinz-Dieter. (1990). *Computer im Sozialamt: Die elektronische Verwaltung der Armut*. Essen: Klartext-Verlag.
- Klein, Alexandra. (2007). *Soziales Kapital online: soziale Unterstützung im Internet: Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit*. Bielefeld: Bielefeld University.
- Klein, Alexandra. (2015). Soziale Unterstützung Online: Unterstützungsqualität und Professionalität. In Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider.

- Krotz, Friedrich. (2001). *Die Mediatisierung kommunikativen Handelns: Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Krotz, Friedrich. (2003). Kommunikation im Zeitalter des Internets. In Höflich, Joachim R. & Gebhardt, Julian (Hrsg.), *Vermittlungskulturen im Wandel. Brief, E-Mail, SMS* (S. 21-38). Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- 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* (S. 21-42). Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich. (2007). *Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kubicek, Herbert, Lippa, Barbara & Westholm, Hilmar. (2009). *Medienmix in der Bürgerbeteiligung Die Integration von Online-Elementen in Beteiligungsverfahren auf lokaler Ebene*. Berlin: edition sigma.
- Kutscher, Nadia. (2009): Virtuelle Räume Jugendlicher – die Wirkmacht kulturellen Kapitals bei der Nutzung des Internet. In Tully, C. J. (Hrsg.), *Multilokalität und Vernetzung. Beiträge zur technikbasierten Gestaltung jugendlicher Sozialräume* (S. 158-174). Weinheim: München.
- Kutscher, Nadia. (2010). Digitale Ungleichheit: Soziale Unterschiede in der Mediennutzung. In Cleppien, Georg & Lerche, Ulrike (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 153-163). Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia. (2015). Soziale Arbeit im virtuellen Raum. In Otto, Hans-Uwe & Thiersch, Hans (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (5. Aufl.) (S. 1404-1411). München: Reinhardt Verlag.
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2011). Subjekt - Technik - Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In Arbeitskreis 'Jugendhilfe im Wandel' (Hrsg.), *Jugendhilfeforschung* (S. 187-214). Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2014). Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten: Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch Digitalisierung. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 161(3), 87-90. doi: 10.5771/0340-8574-2014-3-87
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider.
- Kutzner, Stefan, Mäder, Ueli, Knöpfel, Carlos, Heinzmann, Claudia & Pakoci, Daniel. (2009). *Sozialhilfe in der Schweiz: Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten*. Zürich und Chur: Rüegger Verlag.
- Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2015). Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In Otto, Hans-Uwe & Thiersch, Hans (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (5. Aufl.) (S. 709-716). München: Reinhardt Verlag.
- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe: Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer VS.

- Müller, Sophie & Wüthrich, Andrea. (2014). *Benachteiligungen im System der Sozialhilfe: Wie sich Sozialhilfebeziehende im System der Sozialhilfe zur Wehr setzen können* (Bachelor-Thesis, Berner Fachhochschule Soziale Arbeit). Abgerufen von <http://www.soziothek.ch>
- Nadai, Eva. (2007). Die Vertreibung aus der Hängematte: Sozialhilfe im aktivierenden Staat. In Denknetz (Hrsg.), *Zur politischen Ökonomie der Schweiz. Jahrbuch 2007* (S. 10-19). Zürich: Edition 8.
- Neuenschwander, Peter, Hümbelin, Oliver, Kalbermatter, Marc & Ruder, Rosmarie. (2012.) *Der Schwere Gang zum Sozialdienst: Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Zürich: Seismo Verlag.
- Nissenbaum, Helen. (2010). *Privacy in Context. Technology, Policy, and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press.
- Paus-Hasebrink, Ingrid, Bonfadelli, Heinz, Süss, Daniel, Bucher, Priska. (2004). Zum Geleit. In Paus-Hasebrink, Ingrid, Bonfadelli, Heinz, Süss, Daniel, Bucher, Priska (Hrsg.), *Medienkompetenz und Medienleistung in der Informationsgesellschaft: Beiträge einer Internationalen Tagung* (S. 5-7). Zürich: Pestalozzianum.
- Pross, Harry. (1970): *Medienforschung. Film – Funk – Presse – Fernsehen*. Berlin, Darmstadt, Wien: Habel.
- Quitsch, Julian. (2010). *Kommunikationsguerilla: Angriff auf die Normalität* (Diplomarbeit, Burg Giebichenstein Hochschule für Kunst und Design Halle) [PDF]. Abgerufen von <http://www.julianquitsch.de/diplom/Kommunikationsguerilla.pdf>
- Schilling, Johannes. (1997). *Soziale Arbeit: Entwicklungslinien der Sozialpädagogik/Sozialarbeit*. Neuwied und Kriftel: Luchterhand Verlag.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). (2016). *Häufig gestellte Fragen zur Sozialhilfe* [PDF]. Abgerufen von <http://skos.ch/sozialhilfe-und-praxis/haeufig-gestellte-fragen/>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe* (4. Aufl. mit Ergänzungen 12/05, 12/07, 12/08, 12/10, 12/12, 12/14, 12/15, 12/16) [PDF]. Abgerufen von <http://skos.ch/skos-richtlinien/richtlinien-konsultieren/>
- Seithe, Mechthild. (2010). *Schwarzbuch Soziale Arbeit* (2. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag.
- Short, John, Williams, Ederyn & Christie, Bruce. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. London: John Wiley.
- Sozialdemokratische Partei des Kantons Bern. (2016). *Konsultationsantwort: Teilrevision des Sozialhilfegesetzes (SHG) im Bereich der wirtschaftlichen Hilfe* [PDF]. Abgerufen von: <http://www.sozial-allianz.ch/>
- Sozialdepartement der Stadt Zürich. (2016). *Sozialhilfe* [Webseite]. Abgerufen von <https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/beratung/sozialhilfe.html>
- SRF Reporter (2016). *Nadia und Nadine* [Dokumentarfilm]. Abgerufen von <http://www.srf.ch/sendungen/reporter/nadia-und-nadine>

- Statistisches Amt des Kantons Zürich. (2010). *Armutsrechner: Theorie und Methode* [PDF]. Abgerufen von http://www.statistik.zh.ch/internet/justiz_inneres/statistik/de/themen/statistikinfo.html
- Statistisches Amt des Kantons Zürich. (2016). *Armutsrechner* [Webseite]. Abgerufen von http://www.statistik.zh.ch/internet/justiz_inneres/statistik/de/interaktives/armut.html
- Steiner, Peter. (1993, 5. Juli). On the internet, nobody knows you're a dog [Cartoon]. *The New Yorker*.
- Steiner, Oliver. (2015). Widersprüche der Mediatisierung Sozialer Arbeit. In Kutscher, Nadia, Ley Thomas & Seelmeyer, Udo (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 19-38). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Steinmaurer, Thomas. (2016). *Permanent vernetzt: Zur Theorie und Geschichte der Mediatisierung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Thiersch, Hans. (2002). *Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit: Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung*. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Thiersch, Hans. (2009). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel* (7. Aufl.). Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Thiersch, Hans, Grundwald, Klaus & Köngert, Stefan. (2012). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In Thole, Werner (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl.) (S. 175-196). Wiesbaden: VS Verlag.
- Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht [UFS]. (2015). *Projektbeschreibung* [PDF]. Abgerufen von <https://www.sozialhilfeberatung.ch/download-list/materialien>
- Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht [UFS]. (2016). *Halbjahresbericht 2016* [PDF]. Abgerufen von <https://www.sozialhilfeberatung.ch/download-list/materialien>
- Uslaner, Eric M. (2000). Social Capital and the Net. *Communications of the ACM*, 43(12), 60-64. doi:10.1145/355112.355125
- Verkehrsauslagen. (2016). *Handbuch Sozialhilfe der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz*. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/>
- Von Wensierski, Hans-Jürgen. (2015). Medien und Soziale Arbeit. In Otto, Hans-Uwe & Thiersch, Hans (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (5. Aufl.) (S. 1009-1020). München: Reinhardt Verlag.
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. (2000). *Menschliche Kommunikation. Formen, Paradoxien, Störungen*. Bern: Hans Huber.
- Wert. (1994). *Wörterbuch der Soziologie* (4. Aufl., S. 928-930). Stuttgart: Kröner.
- Wyss, Kurt. (2010). „Integrationsmassnahmen“ verstärken den sozialen Ausschluss: Zum Hauptergebnis der neuen SECO-Studie. *Zeitschrift der IG Sozialhilfe*, 15, 7-8

- Wyss, Kurt. (2012). Wenn „Integrationsmassnahmen“ der Sozialhilfe ausgrenzen. Zur gesellschaftlichen Doppelfunktion von Workfare. In Hauptert, Bernhard, Maurer, Susanne, Schilling, Sigrid & Schultheis, Franz (Hrsg.), *Soziale Arbeit in Gesellschaft. Teil der Lösung – Teil des Problems?* (S. 33-54). Bern: Peter Lang.
- Zwicky, Pascal. (2016). Grenzen der Medienfreiheit im Kapitalismus. *Widerspruch*, 67, 7-17.