

Ute Reichmann

Schreiben und Dokumentieren in der Sozialen Arbeit

Struktur, Orientierung und
Reflexion für die berufliche Praxis

2. Auflage

Eine Arbeitsgemeinschaft der Verlage

Brill | Schöningh – Fink · Paderborn

Brill | Vandenhoeck & Ruprecht · Göttingen – Böhlau · Wien · Köln

Verlag Barbara Budrich · Opladen · Toronto

facultas · Wien

Haupt Verlag · Bern

Verlag Julius Klinkhardt · Bad Heilbrunn

Mohr Siebeck · Tübingen

Narr Francke Attempto Verlag – expert verlag · Tübingen

Psychiatrie Verlag · Köln

Ernst Reinhardt Verlag · München

transcript Verlag · Bielefeld

Verlag Eugen Ulmer · Stuttgart

UVK Verlag · München

Waxmann · Münster · New York

wbv Publikation · Bielefeld

Wochenschau Verlag · Frankfurt am Main

Ute Reichmann

Schreiben und Dokumentieren in der Sozialen Arbeit

Struktur, Orientierung und Reflexion für
die berufliche Praxis

2., überarbeitete und aktualisierte Auflage

Verlag Barbara Budrich
Opladen & Toronto 2022

Die Autorin:

Dr. Ute Reichmann, Leiterin des Fachbereichs Bildung, Sport und Kultur des Landkreises Göttingen, zuvor langjährige Tätigkeit in der Sozialen Arbeit, Fortbildungen und Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen (u.a. ASH-Berlin, TU Dresden, HAWK Hildesheim)

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

Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Papier.

Alle Rechte vorbehalten.

© 2022 Verlag Barbara Budrich GmbH, Opladen & Toronto
www.budrich.de

utb-Bandnr.	4579
utb-ISBN	978-3-8252-5924-2
utb-e-ISBN	978-3-8385-5924-7
DOI	10.36198/9783838559242

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Satz: Ulrike Weingärtner, Gründau
Umschlaggestaltung: siegel konzeption | gestaltung
Druck: Elanders GmbH, Waiblingen
Printed in Germany

Inhalt

1. Einleitung	7
2. Schreiben in der Sozialen Arbeit	12
2.1 Eigenschaften schriftlicher Kommunikation	15
2.2 Schreibprozesse	17
2.3 Rahmenbedingungen der Dokumentation	25
2.4 Vom Schreiben zur Dateneingabe	27
3. Die Organisationskontexte	34
3.1 Macht	35
3.2 Planung	47
3.3 Kommunikation und Interaktion	52
3.4 Funktionen der Dokumentation im Organisationskontext	55
4. Professionelle Anforderungen	63
4.1 Aufgaben- und Gegenstandsbereich	63
4.2 Berufliches Wissen	76
4.3 Methoden und Interventionen	82
4.4 Fachliche Normen und Berufsethik	87
4.5 Digitale Herausforderungen an die Profession Soziale Arbeit	91
4.6 Checkliste: Professionelle Anforderungen an die Dokumentation	98
5. Strukturierung des Arbeitsalltags	101
5.1 Routinen der Dokumentation	102
5.2 Praxisbeispiel: Dokumentationsset einer Beratungsstelle zur Schulvermeidung	109
5.3 Akten	111
5.4 Elektronische Aktenführung	116
5.5 Ein Aktenvermerk zu einem Jugendhilfefall	127
6. Texte komponieren	139
6.1 Die Nutzung kollegialer Diskurse	139
6.2 Der Aufbau der Inhalte	144
6.3 Geeignete Darstellungsweisen	158

7. Formulieren und Überarbeiten	172
7.1 Ein professioneller Stil	176
7.2 Korrektur und Überarbeitung	193
7.3 Prüfliste für Dokumentationstexte	195
8. Textbeispiele	196
8.1 Anschreiben, E-Mails, Notizen	196
8.2 Kontaktdokumentation	204
8.3 Entwicklungs- und Hilfeberichte	207
8.4 Gesprächsprotokolle	212
8.5 Maßnahmekonzepte und Förderanträge	217
9. Reflektierendes Schreiben	227
9.1 Reflektierendes Schreiben in Einzelarbeit	227
9.2 Reflexionstechniken in der kollegialen Gruppe	237
10. Serviceteil und Literatur	245
10.1 FAQ – Frequently asked Questions	245
10.2 Literatur	246
10.3 Ergänzungen und Lösungen	259

1. Einleitung

Fachkräfte Sozialer Arbeit begleiten und unterstützen Menschen dabei, soziale Probleme zu bearbeiten, die ihnen im Laufe ihres Lebens begegnen. Sie helfen ihnen auch dabei, soziale Verwerfungen und Benachteiligungen zu bearbeiten, die sie nicht oder nur teilweise selbst verursacht haben. Soziale Arbeit hat damit immer auch mit mangelnder Gerechtigkeit, mit ungleichen Bildungschancen, auch mit globalen Ungleichgewichten zu tun. Krisenhafte Entwicklungen, seien sie auf lokaler, auf nationaler oder auf globaler Ebene, betreffen regelmäßig mehr Menschen, die sowieso schon benachteiligt sind. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter bemerken häufig als erste Berufsgruppe die sozialen Folgen von Krisen und müssen sich in ihren Zugängen zu den Adressatinnen und Adressaten, ihren Arbeitsmethoden und ihren Organisationen darauf einstellen.

Die erste Auflage dieses Buches erschien 2016, als in Europa eine verstärkte Zuwanderung von Menschen aus den vor allem syrischen Kriegs- und Krisengebieten zu verzeichnen war. Nun, da die zweite Auflage erscheint, wird Mitteleuropa – im besten Fall – die Corona-Krise weitgehend überwunden haben. Doch zu Beginn dieses Jahres hat Russland die Ukraine mit einem Angriffskrieg überzogen und eine neue Fluchtwelle in noch deutlich größerem Ausmaß trifft Europa und damit auch Deutschland. Mit der Unterstützung, Unterbringung, Versorgung und Integration der Geflüchteten werden zu einem erheblichen Anteil auch Fachkräfte und Organisationen Sozialer Arbeit befasst sein. Soziale Arbeit ist ein weiterhin anwachsendes Berufsfeld, schon gar unter Krisenbedingungen.

Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sind auf die Bearbeitung individueller sozialer Problemlagen spezialisiert, auch wenn sie als Folgen übergreifender gesamtgesellschaftlicher Entwicklungen entstehen. Dokumentationsaufgaben sind dabei Querschnittsaufgaben, die in allen Tätigkeitsfeldern und arbeitsform- und methodenübergreifend anfallen.

Die Bedeutung des Schreibens und Dokumentierens in der Sozialen Arbeit wird von Taylor und White in drei wichtigen Aufgaben gesehen (Taylor/White 2000: 141ff.): Erstens darin, dass Dokumentationstexte in einer immer komplizierter werdenden Arbeitswelt als schriftliche Erinnerungshilfe für die Fachkräfte und Institutionen dienen. Die Qualität der Arbeit hängt dabei untrennbar mit der Qualität der schriftlichen Aufzeichnungen zusammen. Zweitens darin, dass Dokumentationstexte in den Sozialverwaltungen und sozialen Organisationen der Träger als Medien

der Kontrolle und Legitimierung dienen. Durch Dokumentation wird gezeigt und nachgewiesen, ob die Aufgabenwahrnehmung den fachlichen und rechtlichen Standards entspricht. Und drittens darin, dass über die Schreibprozeduren und Schreibprodukte der professionellen Dokumentation kommunikative und interaktive Ordnungen hergestellt werden. Diese kommunikativen und interaktiven Ordnungen – also die Art und Weise, wie Fachkräfte untereinander und mit ihren Zielgruppen kommunizieren und interagieren – sind integrierter Teil der Hilfeumsetzung und beeinflussen die Wirkungen der Sozialen Arbeit.

Heiner hatte noch 2007 behauptet, dass durch die Aushandlungskulturen in kollegialen Teams und durch die einzelfallorientierte Arbeit in den Sozialinstitutionen „die Schriftlichkeit der Steuerung von Arbeitsabläufen [...] zurück[tritt]“ (Heiner 2007: 207). Im Gegensatz dazu haben Prozeduren der Verschriftlichung im Arbeitsalltag von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern zugenommen. Zumindest für Allgemeine Sozialdienste in der Jugendhilfe lässt sich das als Zunahme der administrativen gegenüber den adressatenbezogenen Aufgaben empirisch belegen (Markert 2000: 71ff.; Beher/Gragert 2001: 237; Seckinger/Gragert/Peuckert/Pluto 2008: 12ff.). Dokumentation in Form von Kontaktdokumentationen, Entwicklungsberichten, schriftlichen Stellungnahmen, Hilfeplanprotokollen, Wirkungsnachweisen und Beiträgen zur statistischen Datenerfassung und damit zusammenhängende Schreibarbeiten binden im Arbeitsalltag enorm Zeit und Energie und stehen manchmal in direkter Konkurrenz zur Interaktionsarbeit mit den Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit.

Hinzu kommt die rapide fortschreitende Digitalisierung in allen Lebens- und Arbeitsbereichen, die auch die Soziale Arbeit betrifft (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer (2015): 3ff.). Vor der Corona-Pandemie sind insbesondere die dokumentationsintensiven administrativen Arbeitsbereiche schon sehr weitreichend von der Digitalisierung erfasst worden. Die öffentlichen Verwaltungen unterstehen einer durchgreifenden Transformation hin zur eGovernance im Zuge der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (Gesetz zur Verbesserung des Zugangs zu Verwaltungsdienstleistungen - OZG). Das OZG hat zum Ziel, alle Standarddienstleistungen den Bürgerinnen und Bürgern digital zugänglich zu machen. In den kommenden Jahren werden damit zusammenhängend auch alle internen Prozesse der öffentlichen Verwaltung digitalisiert. Neben dem erklärten Ziel einer besseren digitalen Zugänglichkeit öffentlicher Dienste wird damit auch eine durchgreifende Rationalisierungs- und Effektivierungsstrategie verfolgt, von der auch die sozialen Dienste berührt sind und die sich auf die Träger sozialer Arbeit auswirkt. Dies begründet sich nicht nur daraus, dass der öffentliche Dienst weiterhin unter Kostendruck steht, sondern darüber hinaus spielt auch der zunehmende Mangel an qualifizierten Arbeitskräften eine Rolle, der die Soziale Arbeit schon heute merklich betrifft.

Die Digitalisierung stellt einen medialen Transformationsprozess aller Kultur- und Gesellschaftsbereiche dar, der für die Soziale Arbeit sowohl Professionalisierungschancen als auch erhebliche Herausforderungen bereithält (s. *Im Überblick: Digitalisierung*). Da während der Corona-Pandemie zum Teil über Monate Kontakte beschränkt wurden, intensivierten die Organisationen ihr Bemühen, die Digitalisierung voranzutreiben als eine Möglichkeit, um die Kommunikation mit den Adressatinnen und Adressaten aufrecht zu erhalten. Im Kontaktberuf Soziale Arbeit wurde alles versucht, Beratung und Unterstützung unter Distanzbedingungen weiter zu ermöglichen – meistens auf digitalem Wege. Die Digitalisierung als Transformation aller Lebensbereiche hat durch die Corona-Pandemie insgesamt einen erheblichen Schub erhalten. Wie weitgehend diese Entwicklung die Soziale Arbeit als Beruf auf Dauer verändern wird, ist noch nicht absehbar.

Dokumentation Sozialer Arbeit ist zunehmend als digitale Dokumentation zu verstehen. Damit gilt einmal mehr, dass dieser eigenständige Arbeitsbereich innerhalb der Sozialen Arbeit eigene professionelle Anforderungen bereithält, auf die Ausbildung und Studium nicht immer optimal vorbereiten. Besonders in den sozialen Diensten in den öffentlichen Verwaltungen steigert sich durch die Digitalisierung der Standardisierungsgrad und damit der Druck, Arbeitsprozesse zu formalisieren, damit sie besser zu den Vorgaben der Fachsoftwaresysteme passen.

Dokumentationsaufgaben, die im Kontext öffentlicher Sozialverwaltungen anfallen, werden in ihrer „Verwaltungsförmigkeit“ oft als „fremder“, gar „fremdbestimmter“ Teil der professionellen Arbeit wahrgenommen. Das Bedienen der Dokumentationsroutinen wird beim Berufseinstieg im bürokratischen Arbeitsumfeld als selbstverständlich vorausgesetzt, ohne dass im Studium oder in der Praxisphase der Ausbildung ausreichend darauf vorbereitet wurde. In der Praxis treffen dann gerade bei der Dokumentation manchmal unterschiedliche oder gar entgegengesetzte Erwartungen aufeinander, wobei umfassende, aber unklar definierte fachliche Standards mit bürokratischen Vorgaben in Widerspruch geraten können.

Soziale Arbeit hat sich in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts als eigenständige Profession herausgebildet. Das war von einem Prozess fachlicher Weiterentwicklung, Ausdifferenzierung und Spezialisierung in nahezu allen Arbeitsfeldern begleitet. Die Arbeit wird in komplexen Hilfesettings geleistet, bei denen spezialisierte Fachkräfte und häufig auch unterschiedliche Organisationen und Hilfesysteme zusammenarbeiten. Dabei müssen die Aktivitäten unterschiedlicher Professionen, Organisationen, Hilfesysteme und Rechtskreise¹ koordiniert werden. Dadurch steigen die Anforde-

1 Als Rechtskreis wird ein institutionelles Hilfesystem bezeichnet, dessen Rahmenbedingungen auf einem bestimmten Sozialgesetzbuch beruhen. So regelt das SGB II die Grundsicherung für Arbeitssuchende über die JobCenter, das SGB III die Arbeitsförderung durch die Arbeitsagentur, die SGB IV bis VII und das SGB XI die allgemeinen Sozialversicherungen, das SGB VIII die Jugendhilfe, das SGB IX die Behindertenhilfe

rungen an die Dokumentation, durch die Informationen gespeichert und kommuniziert, Koordinierungs- und Organisationsaufgaben verschriftlicht und zukunftsbezogene Planungen entwickelt werden müssen. Die Dokumentation als Querschnittsbereich Sozialer Arbeit wird für eine gute Arbeitsqualität immer bedeutender.

Dieses Buch ist als Einführung in die Dokumentation der Sozialen Arbeit konzipiert und richtet sich an Studierende und Lehrende an den Hochschulen, Berufspraktikantinnen und -praktikanten, Berufsanfängerinnen und -anfänger sowie berufserfahrene Fachkräfte. Es soll einen Einblick geben in Dokumentation als einem bislang unterbelichteten und äußerst relevanten Querschnittsbereich Sozialer Arbeit. Die sozialen Organisationen strukturieren und prozessieren die Soziale Arbeit, die in ihrem Rahmen geleistet wird, vermittelt Dokumentation. Und nur auf der Basis von Dokumentation lässt sich die Arbeitsqualität im Hinblick auf professionelle Grundlagen, Umsetzung im praktischen Arbeitsalltag und die Strukturen der Organisationskontexte reflektieren, evaluieren und weiterentwickeln.

Der Anspruch des Buches ist, auf aktuelle, in der Praxis gelebte Dokumentationskulturen Bezug zu nehmen, gegenwärtige Dokumentationsformate und -anforderungen zu berücksichtigen und beispielhaft darzustellen und dynamische Entwicklungen aufzugreifen und kritisch zu reflektieren. Daraus ergab sich die unumgängliche Notwendigkeit, mit dieser zweiten, gründlich überarbeiteten und ergänzten Auflage die rasant fortschreitende Digitalisierungsentwicklung aufzugreifen und in das Buchkonzept zu integrieren.

Die digitale Transformation als technologie-getriebene Dynamisierung der Kommunikation und Interaktion verändert die Lebenswelten der Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit, die Arbeitswelten der Fachkräfte, die Organisationen und Organisationsumwelten, in denen sie arbeiten, die Infrastrukturen, die Geräte und und die Technologie, die sie nutzen, die Art und Weise ihrer Kommunikation, das soziale Zusammenleben und die gesamten privat, beruflich und öffentlich genutzten Medien.

Damit stellt die Digitalisierung einen vielfältigen und in keiner Weise absehbaren Veränderungsprozess der gesamten Profession Soziale Arbeit dar, der sich auf alle ihre Aspekte auswirkt: Ihren Aufgaben- und Gegenstandsbereich, das berufliche Wissen, die Methoden und Interventionen und die professionellen Standards und Normen. Damit steht zu erwarten, dass das, was der Profession gegenwärtig als Grundlage dient und in diesem Buch als professionelle Grundlage der beruflichen Dokumentation

und das SGB XII die Sozialhilfe. Die Angebote unterscheiden sich hinsichtlich der Abrechnungs- und Kostenstruktur, der Organisations- und Arbeitsformen und der Professionen der Fachkräfte. Zur ganzheitlichen Aufgabenwahrnehmung und zur Vermeidung von Parallelstrukturen werden rechtskreisübergreifende Kooperationen umgesetzt; aktuelles Beispiel: Jugendberufsagenturen unter Beteiligung von JobCenter, Agentur für Arbeit und Jugendhilfe am Übergang zwischen Schule und Beruf.

präsentiert wird, sich ebenfalls verändern wird. Die digitale Revolution trifft die Soziale Arbeit als Interaktions- und Vermittlungsprofession ins Mark. Dabei beschränkt sich dieses Buch auf Aspekte der Digitalisierung, die sich auf Dokumentation beziehen.

Die Gliederung des Buches, die sich am Ablauf von Schreibprozessen und ihre Einbettung in den Arbeits- und Organisationsalltag orientiert, wurde grundsätzlich beibehalten. Einige Kapitel wurden aufgrund des hohen Überarbeitungsbedarfs neu formuliert. In anderen wurden nur wenige und kleine Ergänzungen und Korrekturen angebracht. Mehrere zusätzliche Kapitel wurden eingefügt, die sich ausdrücklich mit der Digitalisierung der Dokumentation Sozialer Arbeit beschäftigen. Beibehalten wurden die praktischen Hinweise anhand von Beispielen und die konkreten Schreibübungen und Mustergliederungen für unterschiedliche praktische Aufgabenzuschnitte.

Wichtige Fachbegriffe werden in Fußnoten und in Exkursen erläutert. Thematische Doppelungen waren aus Gründen der praktischen Handhabbarkeit nicht immer zu vermeiden.

Dokumentation, wie sie in diesem Buch verstanden wird, umfasst den Schriftverkehr, die Aktendokumentation und das schriftliche Informations- und Organisationsmanagement in den Sozialorganisationen in Papier- wie digitaler Form. Zusätzlich werden Formen des beruflichen Schreibens behandelt, die primär der fachlichen Reflexion dienen. Alle Schreib- und Dokumentationsaufgaben gehören als integrierter Teil zur Umsetzung der Hilfeprozesse. Sie werden entsprechend den Merkmalen und den fachlichen und ethischen Anforderungen der Profession entwickelt und dargestellt.

Um den Text anschlussfähiger an gegenwärtige Theoriediskurse zu machen, wurde der in der ersten Auflage verwendete Begriff der Institution durch den der Organisation ersetzt. Erst relativ spät hat sich die Soziale Arbeit als Profession mit den organisationsbezogenen Aspekten des Berufs beschäftigt. Der Organisationsbegriff reflektiert einen professionellen Ansatz, der handelnd und gestaltend alle Hierarchieebenen betrachtet – von der Fallarbeit bis zu den Planungs- und Leitungsfunktionen. Bei Literaturreferenzen wurde die jeweilige Terminologie übernommen.

Die gesetzlichen Bezüge wurden auf den zum Zeitpunkt des Erscheinens aktuellen Stand gebracht. Beispielsweise trat im Jahr 2021 eine neue Fassung des SGB VIII in Kraft. Der Text wurde auf dadurch notwendige Änderungen durchgesehen und, wenn nötig, aktualisiert.

Eingeschobene Exkurse (*Im Überblick: ...*) geben einen kurzen Überblick über Themen von übergeordneter Bedeutung. Im Serviceteil werden in Fortbildungen häufig gestellte Fragen, Literaturreferenzen und Lösungsvorschläge für die Übungen präsentiert.

Göttingen, im Juli 2022, Ute Reichmann

2. Schreiben in der Sozialen Arbeit

Schreib- und Dokumentationsprozesse bestimmen den beruflichen Alltag von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern stärker, als es das Aufgabenprofil der Profession Soziale Arbeit erwarten lässt. Dabei werden die damit verbundenen Anforderungen im Studium Sozialer Arbeit selten ausdrücklich eingeübt. Ein souveräner professioneller Schreibstil vermittelt fachliche Autorität. Für die Soziale Arbeit als junge Profession sind die fachlichen Anforderungen an die Dokumentation bisher aber nicht profiliert beschrieben.

Das berufliche Schreiben ist integrierter Teil eines ziel- und zweckgerichteten Handlungskontextes, es ist funktionales, anwendungsorientiertes Schreiben. Der Praxiskontext der Sozialen Arbeit mit seinen spezifischen Aufgaben, fachlichen Charakteristika und methodischen und normativen Anforderungen stellt bei der Dokumentation besondere Ansprüche an die Reflexionsfähigkeit, die Kreativität und die Formulierungskompetenzen der Fachkräfte. Die professionelle Dokumentation ist dabei in einigen Arbeitsfeldern durch Techniken administrativer Informationsverarbeitung beeinflusst. Deren gesetzliche oder organisationelle Regeln und die Routinisierung und Arbeitsteiligkeit der Arbeits- und Dokumentationsabläufe bestimmen die Umsetzung der Schreibprozesse und die dabei entstehenden Texte. Dabei werden die professionellen Dokumentationsfähigkeiten zunehmend digital überformt.

Schreibprobleme, die im beruflichen Kontext auftreten, können gleichermaßen durch schriftsprachliche Schwierigkeiten oder durch fachliche, administrative oder rechtliche Defizite verursacht sein. Auch Ambivalenzen und Widersprüche der Rahmenbedingungen können sich negativ auf die Dokumentation auswirken. Um Probleme bei der Dokumentation identifizieren und bearbeiten zu können und um in den Organisationskontexten der Sozialen Arbeit professionelle Dokumentationsstandards umzusetzen, müssen sprachliche und fachliche Aspekte und zunehmend auch technologische Einflüsse von Dokumentation betrachtet werden. Die folgenden Kapitel vermitteln zunächst ein Grundverständnis für die Kommunikation, das Medium Schrift und die Prozesse des Schreibens. In der Neuauflage wurde als weiterer Überblick ein Abschnitt zur Digitalisierung eingefügt. Des Weiteren wurde das Kapitel 2.4 Vom Schreiben zur Dateneingabe ergänzt.

Im Überblick: Kommunikation

Erst zu Beginn des 20. Jahrhunderts trat die Sprache als alltägliches und damit auch als berufliches Kommunikationsinstrument in den Fokus der Wissenschaft. Dagegen hatten sich frühere Ansätze hauptsächlich mit Interpretationsregeln (Hermeneutik) oder mit den ästhetischen Eigenschaften von theologischen und literarischen Texten beschäftigt (Philologie und Literaturkritik).

Bühler unterschied in seinem allgemeinen Kommunikationsmodell zwischen dem Sender, der Mitteilung, dem Empfänger und dem Sachverhalt, auf den sich eine Nachricht bezieht (Bühler 1965: 28). Er vertrat einen funktionalen Ansatz, das heißt Sprache war in seinen Augen hauptsächlich Mittel zum Zweck. Jede Nachricht ließ sich seiner Meinung nach bezüglich ihrer darstellungsbezogenen, appellativen und ausdrucksbezogenen Funktionen analysieren.

Berufliche Kommunikation wird oft allein im Hinblick auf ihre Sachinhalte betrachtet. Doch auch professionelle Texte, mögen sie noch so neutral und fachlich-distanziert wirken, enthalten Elemente des Selbstaudrucks. Das zeigt sich zum Beispiel bei der Wortwahl und wertenden Attributen. Dadurch werden – oft unbemerkt – Einstellungen und subjektive Hintergründe vermittelt. So kann in einem Dokumentationstext Sozialer Arbeit unterschwellig eine vorverurteilend-negative Einstellung oder geringes Zutrauen in den Hilfeerfolg zum Ausdruck kommen.

Wirkungs- und Appellaspekte spielen in der Dokumentation der Sozialen Arbeit sogar eine erhebliche Rolle. Viele Schriftstücke sind ausdrücklich appellativ angelegt: Sie sollen Adressatinnen und Adressaten instruieren, zur aktiven Beteiligung anregen und auf getroffene Absprachen verpflichten. Sie sollen für professionelle Fachkräfte komplexe Aufgaben strukturieren und ihnen ermöglichen, ihre Arbeitsanteile in einer bestimmten Reihenfolge von Einzelschritten und ein bestimmtes Schnittstellenmanagement umzusetzen. Auf Kostenträger sollen manche Texte so einwirken, dass sie Ressourcen für die Umsetzung von Hilfen bereitstellen.

Das Dreiecksmodell Bühlers aus Darstellung, Appell und Ausdruck wurde von Schultz von Thun um einen vierten Aspekt erweitert: den Beziehungsaspekt (vgl. Schultz v. Thun 1981). Schultz von Thun wurde mit seinen pointenreichen Einlassungen zu Missverständnissen bei der Kommunikation in der Sozialen Arbeit bekannt. In seinem Kommunikationsmodell verarbeitete er Erkenntnisse des konstruktivistischen Theoretikers Watzlawick, der betonte, dass das Handeln von Menschen nicht auf objektiver Wirklichkeit, sondern auf subjektivem Erleben beruht. „Wir finden zwar Gefallen an dem Gedanken, daß wir in einer Welt der Realitäten leben; die Realität ist aber die, daß wir in einer Welt der persönlichen Meinungen leben“ (Watzlawick zit. nach Everstine/Everstine 1988: 36). Die Dokumentation Sozialer Arbeit muss die Subjektivität menschl-

cher Realitätswahrnehmung durch die Umsetzung eines mehrperspektivischen Ansatzes berücksichtigen (s. Kap. 4.1).

Watzlawick (wie auch viele andere Autoren) geht davon aus, dass Mitteilungen ohne geteiltes Kontextwissen, auf das man sich als gemeinsame Basis des Verstehens beziehen kann, kaum verständlich sind. Auch wenn Alltagsmitteilungen als unmittelbar überzeugend erscheinen, weil sie vermeintlich einem gesunden Menschenverstand entsprechen, liegen ihnen geteilte normative und kulturelle Grundannahmen zugrunde, ohne die sie nicht verstanden werden können (vgl. Sandkühler 1999). Unterscheiden sich Sender und Empfänger von Nachrichten hinsichtlich dieser Grundannahmen, kann es leicht zu Fehlinterpretationen, Missverständnissen und auch Konflikten kommen. Besonders missverständnisanfällig ist die Kommunikation bei sehr unterschiedlichen biografischen und Wissenshintergründen, bei konträren normativen Einstellungen oder sehr unterschiedlichen Bezugserfahrungen. Dokumentationstexte Sozialer Arbeit richten sich häufig an sehr unterschiedliche Personen: Professionelle aus unterschiedlichen Kontexten und Adressatinnen und Adressaten, bei denen spezifische Fachkenntnisse nicht vorausgesetzt werden können. Beim Schreiben beruflicher Texte muss antizipiert werden, dass der Inhalt eines Textes von Leserinnen und Lesern verschieden verstanden werden kann, auch vollkommen abweichend von der ursprünglichen Intention.

Watzlawick wie Schultz von Thun gehen davon aus, dass über sprachliche Kommunikation nicht nur Inhalte, sondern auch Statusunterschiede, Zuschreibungen, Zugehörigkeiten und Ausschlüsse sowie soziale Normen vermittelt werden. Unter anderem mit der Wahl der Anrede, der Wortwahl, einem bestimmten Stil oder auch damit, was als Vorwissen vorausgesetzt wird, definiert ein Sender mit einer Textbotschaft eine eher asymmetrische oder eher gleichberechtigte Beziehungskonstellation. So kann ein expertokratischer Rede- oder Schreibstil verhindern, dass Adressatinnen und Adressaten Inhalte verstehen und sich damit als partnerschaftliches Gegenüber einbringen können. Die erzeugte soziale Wirkung kann dabei ausschließend und entmündigend sein.

In der Kunsttheorie (vgl. Goodman 1990) und der empirischen Literaturwissenschaft (vgl. Iser 1975; Schmidt 1991) ist untersucht worden, wie Texte in der Imagination ganzheitliche, erfahrungsähnliche Realitätsvorstellungen und -bilder auslösen. Dies gilt besonders für erzählende, beschreibende oder berichtende Textformen, wie sie auch in der Sozialen Arbeit zur Sachverhaltsdarstellung genutzt werden. Beim Lesen werden die Informationen nicht einfach reproduziert, sondern Leserinnen und Leser stellen gemäß ihren eigenen Einstellungen, Einsichten und Vorstellungen Sinn aktiv her, indem sie Lücken mit eigenen Imaginationen füllen, Ausdrücke mit eigenen Erfahrungen bebildern und Bedeutungen mit Bezug auf die eigenen Wissens- und Erfahrungshintergründe definieren. Informationen werden also bei der Dokumentation nicht neutral (re-)produziert und weitergeleitet, sondern mit Verzerrungen, die professionell reflektiert werden müssen.

2.1 Eigenschaften schriftlicher Kommunikation

Mithilfe von Schriftkommunikation lassen sich Inhalte über zeitliche und räumliche Distanzen hinweg transportieren. Informationen werden durch Verschriftlichung gleichsam eingefroren und lassen sich unabhängig von der Entstehungssituation wieder abrufen. Der ursprüngliche Kontext, aus dem heraus ein Text entstanden ist, und die Intention der Schreiberin oder des Schreibers sind bei der späteren Rezeption des Textes oft nicht mehr präsent.

Während bei mündlicher Kommunikation die Positionierungen der Kommunikationspartner und die von ihnen verwendeten Sprachbedeutungen situativ verhandelt werden, gilt dies für schriftliche Kommunikation im Allgemeinen aufgrund der zeitlichen bzw. räumlichen Distanz zwischen Produktion und Rezeption nicht. In Gesprächen erfolgen häufig Redekorrekturen und -reparaturen, um Missverständnisse sofort klarzustellen. Bei Texten ist das nicht so einfach möglich. Daraus folgt, dass geschriebene Sprache generell anfälliger für Missverständnisse ist.

Die Klärung unklarer Bedeutungen muss schriftsprachlich anders als im Gespräch, das heißt meist: sprachlich aufwändiger und abstrakter umgesetzt werden. Es fehlt die gemeinsame Kontextsituation, in der man über Zeigewörter (Deiktika) und Gesten auf realweltliche Objekte direkt referieren kann. Auch Gefühle, Haltungen und persönliche Bezüge können nicht körperlich, also durch Mimik, Gestik oder Körperhaltungen ausgedrückt werden. All dies wird bei Texten durch kontextunabhängige und dadurch abstraktere Beschreibungen, Begriffe, Metaphern und Namen ersetzt.

Während sich Gesprächsbeteiligte in ihrem Kommunikationsverhalten permanent wechselseitig aufeinander einstellen², ist das bei Schriftkommunikation nicht möglich. Selbst wenn im Briefpost- bzw. E-Mail-Verkehr die adressierte Person und die Rezeptionssituation bekannt sind, ist nur begrenzt voraussehbar, wie ein Schreiben aufgenommen wird. Noch viel schwerer ist es für Schreiberinnen und Schreiber, sich auf die Rezeptionssituation einzustellen, wenn Texte unterschiedlichste Zielgruppen ansprechen sollen. Da die Soziale Arbeit einen partizipativen und kooperativen Anspruch vertritt, wird häufig eine immense Spannweite unterschiedlicher Personen adressiert. So ist manches Hilfeplanprotokoll parallel an in ihrer Kommunikation eingeschränkte bzw. behinderte Personen, Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit unterschiedlichem lebensweltlichem bzw. kulturellem Hintergrund und zusätzlich an Fachkräfte mehrerer Professionen gerichtet.

2 In der Konversationsanalyse wird dieses Aufeinander-Einstellen von Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern als „recipient design“ bezeichnet (Deppermann 1999: 62f.).

Im Beruf können Statusmerkmale und Signale fachlicher Autorität eine wichtige Rolle spielen. Über Kleidung, Körperhaltung, Kontextsignale wie besondere Accessoires, die Gestaltung der Räumlichkeiten oder das Verhalten im sozialen Kontext kann vermittelt werden, welche Rolle eine Person spielt und wie ihre Äußerungen einzuschätzen sind. So ist im medizinischen Kontext die Rolle einer Ärztin leicht erkennbar durch den weißen Kittel und das Stethoskop, ihre Position gegenüber anderen Klinikfachkräften durch das geschäftige Vorausschreiten durch Flure und Räume und anweisende Gesten. Bei der Verschriftlichung werden individuelle Eigenschaften und Ausdrucksqualitäten der schreibenden Person nicht automatisch mittransportiert. Deshalb müssen relevante Informationen über die Position, den Status und die Fachkompetenz, die im direkten Kontakt über nichtsprachliche Signale übermittelt werden, bei Schriftdokumenten in Sprache verwandelt werden. Das kann zum Beispiel in Form einer ausgeprägten Fachterminologie und eines identifizierbaren beruflichen Schreibstils geschehen.

Die Soziale Arbeit vermeidet allzu offensichtliche berufliche Statussignale, weil diese in Widerspruch zu der beziehungs- und beteiligungsorientierten Methodik und einem egalitären, befähigenden und partizipativen Ansatz stehen. Daraus ergibt sich das Problem, dass die eigene fachliche Expertenschaft gegenüber anderen Professionen kaum markiert und ausgestellt werden kann. Dies wirkt sich auch auf die professionelle Schriftkommunikation aus. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern fällt es oft schwer, ihre fachliche Autorität gegenüber anderen Professionen selbstbewusst schriftlich zu formulieren.

Einen Fachtext der Sozialen Arbeit zu verfassen – ein Anschreiben, eine E-Mail, einen umfangreichen Bericht oder ein Hilfekonzept – bedeutet, ein kompliziertes Objekt aus Zeichen herzustellen. Dieses muss sprachlichen Regeln, logischer Konsistenz und stilistischen Anforderungen genügen, um seine zweckgerichteten Funktionen im Arbeitskontext zu erfüllen (Baurmann/Weingarten 1995: 337). Bei der professionellen Dokumentation sind also sprachliche Kenntnisse und Kompetenzen gefragt: Orthografische und grammatische Regelkenntnisse, ein angemessener Wortschatz, ein gutes fachliches Ausdrucksvermögen, die Fähigkeit zur schlüssigen Argumentation und zur Gliederung und Strukturierung größerer Textkonvolute. Dabei setzen Schreibtätigkeiten vielfältige Kompetenzen voraus: kognitive, affektive, motivationale, kommunikative und motorische (Baurmann/Weingarten 1995: 20).

Im Vergleich zur mündlichen Kommunikation müssen beim Schreiben größere Abstraktions- und Antizipationsleistungen erbracht werden. Andererseits können Dokumentationsaufgaben in Einzelschritte zerlegt und zeitlich versetzt, in Kooperation mehrerer Fachkräfte oder innerhalb von Organisationsroutinen arbeitsteilig abgearbeitet werden. Verschriftlichung erfordert einen hohen zeitlichen Aufwand, ermöglicht aber auch die

Überarbeitung und Korrektur von Entwürfen zum Beispiel im Team oder gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen, das Einziehen von Pausen und Arbeitsunterbrechungen auch zum Zweck der Recherche bei offenen Fragen, die erst im Schreibprozess aufkommen. Während einzelne Gedanken beim Reden entwickelt werden können³, sind Schreibprozesse besonders zur systematischen Entwicklung umfangreicher, aufwändiger und komplexer inhaltlicher Zusammenhänge geeignet.

2.2 Schreibprozesse

Schreibprozesse lassen sich in Phasen zerlegen, in denen unterschiedliche Aktivitäten und Fähigkeiten im Vordergrund stehen. Eine solche Phasenabfolge, die einem Vorschlag der empirischen Schreibforschung von Baurmann und Weingarten bzw. dem Schreibmodell von Hayes und Flower folgt (Baurmann/Weingarten 1995: 148), wurde von mir für die Dokumentation in der Sozialen Arbeit weiterentwickelt. Schreibprozesse gelingen insgesamt besser und effizienter, wenn sie entsprechend einer solchen Phasenabfolge umgesetzt werden. Personen, die professionell schreiben, entwickeln häufig intuitiv Schreibroutinen, die der hier vorgeschlagenen Reihenfolge von Einzelschritten ähneln. Anhand des Phasenmodells können bei Schreibschwierigkeiten passende Übungen entsprechend zugeordnet werden. Es ist weiter unten in einer Grafik dargestellt und besteht aus folgenden Einzelphasen:

Vorbereitungsphasen:

- 1. Phase der Vergewisserung der Aufgaben und Funktionen des Textes:**
Professionelle Dokumentationstexte in der Sozialen Arbeit sind anlass-, kontext- und problembezogene, multifunktionale Mittel praktischer Aufgabenbearbeitung. Eingebettet in die Organisationsrahmen der Arbeit speichern sie praxisrelevantes Wissen, kommunizieren Lösungsvorschläge und Handlungsentwürfe und sie legen eine bestimmte Organisation, Aufgabenverteilung, die Kooperation und das Management der Schnittstellen fest. Mit Dokumentationstexten werden Entscheidungen vorbereitet, Maßnahmen empfohlen, Vorgehensweisen legitimiert und Wirkungen nachgewiesen. Dabei müssen formale Vorgaben eingehalten werden, die als Rechtsnormen, Organisationsregeln und methodische und berufsethische Standards verbindlich festgelegt sind. Dokumentationstexte sind in die Alltagsvollzüge der Fachkräfte als gelebte Praxis

3 Vgl. den Text Heinrich von Kleists „Über die allmähliche Verfertigung der Gedanken beim Reden“ (im Internet zum Beispiel über das Gutenberg-Projekt des „Spiegel“ - <https://www.projekt-gutenberg.org/> - abzurufen).

eingebettet, ohne dass ihr Sinn und Zweck jederzeit bewusst wäre. Daher ist als erste vorbereitende Phase des Schreibprozesses notwendig, sich klarzumachen, welche Aufgaben und Funktionen mit der jeweils anstehenden Dokumentation verbunden sind. Danach richtet sich die Auswahl und Aufbereitung der Inhalte und die Wahl der Darstellungsmittel.

- 2. Phase der Entwicklung, Festlegung und Strukturierung der Dokumentationsinhalte:** Womit sich Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter beschäftigen, ist oft nicht klar abgrenzbar oder eindeutig bestimmbar. Probleme, Fälle, Situationen und soziale Konstellationen können in ihrer dynamischen Veränderlichkeit und erfahrungshaften Ganzheitlichkeit aus verschiedenen Blickwinkeln immer wieder anders erlebt und geschildert werden. Diffuse und widersprüchliche Problemlagen müssen geklärt und mit der Sicht der Adressatinnen und Adressaten abgestimmt werden. Inhalte der Dokumentation werden daher häufig mithilfe aufwändiger fachlicher Deutungs- und Reflexionsprozesse erarbeitet, wobei die Hypothesenbildung und die Reflexion der Erkenntnisgrenzen und der eigenen Rolle und Perspektive mit zu den Darstellungsinhalten gehört.

Umsetzungsphasen:

- 3. Phase der fachlichen Informationsverarbeitung:** Eingebettet in den Alltag der Sozialen Arbeit werden kontinuierlich Informationen erfasst und verschriftlicht. Die Herstellung, Speicherung, Bereitstellung, Hierarchisierung und Ordnung von arbeitsbezogenen Informationen ist nicht nur in Sozialverwaltungen in einem erheblichen Umfang als Aktenführung routinisiert und formalisiert. Die Kleintexte und Aufzeichnungen, Stichwortzettel, Formulare und Checklisten, kurze Vermerke⁴, Memos⁵, Kontaktdokumentationsbögen und Schriftsätze sind alltägliche Mittel der Arbeitsorganisation, die in Akten gesammelt werden (s. Kap. 5.2). Zum Teil dienen sie als Grundlage für umfassende Entwicklungs- und Hilfeberichte. Mithilfe eines zum jeweiligen Tätigkeitskontext passenden Sets von Darstellungsformaten lassen sich die Arbeit und ihre Reflexion effektiv und zuverlässig organisieren.
- 4. Phase der Komposition bei umfassenden Dokumentationstexten:** In mehr oder weniger regelmäßigen Abständen fallen bei der Arbeit umfangreiche und komplexe Dokumentationstexte wie Hilfe- und Entwicklungsberichte und Gutachten an. Dabei werden Einzelinformationen zu

4 Vermerke sind kurze Aktennotizen, s. Kapitel 5.3.

5 Memos sind Notizen, in denen subjektive Reflexionen festgehalten werden. Sie werden als Erhebungsinstrument in der Teilnehmenden Beobachtung der Ethnografie systematisch angefertigt und ausgewertet, s. Kap. 9.2.

umfassenden Darstellungen weiterverarbeitet. Krisenhafte Ereignisse und Problemlagen, die ein besonderes Vorgehen erforderlich machen, die kostenintensive Ausweitung von Maßnahmen wie auch umgekehrt der Abbau und die Beendigung von Hilfen bedürfen meist einer ausführlichen schriftlichen Begründung. Der Verlauf längerer Unterstützungsmaßnahmen wird in regelmäßigen Abständen durch Berichte dokumentiert. Wenn von Dokumentation der Sozialen Arbeit die Rede ist, sind meist diese inhaltlich anspruchsvollen Textsorten gemeint. Sie bündeln und bewerten das bei der Arbeit entstandene Wissen und verarbeiten die vorliegenden Informationen weiter. Dazu müssen Inhalte strukturiert und vermittels geeigneter Darstellungsformate schriftlich aufbereitet werden. Die Gliederung und Komposition solcher komplexer Texte stellt einen eigenen Arbeitsschritt dar, bei dem Kompetenzen der Fachlichkeit, der Reflexion, der Argumentation und der schlüssigen schriftlichen Artikulation gleichermaßen beansprucht werden.

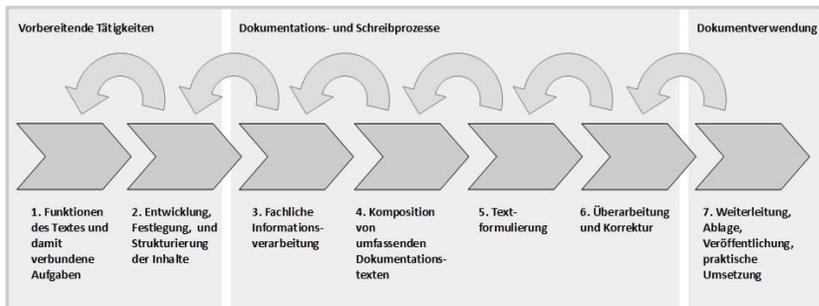
5. **Phase der Textformulierung:** Bei Formulierungsarbeiten müssen die Wortwahl, die Phrasenbildung, die Satzsyntax und die Herstellung von Zusammenhängen über Einzelsätze hinaus entwickelt und gestaltet werden. Texte der Sozialen Arbeit müssen subtile Vorgaben einer ressourcenorientierten und wertschätzenden, geschlechtsneutralen oder geschlechteranerkennenden Wortwahl, der Vermeidung von Zu- und Festschreibungen, der Anerkennung von Diversität und Eigensinnigkeit und eines partizipativen Umgangs berücksichtigen.
6. **Phase der Überarbeitung und Korrektur:** Rohentwürfe werden in Einzelarbeit oder in kollegialen Tandems überprüft, korrigiert oder ergänzt und überarbeitet. Anschließend wird das Layout entworfen und die Typografie so gestaltet, dass die Lesbarkeit erleichtert wird. Dabei werden formale Gestaltungsvorgaben des jeweiligen Organisationskontextes berücksichtigt.

Verwendungsphase:

7. **Phase der Weiterleitung, Ablage, Veröffentlichung und praktischen Umsetzung:** Je nach Funktion im Arbeitsprozess wird ein Dokumentationstext nach Fertigstellung abgelegt, weitergeleitet oder im größeren oder kleineren Kreis veröffentlicht. Im Schreibprozess müssen zukünftige Anwendungen antizipiert und beim Textaufbau berücksichtigt werden, so dass das in der Dokumentation gespeicherte Wissen passend zu den Arbeitsabläufen sachgerecht und praktisch anwendbar zur Verfügung steht und in Handeln umgesetzt werden kann. Dabei muss beachtet werden, dass in den Arbeitskontexten der Umgang mit Schriftstücken und Dokumentationstexten vielfach geregelt und zum Beispiel mit dem Sozialdatenschutz gesetzlich normiert ist.

In der folgenden Grafik ist die empfohlene Phasenabfolge für Schreib- und Dokumentationsprozesse in der Sozialen Arbeit dargestellt. Die lineare Abfolge stellt eine Idealisierung dar, da immer wieder eine Rückkopplung mit vorausgehenden Phasen stattfinden kann – wie durch die halbkreisförmigen Pfeile angedeutet.

Abbildung 1: Phasenabfolge der Schreib- und Dokumentationsprozesse in der Sozialen Arbeit



Quelle: Eigene Darstellung.

Schreibprozesse in der Sozialen Arbeit lassen sich durch die Einbettung in Routinen des Workflows und eine *reflektierte Standardisierung* der Textproduktion und des Textaufbaus systematisieren (der Begriff entstammt Manekeller 1984 nach Baumann/Weingarten 1995: 78ff.). Der Dokumentationsaufwand kann dadurch reduziert und die Qualität und Wirkung der entstehenden Texte kann dadurch verbessert werden (Eigler/Jechle/Kolb/Winter in Baumann/Weingarten 1995: 147ff.). Spontanes Losschreiben führt zwar meist schnell zu umfangreichen Fließtexten und wirkt daher auf den ersten Blick effektiv. Allerdings weisen die auf diese Weise entstehenden Texte oft qualitative Mängel auf. Aus einem intuitiven Schreibansatz ergibt sich also beinahe zwangsläufig ein hoher Überarbeitungsbedarf. In der Regel werden die Effektivitätsgewinne des spontanen Formulierens durch den Aufwand der späteren Korrekturarbeiten zunichte gemacht bzw. weit überschritten. Die Strukturmängel der so entstandenen Texte lassen sich dabei meist nicht mehr ausgleichen.

Beim hier vorgeschlagenen strukturierten Schreibverfahren gemäß dem oben dargestellten Phasenablauf startet die eigentliche Formulierungsarbeit erst, nachdem die Funktionen und Inhalte des Textes geklärt und geordnet wurden. Formulierungsaufgaben werden mehrschrittig umgesetzt. Auf einen Erstentwurf folgen Überarbeitungsphasen. Personen mit Schreibschwierigkeiten und auch Schreibblockaden profitieren besonders von einem solchen schrittweisen Vorgehen. Denn sie müssen nicht, wie beim spontanen Schreiben, eine Fülle an inhaltlichen Reflexions-

und Ordnungsaufgaben gleichzeitig bewältigen. Sie können sie nach und nach abarbeiten. Dadurch wird die Formulierungsphase entlastet und der Schreibprozess entzerrt. Die Möglichkeit, von groben Entwürfen ausgehend zu immer genaueren Texten fortzuschreiten, nimmt den Druck, auf Antrieb flüssige und treffende Ausdrucksweisen hervorzubringen.

Im Überblick: Digitalisierung

Digitalisierung – Weiterentwicklung durch digitale Verarbeitung von Informationen – kann mit Recht als technologische Revolution bezeichnet werden. Sie durchdringt mittels weltweit vernetzter digitaler Medien die gesamte Kultur und Gesellschaft, beeinflusst die Wahrnehmung, das Denken, die Gefühle und Beziehungen wie die Handlungen der Menschen und transformiert so alle Bereiche des Lebens.

Historisch entwickelte sich die digitale Informationsverarbeitung aus ersten Codierungsformen und den Programmierertechniken zu Beginn des 20. Jahrhunderts über die Lochkartentechnik zur Steuerung von Industriearbeitsprozessen bis hin zur modernen Computertechnik. Die permanenten Steigerungen der Rechnerleistungen führten zu einer dynamischen Ausweitung der Anwendungsbereiche, wobei der Fokus zunächst auf Arbeitskontexten lag. Zunehmend wurden Personal Computer (PC) aber als individuelle Arbeitsgeräte eingesetzt, die auch im privaten Bereich zum Einsatz kamen. Das World Wide Web schließlich ermöglichte die dezentrale Vernetzung der vorhandenen Rechner durch gemeinsame Computersprachen und standardisierten Datenaustausch. Damit potenzierten sich die Rechen- und Anwendungsmöglichkeiten noch weiter. Insbesondere wurde die Basis gelegt für die Entwicklung der digitalen sozialen Medien als neuen Formen von Öffentlichkeit. Sie ermöglichen den dezentralen Austausch und die Information und kommunikative Teilhabe aller Menschen weltweit; gleichzeitig beinhalten sie jedoch auch spezifische Risiken wie z.B. problematische politische, soziale und ökonomische Dynamiken oder neue Kriminalitäts-, Überwachungs- und Ausbeutungsformen.

Unter dem Oberbegriff Digitalisierung wird eine große Bandbreite an technologischen Formaten zusammengefasst, die erst in ihrem zweckhaften Zusammenspiel die Gesamtentwicklung darstellen. Grundlage für die Umsetzung der Digitalisierung ist die flächendeckende Bereitstellung von ausreichend leistungsfähiger Trägerinfrastruktur und die Entwicklung und Vereinbarung internationaler Standards. Als nächster Schritt gehört dazu die Verfügbarkeit von Geräten – vom stationären Personal Computer bis zu mobilen und internetfähigen Notebooks und Tablets, aber auch immer vielseitiger werdende Smartphones. Dazu gehören auch passende Betriebssysteme, Software und Speichermedien für die jeweiligen Anwendungsbereiche – von autonomen Geräten über Anwendungen, die gemeinsam auf organisationseigenen zentralen Serversystemen laufen bis zu webbasierten, externen Anwendungen. Organisationen verfügen je nach

Größe über eigenständige IT-Abteilungen für den Service wie auch für die Bereitstellung der immer umfassender werdenden Intranet-Infrastrukturen und zur Begleitung der vielfältigen Implementierungsaktivitäten. Hinzu kommt das sich ausweitende Angebot frei verfügbarer sozialer Medien, die auch in der Sozialen Arbeit mitgenutzt werden.

In der Sozialen Arbeit werden im Wesentlichen drei digitale Anwendungsformate eingesetzt (vgl. Ley/Reichmann 2020: 241ff.):

1. Umfassende Falldokumentationssysteme, die wegen der hohen datenschutzrechtlichen Risiken mehrheitlich lokal implementiert werden,
2. Onlinebasiertes Projektmonitoring vor allem bei Förderprojekten und
3. Spezifische Instrumente für bestimmte Aufgaben, z.B. Screening-Verfahren beim Kinderschutz, Instrumente sozialpädagogischer Diagnostik oder Evaluationsinstrumente (ebd.: 242).

Die Veränderungen durch die Digitalisierung und die damit verbundene dynamisierte und generalisierte Datennutzung erfordern eine Anpassung der Rechtssysteme (Datenschutz, Urheberrecht usw.). U.a. wurde in Deutschland ein Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung eingeführt und der Datenschutz durch die Datenschutzgrundverordnung europaweit angepasst (DS-GVO).

Soziale Arbeit gilt nach Heiner als „organisationell gestütztes Handeln“ (2007: 202ff.), als organisatorisch eingebetteter und durch Organisationen vermittelter Beruf. Bei öffentlichen Trägern, wie zum Beispiel beim großen Arbeitsfeld der Jugendhilfe (vgl. dazu Reichmann 2016: 20ff.) besteht dabei eine starke Einbindung in die Verwaltungszusammenhänge. Verwaltungsreformen – seien es die sogenannten Neuen Steuerungsmodelle (New Public Management) im Zuge der neoliberalen Entwicklung nach den 1990er Jahren (vgl. Reichmann 2017: S. 79–92) oder sei es gegenwärtig der Fortschritt der Digitalisierung bei der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (s.o.) – wirken sich dadurch besonders auf soziale Dienstleistungen Sozialer Arbeit aus.

Das Onlinezugangsgesetz (Gesetz zur Verbesserung des Zugangs zu Verwaltungsdienstleistungen – OZG, im Internet in der jeweils aktuellen Fassung veröffentlicht) trat als Teil der 2010 festgelegten Nationalen E-Government-Strategie (NEGS), die 2015 fortgeschrieben wurde, am 18.8.2017 in Kraft und wurde zuletzt am 28.3.2021 geändert. Es verpflichtet den Bund und die Länder, ihre Verwaltungsdienstleistungen auch digital anzubieten und Vorgaben für die Digitalisierung der kommunalen Verwaltungen festzulegen. Das OZG setzt nicht nur voraus, dass die Verwaltungen auf allen föderalen Ebenen mit digitaler Infrastruktur und Geräten ausgestattet sind, die Beschäftigten in der Anwendung geschult und die Aufbau- und Ablauforganisation entsprechend angepasst werden, sondern auch dass alle Verwaltungsdienstleistungen in einem Verwaltungsdienstleistungsverzeichnis erfasst, bestimmten Themenfeldern zugeordnet und somit bundesweit vereinheitlicht werden.

In der Wirtschaft und in der Arbeitswelt wird die Digitalisierung vor allem als hocheffizientes Mittel zur Erschließung von Wachstums- und Effizienzpotenzialen wahrgenommen und vorangetrieben (Evans/Hilbert in Kutscher et al. 2020: S. 79). Besonders in Bereichen mit zunehmendem, demografisch bedingtem Fachkräftemangel gewinnt dabei die Substituierung menschlicher Arbeitskräfte an Bedeutung (ebd. S. 82).

Seelmeyer und Waag (in Kutscher et al. 2020: S. 180–189) beschreiben die Auswirkungen der Digitalisierung als schrittweise Entwicklung, wobei zunächst vor allem Verwaltungs- und Administrationstätigkeiten im Mittelpunkt standen, wogegen „personenbezogene Dienstleistungsarbeit [...] lange als kaum standardisierbar und automatisierbar [galt], nicht zuletzt wegen ihres interaktiven und wissensintensiven Charakters [...] sowie wegen der zentralen Bedeutung der Einbindung der Konsumenten für das Zustandekommen der Leistung“ (ebd. S. 180). Nachdem die Ausweitung der Digitalisierung eher die organisationelle Rahmung betroffen habe, sei gegenwärtig „zunehmend [der] Kern *interaktiver Dienstleistungserbringung* [berührt]“ (ebd.). Da Humandienstleistungen koproduktiv im Miteinander von Fachkräften und Nutzerinnen und Nutzern erbracht werden, ergebe sich die Notwendigkeit, die „Rolle der Technik in [...] hybriden Dienstleistungssystemen“ zu bestimmen (ebd.). Die Autoren konzipieren dabei die digitale Technik als weiteren Akteur, der von außen in das Erbringungsverhältnis eintritt und damit zu einer „Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen“ führt (ebd.).

Diese Transformation eines dialogisch–interaktiven Verhältnisses in ein professionelles Dreiecksverhältnis unter Beteiligung von digitaler Technik orientiere sich an den klassischen Rationalisierungszielen „Arbeitsersparnis, Effektivitätssteigerung und Prozesskontrolle“ (Pfeiffer nach Seelmeyer/Waag in Kutscher et al. 2020: S. 185) und fände auf mindestens drei Ebenen statt, die Seelmeyer/Waag als *Abwesenheit, Substituierbarkeit und Standardisierbarkeit bzw. Automatisierbarkeit* bezeichnen (ebd. S. 185ff.).

Abwesenheit meint dabei die räumliche und zeitliche Entkopplung von Kontakt Dienstleistungen im Zuge der Digitalisierung und Virtualisierung – z.B. bei der Onlineberatung per Video; *Substituierbarkeit* meint den Ersatz von Tätigkeiten, die durch Fach- oder Hilfskräfte durchgeführt wurden, durch Roboter oder Chatbots – z.B. in der Diagnostik oder Beratung. *Standardisierbarkeit bzw. Automatisierbarkeit* bezieht sich auf die Anteile professioneller Arbeit, die sich standardisieren lassen und damit für den digitalen Einsatz erst erschlossen werden. In der Beratung kann es sich z.B. um Gesprächsanteile handeln, die generell zu Beginn abgefragt werden wie persönliche Daten. Algorithmen werden aber auch eingesetzt, um Lösungsansätze z.B. bei der Wiedereingliederung in Arbeit entsprechend vorgegebenen Kategorien zuzuordnen.

Bei diesen Entwicklungen entstehen Risiken: So kann sich die Verantwortung zwischen professionellen Fachkräften und eingesetzter Technik verschieben. Die Arbeit verliert an Transparenz, wenn erhebliche Anteile der professionel-

len Arbeit durch Technisierung der fachlichen Kontrolle entzogen werden und gleichzeitig die Folgen der Arbeit für die Adressatinnen und Adressaten mangels Kontakt aus dem Blick geraten. Und Effizienzsteigerungen (ebd. S. 187) und die Überwachung der Fachkräfte, der Adressatinnen und Adressaten und des Managements (Evans/Hilbert in Kutscher et al. 2020: 85) können Vorrang erhalten vor einer guten Arbeitsqualität.

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Soziale Arbeit beschreiben Kutscher, Ley und Seelmeyer (2015: 3 unter Verweis auf Krotz) als Prozess der „Mediatisierung“, wobei der Berufsalltag der Fachkräfte und der Lebensalltag der Adressatinnen und Adressaten vollkommen – zeitlich, räumlich und sozial – von digitalen Medien durchdrungen werden. „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 [...] sowie schließlich für die Rahmenbedingungen, innerhalb derer sie sich vollzieht [...]“

Die Arbeitszusammenhänge beim berufsalltäglichen Handeln sind zunehmend dadurch geprägt, dass „Kommunikations-, Unterstützungs- und Fallbearbeitungspraktiken in mediale Kontexte [verlagert werden]“ (ebd. S. 4).

Mediale Transformation durchdringt und verändert alle Aspekte professioneller Sozialer Arbeit: Den Aufgaben- und Gegenstandsbereich, das berufliche Wissen, die Methoden sowie die Berufsnormen, die Struktur des Arbeitsalltags und die Ablauforganisation in den Organisationsumgebungen der Fachkräfte wie auch die Aufbauorganisation und die Aufgaben im Rahmen der Hierarchieebenen und insbesondere die Dokumentation als Teilbereich der professionellen Arbeit.

Besonders herausfordernd für die professionelle Qualität von Humandienstleistungen wie der Sozialen Arbeit wird sein, hohe qualitative und berufsethische Standards in einem digital überformten Arbeitskontext auch dann beizubehalten, wenn algorithmisch gesteuerte Diagnostiken, deep learning und KI (künstliche Intelligenz, englisch: AI für artificial intelligence) in der Breite bei der Arbeit eingesetzt werden. Vieles wird davon abhängen, ob es der Sozialen Arbeit gelingt, professionelle Handlungsmacht auch in hochtechnisierten Arbeitsumgebungen zu behalten. Das setzt voraus, dass an den Fachhochschulen und Universitäten nicht nur Dokumentation als weiter an Bedeutung gewinnender Aufgabenbereich, sondern auch sämtliche digitalen Aspekte der professionellen Arbeit mehr als bisher in den Blick genommen werden.

2.3 Rahmenbedingungen der Dokumentation

Typisch für die Soziale Arbeit sind Mischarbeitsplätze mit einer geringen Planbarkeit der Arbeitsprozesse. Störungen und Unterbrechungen gehören zum Arbeitsalltag. Dokumentation aber setzt voraus, konzentriert reflektieren und formulieren zu können. Die dazu notwendigen ungestörten Bürozeiten lassen sich oft nicht einplanen oder realisieren sich trotz Planung nicht, weil plötzlich nicht aufschiebbare Aufgaben anstehen. Der Druck durch eng getaktete Fertigstellungstermine kann die Konzentration und Kreativität beim Schreiben zusätzlich massiv behindern. Werden Dokumentationsaufgaben ans Ende langer Arbeitstage verschoben, wenn man eigentlich zu müde dazu ist, ziehen sie sich unnötig in die Länge und die Ergebnisse sind unbefriedigend.

In stationären Einrichtungen und Wohngruppen ist nicht selten das einzige verfügbare Büro für mehrere Fachkräfte gleichzeitig Besprechungsraum. Ruhige Konzeptions- und Schreibphasen sind unter diesen Bedingungen kaum umsetzbar. In schulischen und klinischen Kontexten arbeiten Fachkräfte Sozialer Arbeit meist in Multifunktionsräumen mit einem integrierten Schreibplatz. Dieser wird dann manchmal für andere Aktivitäten zweckentfremdet und muss für Schreibebeiten erst freigeräumt werden. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter mit verwaltungslastigen oder verwaltungsintegrierten Basistätigkeiten wie Allgemeine Sozialdienste in der Jugendhilfe oder Sozialpsychiatrische Dienste verfügen standardmäßig über eigene Büros, allerdings teilweise in Zweier- oder Dreierbesetzung mit erheblichen Störungen durch Publikumsverkehr oder Telefonate.

Die Rahmenbedingungen für die Dokumentation sind sogar bei ähnlichen Tätigkeitszuschnitten teilweise sehr unterschiedlich. Je nach Ressourcenausstattung und Schwerpunktsetzung der Organisationen und Träger bestehen gravierende Differenzen bei der zeitlichen, räumlichen und materiellen Ausstattung. So bekommt die eine Sozialarbeiterin, die in der alltagsunterstützenden Arbeit mit psychisch kranken Erwachsenen arbeitet, von ihrem Arbeitgeber ein Notebook für die Arbeit bereit gestellt, verfügt aber über keinen Büroarbeitsplatz und schreibt ihre Entwicklungsberichte zuhause. Ein Kollege mit ähnlichem Aufgabenspektrum bei einem anderen Träger muss sich ein Büro mit zwei PC-Arbeitsplätzen mit fünfzehn Kolleginnen und Kollegen teilen.

Bei den Zeitressourcen sind die Unterschiede womöglich noch größer als bei der räumlichen und materiellen Ausstattung. Als Folge fehlender Fachstandards wird der Dokumentationsaufwand tendenziell unterschätzt. Bei Fallpauschalen oder festgelegten Fachleistungsstunden wird die Dokumentation nicht immer ausdrücklich als Teil der Arbeit einberechnet. Die Dokumentation und der damit verbundene Aufwand sollten immer