

Dokumentation: „Chattest du schon oder berätst du noch? Wo steht die Diakonie im Digitalisierungsprozess?“

Fachtag am 4. April 2019

„Diakonie beschäftigt ethische Aspekte der Digitalisierung“ / Dr. Jens Lehmann

Dr. Jens Lehmann, Vorstand des Diakonischen Werks evangelischer Kirchen in Niedersachsen, begrüßte die Teilnehmenden des Fachtages mit einigen eigenen Eindrücken zum Thema Digitalisierung. Bei einem Rundgang über die Hannover-Messe in Begleitung einer Gruppe um Staatsministerin Dorothea Bär habe er sich beispielsweise von einigen spektakulären Neuerungen beeindrucken lassen, die mit dem neuen Mobilfunkstandard 5G kommen sollen. Neben der Euphorie der Wirtschaft angesichts solcher Möglichkeiten, gebe es aber auch andere Sichtweisen. Lehmann zitierte einen Landwirt, der zum Thema 5G geäußert hatte: „Ich bin schon froh, wenn ich mit meinem Handy auf dem Trecker mal telefonieren kann!“ und wies auf die vielerorts noch schlechte Netzqualität. „Die Realität hinkt hinterher“, meinte Lehmann. Die Diakonie befasse sich beim Thema Digitalisierung auch mit ethischen Aspekten, wie bei der Diskussion um den Einsatz von Pflegerobotern.

Schlaglichter der Diskussion über Digitalisierung in der Presse / Intro Mitarbeitende DWiN

„Kramp-Karrenbauer fordert Aufklärung über Digitale Kommunikation“

„Digitalisierung muss Welt gerechter machen“

„Digitalisierung wird zum Albtraum“

„Digitalisierung ist keine Frage des Alters“

„Handbremse lösen bei der Digitalisierung“

„Holen Sie die Menschen dort ab, wo sie sind – im Netz!“ / Impulsvortrag Hendrik Epe

„Kein Panik“ lautete das Leitthema im Impulsvortrag von Hendrik Epe, Sozialmanager und Forschungs koordinator an der Katholischen Hochschule zum Prozess der digitalen Transformation in sozialen Organisationen. Ein Wandel sei notwendig, aber er sollte so gestaltet werden, dass niemand überfordert werde. Er erinnerte an das traditionelle Sozialarbeiter-Motto, die Menschen dort „abzuholen, wo sie sind.“ Dies gelte natürlich vor allem für Kunden, aber auch für Mitarbeitende und Führungskräfte in Organisationen.

„Wir haben es in Bezug auf die Digitalisierung zurzeit mit drei Gruppen zu tun“, erläuterte Epe, „die digitalen Vorreiter“, für die Online-Sein der Normalzustand sei, die „Mitmacher“, die alles ausprobierten und versuchten, dran zu bleiben, sowie die „Verweigerer“ beziehungsweise „Ausgegrenzten“. Die unterschiedlichen Typen fände man quer durch alle Altersgruppen und gesellschaftliche Schichten, außer in der Gruppe hochaltriger Menschen, die biografisch bedingt meist keinen Zugang mehr fänden. Und es gebe digitale Anwendungen wie etwa „Lieferando“ oder „Nebenan.de“, die in ländlichen Gegenden noch eher weniger nachgefragt würden.

Sozialwirtschaft steht vor großen Herausforderungen

Hemmungen, die neuen digitalen Kommunikationsformen zu nutzen, habe vielerorts auch mit den mangelhaften technischen Gegebenheiten zu tun und es gebe ein Stadt-Land-Gefälle. Das Voranschreiten digitaler Kommunikationsformen sei aber nicht aufzuhalten und das Tempo enorm. „Wer erinnert sich daran, welche App bei der WM 2006 am populärsten war?“, fragte Epe die Teilnehmenden des Fachtages und beantwortete seine Frage selbst: „Es gab noch keine Apps!“ Es habe früher viele Jahrzehnte gebraucht, bis sich neue Erfindungen wie der Webstuhl oder das Telefon massenhaft verbreitet hätten. Momentan erlebe man einen unvergleichlich rasanteren Veränderungsdruck mit ständig neuen digitalen Produkten.

Die Herausforderungen an die Sozialwirtschaft seien dabei riesig. Sie hätte gleichzeitig mit den Folgen des demografischen Wandels, dem Fachkräftemangel, der Pflicht zur Ökonomisierung, der zunehmenden Bürokratisierung und dem Innovationsdruck der digitalen Transformation des gesellschaftlichen Lebens zu kämpfen.

Digitale Transformation ist Organisationsentwicklung

Mit zwei Zitaten illustrierte Hendrik Epe, welche unterschiedlichen Sichtweisen auf digitale Transformation Menschen auf diese Veränderungsprozesse haben: „Ohne Google und Facebook wäre ich gar nicht in Deutschland angekommen!“ habe etwa ein 19-Jähriger syrischen Flüchtling gesagt. Ein 55-jähriger Sozialarbeiter meinte dagegen: „Ich habe doch nicht jahrelang Soziale Arbeit studiert, um mich jetzt mit diesem technischen Kram zu beschäftigen ...“

„Holen Sie die Menschen dort ab, wo sie sind – im Netz!“, riet Hendrik Epe, „aber tun Sie dies im Rahmen Ihrer Möglichkeiten und in kleinen Schritten. Entwickeln Sie Überforderungsbewältigungs-Kompetenz!“ Sein Tipp heiße: „Beobachten, versuchen zu verstehen, dann erst bewerten.“ Wer vorschnell alles Neue abwerte, riskiere den Kontakt zu den Kunden zu verlieren. Digitale Transformation sei aber auch kein Selbstzweck. Kernkompetenz sozialer Arbeit bleibe es, Menschen bei ihrer Potenzialentfaltung zu unterstützen. Er beruhigte die Anwesenden: „Keine Panik, Ihr Beruf wird so schnell nicht überflüssig!“

„Strategien entwickeln und anfangen, wo man steht“

Digitale Transformation in Organisationen sei immer auch Organisationsentwicklung, erläuterte der Sozialwissenschaftler. Ein typischer Grundkonflikt bestehe zwischen den üblicherweise hierarchischen Strukturen von Organisationen auf der einen Seite und dem zunehmenden Wunsch nach größter Flexibilität und Individualität aus Sicht der Kunden.

Am wichtigsten, so Epe, sei es, eine Strategie zu entwickeln und erst einmal dort anzufangen, wo man stehe. „Verzichten Sie darauf, Visionen und Meilensteine zu erdenken, wo Sie als Organisation in fünf oder zehn Jahren stehen wollen – das ist unmöglich!“

Der Sozialwissenschaftler nannte abschließend einige Ansatzpunkte für Organisationen auf dem Weg in die digitale Transformation:

- Prozesse standardisieren oder weglassen
- Weiterbildung zur Digitalisierung anbieten
- Ruhezeiten und -räume schaffen
- Überprüfung und gegebenenfalls Veränderung bei Besprechungsformen

Fragen an Hendrik Epe und Diskussion zum Impulsvortrag

„Sollen sich diakonische Unternehmen öffnen und mit Mitbewerbern zusammentun, um Leistungen in großen Portalen anbieten zu können?“

Hendrik Epe: Ich bin skeptisch, dass dies gelingt. Wenn es ein gutes Geschäftsmodell ist, werden es große digitale Plattformen übernehmen. Andererseits – wenn Sie es nicht versuchen, machen es auf jeden Fall andere!“

„Muss Digitalisierung immer mit Marketing einhergehen? Geht es nicht auch anders?“

Henrik Epe: Auch der freigemeinnützige Bereich reagiert doch schon mitunter marktorientiert, wenn beispielsweise Klienten/Kunden in Maßnahmen gehalten werden. Wichtig ist die Frage nach den Kernkompetenzen der eigenen Arbeit.

„Wie müssen sich unsere Organisationen verändern? Mit den bisherigen Strukturen werden wir es nicht schaffen.“

Henrik Epe: Ich sehe drei Möglichkeiten: Entweder Sie lassen innerhalb Ihrer Organisation offenere Strukturen zu, also etwa Experten-/Interessen-Gruppen, die außerhalb der üblichen Hierarchie wirken können, oder Sie unterstützen Projekte, die die digitale Transformation in Ihrem Sinne umsetzen – ohne sie ihnen Ihre Strukturen einzubinden, oder Sie gründen etwas eigenes Neues „auf der grünen Wiese“.

Bar-Camp

Am Nachmittag des Fachtages bildeten sich mehrere Gruppen, die zu einzelnen Aspekten der Digitalisierung in der Beratungsarbeit praktische Ansätze diskutierten.

Gruppe 1 Homepage

Webseiten der Beratungen sollten vom Klienten aus gedacht und konzipiert werden und am besten mit deren Fragestellungen starten. Zum Beispiel „Bin ich süchtig?“, „Kann mir Beratung helfen?“, „Wie kann ich meinem süchtigen Freund helfen?“. Die Fragen könnten dann entweder mit sehr kurzen Antworttexten oder mit Links zu kleinen Videos (auf z.B. YouTube) beantwortet werden. Die Homepage sollte einen Infobereich enthalten und unbedingt für Smartphones kompatibel („responsive“) sein. Suchtberatungsstellen sollten für ihren Bereich eine eigene (Unter-) Homepage einrichten.

Gruppe 2 Digitale Kommunikation und Datenschutz

Wir haben die Hoffnung, dass Beratungsstellen durch die Digitalisierung schneller und flexibler arbeiten können. Unsere Kundschaft ist im Netz. Aber: Der Aspekt, gleichzeitig unkomplizierter, aber trotzdem sicher mit Klienten und untereinander kommunizieren zu können, gestaltet sich in der Praxis als schwierig. Deshalb wäre die Bereitstellung bzw. Entwicklung eines (Daten-) sicheren Instant Messenger für alle Beratungsstellen in der Diakonie wichtig. Außerdem können/sollten auf der eigenen Homepage Tools zur einfachen Terminvereinbarung eingerichtet werden.

Gruppe 3 Gemeinsames Online-Netzwerk

Beratungsstellen in der Diakonie haben üblicherweise Öffnungszeiten zwischen etwa 9 bis 16 Uhr. Um Klienten für eine längere Tageszeit Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zu bieten, könnte ein

überregionales bzw. landesweites Online-Netzwerk der Beratenden geschaffen werden. Dafür ist es notwendig, gemeinsame Grundsätze zu entwickeln.

Gruppe 4 Herausforderung und Chancen

Ersetzt oder ergänzt die Digitalisierung die Arbeit der Beratungsstellen? Die Ressourcen für Neues fehlen, aber wir können beginnen, vom Klienten und seinen Bedürfnissen aus zu denken, und dafür „im Kleinen“ zu starten, in dem wir das eigene Angebot kritisch betrachten.

Gruppe 5 Das Dilemma „WhatsApp“ / Auffindbarkeit im Internet

Alle nutzen WhatsApp, aber wir dürfen es beruflich nicht einsetzen. Das betrifft nicht nur diakonische Beratungsstellen. Idee: Das „WhatsApp“-Diensthandy, das nur für diese Kommunikation genutzt wird / Für die Auffindbarkeit im Netz sollten wir einheitliche Begrifflichkeiten in der Beratung entwickeln / Idee: Auf der vorhandenen Homepage eine sehr einfache User-bezogene Seite vorschalten.

Weitere Fragen und Ideen

Kann man Beratung für Schwangere und Süchtige nicht eigentlich nur analog machen?

YouTube ist beliebt. Wir können eigene Beiträge einstellen oder Influencer für uns einsetzen.

Entwicklung einer Beratungs-App für die Diakonie in Niedersachsen

Ausblick: Am 13.Juni geht es weiter mit „Onlineberatung. Läuft (nicht?) bei uns!