

**Kurzbericht Dies Academicus AG „Unterstützung von Professionalisierungsprozessen durch IT – Zwischen digitaler Falldokumentation und organisationalem Wissensmanagement“ –**

Zusammenfassung von Heike Fiebig auf der Grundlage des Protokolls

AG-Leitung: Prof. Dr. Udo Seelmeyer

Protokollführung: Evelyn Albert

Nachdem Prof. Dr. Udo Seelmeyer als Leitung der Arbeitsgruppe kurz den Ablauf des Nachmittags beschreibt, werden die Teilnehmenden gebeten, sich zunächst vorzustellen. Deutlich wird hierbei, was die Teilnehmenden am Thema besonders interessiert und was sie mit dem Thema verbinden. Vor allem die Vertreter\*innen aus der Praxis geben an, dass sie die Verwendung von Software im Alltag zum einen gerne meiden bzw. sich zeitweise damit überfordert fühlten. Es bestehe der Wunsch des besseren Verstehens einerseits, andererseits nach einer Sinnhaftigkeit bzgl. der Verwendung von Informationstechnologien in der Praxis. Bereits zum Beginn des Workshops steht die Frage im Raum, inwiefern Software Einfluss auf das professionelle Handeln haben kann?

Anknüpfend an die Vorträge am Vormittag schlüsselt Prof. Dr. Seelmeyer auf, was Professionalität bedeutet und welche Bedeutung hier die Unterstützung von Professionalisierungsprozessen durch IT gewinnt. Auch durch die Beiträge der Workshopteilnehmenden wird festgestellt, dass Wissen eine zentrale Rolle im professionellen Handeln spiele. Thematisiert wird, in welchen Bereichen Informationstechnologie in der Sozialen Arbeit zum Einsatz kommen und inwiefern sie mit professionellem Wissen verknüpft ist. Es findet eine Diskussion darüber in der Gruppe statt, wie Wissen zum einen digital verarbeitet wird, zum anderen welches Wissen eigentlich Eingang in die Informationstechnologie findet. Am Beispiel von Dokumentationen wird aufgezeigt, wie die Digitalisierung Einfluss auf diese nehmen könne. Fachsoftware biete im Gegensatz zur Papierform eine eher starre Form bzw. Struktur. Es wird danach gefragt, ob die Gefahr der Entprofessionalisierung bestehe und ob Wissen möglicherweise durch Informationstechnologie bzw. die Nutzung von Software eingeschränkt werde. Aktuell fände digitale Fallarbeit vor allem in Einzelfallarbeit und auch in der individuellen Hilfeplanung Anwendung. Dabei entstehe ein Spannungsfeld zwischen der individuellen Planung und den standardisierten Vorgaben. Durch die Standardisierung würden in der Praxis zudem mehr kleinteilige Leistungsnachweise gefordert und weniger Pauschalen gezahlt.

Im Rahmen der anschließend eröffneten Diskussion wird festgestellt, dass sich Informationstechnologien vor allem im Rahmen von Kommunikation weiterentwickeln und auch aus der Lebenswelt der Klient\*innen in die Fallarbeit einfließen (z. B. Online-Beratung oder Messenger-Dienste wie WhatsApp). Eingeräumt wird, dass die Nutzung in der Arbeit mit den Adressat\*innen jedoch noch am Anfang stehe.

Zur Diskussion wird auch gestellt, wie der vermehrte Einsatz von Informationstechnologie im Zuge von Qualitätsmanagement und Zertifizierungen den Praktiker\*innen im Alltag behilflich sein könne. Gefragt wird: Wie kann das gewonnene Wissen, welches in langen Prozessen generiert wird und einen erheblichen Einsatz von Kapital (finanziell, wie auch human) erfordert, später weiterhin genutzt werden? Steigt die Qualität der Arbeit durch die Nutzung von Informationstechnologie? Thematisiert wird z. B. die Entwicklung „intelligenter“ Systeme, die selbst lernen und auch Entscheidungen für Fachkräfte übernehmen könnten. Es kommt die Frage auf, ob den Fachkräften Entscheidungen abgenommen würden, wenn evidenzbasiertes Wissen in Software hinterlegt sei. Es wird zusammenfassend festgehalten, dass Computersysteme zwar Unterstützung bieten und in einigen Teilen auch unerlässlich seien. Dies dürfe jedoch nicht zu Automatismus bzw. Schematismus führen.

Das feinsinnige Gespür des Menschen könne nicht ersetzt werden. Nur der Mensch könne die feinen Nuancen in der Kommunikation wahrnehmen, empathisch sein, Emotionen und Authentizität erkennen. Bezogen auf die Hilfeplanung, die einerseits zur Beteiligung von Adressat\*innen gedacht sei, andererseits dem Zweck der Verwaltung der Abrechnung diene, wird angemerkt, dass die Formalisierung/Standardisierung den Blick der Fachkräfte auf bestimmte (abrechenbare) Merkmale lenke. Es entstehe durch die Nutzung von Computerprogrammen darüber hinaus auch eine gewisse Transparenz, welche jedoch ein gewisses Unbehagen bei den Nutzer\*innen auslöse. Zudem stimme Dokumentationshandeln nicht immer überein mit dem tatsächlichen Handeln.

Abschließend wird festgehalten: In der Sozialen Arbeit sei Informationstechnologie unumgänglich. Sie könne die Qualität steigern. Es müsse aber immer das „Wie“ beachtet werden. Die Fachkräfte seien somit gefordert, einen kritischen Blick zu entwickeln.