

Volker Jörn Walpuski:

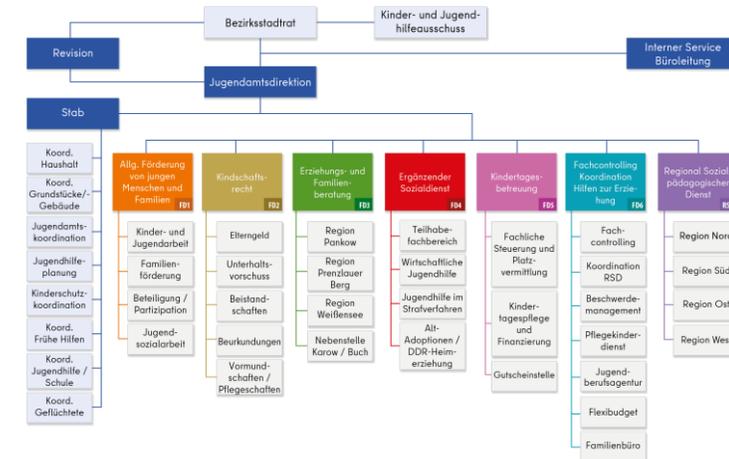
Kinderschutz 4.0? –
Digitalisierungsprozesse in Jugendämtern
und deren transformatives Potenzial für die
(Semi-)Profession und die Gesellschaft

Fünf Hypothesen zur digitalen Transformation als Krise der Profession

1. Digitalisierung verändert Professionen und ihre Handlungslogiken.
2. Digitale Steuerungsprozesse und Professionalität (im Sinne der altruistischen und lebensweltorientierten Professionstheorie) widersprechen sich.
3. Die Gesellschaft muss neu aushandeln und organisieren, wie individuelle Krisen, für deren Bearbeitung Professionen seit Jahrhunderten zuständig sind, gemeinwohlorientiert bearbeitet werden.
4. Im gesellschaftlichen Diskurs entsteht eine Leerstelle für advokatorisches Handeln, weil die kooperativ bearbeiteten Krisensituationen nicht mehr aus einer gefestigten Diskursposition heraus vertreten werden.
5. Zentralisierte, indirekte und entpersonalisierte Steuerung trägt zur Entdemokratisierung bei, weil soziale Aushandlungsprozesse unterbunden werden.

Das Jugendamt als Institution und Organisation

- Organisationseinheit der Kommunalverwaltung (Landkreise und kreisfreie Städte)
- Begründet durch das SGB VIII (KJHG)
- Das Jugendamt hat die Gesamtverantwortung für die Planung, die Steuerung und die Finanzierung der „Aufgaben zugunsten junger Menschen und Familien“ (§ 2 SGB VIII) sowie für deren Umsetzung. Es ist gegenüber den Leistungsberechtigten verantwortlich für die Erfüllung der gesetzlich geregelten Aufgaben der Jugendhilfe.
- Eine Aufgabe des Jugendamtes (Schutzauftrag und Wächteramt) ist es, Kinder und Jugendliche vor Gefahren für ihr Wohl schützen.
- Doppelmandat zwischen Beratung und Kontrolle:
 - Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung
 - Beratung in Fragen der Partnerschaft, häuslichen Gewalt, Trennung und Scheidung, ...
 - Hilfe für Kinder, Jugendliche und junge Volljährige in Konfliktsituationen
 - Vermittlung von geeigneten und qualifizierten Jugendhilfemaßnahmen (Hilfen zur Erziehung nach SGB VIII)
 - Schutz für Kinder und Jugendliche bei körperlicher, seelischer und sexueller Misshandlung (Inobhutnahme)
- Viele Beschäftigte in diesem Teil des Jugendamt gehören der (Semi-)Profession Soziale Arbeit an, zum Teil verwandten Studienabschlüssen wie Erziehungswissenschaft oder Heilpädagogik.
- Die Arbeitsstruktur für Schutzaufgaben ist geprägt durch Arbeiten und Denken in „Fällen“.



<https://www.berlin.de/jugendamt-pankow/ueber-uns/organigramm/>

Schnittstelle

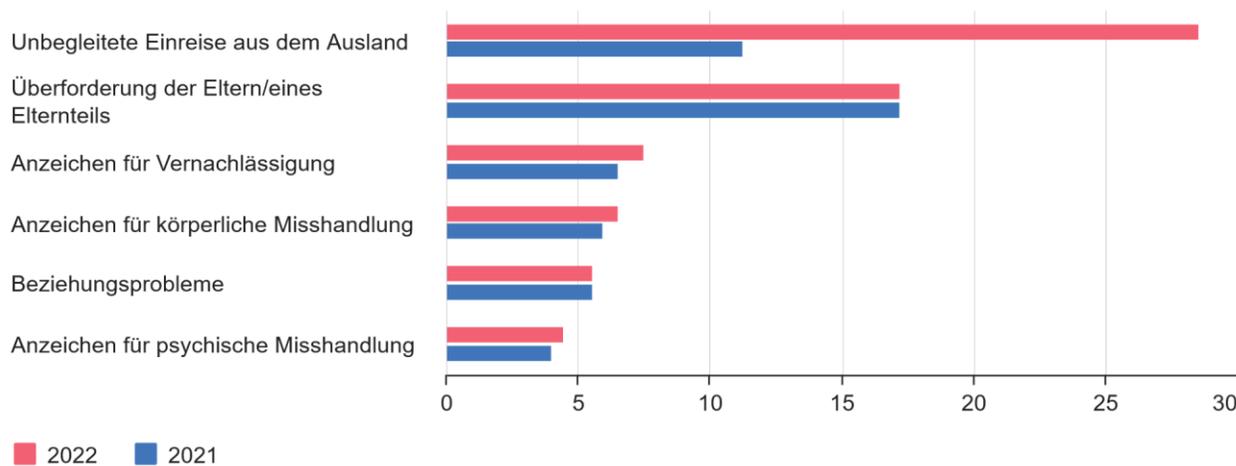
- gesellschaftlich hochemotional besetzte Frage (Kinderschutz)
- finanzielle Überforderung von Kommunen: Jugendhilfe als personal- und damit kostenintensive Pflichtleistung
 - Migration unbegleiteter Flüchtlinge
 - Steigende Schutzansprüche
- Fachkräftemangel
 - Belastende Arbeit (psychische Belastung, Rufdienste, „Wächteramt“ ...)
 - Überforderung durch fehlendes Personal bei gleichzeitig eintretenden Krisen und gesetzlichem Schutzauftrag
 - Entscheidungen von großer Tragweite
 - Sprachbarrieren
- Strafrechtliche Relevanz von Beobachtungen und Entscheidungen



Statistiken zu Inobhutnahmen

Die sechs häufigsten Anlässe für Inobhutnahmen

in Tausend, Mehrfachnennungen möglich, insgesamt 66 444 Fälle

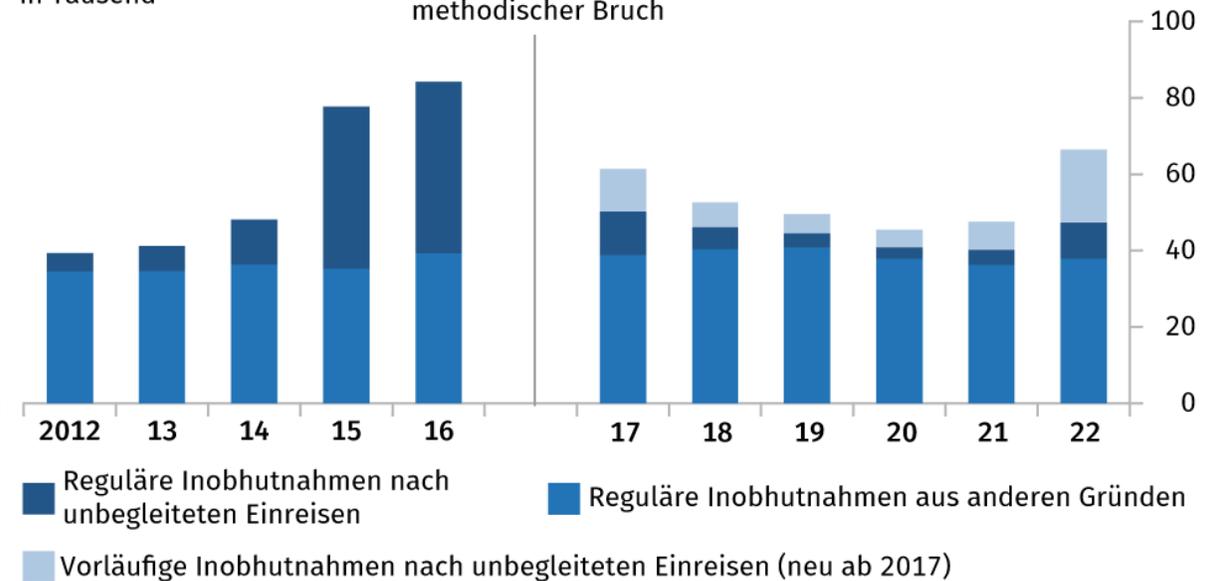


© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

Entwicklung der Inobhutnahmen

in Tausend

methodischer Bruch



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2023

Digitalisierungsversprechen



- Effizienzgewinne
 - Beschleunigung
 - Papierfreiheit
 - Automation
 - Sicherheit durch Objektivität und Verlässlichkeit
- Kompensation des Fachkräftemangels durch Automation und Abtrennung von Aufgabenteilen, die eine geringere Qualifikation erfordern (digitaler Taylorismus)
- Exkulpationsstrategie der Organisation
 - definierte Prozesse
 - Zuordnung von Verantwortlichkeit und Rechenschaft (accountability)
 - rechtssichere Dokumentation
- Generierung von Daten für politische Steuerungsprozesse
 - Daten erscheinen als objektive Entscheidungsgrundlagen
- Nutzung der Daten zur Qualitätssteigerung
 - Bessere Kontrolle und Steuerung bestehender Fälle
 - Predictive Child Protection

Standardisierung von Beratung und Jugendschutz

- Einsatz von Software mit Schnittstellen zu anderen Behörden und Softwares (e. g. JUS-IT in Hamburg, GeDok, Prosoz, ...)
- Standardisierte Prozesse zur Steuerung von „Fällen“, beispielsweise durch
 - Elektronische Archivierung („e-Akte“)
 - Ablaufprozeduren
 - Checklisten
 - Wiedervorlagen
 - Automatisierte Weiterleitung von Daten und Vorgängen
 - Statistische Erhebungen (Datafizierung)
 - Reportings an Vorgesetzte
 - Schnittstellen zwischen Allgemeinem Sozialdienst (ASD) und Wirtschaftlicher Jugendhilfe
- Standard-Software wird an kommunale Gegebenheiten mehr oder minder stark angepasst.

Datafizierung

- Kommensurabilität: Quantifizierung sozialer Zusammenhänge und entwicklungspsychologischer Prozesse in Verbindung mit Gesundheits- und Kriminalitätsdaten
- „Vermessung der Welt“ erfolgt nicht durch automatisierte Sensorik im Produktionsprozess, sondern manuell als Zusatzaufgabe durch die Fachkräfte
- Fallanalyse erfolgt in der Prozesslogik des Systems
 - Prozesslogik wird von Professionsfremden erarbeitet und umgesetzt („IT-Beratung“, „Pflichtenheft“)
 - (Neben-)Aufgabe der Fachkräfte ist die Sammlung und Aufbereitung von Daten
 - Die Softwarelogik erfordert das Ausfüllen aller Datenfelder unabhängig von der Sinnhaftigkeit/Notwendigkeit und steht ggf. im Widerspruch zur Datensparsamkeit nach DSGVO.



Soziale Arbeit als (Semi-)Profession

- Soziale Arbeit versteht sich seit mehr als einem Jahrhundert als professionalisierte Dienstleistung und damit im Sinne von Professionstheorien:
 - altruistische Professionalisierung:
Können und Wollen der Akteur*innen Sozialer Arbeit beruht auf einer innerseelischen, charismatischen Disposition oder Gabe, die sich im inneren Berufsein spiegelt und später im Beruf verfestigt
 - wissenschaftsrationalistische Professionalisierung:
Hilfe wird durch Verwissenschaftlichung, Organisation und Technokratisierung eine zuverlässig erwartbare Leistung eines dafür geschaffenen Sozialsystems mit einer spezifischen – vorwiegend technischen – Rationalität
 - lebensweltbezogene Professionalisierung:
die Anwendung universalisierten wissenschaftlichen Regel- und Methodenwissens wird nur als eine Dimension professionellen Handelns betrachtet, die erst subjekt- und problemspezifisch in einer fallverstehenden Hermeneutik real wirksam werden kann. Angesichts der mangelnden Standardisierbarkeit beruflichen Handelns müssen Professionelle in Situationen von Ungewissheit und Risiko ohne die Möglichkeit einer eindeutigen Abstützung im wissenschaftlichen Wissen und daher ohne sichere technologische Lösung der Aufgabe dennoch handlungsfähig bleiben

Profession (Definition)

Berufliche Tätigkeiten von der Art und Struktur des Handelns werden dann als professionelle Tätigkeiten gefasst, „wenn sie

- 1. auf einem **wissenschaftlicher Erkenntniskritik verpflichteten Wissen basieren**, also in der Regel ein wissenschaftliches Studium voraussetzen, in dem Fähigkeiten für eine systematische Überprüfung von Geltungsfragen erworben werden. Das ist eine notwendige, aber keine hinreichende Bestimmung, denn sie beruhen
- 2. bei aller beruflichen Routinebildung letztlich nicht auf der Dominanz routinisiert-standardisierten Handelns, sondern müssen mit Ungewissheit und Offenheit rechnen, so dass die einfache Anwendung wissenschaftlichen Wissens im Sinne standardisierter Formeln [...] nicht ausreicht, sondern eine **systematische Beachtung der Besonderheit und Spezifik von Situation und Person erforderlich** ist. Dies gilt insbesondere deswegen, weil es
- 3. um Tätigkeiten geht, die sich **direkt und unmittelbar auf ein selbst mit Sinnhaftigkeit, Deutungs- und Interpretationskompetenz ausgestattetes Gegenüber** beziehen. Der ‚Gegenstand‘ der Tätigkeit sind also keine sachlichen und materiellen Bezüge, sondern menschliche Belange von konkreten Anderen. Daher sind professionelle Tätigkeiten dem Gesamtzusammenhang von Dienstleistungen am Menschen zuzuordnen. Sie stellen dabei aber eine besondere Form dar, weil es sich
- 4. im Unterschied zu Routinedienstleistungen, wie etwa Haare schneiden, kosmetische Beratung etc. um **Krisenintervention und -prophylaxe** handelt, also sich auf die existenzielle Integrität von Menschen in physischer, psychischer, moralisch-ethischer, rechtlicher Hinsicht und der Teilhabesicherung bezieht und dabei tief und weitreichend in die Person, deren Befindlichkeit, Entwicklung und Zukunft eingreift. Das ist in aller Regel
- 5. nur in komplexen, mit Ungewissheit verbundenen Face-to-Face-Interaktionen möglich, in denen die Wiederherstellung, Sicherung oder Ermöglichung von Integrität – trotz aller Asymmetrie und Abhängigkeit – nur in einem gegenseitigen, reziproken, auf Vertrauen basierenden Bündnis zwischen Professionellen und KlientInnen möglich ist, weil nämlich die Absicht der professionellen **Krisenlösung nur durch die Mitwirkung der KlientInnen** möglich wird. Und es unterliegt dabei
- 6. einem **universalistischen Anspruch**. Während [Nicht-Professionen] einen Auftrag ablehnen und die Kunden auf andere verweisen können, kann die praktische Ärztin, gleichgültig zu welcher Patientin sie gerufen wird, die Krisenlösung nicht ablehnen, sondern muss ohne Ansehen der Person, im Sinne einer strikten universalistischen Gleichbehandlung, ihr ärztliches Handeln zur Verfügung stellen. Darin wird deutlich, dass **das professionelle Handeln einem besonderen Ethos unterliegt** und es weder durch Geld und Markt, noch durch Bürokratie zu regeln ist.“

Stellvertretende Krisenbewältigung durch Professionen

- Ulrich Oevermann trug zum Konzept der stellvertretenden Krisenbewältigung durch Professionen bei.
- Wichtig dafür: Arbeitsbündnis zur Wiederherstellung
 - der Autonomie der Lebenspraxis
 - von Recht und Gerechtigkeit
 - von leiblicher und psychosozialer Integrität
- Diffuse vs. spezifische Sozialbeziehung



Ulrich Oevermann (1940–2021), © Universität Bielefeld

Widerspruch Profession vs. Standardisierung

Merkmal Profession (Individualität, Flexibilität)	Merkmal Digitalität (Standardisierung, Technokratie)
Wissenschaftliches Wissen → Wissen um fehlende Instruktive Macht (Kraus 2019)	Algorithmus erstellt von Professionsfremden → Illusion der trivialen Steuerbarkeit
systematische Beachtung der Besonderheit und Spezifik von Situation und Person jenseits ‚Normalbiografien‘	Definierte Kategorien, Faktoren und Pfade für alle Betroffenen
Entscheidung und Steuerung vor Ort im Einzelfall, Autonomie im Handeln	Zentrale Steuerung, Kontrolle, Überwachung, Datafizierung
Tätigkeit bezogen auf anderen Menschen, diffuse Sozialbeziehung	technische, klare Beziehung (spezifische Beziehung)
Krisenintervention und Krisenprophylaxe	Prophylaxe: Predictive Child Protection
Krisenlösung als Koproduktion	Nur in definierten Pfaden möglich, entwickelt aus Perspektive des Amts bzw. Dienstleisters
Tertiäre Sozialisation mit Professionsethos	Algorithmus erstellt von Professionsfremden mit unklarem Ethos

Profession vs. IT-Produzent

„Der Kinderschutz hat sich nicht verbessert. Der einseitige Fokus auf das Kontroll- und Regelsystem hat die Kluft zwischen den betroffenen Familien und den Fachkräften in den Jugendämtern vielmehr vergrößert. Gute Soziale Arbeit für und mit Kindern und ihren Familien, die beansprucht, partizipativ zu sein und Kinder in ihren Rechten zu stärken, muss anders aussehen.“

„Die letzten sieben Jahre wurden massiv dazu genutzt, ein Kontrollsystem für vermeintlich mehr Sicherheit im Kinderschutz in minutiöser Kleinarbeit zu entwickeln. Das Ergebnis ist ein Jugendamt, welches für Kinder, Jugendliche und Eltern nicht verstehbar ist und dem sie sich ausgeliefert fühlen.“

„Es gilt mit Priorität das Regelwerk und die dazugehörigen Prozesse zu verschlanken und zu einem vernünftigen Maß an Dokumentation zu finden. Prämisse ist eine hierfür geeignete und zuverlässig funktionierende Software. Die dadurch gewonnene Arbeitszeit soll in vollem Umfang den Kindern und ihren Familien durch praktische Soziale Arbeit zu Gute kommen.“

MITHILFE EINER APP KÖNNEN FACHKRÄFTE DER JUGEND- UND FAMILIENHILFE IN
HAMBURG IHRE FÄLLE BESSER BETREUEN

MEHR ZEIT FÜR DEN EINZELFALL

TEXT: Jürgen Gressel-Hichert

Wenn Emil Toffel und Caspar Hargesheimer zu ihren Klienten und Klientinnen in Hamburg fahren, haben sie meist nur ihre iPads dabei. Seit gut zwei Jahren nutzen die Beschäftigten des Jugendamtes eine moderne Lösung, die ihnen die Arbeit sehr erleichtert: die JUS-App, entwickelt mit dataport.kommunal und der Firma Dione.

Von überall Zugriff auf komplette Falldokumentationen zu haben, das war das Ziel dieses Projektes. Wer in der Jugend- oder Familienhilfe tätig ist, hat mit vielen anderen Fachverwaltungen zu tun: Da geht es um verschiedene Anträge, Kontaktdaten, Hintergrund- und Fallinformationen. Schon vor gut zehn Jahren hat das sogenannte Fachverfahren JUS-IT alle zu diesen Prozessen gehörenden Daten und Schnittstellen zusammengeführt. Seit 2022 ist jede Akte über die JUS-App auch mobil verfügbar.

Die Mitarbeitenden hatten sich diese Entlastung gewünscht, denn der Druck bei den notwendigen Hausbesuchen sei immer größer geworden: weniger Stellen, mehr Fälle, kaum noch Zeit für den Einzelnen. Jetzt können Toffel und Hargesheimer bei ihren Besuchen sicher sein, dass sie alle verfügbaren Informationen auf ihren Rechnern haben. Sie wissen, dass die Daten auf ihren Tablets sensibel sind. Jede Kollegin und jeder Kollege hat deswegen ein personalisiertes iPad mit einem besonders geschützten Zugang zu JUS-IT. Und: Alle Fachkräfte der Sozialen Arbeit der Freien und Hansestadt Hamburg haben Zugriff auf die Akten. Der Vorteil: Vor allem bei Krankheit oder in der



EMILTOFFEL UND CASPAR HARGESHEIMER
vom Jugendamt Hamburg.

Urlaubszeit ist das eine große Hilfe, denn so kann man einander leichter vertreten.

Es wird auch einfacher, die Hausbesuche zu dokumentieren, denn oft können die notwendigen Anträge und Einträge unmittelbar bei den Klienten erledigt werden. Gedanken werden protokolliert, solange sie frisch und unmittelbar sind. Mitarbeitende können direkt die nächsten Schritte einleiten und sicher sein, alles erledigt zu haben. „Wir nutzen die App jetzt schon eine Weile und möchten sie auf keinen Fall wieder abgeben. Sie erleichtert die Arbeit enorm“, meint Emil Toffel, wenn er über seinen Dienst im Jugendamt der Stadt Hamburg nachdenkt. Auch die

Fachwelt erkennt die moderne Lösung zur Fallbearbeitung in der Jugend- und Familienhilfe an. Das Projekt wurde 2022 unter dem Namen „Mobility ASD“ für die „European Social Services Awards 2022“ nominiert – für herausragende Leistungen im Bereich der Sozialdienstleistungen. <

MEHR INPUT

JUS-App – mobiles Arbeiten im Jugendamt
<https://dataport-kommunal.de/jus-app>

European Social Services Awards
<https://essa-eu.org>

20 :data[re]port Nachhaltig machen!

Bebensee, Andreas, Brückmann, Tanja, Schmitz, Roland, Zielke, Sigrun (2020): Hamburgs Kinderschutz – mit dem Latein am Ende? Stellungnahme des DBSH Landesverband Hamburg zu den Empfehlungen der Enquete-Kommission und der Stellungnahme des Senats, online verfügbar unter https://hamburg.dbsch.de/media/dbsch-hh/2020/Stellungnahmen_und_Ver%C3%B6ffentlichungen/DBSH_Hamburg_Stellungnahme_KiJuH_i_Jan2020_mit_Verf.pdf (abgerufen am 6.3.24)
Gressel-Hichert, Jürgen (2023): Mehr Zeit für den Einzelfall, in: :data[re]port (4), S. 20, online verfügbar unter: https://www.dataport.de/fileadmin/user_upload/datareport/datareport-23-02.pdf

Phänomene im Gegenzug

- Dokumentationsaufwand steigt,
 - weil mehr Daten abgefragt werden und softwaregerecht aufbereitet werden müssen
 - weil Formulare nur abgeschlossen werden können, wenn sie vollständig ausgefüllt sind
- Gefühl, kontrolliert zu werden, steigt
 - Die Antizipation bzw. Gewissheit, dass Vorgesetzte jederzeit Einblick in den Arbeitsprozess haben (könnten) – vgl. Michel Foucault: Panoptikum, Gouvernamentalität
- Frust und psychische Belastung der Arbeitnehmenden durch aufoktroiertes, in ihren Augen unsinniges Vorgehen sowie Technik- und Dokumentations-Stress
 - Technik, die nicht funktioniert, verursacht Stress
 - Dokumentation, die nicht sinnhaft erscheint, wird als unnötige Arbeitsbelastung empfunden
- Ohnmachtsgefühle gegenüber einer zentralisierten, entpersonalisierten Führung und Steuerung.
- Rückzug in Dienst nach Vorschrift (innere Emigration)
 - Verwaltungshandeln
 - Arbeiten nach Anweisung
- Verlassen des Feldes (Kündigung, Versetzung)
- Vorsätzliche oder ohnmächtige Sabotage durch falsches Ausfüllen von Datenfeldern

Fünf Hypothesen zur digitalen Transformation als Krise der Profession

1. Digitalisierung verändert Professionen und ihre Handlungslogiken.
2. Digitale Steuerungsprozesse und Professionalität (im Sinne der altruistischen und lebensweltorientierten Professionstheorie) widersprechen sich.
3. Die Gesellschaft muss neu aushandeln und organisieren, wie individuelle Krisen, für deren Bearbeitung Professionen seit Jahrhunderten zuständig sind, gemeinwohlorientiert bearbeitet werden.
4. Im gesellschaftlichen Diskurs entsteht eine Leerstelle für advokatorisches Handeln, weil die kooperativ bearbeiteten Krisensituationen nicht mehr aus einer gefestigten Diskursposition heraus vertreten werden.
5. Zentralisierte, indirekte und entpersonalisierte Steuerung trägt zur Entdemokratisierung bei, weil soziale Aushandlungsprozesse unterbunden werden.



Professor Dr. phil. Volker Jörn Walpuski

Professor für Supervision und Coaching

Volker.Walpuski@EH-Freiburg.de



[https://orcid.org/
0000-0002-9628-0283](https://orcid.org/0000-0002-9628-0283)

