

# **Einleitung**



NADIA KUTSCHER / THOMAS LEY / UDO SEELMEYER

## Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit

Es ist mittlerweile nahezu eine Binsenweisheit, dass Informationstechnologien die Lebens- und Arbeitswelten durchdringen und es digitale Medien, Algorithmen und Metadaten sind, die das tägliche Leben maßgeblich (mit)bestimmen. Dies gilt für die sich wandelnden kapitalistischen Produktionsformen und -weisen (Castells, 2004; Schmiede, 1996), den alltäglichen Medienkonsum (z. B. ARD-ZDF-Onlinestudien, Studien des Medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest, des JFF-Instituts und des Hans-Bredow-Instituts) und veränderte Formen sozialer Kommunikation (Münker, 2009; Lauffer, Röllecke, 2014) ebenso, wie für die Verarbeitung von beruflichem Wissen (Degele, 2000). Dabei spricht viel für die These Castells (2005, S. 15; siehe auch Olivier Steiner in diesem Band), dass wir aufgrund von Geschwindigkeit, Tragweite und Involviertheit der Entwicklung der Medientechnologien ihre Bedeutung und ihre Folgen analytisch gar nicht in Gänze fassen können.

Die hier in Rede stehenden Veränderungen von Produktions- und Konsumtionsweisen in Lebens- und Arbeitswelten haben auch für die Soziale Arbeit nachhaltige Konsequenzen. Dies gilt sowohl in Bezug auf die *Anlässe*, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt, als auch hinsichtlich der *Formen*, in denen sie ihren Gegenstand bearbeitet (Ley, Seelmeyer, 2011) sowie schließlich für die *Rahmenbedingungen*, innerhalb derer sie sich vollzieht (Kutscher, 2015). Vor dem Hintergrund des umgreifenden Wandels, den unsere Gesellschaft in den vergangenen drei Jahrzehnten durch die Entwicklung digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien erfahren hat, ist es allerdings erstaunlich, dass die Auswirkungen auf die Soziale Arbeit im wissenschaftlichen Diskurs bislang nur wenig Beachtung gefunden haben. Erst langsam setzt sich die Einsicht durch, dass die mediatisierten Lebenswelten – insbesondere von Kindern und Jugendlichen – nach neuen konzeptionellen Antworten in den Arbeitsfeldern etwa der Kinder- und Jugendhilfe verlangen, die über klassische medienpädagogische Perspektiven hinausweisen (Steiner, Goldoni, 2013). Nur vereinzelt wird in den Blick genommen, was es eigentlich bedeutet, dass auch die Soziale Arbeit selbst in vielfältiger Weise von neuen digitalen Informationstechnologien und Medien durchdrungen wird (Kutscher, 2015). Dabei rücken diese zusehends ins Zentrum professionellen Handelns: in die Beratung, in die vielfältigen Formen der Planung, Dokumentation und Evaluation von Hilfen sowie in deren Verwaltung und Vernetzung (Kutscher, Ley, Seelmeyer 2014; Ley, Seelmeyer, 2014). Darauf verweist auch der aktuelle Kinder- und Jugendbericht nachdrücklich (BMFSFJ, 2013). Die von Friedrich Krotz (2012) als ‚Mediatisierung‘ bezeichnete zeitliche, räumliche und soziale Durchdringung des Alltags mit Medien ist – gerade auch mit Blick auf digitale und mobile Medien (Kutscher, 2014) – sowohl für Adressat\_innen wie Pro-

fessionelle in der Sozialen Arbeit längst Realität geworden und prägt die Kommunikation in den Arbeitszusammenhängen. Sie zeigt sich unter anderem in der Verlagerung von Kommunikations-, Unterstützungs- und Fallbearbeitungspraktiken in mediale Kontexte, indem diese zunehmend durch informationstechnische Systeme (z.B. Falldokumentationssoftware) und virtualisierte Verortung (z.B. Onlineberatung, Kommunikation über soziale Medien) sowohl in ihrer prozessualen Dimension als auch hinsichtlich ihrer inhaltlichen Ausrichtung und strukturellen Rahmung geformt werden (vgl. Abb. 1). Dies ist eingebettet in die Mediatisierung der lebensweltlichen Kontexte von Adressat\_innen und Professionellen, die sowohl Anforderungen an die mediale Verortung von Angeboten als auch an die Vereinbarkeit mediatisierter Alltagspraxen und professioneller Handlungsvollzüge stellen und veränderte Praktiken in der Hilfekommunikation mit sich bringen. Es liegen folglich unterschiedliche Ausprägungen von Mediatisierung vor, die sowohl die Lebenswelten der Adressat\_innen (und Professionellen) verändern – u. a. bezogen auf neu entstehende Problemlagen und Unterstützungsbedarfe, Fragen von Datenschutz sowie mögliche Zugänge zu und Kommunikationsformen innerhalb professioneller Hilfesettings – als auch die Handlungsvollzüge in der Sozialen Arbeit informatisieren und transformieren.

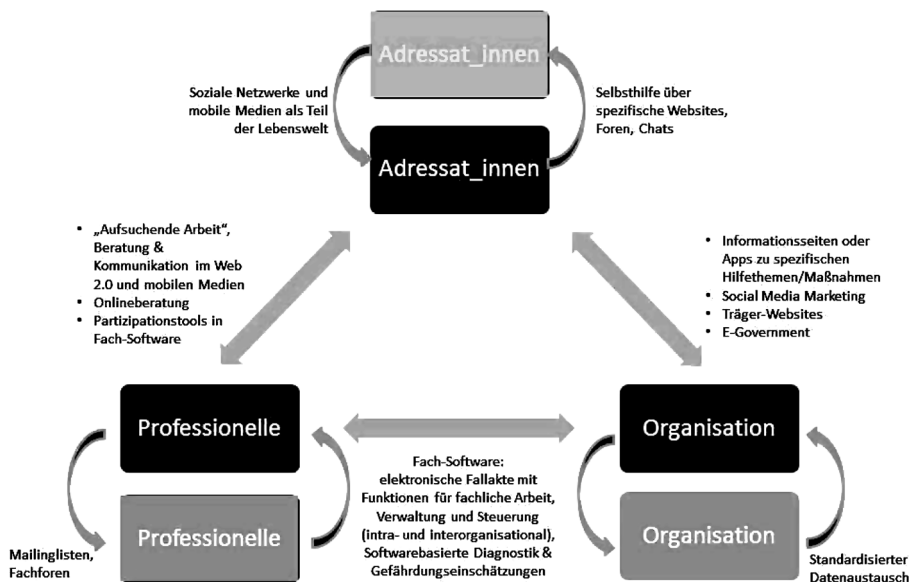


Abb. 1 Mediatisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit (Kutscher, Ley, Seelmeyer, 2014)

## **Mediatisierung und Informatisierung der Sozialen Arbeit als sozial-, gesellschafts- und professionstheoretische Fragen**

Diese skizzierten Phänomene kann man etwa mit den Theorieansätzen der Mediatisierung oder auch Informatisierung in den Blick nehmen, beide fassen diese Tendenzen als langfristige und übergreifende Metaprozesse, ähnlich der Termini der Globalisierung oder Ökonomisierung (Krotz, 2008).

Der Begriff der *Mediatisierung* lenkt den Blick darauf, wie Medien nicht nur Inhalte und Formen von Kommunikation verändern, sondern darüber hinaus in tiefgreifender und wechselseitiger Weise Kultur und Gesellschaft prägen (Krotz, 2012). Damit ist davon auszugehen, „dass sich in der Folge eines Wandels kommunikativen Handelns auch alles weiter entwickelt, was dadurch entsteht – Arbeit und Freizeit, Sinn und Identität, Wissenschaft und Spielen“ (Krotz, 2008, S. 13). Auf die Soziale Arbeit übertragen, beschreibt Mediatisierung damit einen Prozess der medialen Durchdringung des (privaten wie beruflichen) Alltags von Adressat\_innen und Fachkräften wie auch der Handlungskontexte Sozialer Arbeit in sozialer, räumlicher und zeitlicher Hinsicht, der auch die Gegenstände (Fall, Diagnose, Beratungsinhalte, Handlungsabläufe etc.) potentiell transformiert. Mediatisierung des Handelns respektive der Dienstleistung bezeichnet demzufolge auch eine (veränderte) Konstellation von menschlichen und nicht-menschlichen AkteurInnen und folglich von Trägermedien als besondere soziale Tatsachen. Im Zuge der Technisierung von Informations- und Kommunikationsprozessen und der medialen Vermitteltheit von Interaktion und sozialpädagogischem Handeln transformiert sich potentiell auch das, was Soziale Arbeit ist – Akteursverhältnisse, Gegenstände, Praktiken, Ziele und Logiken.

Im Vergleich dazu begreift das – aus der Industriesoziologie stammende – arbeitswissenschaftliche Konzept der *Informatisierung* von Arbeit (Schmiede, 1996; Pfeiffer, 2004) diesen „Metaprozess“ als historischen Prozess, der in immanentem Zusammenhang mit kapitalistischer Verwertungslogik steht. Informatisierung bezeichnet ganz allgemein „einen sozialen Prozess der Erzeugung und Nutzung von Informationen, um daraus weitere Informationen erzeugen zu können. Das Wesen der Informatisierung besteht darin, Informationen als ein an sich ideelles, der Tätigkeit bestimmter Subjekte zuzurechnendes Moment in einen materiellen Gegenstand kooperativer menschlicher Tätigkeit zu überführen“ (Boes, 2005, S. 214 f.). Dieses Verständnis vorausgesetzt ist offensichtlich, dass die Geschichte der Informatisierung lange vor dem ersten Computer beginnt und vielmehr mit den Produktionsweisen zusammenhängt. Innerhalb dieses Forschungsansatzes werden informatisierte Arbeitsvollzüge und deren subjektive Aneignung durch Mitarbeiter\_innen (hier vor allem industrielle Facharbeiter\_innen) im Horizont ihres beruflichen Erfahrungswissens empirisch analysiert. Übertragen auf soziale Dienste ließen sich sozio-technische Anwendungen – in ihrer Verquickung als Arbeitsmittel und Organisationstechnologie – in den Dimensionen einer Technologisierung der Arbeitsorganisation, einer Mediatisierung der Dienstleistung und einer Virtualisierung des „professionellen Raumes“ in

(post-)wohlfahrtsstaatlichen Arrangements fassen (in Anlehnung an Pfeiffer, 2004, S. 194; siehe auch Ley, Seelmeyer, 2011).

Während das Konzept der *Mediatisierung* somit den Blick auf mediale Vermittlungen von Kommunikation und Interaktion lenkt und deren transformative Wirkung für Formen von Sozialität und Kultur analysiert, stellt das Konzept der *Informatisierung* die Erzeugung, Verarbeitung und Prozessierung von Informationen ins Zentrum und fokussiert dabei insbesondere organisationale Kontexte und Arbeitsvollzüge. Wir nutzen hier den Begriff der Mediatisierung als heuristischen Arbeitsbegriff, um die ganz unterschiedlichen Phänomene des Umgangs mit Informationstechnologien und anderen digitalen Medien in der Sozialen Arbeit in ihrer ganzen Breite zu sammeln und in den Blick zu nehmen, allerdings ohne dabei auch eine primär kommunikationswissenschaftlich ausgerichtete Theoriebildung und Analyse zu übernehmen, die sich bislang vorrangig auf kommunikationsbezogene Phänomene insbesondere in nichtinstitutionalisierten bzw. tendenziell privaten Kontexten fokussiert. Der Mediatisierungsbegriff erscheint hier im Vergleich zum Informatisierungsbegriff geeigneter, weil er breiter angelegt ist und Phänomene der Informationsverarbeitung mit umfasst – auch wenn die Perspektiven, die das Informatisierungskonzept stark macht, im Diskurs um Mediatisierung (bislang) eher randständig bleiben.

Unabhängig davon, welche analytische Perspektive man zu Grunde legt, verweist die technische Formierung von medial durchdrungenen Handlungszusammenhängen Sozialer Arbeit und ihre sozialtheoretische Kontextualisierung in jedem Fall auf eine große Bandbreite an praktischen Herausforderungen und Forschungsfragen, denen sich weder die Profession noch die Disziplin bislang in größerem Maße gewidmet haben. In der gängigen Mediatisierungsforschung werden Medien zudem „fast durchgängig als Verbreitungs- und Konsumtionsmedien in den Blick genommen, deren Rezeption primär in der Freizeit und Privatsphäre erfolgt“ (Bergmann, 2006, S. 392) und nur selten hinsichtlich ihrer Bedeutung in Arbeitskontexten untersucht. Letzteres gilt auch für die Forschung und Theorieentwicklung zur Sozialen Arbeit, obwohl die Mediatisierung mittlerweile auch hier arbeitsweltliche Felder stark durchdrungen hat (Ley, Seelmeyer, 2011, S. 644 ff.). Die Perspektive der Informatisierung müsste hingegen noch stärker auf professionelle Arbeitskontexte (etwa in Bezug auf das *uno-actu* Prinzip, adressat\_innenbezogene Koproduktion oder das professionelle Arbeitsbündnis) und Wissensbestände (etwa divergente Subsumtions- und Rekonstruktionslogiken) hin entwickelt werden, um so das Verhältnis von Technik und Profession angemessen in den Blick nehmen zu können. So kann im Wesentlichen von einer – zwischen Technikeuphorie und -skepsis changierenden – Techniknaivität der Praxis und einer parallelen Technikblindheit der Forschung in der Sozialen Arbeit gesprochen werden (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2011).

In Theoriediskursen und Fachdebatten zur Sozialen Arbeit wurden – insbesondere im deutschsprachigen Kontext – in der Vergangenheit nur vereinzelt Folgen dieser Mediatisierung der Lebenswelten der Adressat\_innen, der Arbeitswelten und der Hand-

lungspraxen von Fachkräften skizziert (exemplarisch ohne Anspruch auf Vollständigkeit: Bolay, Kuhn, 1993; Schulze-Krüdener, 2000; Wendt, 2000; Otto, Kutscher, 2004; Cleppien, Lerche, 2010; Ley, Seelmeyer, 2011; Kreidenweis, 2011; Deutscher Bundestag, 2013). Es fehlt bislang ein systematischer Überblick über die verschiedenen Phänomene und Entwicklungen sowie eine entsprechende empirische Fokussierung der Mediatisierungsentwicklungen im Feld Sozialer Arbeit. Der vorliegende Band will mit dazu beitragen, diese Lücke zu schließen.<sup>1</sup>

## Erkenntnisperspektive und Systematik des Bandes

Dieser Band befasst sich weniger mit zeitdiagnostischen (sozial- oder auch technik-deterministischen) Zustandsbeschreibungen der Profession Sozialer Arbeit, sondern möchte vielmehr Prozesse der Mediatisierung theoretisch wie empirisch in den Blick nehmen. „Das bedeutet, sofern Technik als interagierendes Moment in sozialpädagogischen Kontexten betrachtet wird, gilt es, auch in analytischen Zugängen, das Zusammenspiel von gegenständlicher Technik und AkteurInnen, Strukturen und deren Bedeutungszuschreibungen, formalen Möglichkeiten und realisierten subjektiven Deutungs- und Handlungsmustern in den Blick zu nehmen und einer sozialpädagogischen Reflexion zugänglich zu machen“ (Kutscher, Ley, Seelmeyer, 2011, S. 194).

In Anlehnung an die ‘klassische’ Unterscheidung von Adressat\_innen, Profession, Organisation/Institution und sozialpolitischem/gesellschaftlichem Rahmen wird die Mediatisierung Sozialer Arbeit im vorliegenden Band aus vier Perspektiven beleuchtet: Zunächst geht es um eine gesellschafts- und sozialtheoretische sowie sozialpolitische Rahmung der zu beobachtenden Mediatisierungsprozesse (1), im Anschluss um das Verhältnis von Adressat\_innen und Professionellen in virtuellen Räumen und mediatisierten Formen von Beratung und Unterstützung (2), sodann um informationstechnologische Transformationen von Diagnose und Dokumentation als Kernbestandteilen professionellen Handelns (3) und schließlich um Analysen der Mediatisierung institutioneller Kontexte (4).

### 1. Mediatisierung in lebensweltlicher, wohlfahrtsstaatlicher und gesellschaftlicher Perspektive

Die Beiträge im ersten Teil entwickeln theoretisch-analytische Perspektiven auf das Phänomen der Mediatisierung sozialpädagogischer Erbringungskontexte und beleuchten Transformationen im Kontext mediatisierter Umgebungen. Dabei spielen drei Zugänge eine zentrale Rolle: 1) die Kontextualisierung vor dem Hintergrund *gesellschaftlich verankerter Mediatisierungsphänomene und -prozesse*, die Gesellschaft und Alltag grundlegend verändern und im Kontext Sozialer Arbeit spezifische

---

<sup>1</sup> Wir bedanken uns für die intensive redaktionelle Mitarbeit von Dominik Farrenberg und Lisa-Marie Kreß bei der Erstellung dieses Bandes.

Implikationen mit sich bringen, 2) die Transformationen, die sich als medienbasierte Subjektivierungsweisen beschreiben lassen und hinsichtlich derer quasi auf die *Mikroebene der Individuen* hineinzoomend entsprechende Entwicklungen analysierbar werden und 3) die *wohlfahrtsstaatliche Verortung* medialer Entwicklungen in Feldern der Sozialen Arbeit, die Korrespondenzen zwischen aktuellen sozialstaatlichen Paradigmen und technischen Logiken sichtbar macht. Die Perspektive der Gesellschaft, des Subjekts und der sozialpolitischen Rahmung als Bezugspunkte systematischer Betrachtungen in der Sozialen Arbeit werden hier mit der technisch-medialen Ebene analytisch zusammengeführt. Vor diesem Hintergrund werden sowohl subjekt- als auch gesellschaftsbezogene Mediatisierungsentwicklungen theoriebasiert mit Entwicklungen in der Sozialen Arbeit zusammengedacht und Systematisierungsbedarfe für diese Zugänge – mit ihrem jeweils spezifischen Blick – denkbar.

Die Mediatisierung des Alltagslebens in modernen Gesellschaften generiert fundamentale widersprüchliche Phänomene bzw. Effekte sozio-medientechnologischer Entwicklungen in personalen, interaktionalen, institutionellen und gesellschaftlichen Dimensionen. Ausgehend von einer Ursachendiagnose der Widersprüchlichkeiten der Mediatisierung entwickelt *Olivier Steiner* in seinem Beitrag als zentrale Perspektive zwei entgegengesetzte, aber aufeinander bezogene Prozesse der Mediatisierung: Konvergenz von Technologien, Ökonomien und Kulturen einerseits und Divergenz der Formen von Medienaneignung und ihrer macht- und ungleichheitsbezogenen Rahmungen andererseits. Dabei arbeitet Steiner heraus, dass die Konvergenz selbst wiederum zu Divergenzen führt und sie somit in einem dialektischen Verhältnis stehen. Abschließend werden Herausforderungen einer medienbezogenen Sozialen Arbeit unter der Perspektive fortgesetzter Widersprüchlichkeiten zeitlich, räumlich und sozial umfassender Mediatisierungsprozesse diskutiert und auf eine Gerechtigkeitstheoretische Position der Sozialen Arbeit bezogen.

Der Beitrag von *Boris Traue* und *Anja Schünzel* fokussiert die Frage von Subjektivierungsweisen im Kontext mediatisierter Umgebungen und analysiert medienvermittelte Interaktion und Kommunikation in ihrer Bedeutung als „Bildner des Subjekts“. Ausgehend von einem auf die Arbeiten Kittlers Bezug nehmenden medienphilosophischen Verständnis von Medien und der Spezifik der digitalen Netzmedien wird die sozialtheoretische Figur eines praxeologischen Subjektmodells entworfen und Medien in ihrer Funktion als ‘Tertius’ in der Konstitution von Sozialität analysiert. Ausgehend hiervon werden schließlich Fragen aufgeworfen, die zu einem emanzipatorischen Mediengebrauch hinführen können.

*Andreas Polutta* analysiert die neuen Formen softwarebasierter Diagnostik, Ziel-systeme und Evaluationsverfahren als Elemente der aktuellen sozialpolitischen Agenda von wirkungsorientierter Steuerung und evidence-based practice. Er verortet die entsprechenden Entwicklungen damit in einem breiteren Kontext wohlfahrtsstaatlicher Transformation, in dem managerielle Technologien und wirkungsorientierte



governance in Verbindung stehen mit ‘Technologien des Selbst’ und Formen der Responsibilisierung von Adressat\_innen. Mit Rekurs auf professionstheoretische Überlegungen geht er der Frage nach, welche Überformungen professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit dadurch erfährt. Seine Analyse der ‘Technologies of Care’ stellt dabei deren ambivalenten Charakter heraus: durch Standardisierungen vermitteln sie den Fachkräften Handlungssicherheit angesichts von Ungewissheit und Unsicherheiten in der Fallbearbeitung, gleichzeitig werden mit der Anwendung der Technologien jedoch auch vielfältige neue Unsicherheiten produziert.

## 2. Mediatisierte Beratung und Unterstützung

Der zweite Abschnitt beinhaltet empirische Perspektiven auf unterschiedliche Kontexte der Professionellen-Adressat\_innen-Kommunikation. Soziale Netzwerke – und unter diesen vor allem Facebook – sind inzwischen selbstverständlicher Teil des privaten und beruflichen Alltags geworden. Sie prägen das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen und nehmen eine zentrale und ernstzunehmende Bedeutung in ihrer Lebenswelt und speziell zur Bearbeitung zentraler Entwicklungsaufgaben ein. Die Begleitung und Unterstützung Heranwachsender (und ihrer Familien) in Bezug auf einen mediatisierten Alltag stellen derzeit eine zentrale Aufgabe für die Kinder- und Jugendhilfe dar, die im Verhältnis von Befähigung, Schutz und Kontrolle steht. Daneben erfahren aber auch berufliche und professionelle Kontexte selbst eine Mediatisierung und es stellt sich immer mehr die Frage, ob, und wenn ja, inwiefern sich die Institutionen und Angebote in Sozialen Netzwerken wie Facebook verorten können und wie die Nutzung mit den Standards professionellen Handelns vereinbar ist.

Vor diesem Hintergrund thematisiert der Beitrag von *Nicole Alfert* die Bedeutung von Facebook für die Kinder- und Jugendarbeit und stellt potentielle professionelle Handlungsmöglichkeiten auf der Plattform vor, die anschlussfähig an die Nutzungsmotive und Bedürfnisse der Adressat\_innen sind. Alfert beschreibt die mit der Nutzung einhergehenden Herausforderungen und Risiken auf Seiten der Adressat\_innen und Fachkräfte, die vor allem als „prekäre Privatheit“, „Entprivatisierung“ und „Ungleichheitsreproduktionen“ betitelt werden können. Basierend auf einer eigenen empirischen Studie werden Unterstützungsbedarfe auf Seiten der Fachkräfte aufgezeigt und ihre Implikationen für eine reflektierte Professionalität im Kontext sozialer Netzwerknutzung diskutiert.

*Christiane Bollig* und *Siggi Keppeler* gehen in ihrem Beitrag auf ein Praxisfeld Sozialer Arbeit ein, das im Gegensatz zu verschiedenen anderen Feldern eine vergleichsweise lange Erfahrung mit einerseits benachteiligten Zielgruppen und entsprechenden zielgruppensensiblen Arbeitsformen hat und andererseits in der Praxis schon seit Längerem konzeptionelle Überlegungen zum Umgang mit digitalen Medien anstellt. Bezugnehmend auf Sozialraumansätze in der Mobilien Jugendarbeit und Aneignungsprozesse Jugendlicher im Zusammenhang sozialer Netzwerke ent-

falten die Autor\_innen ein Selbstverständnis mobiler Jugendarbeit, das die Verwobenheit von „offline“ und „online“ berücksichtigt und in ihrer Praxis reflektiert. Die Verschränkung territorialer bzw. „realer“ Raumbezüge mit medienbasierten Praktiken wird dabei in ihren Implikationen für professionelle Fachkräfte dargestellt und diskutiert.

Der Beitrag von *Marc Witzel* macht vor dem Hintergrund der stationären Erziehungshilfen und ihrer Pädagogik wie auch der offensichtlichen sozialen Benachteiligung ihrer Adressat\_innen deutlich, wie einerseits der sozialpädagogische Ort medial durchdrungen ist, aber andererseits sich auch lebensweltliche und institutionelle Kontexte hier gegenüber stehen und von Jugendlichen in ihrem Medienhandeln verbunden werden (müssen). Illustriert wird dies anhand von empirischen Erkenntnissen zu Diskrepanzen von Computer- und Handynutzung der Jugendlichen: während die Computernutzung institutionell stärker reguliert ist, eröffnet die Handynutzung einen virtuellen Raum und lebensweltlichen Rückzugsort für den regelmäßigen Kontakt zu Peers und Herkunftsfamilie. Der Beitrag macht schließlich die sozialstrukturelle Einbindung des Medienhandelns deutlich, und fordert eine (professionelle) Auseinandersetzung mit dem Prozess der Mediatisierung ein, die nicht nur zwischen ermöglichenden und schützenden Formen des Umgangs mit dem Medienhandeln der Jugendlichen differenzieren darf.

Virtuelle Unterstützungssuche und ihre Implikationen für Adressat\_innen wie Professionelle in der Sozialen Arbeit thematisiert *Alexandra Klein* in ihrem Beitrag. Dabei wird die Attraktivität des Internet als Ort für Hilfe und Beratung und seine Bedeutung für Adressat\_innen Sozialer Arbeit auf der Basis empirischer Befunde dargestellt und die damit verbundenen Herausforderungen angesichts sich verändernder Strukturen und Dynamiken für professionelle Dienstleistungserbringung in diesem Kontext diskutiert.

Auf der Basis von Daten eines Feldtests mit älteren Nutzer\_innen des Hausnotrufs beschreiben und analysieren *Barbara Klein*, *Sebastian Reutzel* und *Holger Roßberg*, wie diese soziotechnische Struktur Handlungsmöglichkeiten erweitern kann, aber auch grundlegende Fragen der Dienstleistungsqualität unter technisierten Bedingungen aufwirft. Der Hausnotruf ist, selbst in seiner althergebrachten Form, ein klassisches Kommunikationsmedium, welches insbesondere älteren Menschen ermöglichen soll, im Notfall Kontakt zu einer Leitstelle aufzunehmen. Er existiert in Deutschland als Angebot seit mehr als 30 Jahren. Durch Veränderungen von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ist diese bewährte Technologie einem starken Wandel ausgesetzt. Der Beitrag stellt die Veränderungen aus technischer organisationaler und nutzer\_innenbezogener Perspektive dar und formuliert Implikationen für eine technikreflexive Fachlichkeit.

### 3. Mediatisierte Dokumentation und Diagnostik

Das dritte Kapitel diskutiert dokumentierende wie diagnostische Praxen der Sozialen Arbeit und nimmt dabei die Mediatisierung des professionellen Arbeitshandelns in den Blick.

Der Beitrag von *Joachim Merchel* und *Wolfgang Tenhaken* fragt nach den Implikationen, die der Softwareeinsatz für das pädagogische Dokumentieren hat. Dokumentation als ein zentrales Moment sozialpädagogischen Handelns wird zunächst hinsichtlich seiner unterschiedlichen organisationalen und professionellen Funktionen analysiert, um daraus Anforderungen und Qualitätskriterien abzuleiten. In einem zweiten Teil werden dann die Spezifika einer IT-gestützten Umsetzung von Dokumentation untersucht. Problematisiert wird hier insbesondere, dass sowohl in der Softwareentwicklung als auch in der organisationalen Implementation sozialpädagogisch-fachliche Anforderungen eher in den Hintergrund treten. Dennoch böten IT-gestützte Verfahren auch Chancen für die Ausgestaltung von Hilfeprozessen deren verbesserte Strukturierung und höhere Verbindlichkeit auf einer erweiterten Reflexionsgrundlage bei gleichzeitig verbesserten Partizipationsmöglichkeiten der Adressat\_innen gesehen werden.

Der Beitrag von *Pascal Bastian* und *Mark Schrödter* diskutiert die Implikationen statistischer Risikoscreenings und deren computergestützter Anwendung in Bezug auf professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Zunächst wird der Begriff des Risikos und mit ihm seine Technologien (unter anderem wohlfahrtstheoretisch) elaboriert und gezeigt, dass der Rückgriff auf statistisch-probabilistische Methoden unvermeidbar und die Nutzung computerunterstützter Verfahren zweckmäßig ist, sofern ein Risikoassessment durchgeführt werden soll, da anders als im Modus der Berechnung eine Risikoeinschätzung gar nicht vorgenommen werden kann. Die Entscheidung für eine Integration statistischer Risikoassessments in den professionellen Handlungsmodus führt aber unweigerlich zu der Frage: Wie wirken sich solche standardisierenden Instrumente auf den professionellen Ermessensspielraum aus? Anhand eines empirischen Beispiels aus dem US-amerikanischen Kinderschutz wird gezeigt, dass diese nicht zwangsläufig zu einem Rückgang – im Sinne einer Deprofessionalisierung –, sondern sogar zu einer Fokussierung des professionellen Ermessensspielraumes führen kann.

*Sascha Schierz* fokussiert mit seinem Beitrag das Handlungsfeld der Bewährungshilfe. Bereits seit einigen Jahren zeichnet sich bundesweit ein Wandel in der Justizsozialarbeit ab. Im Zusammenhang mit der Einführung von Qualitätsmanagementtools für die alltägliche Bewährungshilfepraxis lässt sich, so Schierz, eine verstärkte Risikoorientierung im Feld feststellen, bei der Softwarelösungen eine entscheidende Rolle spielen. Zwischen der Aktenführung und Risikoprognosen sollen sie, so der offizielle Duktus, eine Erleichterung der Arbeit ermöglichen, aber auch die „Qualität“ sichern. Dabei gerät ein „Ringens“ um den besten pädagogischen Zugang oder ein auf Beziehungsarbeit abzielender Ansatz zusehend ins Hintertreffen. Der Beitrag

bespricht am Beispiel einiger ausgewählter Bundesländer diese Veränderungen und fragt, inwieweit diese neue Strukturierung der Praxis durch die Nutzung von Softwarelösungen zu einer verstärkten Deutung von Proband\_innen als „gefährlich“ führen kann und inwiefern sich das professionelle Setting hinsichtlich der wahrgenommenen Entscheidungsspielräume Professioneller wie auch ihrer Adressat\_innenbilder verändert.

#### 4. Mediatisierte Institutionen

Der vierte und letzte Teil des Bandes nimmt organisationale Entwicklungen im Kontext der Mediatisierung Sozialer Arbeit in den Blick.

Hier kann *Helmut Kreidenweis* anhand einer bundesweiten quantitativen Studie empirische Belege für die enorme Ausbreitung von Informationstechnologien in den Organisationen Sozialer Arbeit liefern. Aus Sicht der befragten Führungskräfte zielt dieser Ausbau dabei weniger auf eine Reduktion von Kosten, sondern primär auf eine fachliche Qualifizierung und Optimierung von Prozessen. Gerade bezogen auf dieses Ziel ist die Diskrepanz zu den tatsächlich realisierten Ergebnissen allerdings besonders groß. Gründe für die Enttäuschung dieser Erwartungen werden in den Besonderheiten des Softwaremarktes, mangelhaften Softwareauswahl- und Einführungsprozessen und oft nur unzureichend geklärten Prozessabläufen in den Organisationen identifiziert. Abschließend formuliert der Beitrag Anforderungen an die Nutzung von IT, die in ein Plädoyer für eine systematische Reflexion und aktive Gestaltung ihres Einsatzes münden.

Auch in Einrichtungen und Behörden, die arbeitsmarktbezogene Dienstleistungen anbieten, ist die zunehmende Mediatisierung der Institutionen und professioneller Handlungsvollzüge deutlich zu erkennen. Die Beschäftigten sind gehalten, Dokumentationssysteme als Mittel der Leistungsdokumentation und Wirkungskontrolle zu bedienen und mit Daten zu „füttern“. *Daniela Böhringer* untersucht in Ihrem Artikel vor dem Hintergrund der Eingliederungsvereinbarung als Instrument des aktivierenden Sozialstaats (und der damit einhergehenden Kontraktualisierung und Standardisierung) das mediatisierte Arbeiten im U25-Bereich des Arbeitsamtes. Sie fragt danach, welche situative Varianz sich bei der Bewältigung einer medial vermittelten Arbeitsaufgabe – hier die Abfassung eines Dokumentes – ergibt. Sie zeigt auf, dass sich Probleme der Aufmerksamkeitsverteilung und der komplizierteren Koordination von Handlungszügen stellen und das umso mehr, wenn die Interagierenden zur gemeinsamen Herstellung von Artefakten oder Dokumenten gezwungen sind und diese somit zu interindividuellen Objekten werden. En Detail analysiert Böhringer zwei Modi des Verfassens von Vereinbarungen – redebegleitetes wie stilles Schreiben – und wirft die Frage auf, ob diese Varianten des Schreibens möglicherweise den Versuch darstellen, „das Dilemma zwischen Klient\_innenorientierung und Orientierung an organisationalen Vorgaben für die Erstellung von Dokumenten oder andere medial vermittelte Arbeitsaufgaben auszubalancieren“ (Böhringer in diesem Band).

Ebenfalls im Feld der Arbeitsverwaltung untersucht *Eva Nadai* am Beispiel von Formularen, wie Arbeitslose durch das Medium institutioneller Texte zu bearbeitbaren Fällen werden. Dabei macht sie zum ersten theoretisch deutlich, wie Texte als ‘Behälter’ aber auch als ‘Agenten’ fungieren, um daraufhin in einer empirischen Analyse die Kategorisierung der Verwertbarkeit wie auch die Herstellung von Verfügbarkeit von Arbeitslosen herauszuarbeiten. Dieser Kategorisierungs- und Selektionsprozess wird interaktiv und situativ zwischen Personalberater\_in und Klient\_in ausgehandelt, gleichzeitig aber auch interobjektiv in der Auseinandersetzung mit situationsexternen Dokumenten vorstrukturiert. Der Beitrag schließt folglich mit einigen Überlegungen zur Funktion derartiger Dokumente als Scharnier zwischen Fallarbeit in der Organisation und „makrosozialer“ Ordnung. Mit diesem „Blick auf die materialen Grundlagen des sozialarbeiterischen Handelns rückt das Zusammenspiel von Handeln und externen Strukturierungen in den Fokus und zeigt auf, wie Texte als aktive Agenten an der sozialen Organisation von Hilfeprozessen beteiligt sind“ (Nadai in diesem Band).

Abschließend führen die Herausgeber\_innen *Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer* die Fragestellungen, Befunde und Erkenntnislinien der verschiedenen Beiträge mit Blick auf die Ebenen von Adressat\_innen, Organisationen und Professionelle zusammen, um vor diesem Hintergrund einerseits die Konzeptionen von Technik und Medien in der Sozialen Arbeit in der Idee des Behälters wie auch des Agenten nochmals systematisierend aufzugreifen sowie andererseits Dimensionen der Subjektivierung wie auch der Effektivierung herauszustellen.

Die in den Beiträgen aufgeworfenen vielfältigen Perspektiven verweisen darauf, dass auch „klassische“ Theoriediskurse zur Disziplin Sozialer Arbeit hier neue Erweiterungen erfahren und sowohl Verknüpfungen zu Professions- und Organisationsforschung als auch zu techniksoziologischer und medienwissenschaftlicher Forschung herzustellen wären, die sich in einem Spannungsfeld von Kontinuitäten ähnlicher Grundfragen und neuen Perspektiven aufgrund medialer Veränderungen und Transformationen verorten lassen. Dieser Band will dazu einen Beitrag leisten.

## Literatur

- Bergmann, J. (2006): *Studies of Work*. In: Ayaß, R., Bergmann, J. (Hrsg.): *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Hamburg: Rowohlt, Reinbek, 391–405.
- BMFSFJ (2013): *Der 14. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen und Bestrebungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland*. Verfügbar unter: [http://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs/14-Kinder-und-Jugendbericht.pdf](http://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-Kinder-und-Jugendbericht.pdf) (abgerufen am 30.07.2014).
- Boes, A. (2005): *Informatisierung*. In: Baethge, M., Alda, H. (Hrsg.): *Berichterstattung zur sozioökonomischen Entwicklung in Deutschland – Arbeit und Lebensweisen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 211–244.

- Bolay, E., Kuhn, A. (1993): „*Wilde PC*“ am Arbeitsplatz. *Implementation von EDV in Institutionen sozialer Arbeit durch Mitarbeiter*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Berker, T., Boes, A., Pfeiffer, S., Schmiede, R., Will, M. (2006): *Informatisierung der Arbeit – Gesellschaft im Umbruch*. Berlin: Edition Sigma.
- Broadhurst, K., Hall, C., Wastell, D., White, S., Pithouse, A. (2010): Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the Informal Logics of Risk Management in Children’s Statutory Services. In: *British Journal of Social Work* 40. Jg., H. 4, 1046–1064. DOI: 10.1093/bjsw/bcq011.
- Castells, M. (2004): *Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft*. Opladen: Leske + Budrich.
- Castells, M. (2005): *Die Internet-Galaxie. Internet, Wirtschaft und Gesellschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Cleppien, G., Lerche, U. (Hrsg.) (2010): *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Degele, N. (2000): *Informiertes Wissen*. Frankfurt am Main [u. a.]: Campus-Verlag.
- Harlow, E., Webb, S. A. (Hrsg.) (2003): *Information and communication technologies in the welfare services*. London [etc.]: Jessica Kingsley.
- Jurgovsky, M. (2004): Sozioinformatik. Ein Vorschlag zur Neupositionierung der Informatik in der Sozialen Arbeit. In: *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*, 35. Jg., H. 1, 40–48.
- Kreidenweis, H. (2011): *IT-Handbuch für die Sozialwirtschaft*. 1. Aufl. Baden-Baden: Nomos.
- Kreidenweis, H., Halfar, B. (2014): IT-Report für die Sozialwirtschaft 2014. Hrsg. v. d. Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Eichstätt.
- Krotz, F. (2008): M wie Mediatisierung. In: *Aviso*, 47, Heft 2/2008, 13.
- Krotz, F. (2012): *Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert*. In: Krotz, F., Hepp, A. (Hrsg.): *Mediatisierte Welten: Beschreibungsansätze und Forschungsfelder*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 27–58.
- Kutscher, N. (2013): *Virtuelle Soziale Netzwerke als Raum Sozialer Arbeit – Herausforderungen und Perspektiven für Bildung und Teilhabe*. In: Fischer, J., Kosellek, T. (Hrsg.): *Netzwerke und Soziale Arbeit*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, 402–423.
- Kutscher, N. (2014): *Mobile Medien – Körper – Raum: Aneignung oder Subjektivierung?* In: Wagner U. (Hrsg.): *vernetzt – öffentlich – aktiv. Mobile Medien in der Lebenswelt von Jugendlichen*. Schriftenreihe Interdisziplinäre Diskurse, Band 8. München: kopaed Verlag, 67–83.
- Kutscher, N. (2015): *Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte*. In: Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe – AGJ (Hrsg.): *Gesellschaftlicher Wandel – Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?!* Berlin, 39–58.
- Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U. (2011): *Subjekt – Technik – Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit*. In: Arbeitskreis ‘Jugendhilfe im Wandel’ (Hrsg.): *Jugendhilfeforschung. Kontroversen – Transformationen – Adressierungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 187–214.
- Kutscher, N.; Ley, T.; Seelmeyer, U. (2014): Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 161. Jg., H. 3, 87–90.
- Lauffer, J., Röllecke, R. (2014): *Lieben, Liken, Spielen Digitale Kommunikation und Selbstdarstellung Jugendlicher heute – Medienpädagogische Konzepte und Perspektiven*. Schriftenreihe Dieter Baacke Preis, Handbuch Band 9, München: kopaed Verlag.

- Ley, T., Seelmeyer, U. (2008): Professionalism and information technology. Positioning and mediation. In: *Social Work & Society*, 6. Jg., H. 2, 338–351. Verfügbar unter: <http://www.socwork.net/sws/article/view/65/367> (abgerufen am 16.09.2014).
- Ley, T., Seelmeyer, U. (2011): *Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit*. In: Otto, H.-U., Thiersch, H. (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. München: Ernst Reinhardt Verlag, 652–659.
- Meyer, B. (1991): *Hilfe vom Bildschirm. Computer in der sozialen Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Münker, S. (2009): *Emergenz digitaler Öffentlichkeiten*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Otto, H.-U., Kutscher, N. (2004): *Informelle Bildung Online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik*. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Peckover, S., White, S., Hall, C. (2008): Making and Managing Electronic Children: E-assessment in child welfare. In: *Information, Communication & Society*, 11. Jg., H. 3, 375–394. DOI: 10.1080/13691180802025574
- Peterander, F. (2001): *Sozioinformatik als neuer Weg in der Sozialen Arbeit*. In: König, J., Oerthel, C., Puch, H. J. (Hrsg.): *Wege zur neuen Fachlichkeit. Qualitätsmanagement und Informationstechnologien – Dokumentation ConSozial 2000*. Starnberg: R. S. Schulz.
- Pfeiffer, S. (2004): *Arbeitsvermögen. Ein Schlüssel zur Analyse (reflexiver) Informatisierung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scherr, A. (2002): Soziale Arbeit in der Wissensgesellschaft? In: *Sozial Extra*, 26. Jg., H. 4, 13–17.
- Schmiede, R. (Hrsg.) (1996): *Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“*. Berlin: Edition Sigma.
- Schulze-Krüdener, J. (2000): *Soziale Arbeit im Zeichen des @*. In: Homfeldt, H. G., Schulze-Krüdener, J. (Hrsg.): *Wissen und Nichtwissen – Herausforderungen für Soziale Arbeit in der Wissensgesellschaft*. Weinheim [u. a.]: Juventa-Verlag, 189–201.
- Schwendtke, A. (1968): Sozialarbeit und Computer. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 124. Jg., H. 11, 355–356.
- Steiner, O., Goldoni, M. (2013): *Kinder- und Jugendarbeit 2.0. Grundlagen, Konzepte und Praxis einer medienbezogenen Sozialen Arbeit mit Heranwachsenden*. Weinheim: Beltz Juventa Verlag.
- Wendt, W. R. (Hrsg.) (2000): *Sozialinformatik: Stand und Perspektiven*. Baden-Baden: Nomos.
- White, S., Hall, C., Peckover, S. (2009): The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. In: *British Journal of Social Work*, 39. Jg., H. 7, 1197–1217. DOI: 10.1093/bjsw/bcn053.





# **Theoretische Perspektiven**



OLIVIER STEINER

## Widersprüche der Mediatisierung Sozialer Arbeit

Die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien hat in den letzten Jahren infolge computerisierter und roboterisierter Herstellungsverfahren eine bisher nicht gekannte Dynamik entfaltet und innerhalb kurzer Zeit Grundlagen der Alltagsgestaltung in modernen Gesellschaften nachhaltig verändert. Der von Krotz (2001) als „Mediatisierung“ bezeichnete fundamentale Wandel kommunikativen Handelns in zeitlicher, sozialer und räumlicher Hinsicht ist auf die medientechnologische Durchdringung der Alltagswelt zurückzuführen und betrifft mittlerweile alle Lebensbereiche – das Private sowie die Institutionen. Angesichts der Geschwindigkeit dieser Veränderungen ist der These Castells (2005, S. 15) beizupflichten, dass wir als involvierte Zeitzeugen die Entwicklung der Medientechnologien in ihrer Bedeutung ebenso wie die Folgen für das Leben in modernen Gesellschaften analytisch kaum in voller Tragweite fassen können.

Mediatisierungsprozesse betreffen die Soziale Arbeit in organisationalen, professionellen und adressatInnenbezogenen Kontexten und es stellen sich entsprechend dringliche Fragen: Wie ist aus der Perspektive der Sozialen Arbeit eine theoretisch begründete Positionierung gegenüber den Prozessen der Mediatisierung leistbar? Wie können im Anschluss daran Konzepte und Handlungsansätze für die Praxis Sozialer Arbeit in unterschiedlichen Handlungsfeldern entwickelt werden? Wie kann ein Diskurs über die Fragen der Mediatisierung Sozialer Arbeit initiiert werden, der die Anteile reflexiver Professionalität gegenüber Chancen und Risiken der Technologisierung des Berufsfelds erhöhen kann?

Antworten auf die dringlichen Fragen hinsichtlich der fortschreitenden Mediatisierung der Alltagswelt und damit auch der Sozialen Arbeit geben zu können, scheint kein einfaches Unterfangen zu sein, gerade auch deshalb, weil vielerorts die Bemühungen um ein Verständnis der Effekte der Mediatisierung von einer tiefgreifenden Ambivalenz geprägt sind (vgl. stellvertretend für viele: Donk, Becker, 2013, S. 66 ff.; Hartmann, 2010, S. 36). Googles Wahlspruch „don't be evil“ hinterlässt mittlerweile bei manchen – insbesondere auch staatlichen DatenschützerInnen – trotz täglicher komfortabler Nutzung ein zunehmend ungutes Gefühl. Selbst jugendliche IntensivnutzerInnen sind gegenüber Social Networking Plattformen wie Facebook mittlerweile auch kritisch eingestellt (Wagner, Brüggem, Gebel, 2010, S. 55 ff.). Die Enthüllungen über die massive Datensammelwut der NSA haben weltweit zu großer Verunsicherung gegenüber dem Potenzial der neuen Medientechnologien geführt (vgl. Beckedahl, Meister, 2013). Und angesichts der historisch noch jungen Technologie muss man sagen: Dies ist erst der Anfang.

Es scheint mir nun, dass die zunehmende Ambivalenz gegenüber Mediatisierungsprozessen nicht alleine einer Überforderung analytischer Kategorien bzw. dem Problem fehlender historischer Distanz geschuldet ist, sondern auf tatsächlich in höchstem Maße widersprüchliche Phänomene bzw. Effekte sozio-medientechnologischer Entwicklungen zurückzuführen ist. In vorliegendem Beitrag wird die These vertreten, dass es für die Positionierung der Sozialen Arbeit gegenüber den neuen Medientechnologien und der Formulierung möglicher Zugänge bzw. Adaptierungen ein zentrales Unterfangen ist, die Ursachen der Widersprüchlichkeiten der Mediatisierung zu verstehen und ihre Folgen zu beschreiben.



Abb. 1 Widersprüche der Mediatisierung in den Dimensionen Zeit, Raum, Kommunikation und Institution

In einem ersten Zugang soll deshalb die Frage beantwortet werden, wo die Ursachen der festgestellten Widersprüchlichkeiten der Mediatisierung zu verorten sind (Kapitel 1 und 2). Der Medienwandel und damit einhergehend der Wandel der Kommunikation geht – so die hier vorgestellte These – grundlegend auf zwei entgegengesetzte, aber aufeinander bezogene Prozesse der Mediatisierung zurück: Konvergenz und Divergenz. In den weiteren Ausführungen sollen die Widersprüche der Mediatisierung in unterschiedlichen Dimensionen verortet und für eine Diskussion möglicher Positionen einer medienbezogenen Sozialen Arbeit nutzbar gemacht werden (Kapitel 3). Den Beitrag abschliessend werden Herausforderungen einer medienbezogenen Sozialen Arbeit unter der Perspektive fortgesetzter Widersprüchlichkeiten zeitlich,

räumlich und sozial umfassender Mediatisierungsprozesse diskutiert und auf eine gerechtigkeits-theoretische Position der Sozialen Arbeit bezogen (Kapitel 4). Abbildung 1 zeigt die in den Prozessen der Konvergenz und Divergenz erzeugten Widersprüche der Mediatisierung im Überblick.

## 1. Konvergenz

Unter Konvergenz ist die Vereinigung, das Ineinander-Aufgehen oder auch die Koppelung zuvor disperser Gegenstände, Phänomene oder Strukturen zu verstehen. Die Mediatisierung der Alltagswelt in modernen Gesellschaften ist – neben den später zu besprechenden Phänomenen medialer bzw. medien(mit-)induzierter Divergenzen – wesentlich in Konvergenzen ökonomischer und technologisch-medialer Strukturen begründet (vgl. Jenkins, 2006). Die darüber hinaus sich abzeichnenden Konvergenzen medialer Inhalte und Formate (bspw. Cross- und Transmedialität) sowie die Konvergenz von Körper und Technik können als Folgen ökonomischer und technologischer Konvergenzen verstanden werden (vgl. Alexander, 2008; Fraas, Barczok, 2006). Konvergenzprozesse vollziehen sich auf mehreren sozialen und technologischen Ebenen, die überdies auf vielfältige Weise miteinander verschränkt sind (vgl. Kolo, 2010).

### ***Technologien: Konvergenz von Nutzungsplattformen, Endgeräten, Übertragungstechnologien, Angeboten, Inhalten, Formaten und Mediengattungen***

Grundlegend für die im Folgenden besprochenen Formen ökonomischer, technologischer und formal\_inhaltlicher Konvergenzen ist nach Jenkins (2006, S. 11) die infolge der Digitalisierung analoger Information einsetzende Konvergenz der Informations- und Kommunikationstechnologien. Der binäre Code, die unzweifelhafte Logik des 0/1 als Grundlage der digitalen Informations- und Kommunikationstechnologie stellt den Ausgangspunkt medientechnologischer Konvergenz in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts dar. Erst die binäre, digitale Codierung eröffnet mit der fehlerreduzierten Quantisierbarkeit von Information ein gesteigertes Potenzial, technologieübergreifende Standards zu etablieren und technische Schnittstellen zu optimieren (Geser, 2014, S. 48).

Die Konvergenz der Nutzungsplattformen wird besonders deutlich in der Multifunktionalität von Mobiltelefonen, Laptops, Spielkonsolen, Mediaplayern und zunehmend auch Fernsehapparaten (Kolo, 2010, S. 288). Hier ist eine weitere Konvergenz zu immer weniger Endgeräten absehbar. Insbesondere das Smartphone vereint heute bereits eine Vielzahl verschiedener medialer Technologien und kann deshalb als hochkonvergiertes, gewissermaßen „totales“ Medium angesehen werden (Daurer, Molitor, Spann, 2012, S. 4; Steiner, 2012).

Den Kommunikationstechnologien, insbesondere dem Internet, kommt als Schnittfläche der technischen Konvergenzentwicklung eine ständig zunehmende Bedeutung zu. Im Alltag genutzte Computer sind mittlerweile hochvernetzte Multimediageräte, mit denen es möglich ist, online fernzusehen, Filme anzuschauen, zu spielen, Musik zu hören, Informationen und Nachrichten abzurufen sowie (oft zeitgleich) zu kommunizieren und in Interaktion mit anderen virtuelle und reale Lebenswelten zu schaffen (vgl. zum Multitasking: Willemse, Waller, Süß, Genner, Huber, 2012).

Um eine möglichst hohe Verbreitung von Informationen bzw. einen (v. a. werbewirksamen) Wiedererkennungseffekt in den unterschiedlichen Wahrnehmungs- und Erfahrungskontexten der Rezipienten zu erzielen, setzen Informationsanbieter verstärkt auf medienübergreifende Strategien bzw. Crossmedia-Konzepte. Auf Unternehmensseite sollen so Synergien in der Medienproduktion genutzt und soll den Rezipienten ein Informationsangebot eröffnet werden, aus dem diese sich nach Hasebrink und Domeyer (2010, S. 50) je nach Interessenlage und Bedürfnissen bedienen können. Die crossmediale Vermarktung von Medienangeboten, die mittlerweile auch interaktive Anwendungen wie Computerspiele umfassen, kann gegenüber der affirmativen Begrüssung als Selektionsangebot allerdings auch als Reinstallierung unilateraler Informationsströme von den Produzenten der Mainstreammedien hin zu den NutzerInnen verstanden werden, selbst dort, wo die aktive Beteiligung von NutzerInnen bzw. eine individuelle Bedürfnisbefriedigung ermöglicht bzw. angestrebt wird.

Angetrieben durch die Konvergenz von Medienindustrien und Unternehmen findet gegenwärtig ebenso eine Konvergenz von Internetplattformen und Internet-Suchanwendungen statt, die über Mechanismen der NutzerInnenführung und Personalisierung die Variabilität der Anwendungsmöglichkeiten einschränkt (Machill, 2007). Die hohe Formalisierung grundsätzlich bzw. ursprünglich ergebnisoffener Computertechnologie in Konvergenzprozessen prägt und verändert damit die Organisations- und Distributionsprinzipien des kulturellen Wissens entscheidend (vgl. Fassler, 2005; Vaidhyathan, 2011).

### **Ökonomien: Konvergenz von Industriestrukturen, Branchen, Geschäftsfeldern und Unternehmen**

Eine erste Stufe der sektoralen Konvergenz beinhaltet die Vereinigung von informationstechnologischen Branchen mit jenen der Telekommunikation. Gegenwärtig zeichnet sich als „Megatrend“ eine zunehmende Konvergenz unterschiedlicher Branchen wie Telekommunikation, Informationstechnik sowie Medien- bzw. Unterhaltungsindustrie (TIME-Konvergenz) mit der Tendenz zu massiver Monopolisierung der digitalen Datenakkumulation und Datentransportinfrastruktur ab (Broß, Garbers, 2006; Eichsteller, 2008; Winter, 2006). Zudem ist an den Akquirierungsstrategien der führenden globalen Medienkonzerne erkennbar, dass weitere Geschäftsfelder bzw.

technologische Industriestrukturen integriert werden.<sup>1</sup> Hierin zeigt sich die Strategie der Unternehmen, eine medial-technologische Systemökologie zu schaffen, in welcher die NutzerInnen durch Dauerkonnektivität und Immersion („always on“ – nicht nur rezipierend, sondern auch aktiv produzierend) möglichst lebenslang und alle Lebensbereiche umfassend in die Wertschöpfungskette einbezogen sind (Bates, Galton, Bocci, Walker, Taylor, 2006).<sup>2</sup> Die Konvergenz von Industriestrukturen, die die individuellen Informationsströme von Menschen möglichst lückenlos archivieren, analysieren und damit effizienter kapitalisieren können, bildet damit in Ko-Evolution mit der technologischen Konvergenz die Voraussetzung (als auch neuerliche Folge) der Konvergenzen a) von Angeboten, Inhalten, Formaten bis hin zu Mediengattungen, b) von Technologie und Körper sowie c) zwischen globalen Medienkonzernen und den „Produzern“, also Daten produzierenden AngebotsnutzerInnen im Sinne einer „convergence culture“ (Jenkins, 2006). Hierin zeigt sich die komplexe Wechselwirkung zwischen den unterschiedlichen Formen von Konvergenz, indem die Formen der technologischen und ökonomischen Konvergenz weitere Formen erst ermöglichen bzw. erzeugen und diese wiederum die Reichweite der Ersteren erhöhen (Kolo, 2010, S. 289).<sup>3</sup> Letztlich bildet die technologische Konvergenz den Bezugspunkt aller Konvergenzformen, da erst infolge der Miniaturisierung (Mobilisierung), Leistungssteigerung und breitbandigen Vernetzungstechnologien (Internet) techno-

<sup>1</sup> Vgl. Googles Kauf der Roboterfirma Boston Dynamics (<http://www.zdnet.de/88179213/google-kauft-robotik-spezialisten-boston-dynamics/>) (abgerufen am 18.12.2014) und sein Engagement in der Gesundheitsbranche (<http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/netzwirtschaft/google/neue-gesundheitstochter-google-will-das-leben-verlaengern-12580753.html>) (abgerufen am 18.12.2014) sowie Facebooks Kauf von WhatsApp und des Virtual Reality Startups Oculus Rift (<http://www.zdnet.de/88188462/facebook-kauft-virtual-reality-spezialisten-oculus-vr-fuer-2-milliarden-dollar/>) (abgerufen am 18.12.2014). Nach Zuboff entwickeln globale Internetfirmen ein von demokratischer Kontrolle abgekoppeltes, absolutistisches kapitalistisches System, indem neben der Virtualität zunehmend auch die Realität der NutzerInnen einbezogen wird: „Google und andere werden ihr Geld damit verdienen, dass sie diese Realität kennen, manipulieren, kontrollieren und in kleinste Stücke schneiden.“ (<http://www.faz.net/aktuell/feuilleton/debatten/die-google-gefahr-zuboff-antwortet-doeffner-12916606-p2.html>) (abgerufen am 18.12.2014)

<sup>2</sup> Bates et al. (2006, S. 1 f.) formulieren entwaffnend affirmativ: „The fast, ‘always on’ Broadband Internet is a key driver for these changes, pushing forward and enabling the delivery of multimedia applications in all types of networks. [...] This vision is fundamentally business driven, because service providers must achieve profitability objectives while exposing themselves to the least risk.“ Vgl. auch die bezeichnende Aussage von Steve Jobs in einer internen E-Mail: „Tie all of our products together, so we further lock customers into our ecosystem.“ (<http://www.cnet.com/news/steve-jobs-wanted-to-further-lock-customers-into-apples-ecosystem/>) (abgerufen am 18.12.2014)

<sup>3</sup> Zur Steigerung der Macht- und Geldschöpfungspotenziale und damit weiterer Konvergenz ökonomischer Strukturen infolge der Konvergenz von Körper und Technik (vgl. bspw. google glass): „Indeed, the richest convergence point in media convergence may be between person and machine, the human and the technological, as the mixing and converging of media offers yet more sophisticated, potentially more nuanced forms of communication, representation, community building, and reflection on our own subjectivity, on what it means to be a communicating person in a techno culture“ (Alexander, 2008, S. 5). Bedeutet Annäherung aber letztlich Durchdringung? Ist der Körper, wie Paul Virilio (1994, S. 119) schreibt, zum „letzten Planeten“ geworden, der noch der Eroberung durch Medientechniken harret? Diesbezüglich stellen sich ethische Fragen, deren Beurteilung aber letztlich nur vom jeweils eingenommenen Standpunkt einer technikkritischen oder technikbejahenden Haltung abhängt. Angesichts dessen ist mit Habermas (1970, S. 118f.) zu fragen, ob und wie ein politisches, diskursiv gewonnenes Wollen dem Potenzial des technologischen Könnens entgegengesetzt werden kann.

logische Grundlagen geschaffen wurden, die Konvergenzen auf verschiedenen Ebenen sozialer Systeme ermöglichen (Alexander, 2008; Kolo, 2010, S. 285).

Wenige multinationale Unternehmen beherrschen heute einen grossen Teil der weltweit vertriebenen Populärkultur (Schwinn, 2006, S. 203). Dies gilt insbesondere für das Medium Film (90% der weltweit am meisten gesehenen Filme kommen aus Amerika) und Musik (fünf multinationale Unternehmen kontrollieren 75% des weltweiten Musikmarktes). In den letzten Jahren verzeichnen insbesondere multinationale Unternehmen, die Internetdienstleistungen anbieten, einen massiven Zuwachs an NutzerInnenzahlen und entsprechendes ökonomisches Wachstum. Hierunter sind insbesondere die „big four“ Google, Facebook, Apple und Amazon zu zählen. Google hat mit der Lancierung des Betriebssystems Android und einem Weltmarktanteil von mittlerweile 81% auf mobilen Geräten die Grundlage für eine lückenlose Abdeckung des digitalen Informationswegs vom Endgerät des Nutzers bis zu den eigenen Serveranlagen gelegt.<sup>4</sup> Die vertikale Integration der Produktionsstufen und digitalen Informationsketten ist eines der bedeutendsten Merkmale der ökonomischen Konvergenz und stützt die multinationalen Internetdienstleister aufgrund der massiven Aggregation persönlicher Daten mit hohem Machtpotenzial aus (Bendrath, Mueller, 2011; Schwinn, 2006, S. 203).

### **Kulturen: Konvergenz von Medienproduzenten und Medienrezipienten?**

Konvergenz bedeutet nach Jenkins (2006, S. 22) in erster Linie nicht das Zusammenwachsen unterschiedlicher Funktionen von Technologien, sondern sie repräsentiert einen fundamentalen kulturellen Wandel, indem KonsumentInnen neue Informationen suchen und neue Verbindungen zwischen medialen Inhalten herstellen, diese in partizipatorischen Kulturen teilen und dergestalt neue Formen kollektiver Intelligenz schaffen. Jenkins ist in dem Punkt zuzustimmen, dass die entstehende Gemeinschaft von NutzerInnen der Kommunikationstechnologien auch als Ausdruck einer konvergierenden globalen Kultur verstanden werden kann. Gleichzeitig aber entstehen unter Einflüssen der technischen und ökonomischen Konvergenz hochgradig differenzierte Gemeinschaften (bspw. populärkulturelle Subkulturen, Diasporagemeinden und soziale Bewegungen) sowie neue soziale Ungleichheiten, die bestehende Benachteiligungen reproduzieren bzw. mitunter sogar verstärken können (Hepp, 2004, S. 410; Klein, 2004; Kutscher, Otto, 2004). Diese Phänomene lassen sich also eher durch Prozesse der Divergenz als durch Konvergenz charakterisieren.

<sup>4</sup> Vgl. <http://www.zdnet.de/88175756/smartphonemarkt-android-erreicht-81-prozent/> (abgerufen am 18.12.2014). Vgl. auch die Bestrebungen von Google mittels AdIDs die bisherigen Unzulänglichkeiten von Cookies zu beseitigen und Interessen sowie Wünsche von NutzerInnen über alle genutzten Geräte hinweg verfolgen zu können (<https://netzpolitik.org/2013/google-versucht-sich-am-datensammeln-ueber-mehrere-geraete/> (abgerufen am 18.12.2014)). Eine weitere Konvergenz des digitalen Informationswegs wird zudem über das Verbot, eigene Server im „google fibre“-Netz zu betreiben, hergestellt (<https://netzpolitik.org/2013/usa-google-fiber-verbietet-das-betreiben-von-eigenen-servern/> (abgerufen am 18.12.2014)).



## 2. Divergenz

Gegenüber der These von Jenkins, dass eine zunehmende Konvergenz zwischen Medienproduzenten und Medienrezipienten im Sinne einer „convergence culture“ entsteht, soll hier eine an der System-Lebenswelt-Unterscheidung von Habermas (1997) orientierte, kritische Position eingenommen werden. Eine konvergente Kultur von systemische Strukturen repräsentierenden globalen Medienkonzernen, konvergenten Technologien und den Lebenswelten der „Produser“ als Idee einer voll integrierten, partizipativen und befriedeten Techno-Kultur ist in kritischer Perspektive gleichzusetzen mit der völligen Vereinnahmung des Subjekts in eine zur Totalität entwickelten Techno-Kulturindustrie.<sup>5</sup>

Aktuelle Diskurse verdeutlichen, dass sich gegen die Tendenzen der Vereinnahmung der Subjekte durch konvergierte Medientechnologien und -ökonomien Widerstand regt, der die Bedeutung einer rechtlich, politisch und praktisch entkoppelten Lebenswelt gegenüber den Zugriffsversuchen durch systemisch-technologische Strukturen hervorhebt: 1. Staatliche und private Widerstände gegen die Ökonomisierung persönlicher Daten (vgl. stellvertretend für viele: <https://netzpolitik.org/2013/google-versteckspiel/> (abgerufen am 18.12.2014)); 2. Widerstand gegen staatliche Zugriffe auf persönliche Daten (vgl. die Diskurse um die NSA-Überwachung und Vorratsdatenspeicherung, Rosenbach, Stark (2014)); 3. Herausbildung von widerständigen mediatisierten Subkulturen (bspw. Open Source, Open Access, P2P-Netzwerke, Anonymous (vgl. Jörissen, Marotzki, 2009, S. 171 ff.)). Insbesondere die an dieser Stelle als widerständige mediatisierte Subkulturen bezeichneten Bewegungen, die u. a. auf eine technologische Entkoppelung systemischer von lebensweltlichen Strukturen abzielen (Dezentralisierung und Reprivatisierung der Datenhoheit), können theoretisch gegenüber Konvergenzprozessen als Divergenzbestrebungen aufgefasst werden. Letztlich ist die Chiffre der „Divergenz“ in kritischer Perspektive als (Wieder-)Bewusstmachung und praktische Aufrechterhaltung der Grenzen zwischen System und Lebenswelt zu verstehen und äussert sich auf kultureller Ebene als Herausbildung differenzierter, an „Bottom-up“-Informations- und entscheidungsbildenden Prozessen orientierter Subkulturen (Steiner, 2013; Wolf, Rummler, Duwe, 2011). Allerdings sind solche lebensweltsensiblen Entkoppelungsprozesse gleichwohl auf

<sup>5</sup> Die Positionen von Jenkins in seinem Hauptwerk scheinen allerdings nicht einheitlich. Resümierend stellt er fest, dass die Monopolbildung globaler Medienkonzerne problematisch sei und der Entwicklung einer partizipatorischen Medienkultur entgegenstehe (Jenkins, 2006, S. 248 ff.). Insofern scheint die „converged culture“ ein Ideal der partizipatorischen Verständigung lebensweltlicher mit systemischen Strukturen darzustellen, welches in dieser Affirmation allerdings Gefahr läuft, die Machtungleichheiten, Kolonisierungen und Ausschlussverhältnisse auszublenden. Ein Ziel von Medienkritik besteht nach Udo Göttlich gerade in der „Offenlegung der sich in unterschiedlichen Deutungsmustern und Wissensformen ausdrückenden Interessen im Rahmen von Teilöffentlichkeiten“ (Göttlich, 2005, S. 177). Es sind also die unterschiedlichen Interessen- und Bedürfnislagen sozialer Gruppen, ihre je spezifische lebensweltliche Verfasstheit und damit „eigensinnige“, auch lokale Bestimmtheit ihrer Kommunikationen (e. g. Daten) analytisch, aber auch politisch zu berücksichtigen.

konvergente Informations- und Kommunikationstechnologien angewiesen, um medienvermittelt dezentrale und bottom-up-orientierte Vergemeinschaftungs- und Bildungsprozesse organisieren zu können. Zudem ist zu erkennen, dass politische Mobilisierung, bspw. von „netizens“, oftmals erst dann Wirkung entfaltet, wenn massenmediale Resonanz erzeugt wird, also ökonomisch konvergente Medienindustrien die divergenten subkulturellen Bestrebungen aufnehmen und verbreiten (Baringhorst, Kneip, Niesyto, 2010, S. 398) 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.

„Traditionelle“ massenmediale Kommunikationsformen beruhen auf unidirektionalen Prinzipien und gewährleisteten damit für die Produzenten ein hohes Mass an Kontrolle über die verbreiteten Inhalte, wenngleich infolge subjektiv unterschiedlicher Rezeption (Encoding-Decoding-Prozesse) schon immer eigensinnige Aneignungsweisen medialer Inhalte und Infrastrukturen erfolgten (Geser, 2014, S. 52; Hepp, Winter, 2008). Infolge der Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien avancieren mittlerweile allerdings NutzerInnen zu Medienproduzenten, indem ihnen neben den Kommunikationselementen Rezeption und Nutzung auch diejenigen der Produktion und Allokation zufallen. In der Kreativität der Medienaneignung und der damit einhergehenden Performativität in der Alltagspraxis eröffnen sich damit Potenziale, sich gegenüber ökonomisch motivierten Prozessen der Konvergenz bzw. medienkultureller Hegemonie zu artikulieren (Göttlich, 2006, S. 303). Hepp (2004, S. 410) fasst die Divergenz der Formen von Medienaneignung raumanalytisch als Deterritorialisierung nach ethnischen Aspekten (Diasporageinschaften), kommerziellen Aspekten (populärkulturelle Gemeinschaften) und politischen Aspekten (soziale Bewegungen). Widerstand und Kreativität, aber auch Kommerzialisierung und soziale Mobilität können folglich als treibende Kräfte der Herstellung divergenter Medien(sub-)kulturen verstanden werden.

Divergenz wird nun allerdings nicht lediglich in der Performanz handlungsfähiger, freier Subjekte innerhalb pluraler Gemeinschaften hergestellt, sondern oftmals auch infolge des Ausgesetztseins unter Strukturen sozialer Ungleichheit, die Formen *nicht* intendierter Divergenz medienkultureller Aneignungs- und Nutzungsweisen weisen erzeugen (vgl. Kutscher, Klein, Lojewski, Schäfer, 2009; Kutscher, Otto, 2004; Theunert, Wagner, 2007). So zeigt beispielsweise Klein (2004 und in diesem Band), dass in den Angeboten professioneller netzbasierter sozialer Dienstleistungen sozioökonomisch benachteiligte Jugendliche deutlich unterrepräsentiert sind. Im Gefolge der geringen Interessenartikulation sozial benachteiligter Jugendlicher in Online-Diskursräumen sind die Artikulationsoptionen im Internet als „Voice Divide“ weiterhin entlang sozialstruktureller Schichtungsmerkmale eingeschränkt. Gegenüber einer an „legitimer“ Kultur orientierten Sicht auf vermeintliche Defizite in der Medienkom-

petenz von MediennutzerInnen ist allerdings kritisch zu fragen, ob sich in divergenten Mediennutzungspraxen nicht auch einfach differente Mediennutzungspräferenzen abbilden (vgl. Kutscher et al., 2009, S. 17 f.; Rummeler, 2010).

Die Prozesse von Konvergenz und Divergenz erzeugen – dies ist die an dieser Stelle vertretene zentrale These – fundamentale Widersprüche in den Prozessen der Mediatisierung systemischer und lebensweltlicher Strukturen, die sich subjektiv als profunde Ambivalenzen gegenüber der umfassenden Mediatisierung der Alltagswelt niederschlagen. Im Folgenden sollen die Widersprüche der Mediatisierung in für einen rekonstruktiven Zugang bedeutsamen phänomenalen Dimensionen aufgezeigt und darauf aufbauend zentrale Fragestellungen für die Soziale Arbeit diskutiert werden.

### 3. Widersprüche

Die Prozesse sozio-medialer Konvergenz und Divergenz erzeugen fundamentale Widersprüche in den Mediatisierungsprozessen des Alltags sowie der Institutionen. Im Folgenden sollen zentrale Widersprüche und daraus resultierende Problemstellungen sowie mögliche Zugänge bzw. Formen der Bearbeitung durch die Soziale Arbeit unter zeitlichen, räumlichen und sozialen<sup>6</sup> Perspektiven beschrieben werden (vgl. Hepp, 2010; Krotz, 2007, S. 12). Im Nachspüren der Folgewirkungen und Nebeneffekte der Mediatisierung der Alltagswelt unter unterschiedlichen Perspektiven kann die Vielschichtigkeit der Entwicklungen für die Diskussion möglicher Positionierungen in der Sozialen Arbeit nachvollzogen und nutzbar gemacht werden (vgl. Donk, Becker, 2013).

**Zeit:** Digitale Kommunikationstechnologien gestatten sowohl synchrone (bspw. Chats) als auch asynchrone Kommunikation (bspw. SMS, E-Mail, Foren). Synchrone und asynchrone digitale Kommunikation ermöglichen aufgrund unterschiedlicher zeitlicher Strukturen, bspw. hinsichtlich des Präsenzerlebens, sowie von Archivierungs- und Suchoptionen eine effiziente und sozialintegrative Organisation nichtlokaler Diskurse (Neverala, 2010, S. 191). Das Präsenzerleben der TeilnehmerInnen erlaubt in synchronen digitalen Kommunikationsformen, wie bspw. dem Chat, eine stärker auf Verständigung und Vertrauen beruhende Kommunikation (Klein, 2007, S. 68). Über die Archivierungs- und Suchoptionen der asynchronen digitalen Kommunikation (bspw. Foren, Mails) lassen sich persönliche und öffentliche Wissensarchive erzeugen. Auf der persönlichen Ebene wird z.B. die Suche nach „biographischen und gemeinschaftsorientierten Wurzeln“ (Hugger, 2009, S. 252) ermöglicht, auf der öffentlichen Ebene bestehen mehr auf informierter Argumentation beruhende Kommunikationsformen (vgl. bspw. die Diskussionsseite von Wikipedia). Die gegenwärtige Entwicklung der mobilen, ununterbrochenen Verfügbarkeit synchroner und asynchroner Kommunikationstechnologien mündet allerdings zunehmend in

<sup>6</sup> In lebensweltlicher Perspektive wird die Dimension des Sozialen unter dem Stichwort Kommunikation untersucht, in systemischer Perspektive unter dem Stichwort Institution.

eine Konvergenz synchroner und asynchroner Diskursivität. Diese Entwicklung ist zum einen auf die Verbreitung spezifischer, auf verdichtete, kurzzeitige Kommunikation ausgerichteter Social Media Plattformen wie bspw. Twitter zurückzuführen.<sup>7</sup> Zum anderen generiert die hohe Präsenzzeit der Plattformen im Alltag („always on“) neue soziale Erwartungen im Hinblick auf immer kürzere Reaktionszeiten (Saalfrank, Lerche, 2014). Potenziale zu kommunikativem Handeln werden so grundsätzlich zwar zeitlich vermehrt freigesetzt, allerdings stellt sich unter dem Gesichtspunkt zeitlicher Mediatisierung die Frage nach der Eröffnung nichtmediatisierter Zeiträume, beispielsweise zu Zwecken der Reflexion. Weiner (2011) hat diesbezüglich treffend festgestellt, dass unter Medienkompetenz kaum einmal die Nicht-Nutzung von Medien gefasst ist.

Für die Soziale Arbeit stellen sich im Hinblick auf den Wandel der Zeitlichkeit des Handelns in Mediatisierungsprozessen vielfältige Fragen: Wie lassen sich Potenziale der effizienten Organisation nichtlokaler Diskurse (gezielte Nutzung synchroner und asynchroner Kommunikationsformen) gegenüber den Risiken des Verlusts nicht mediatisierter Zeiträume (u. a. für professionelle Reflexionszeit!) einschätzen und nutzen? Welche Grenzverschiebungen ergeben sich aus den neuen Erwartungshaltungen an zeitnahe Kommunikation („always on“), bspw. seitens jugendlicher AdressatInnen, im Hinblick auf das Professionsverständnis? Welche Positionen sind in Anbetracht der Langwierigkeit von Bildungsprozessen (sowohl bei den AdressatInnen als auch bei den Professionellen) gegenüber einer Mediatisierung der Sozialen Arbeit und der damit einhergehenden Erwartung an zeitliche Effizienzsteigerung zu vertreten (vgl. Kreuger, Stretch, Kelly, 2006; Saalfrank, Lerche, 2014)?

**Raum:** Konvergente Internettechnologien eröffnen Chancen zur Teilhabe an deterritorialiserten, virtuellen Diskursräumen, die durch Prozesse des Spacings (Selbst- sowie Fremdpositionierungen) Artefakt-Räume (virtuelle Gegenstände herstellen), Praxis-Räume (Auseinandersetzung mit sich selbst und der Welt) und Symbol-Räume (subjektive Bedeutungszuschreibungen) herstellen können (vgl. Gerodetti, 2010; Hepp, 2004; Löw, 1994). Nach Livingstone (2007) sind im Gefolge der Verbreitung interaktiver Medientechnologien hyperindividualisierte Bedroom Cultures entstanden, die gegenüber virtueller Expansion physisch eigentümliche Formen des räumlichen Rückzugs sogar im privaten Raum darstellen. Die Immersion in virtuelle Räume des Computerspiels World of Warcraft beispielsweise eröffnet unbegrenzte avatar-vermittelte Welterschließung und kooperative – virtuelle – Raumeignung bei realweltlich völliger Immobilität (vgl. Müller, 2013). In dieser Immobilität kommt ein für die Soziale Arbeit in hohem Maße bedeutsamer Wandel im Erfah-

<sup>7</sup> Vgl. die Rolle von Twitter als Schneeball-Informationsmedium. Twitter kann als eine die synchronen und asynchronen Kommunikationsformen hybridisierende Social Media Plattform angesehen werden. Beispiele wie die Verwendung von Twitter als Schneeball-Nachrichtensystem in sozialen Bewegungen verdeutlichen das Potenzial für die kurzfristige Mobilisierung (Synchronizität) sowie für Dokumentationsmöglichkeiten mittels Archivierungsoptionen (Asynchronizität). Vgl. <http://techcrunch.com/2011/02/16/jan25-twitter-egypt/> (abgerufen am 18.12.2014).

rungsgefüge des physischen, sozialen und virtuellen Raums (vgl. Raffl, Bichler, 2007, S. 123) zum Ausdruck: Verinselung, Verregelung und Kommerzialisierung des öffentlichen Raums (vgl. Nissen, 1998; Zeiher, 1990) führen zu einer Verdrängung von Jugendlichen und damit einhergehend zum Verlust realräumlicher Aneignungsmöglichkeiten, zum Rückzug in virtuelle Räume als „hoch attraktive Ausweichräume“ (Deinet, 2010, S. 50).

Eine die Verbreitung von Bedroom Cultures kontrastierende (aber nicht notwendig aufhebende) Entwicklung sind Mobile Medien, die längst zum festen Bestandteil alltäglicher Raumerfahrung geworden sind (Buschauer, Willis, 2013, S. 7). Gegenüber der Problematik expandierender virtueller Raumaneignung bei schwindenden realen Raumaneignungschancen scheinen in den Alltag diffundierte mobile Medientechnologien dennoch auch realweltlich neue, z. T. in hohem Maße fluide Aneignungsformen öffentlicher Räume und Möglichkeiten der Artikulation von Körperräumen zu ermöglichen (bspw. die spontane Organisation von Partys und Flashmobs (vgl. Krotz, 2012) oder spielerische Aktivitäten wie Geo-caching (vgl. Seitz, 2013)). Fluide und (sub-)kulturell in hohem Maße differenzierte, medial vermittelte Aneignungsformen öffentlicher bzw. auch natürlicher (Zwischen-)Räume verdeutlichen die auch sozialräumlich divergierenden Potenziale konvergenter Medientechnologien.

Prekäre Lebenslagen und Armut stellen sozialräumlich oftmals verstetigte Lebensbedingungen dar, die die sozialräumlichen Aneignungsprozesse Heranwachsender beeinflussen (Friedrichs, Triemer, 2009; Wanner, 2004). Damit stellt sich die Frage, ob sich die hohen Erwartungen gegenüber dem Internet als interkulturellem Begegnungsraum (oder gar transkulturellem Transformationsraum (Jörissen, Marotzki, 2009, S. 177 ff.)) erfüllen oder ob sich in den virtuellen Sozialräumen realräumliche Segregationsmuster reproduzieren.

Wenn Raum grundsätzlich als Körperraum gedacht wird, sind nach Welling (vgl. 2008, S. 276 ff.) zudem die Chancen zur körperlich-aktionistischen Artikulation (bei Heranwachsenden bspw. Tanzen, Musizieren) in Sozialräumen zu berücksichtigen. Konvergente Medienökologien eröffnen zwar Chancen zur Teilnahme an virtualisierten Diskursräumen, müssen zugleich aber auf die Chancen zur Entfaltung von Körperräumen befragt werden.

Für die Soziale Arbeit stellen sich im Hinblick auf räumliche Aspekte der Mediatisierung u. a. folgende Fragen: Welche Positionen und konzeptuellen Zugänge lassen sich gegenüber Phänomenen wie medialen Bedroom Cultures und medialer Mobilisierung mit Blick auf realweltliche Phänomene der Verinselung, Verregelung, Kommerzialisierung und Segregation von Sozialräumen formulieren? Wie kann Problematiken der durch konvergente Medientechnologien intensivierten sozial-räumlichen Kontrolle und Intervention begegnet und wie können Chancen divergenter Aneignungspotenziale öffentlicher (Zwischen-)Räume genutzt werden? Wie ist das Verhältnis zwischen der on- und offline erfolgenden Aneignung und Nutzung von Sozialräumen durch die AdressatInnen einerseits und den Angeboten der Sozialen

Arbeit im Hinblick auf ihre sozialräumlichen Aspekte andererseits beschaffen, und wie kann konzeptionell darauf eingegangen werden? Inwiefern können Präferenzen für körperlich-aktionistisches Handeln, insbesondere die Heranwachsender, bei der Implementierung von Medientechnologien angemessen berücksichtigt werden?

**Kommunikation:** Medientechnologien sind in zunehmendem Maße an den alltäglichen Formen der Kommunikation, d. h. den sozialen und kulturellen Praktiken beteiligt. Krotz (2001) versteht Mediatisierung zuvorderst als profunde Veränderung des kommunikativen Handelns in der Moderne. Infolge technischer, inhaltlicher und ökonomischer Konvergenzen findet eine „Entgrenzung medialer und realer Kommunikations- und Handlungsstrukturen statt, sie werden zunehmend aktiv miteinander vernetzt und gehen ineinander über“ (Theunert, Schorb, 2010, S. 248). Mediatisiertes kommunikatives Handeln wird nun zum einen in lebensweltlichen Strukturen qualitativ bedeutsam (bspw. im Zusammenwirken mit sozialen Integrations- und Desintegrationsprozessen), zum anderen in konvergierten, systemischen Strukturen quantitativ als kapitalisier- und politisierbare digitale Information. In systemischen Strukturen ist mediatisiertes kommunikatives Handeln darüber hinaus in der Funktion der Bildung horizontaler Netzwerke, z. B. der Organisation sozialer Bewegungen, zunehmend relevant (Beckedahl, Meister, 2013; Castells, 2005). Widersprüche der Mediatisierung kommunikativen Handelns ergeben sich folglich sowohl auf der Ebene der Lebenswelt (mediale Vermitteltheit sozialer Integration vs. Desintegration), wie auch aufgrund der systemischen Dimension mediatisierten kommunikativen Handelns (Kapitalisierung und Politisierung von Kommunikation vs. Bildung horizontaler Netzwerke). Die skizzierte widersprüchliche Hybridität des Online-Diskursraums erweitert so zwar einerseits die Chancen zu kommunikativem Handeln und selbstgesteuerter Vernetzung, stellt zum anderen allerdings gleichzeitig eine Bedrohung der Privatheit des Subjekts dar und reproduziert ungleiche ökonomische, soziale und kulturelle Kapitalien im virtuellen Raum (Hugger, 2010; Klein, 2004; Kutscher, Otto, 2004, S. 14; Steiner, 2013).

(1) In *lebensweltlicher Perspektive* ergeben sich für die Soziale Arbeit entsprechend Fragen, wie mittels medialer Technologien Gelegenheiten zu kommunikativem Handeln und Chancen zu sozialer Integration geschaffen werden können. Von zentraler Bedeutung ist letztlich die Frage, wie der Kern sozialarbeiterischen Handelns, das Führen von Beziehungen mit der Implementation medialer Technologien aufrechterhalten bzw. gestärkt werden kann (vgl. Smith, Wingerson, 2006). Entlang den Dimensionen der Konvergenz und Divergenz müssen dabei sowohl Fragen der systemischen Überformung lebensweltlicher Bereiche durch konvergente Medientechnologien als auch im virtuellen Raum fortgesetzte divergente Lebensverhältnisse, sei es in Form von (bspw. jugendkulturellen) Subkulturen, Diasporagemeinschaften oder populärkulturellen Subkulturen, sei es in Form ungleicher Aneignungs- und Nutzungskontexte neuer Medien durch AdressatInnen Sozialer Arbeit, in den Blick genommen werden.