

## Schwerpunkt: Partizipation verwirklichen - Zur Weiterentwicklung Sozialer Dienste im analogen und digitalen Raum



---

**Birgit Papke**  
**Teilhabe in digitalen Zeiten**

---

**Johannes Schädler et al.**  
**Soziale Dienste in digitalen  
Transformationsprozessen**

---

**Laura Foelske & Dominic Danz**  
**Structural Participation through  
Hybrid and Non-hybrid Social  
Services in Refugee Social Work**

---

**Sven Bittenbinder et al.**  
**Caring for Inclusivity**

---

**Eva Konieczny**  
**Perspectives of digitalization in  
self-determined living Services**

## Inhalt

### A. Theoretische Perspektiven

Birgit Papke: <b>Teilhabe in digitalen Zeiten. Annäherungen an die Notwendigkeit einer Zumutung</b> .....	6
Johannes Schädler, Martin F. Reichstein, Christoph Strünck, Rainer Wieching und Volker Wulf: <b>Soziale Dienste in digitalen Transformationsprozessen. Interdisziplinäre Perspektiven für Forschung und Lehre an der Schnittstelle von Sozialer Arbeit, Sozioinformatik und Versorgungsforschung</b> .....	12

### B. Forschungs- und Entwicklungsperspektiven

Lena Bertelmann und Miriam Düber: <b>Teilhabe an Wissen(schaft)!? Erfahrungen mit forschungsprojekt-bezogenen Internetplattformen</b> .....	22
Michael Mayerle und Benjamin Freese: <b>„Digital dabei sind noch nicht alle“. Selbstbestimmung und (digitale) Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in (post-) pandemischen Zeiten</b> .....	32
Max Krüger, Anne Weibert, Débora de Castro Leal, Dave Randall und Volker Wulf: <b>Probleme der Partizipation in Praxis. Über partizipatives Design, Care und Macht</b> .....	46
Laura Foelske und Dominic Danz: <b>Structural Participation through Hybrid and Non-hybrid Social Services in Refugee Social Work</b> .....	60
Sven Bittenbinder, Fabiano Pinatti, Claudia Müller und Volker Wulf: <b>Caring for Inclusivity. Accessibility as a Determinant Factor for Benefiting from Social Services both in Analogue and Digital Spaces</b> .....	70
Sascha Roder: <b>Human - Machine - Participation. On the success and shortcomings of the hearing prosthesis cochlear implant</b> .....	82

### C. Praxisperspektiven

Eva Konieczny: <b>Perspectives of digitalization in self-determined living Services based on the personal budget for disabled persons. A field report and a practical perspective</b> .....	88
Marcus Windisch: <b>Nichts Besonderes?! Partizipative Strukturen und Aktivitäten der ‚Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben‘ leben</b> .....	92
Sabine Hering und Manfred Kappeler: <b>Nachruf: Zum Tod von C. Wolfgang Müller</b> .....	102
SI:SO Themenübersicht .....	103

## Impressum

SIEGEN:SOZIAL erscheint bis zu zweimal jährlich in den Studiengängen Soziale Arbeit der Universität Siegen.  
**Redaktion dieser Ausgabe:** Lena Bertelmann, Michael Mayerle und Lars Wissenbach  
**Herausgeberschaft:** Bernd Dollinger, Michael Mayerle, Thomas Meyer, Dörte Negnal und Birgit Papke  
**Gestaltung:** Christian Heitmann

**Adresse:** SI:SO, Universität Siegen, Fakultät II, 57068 Siegen  
**Geschäftsstelle:** Heike Krütt, Tel.: 0271/740-2228  
**Kontakt:** siegensozial@fb2.uni-siegen.de

Für unverlangt zugesandte Manuskripte keine Gewähr. Nachdruck und andere Vervielfältigungen nur mit Zustimmung der Herausgeber.  
 Druck: Uniprint

# SI:SO

## bereits erschienene Ausgaben und Themenschwerpunkte

1/1996	Sozialraum (vergriffen)
2/1996	Sozialarbeit als Wissenschaft
1/1997	Gewaltprävention
2/1997	Die Stimme der Kinder - Politik und Partizipation
1/1998	Sozialarbeit in eigener Regie - Ausstieg - Umstieg - Aufstieg?
2/1998	Medien
1/1999	Qualitätssicherung (vergriffen)
2/1999	Studium + Studienreform
1/2000	Supervision
2/2000	Umgang mit Fremden
1/2001	Kompetenz
2/2001	Familie & Co (vergriffen)
1/2002	Spiel & Theater
2/2002	Schule + Jugendhilfe
1/2003	Interessenvertretung
2/2003	Sprache und Kommunikation
1/2004	Quartier - Stadt - Sozialraum
2/2004	Heimerziehung
1/2005	Zentrum/Peripherie
2/2005	Soziale Arbeit in Europa
1/2006	Familie hat Zukunft!?
2/2006	Soziale Gerechtigkeit
1/2007	Methoden der Sozialen Arbeit
2/2007	Recht und Soziale Arbeit
1/2008	Pflegekinderwesen
2/2008	Theorien der Sozialen Arbeit
1/2009	Soziale Arbeit - Profession - Perspektiven - Arbeitsmarkt
2/2009	Pädagogik: Entwicklung und Inklusion
1/2010	Leistungsfähige ambulante Erziehungshilfen?
2/2010	Kinder- und Jugendbildung
1/2011	Arbeitsbedingungen in der Sozialen Arbeit
2/2011	Diversity
1/2012	Menschenrechte
2/2012	Perspektiven auf die Soziale Arbeit
1/2013	Digitale Teilhabe
2/2013	Jugendkriminalität
1/2014	Migration
2/2014	Perspektiven auf Inklusion
1/2015	Kulturelle Bildung
1/2016	Soziale Ungleichheit
2/2016	Soziale Arbeit in der multiethnischen Gesellschaft
1/2017	Perspektiven auf ein Uni-Studium zwischen Erziehungswissenschaft und Sozialer Arbeit
2/2017	Internationale Entwicklungszusammenarbeit und soziale Dienste
1/2018	Offener Ganztag
2/2018	Wie politisch ist Soziale Arbeit?
1/2019	Soziale Netzwerkbeziehungen und Soziale Arbeit
1/2020	Rechtsextremismus und Soziale Arbeit
1/2021	Partizipation verwirklichen - Zur Weiterentwicklung Sozialer Dienste im analogen und digitalen Raum

*Liebe Leserin, lieber Leser,*

digitale Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen als fester Bestandteil zunehmend Bedeutung in den alltäglichen Lebenswelten einer wachsenden Zahl von Menschen. Ihre Entwicklung und selbstverständliche Nutzung schreiten in einem immer rasanteren Tempo voran; die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten adressieren längst alle Lebensbereiche. Während der Digitalisierung von Kommunikationsprozessen zuweilen demokratisierende Kräfte zugesprochen werden, scheint eine kritische Reflexion möglicher Potentiale und Auswirkungen digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien auf Teilhabedynamiken in unterschiedlichen Lebensbereichen dringend erforderlich.

Die Annahme, digitale Technologien überbrückten per se Ursachen für mangelnde Teilhabe, erscheint nicht selten zu optimistisch. Aus unserer Sicht ist es im Rahmen von Digitalisierungsdiskursen auch weiterhin notwendig, soziale Ungleichheiten und Machtverhältnisse an prominenter Stelle zu thematisieren. Die Diskurse um (Weiter-)Entwicklung, Anwendungsbereiche und Adressat\*innen von Technologien bestimmen (auch) deren Partizipationspotentiale in unterschiedlichen Lebensbereichen. Dort sind Informations- und Kommunikationstechnologien längst nicht mehr nur Kommunikationsmittel; mit ihnen entstehen digitale Räume mit eigenen Ein- und Ausschlussdynamiken.

Folglich müssen auch Überlegungen im Kontext gesellschaftlicher Teilhabe die Einbeziehung digitaler Techniken und Formate notwendigerweise thematisieren. Aktuelle Forschungen weisen einerseits darauf hin, dass Individuen

*Dear Readers,*

Digital information and communications technologies are becoming an increasingly important part in everyday life of a growing number of people. Their development and natural use are progressing even faster with a wide range of possible applications addressing all areas of life. While the digitization of communication processes is sometimes said to have democratizing forces, critical reflection on the potential and impact of digital information and communication technologies on participation dynamics in different areas of life seems urgently needed.

The oftentimes fast assumption that digital technologies can overcome the causes of lack of participation seems too optimistic. In our view, it is still necessary to prominently address social inequalities and power relations in the context of digitalization discourses as discourses on the (further) development, areas of application and potential users of technologies (also) determine their scope for participation in different areas of life. In these areas, information and communication technologies are no longer merely means of communication; rather, they create digital spaces with inherent dynamics of inclusion and exclusion.

Consequently, considerations in the context of social participation must necessarily address the inclusion of digital technologies and formats. On the one hand, current research indicates that individuals or groups who are already affected by increased risks of exclusion - such as persons with disabilities, older people, or people with a refugee or migration background - often do not benefit from the supposed partici-

oder Gruppen, die ohnehin von erhöhten Exklusionsrisiken betroffen sind, vielfach nicht von vermeintlichen Teilhabepotentialen digitaler Medien profitieren - beispielsweise Menschen mit Beeinträchtigungen, ältere Menschen oder Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund. Andererseits ist zu beobachten, dass immer mehr Menschen ‚smarte‘ Unterstützungstechnologien in ihrer alltäglichen Lebensführung nutzen und damit Teilhabebarrrieren überbrücken. Auch im Bereich sozialer Dienstleistungen haben intensive ‚digitale Veränderungsprozesse‘ eingesetzt, die bestehende Hilfen ergänzen und neue Hilfeformate ermöglichen. Hier stellen sich in besonderer Weise Fragen der gleichberechtigten Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten.

Diese Entwicklungen nimmt das Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE) der Universität Siegen seit einiger Zeit im Rahmen der Entwicklung von Theorie- und Praxiskonzepten näher in den Blick. Vor diesem Hintergrund hat das ZPE die Gestaltung eines SI:SO Schwerpunktheftes zu Herausforderungen der Digitalisierung im Kontext sozialer Dienste angeregt und fakultätsübergreifend - etwa ZPE Kooperationspartner aus dem Bereich der Sozioinformatik - wie auch über Netzwerke außerhalb des Hauses zu Beiträgen eingeladen. Herausgekommen ist ein Heft mit vielfältigen Perspektiven auf Fragen der Digitalisierung im Kontext von sozialer Teilhabe in analogen und digitalen Räumen, welche die Arbeitsschwerpunkte und Forschungsinteressen des ZPE in diesem Themenfeld widerspiegeln. Die Beiträge der Ausgabe umfassen sowohl theoretische Perspektiven (Teil I) wie auch Forschungs- bzw. Entwicklungsperspektiven (Teil II) und Praxisperspektiven (Teil III) auf Fragen der Weiterentwicklung sozialer Dienste in analogen und digitalen Räumen.

pation potential of digital media. On the other hand, it can be observed that more and more people are using ‚smart‘ assistive technologies in their everyday life, thus bridging barriers to participation. Intensive ‚digital change processes‘ also impact the field of social services, supplementing existing services and enabling new service formats. Here, questions of equal access and use arise in a specific way.

For some time, the Center for Planning and Evaluation of Social Services (ZPE) at the University of Siegen has been focusing on these developments in the context of theory development and practice. Against this background, the ZPE has initiated a SI:SO issue on the challenges of digitalization in the context of social services, inviting contributions from all faculties - such as ZPE cooperation partners from the field of socioinformatics - as well as from networks beyond the University of Siegen. The result is an issue with diverse perspectives on questions of digitalization in the context of social participation in analog and digital spaces, reflecting the ZPE's priorities and research interests around this topic. Contributions to this issue include theoretical perspectives (Part I) as well as research or development perspectives (Part II) and practical perspectives (Part III) on questions of further development of social services in analog and digital spaces.

With this issue, we would like to contribute to a critical reflection on digital innovations and their impact on the future design of social services. The bilingual edition further aims to make this contribution accessible to a European and global audience. In this context, we would like to draw your attention to the international conference ‚Tackling the ‚digital

Wir möchten mit dieser Schwerpunktausgabe einen Beitrag zu einer kritischen Reflexion digitaler Innovationen und ihrer Auswirkungen auf die zukünftige Gestaltung sozialer Dienste leisten. Mit der zweisprachigen Ausgabe ist zudem die Hoffnung verbunden, diesen Beitrag auch einem europäischen und weltweiten Publikum zugänglich zu machen. In diesem Zusammenhang sei auf die internationale Konferenz ‚Tackling the ‚digital divide‘ - EURECO 2021 Siegen‘ am 2. und 3. Dezember 2021 hingewiesen, welche Raum für eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Themen dieser Ausgabe bietet (siehe [https://eveeno.com/eureco2021\\_siegen](https://eveeno.com/eureco2021_siegen)).

*Eine spannende Lektüre wünschen*

**Lena Bertelmann, Michael Mayerle und Lars Wissenbach** (Redaktion und Herausgeber\*innen des SI:SO Hefts ‚Partizipation verwirklichen - Zur Weiterentwicklung Sozialer Dienste im analogen und digitalen Raum‘)

divide‘ - EURECO 2021 Siegen‘ on December 2 and 3, 2021, which will provide space for an in-depth discussion of the topics covered in this issue (see [https://eveeno.com/eureco2021\\_siegen](https://eveeno.com/eureco2021_siegen)).

*We wish you an exciting read.*

**Lena Bertelmann, Michael Mayerle and Lars Wissenbach** (Editors and publishers of the SI:SO issue ‚Realizing Participation - On the Further Development of Social Services in the Analogue and Digital Space‘)

Birgit Papke

## Teilhabe in digitalen Zeiten

### Annäherungen an die Notwendigkeit einer Zumutung

## Abstract

#### Participation in the digital age - getting closer to the necessity of an unreasonable demand

Social transformation processes are linked to the development and diffusion of digital technologies in a complex, comprehensive and sometimes contradicting way. In order to describe and classify these unmanageable and interwoven processes, in addition to the concept of digitization, reference is increasingly made to the stronger cultural- and media-scientific concept of 'Digitalität' (engl. 'digitality') (cf. Stalder 2019) and - in order to problematize the unmanageability of the subject - also to the concept of 'Digitalizität' (engl. 'digitalicity') (cf. Distelmeyer 2021).

The present text explores the question of what is meant by the terms, the relationship between them and the extent to which such a conceptual clarification opens up opportunities for discourses and contexts of action in social work and social care.

Gesellschaftliche Transformationsprozesse sind auf komplexe, umfassende und zum Teil widersprüchliche Weise mit der Entwicklung und Verbreitung digitaler Technologien verbunden. Um diese unüberschaubaren und verwobenen Prozesse zu beschreiben und einzuordnen, wird neben dem Begriff der Digitalisierung vermehrt auf den stärker kultur- und medienwissenschaftlich geprägten Begriff der Digitalität verwiesen (vgl. Stalder 2019) - um die Unüberschaubarkeit zu problematisieren auch auf den Begriff der Digitalizität (vgl. Distelmeyer 2021). Der vorliegende Text geht (in Ansätzen) der Frage nach, was mit den Begriffen gemeint ist, in welchem Verhältnis sie zueinanderstehen und inwiefern eine solche begriffliche Klärung Anschlussmöglichkeiten für Diskurse und Handlungszusammenhänge Sozialer Arbeit eröffnet.

#### Pandemischer Stresstest

Ganz gleich, ob von Digitalisierung oder von Digitalität die Rede ist, beide Begriffe sind in ihren Bedeutungsreichen schwer zu überblicken. Zumindest der erstgenannte ist aber spätestens im Zuge der Covid-19-Pandemie der Jahre

2020 und 2021 fest in den alltäglichen Sprachgebrauch übergegangen. Notwendigkeiten, Potenziale, Abhängigkeiten und damit zusammenhängende Ungleichheiten im Zusammenhang mit digitalen Technologien wurden markant in den Vordergrund katapultiert, als im Zuge der Kontaktbeschränkungen und ‚Lockdowns‘ im privaten, im wirtschaftlichen und im Bildungsbereich sowie in der Sozialen Arbeit auf digitale Arbeits- und Kommunikationsweisen verwiesen wurde. Diese trafen auf jeweils bereichs- und milieuspezifische und auf individuelle Unterschiede, die die Verwobenheit der verfügbaren digitalen Ressourcen und Routinen mit den analogen Lebensbedingungen und -routinen manchmal schmerzhaft aufzeigten.

Fungierte die *Digitalisierung* auch zuvor bereits als Chiffre für Fortschritt und Modernität, mal im beschreibenden, mal im auffordernden Duktus, so hat sich der Begriff mittlerweile regelrecht zu einem Sinnbild für das ganz basale Funktionieren gesellschaftlicher Kernbereiche und Schlüsselprozesse etabliert - allen voran Bildung. Insbesondere für den Bildungssektor, der hier exemplarisch genannt werden soll, fällt im Kontext der pandemiebedingten Schulschließungen die Kritik am geringen Grad der Digitalisierung mitunter harsch aus. Hatte sich im Bildungsbereich bisher eine konstruktiv medienkritische Haltung etablieren können (vgl. Gapski 2015), kann nun zunehmend beobachtet werden, dass Digitalisierungskritik nicht mehr als kritisch im Sinne von reflektierend, einordnend oder abwägend gilt, sondern im Sinne von gestrig, bremsend und entwicklungshemmend - da „keine Zeit mehr bleibt für ausgeruhete Konzepte“ (Lindern 2021).

Angesichts des ungeplanten pandemischen Stresstests und angesichts zukünftiger Herausforderungen erscheint Kritik

unangebracht, gilt als risikoreich und unverantwortlich. Zwischentöne werden bisweilen vermisst und schon das Reden über Digitalisierung unterliegt mitunter einer binären Logik von ja oder nein, ganz oder gar nicht.

#### Digitalisierung als Fortschrittsmetapher

Die mit Digitalisierung beschriebene Entwicklung war in der gesellschaftlichen Breite bis zur Jahrtausendwende davon geprägt, Informationstechnologien zunehmend zur Unterstützung komplexer Arbeitsabläufe einzusetzen: „Digitalisierung bedeutet im ursprünglich technischen Sinne die Umwandlung analoger Informationsobjekte wie Schriftstücke, Musik, Fotos, Filme oder Messwerte in das von Computern verarbeitbare binäre System. Die gesellschaftspolitische Definition des Begriffs leitet sich daraus ab: Viele ursprünglich analoge Formen der Kommunikation (klassische Telefonie), Information (Zeitung, Fernsehen) oder Büroarbeit (Schreibmaschine, Karteien, Akten) werden heute mithilfe digitaler Technologien vollzogen“ (Kreidenweis 2019, 4). Insofern sei Digitalisierung ein Begriff der vergangenen 40 Jahre, also aus dem „klassischen Computerzeitalter“ (ebd.).

Indes hat sich die Rolle digitaler Technologien längst verändert, verstetigt hat sich aber der Bedeutungsgehalt, der auf einen stetigen Innovations(d)ruck verweist. Der Sprach- und Medienwissenschaftler Jan Distelmeyer kennzeichnet den Begriff ‚digital‘ (Subjektivierungen wie Digitalisierung, Digitalität inbegriffen) als sog. mythischen Begriff, der gleichzeitig das herstellt, was er vermeintlich nur repräsentiert. Digital(isierung) steht demnach nicht in erster Linie für eine Beschreibung einer technischen Entwicklung, vielmehr bezeichne der Begriff eine „historische Form und eine Weise des Bedeutens“ (Distelmeyer 2021, 12). In

diesem Verständnis ist die Rede über Digitales nicht mehr auf Technik- und Verfahrensbeschreibungen begrenzt, sondern zeigt sich darüber hinaus aufgeladen mit Assoziationen, „die sowohl als Heilsversprechen als auch Unheilandrohungen aufgefasst werden“ (ebd.). Häufige Assoziationen seien Partizipation, Flexibilität aber auch Kontrolle und Datenmissbrauch. Distelmeyer verweist darauf, dass durch diese Aufladung die unbedingt nötige und möglichst sachliche Auseinandersetzung mit dem ohnehin überkomplexen Thema erschwert werde.

#### Die Kultur der Digitalität<sup>1</sup>

In kultur- und medienwissenschaftlicher Perspektive wird darauf verwiesen, dass spätestens mit der massenhaften Verbreitung von Internetzugängen und der zunehmenden Bedeutung sozialer Medien, aber auch durch die Nutzung von Apps im Markt- und Dienstleistungssektor digitale Netzwerke und Kommunikationsmedien zum realen persönlichen und gesellschaftlichen Handlungsraum wurden (vgl. Stalder 2019, 79 ff.). Der Kultur- und Medienwissenschaftler Felix Stalder (2019) entwirft ein Konzept der Kultur der Digitalität, deren Bedingungsfaktoren und Wirkweisen er historisch in gesellschaftliche und ökonomische Entwicklungslinien, etwa der Globalisierung, der Ausbreitung von Wissensökonomie und Pluralisierung, einbettet: „Die neuen Technologien trafen also auf bereits laufende gesellschaftliche Transformationsprozesse“ (ebd., 21), deren Muster sich meist schon lange vorher entwickelt hatten, die durch die neuen Möglichkeiten nun allerdings global wie regional viel breitere Gesellschaftsteile einbezogen und betrafen. In der Perspektive der Kultur der Digitalität schaffen Medien als Technologien bestimmte Arten von Verbindungen zwischen Menschen und Objekten. Computerbasierte Verbindungen zeichnen sich dabei durch spezifi-

sche Möglichkeiten extrem komplexer Rechenprozesse und der (dauerhaften) Speicherung und Verarbeitung riesiger Datenmengen aus, die von Menschen alleine ohne Computertechnologien überhaupt nicht mehr überblickt werden können. „Digitalität bezeichnet damit jenes Set von Relationen, das heute auf der Basis der Infrastruktur digitaler Netzwerke in Produktion, Nutzung und Transformation materieller und immaterieller Güter sowie in der Konstitution und Koordination persönlichen und kollektiven Handelns realisiert wird“ (Stalder 2019, 17 f., Herv. i. O.).

Mit Blick auf mediale Prozesse habe sich im Zuge kritischer Medientheorie allerdings bereits in den 1980er Jahren eine neue Perspektive etabliert, die jetzt erst recht für digitale (und soziale) Medien Gültigkeit erlange. Demnach gelten Medien weniger als „eine Sphäre, in der eine externe Realität abgebildet wird, sie sind vielmehr selbst ein konstitutives Element der Realität“ (Stalder 2019, 72). In dieser Perspektive gebe es keine Realität außerhalb der Medien, „weil das persönliche Verhältnis zur und das Handeln in der Welt immer durch Medien mitgeprägt“ (ebd.) ist. Umgekehrt weist Hans Thiersch (2020) im Kontext einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit darauf hin, dass auch virtuelle Aktionen und Beziehungen immer unter den Bedingungen von Alltäglichkeit praktiziert und erlebt werden (vgl. ebd., 81).

Dies untermauert die Kritik an der Verkürzung einer ausschließlich anwendungsorientierten Technikentwicklung und Techniknutzung, denn Medien sind eben keine „Transportkanäle für Inhalte, sondern umfassende Umgebungen, Galaxien, in denen wir leben“ (ebd., 73). Es wird deutlich, dass wir nicht entscheiden können, ob wir mit oder ohne digitale Medien und Technologie leben oder aus-

kommen wollen. Digitale Formate gehören längst zu alltäglichen Lebenswelten, ihre pauschale Ablehnung oder Vermeidung ist - und zwar unabhängig davon ob man es begrüßt oder betrauert - im kulturtheoretisch übertragenen Sinn weltfremd. Daher müssen auch Überlegungen im Kontext gesellschaftlicher Teilhabe die Einbeziehung digitaler Techniken und Formate notwendigerweise thematisieren.

### Unhintergebarkeit

Es kann einer kritischen Positionierung also nicht darum gehen, die vielfältigen Vorteile digitaler Technologien zu leugnen. Selbst in als kritisch bewerteten Bereichen sind die Veränderungsprozesse, wie sie mit technischen Entwicklungen und deren tiefgehenden Verwobenheit im Alltag einhergehen, nicht mehr einfach umkehrbar. Dennoch zielt auch im aktuellen Gebrauch der Begriff der Digitalisierung oft auf eine höhere Verbreitung digitaler Techniken und Arbeitsweisen, also auf eine verbesserte Ausstattung mit Infrastrukturen und technischen Geräten ab (vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung o.J.). Damit verbunden sind die Bereitstellung der finanziellen Mittel und die Erhöhung von Anwendungsbereitschaft und -kompetenz. Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationsprozesse sind nicht angemessen auf der Ebene der Ausstattung und der Anwendung zu bearbeiten. Dies kann für den Kontext von Anwendungskompetenz verdeutlicht werden, für die ja immer auch bestimmt werden muss was, wozu und wie angewendet werden soll. Die Frage nach der Anwendungskompetenz setzt also die Frage nach der Fachkompetenz voraus (vgl. Gruschka 2014, 44ff.). Mit der Fähigkeit zur technischen Nutzung ist es demnach gerade nicht getan. Zudem kann der Radius von Kompetenz ganz unterschiedlich gesetzt werden, denkbar wäre zum Beispiel:

- Auf die Fähigkeit abzielen, die vordefinierte Anwendung einer App oder einer Technik, also die versprochenen Programmfunktionen, abzurufen und funktionsgemäß zu bedienen. Kompetenz wäre demnach damit erreicht, die intendierte Funktion auszuführen und in der bereits vordefinierten Anwendung nicht zu scheitern beziehungsweise möglichst viele Funktionen zu nutzen.

- Es kann darüber hinaus die Fähigkeit angesprochen werden, die eigenen Bedarfe und Bedürfnisse zur besseren Passung der Anwendung an das Programm oder seine Entwickler:innen zurückzumelden, damit diese in die Funktionsweise des Tools integriert werden können. Hierzu muss insoweit eine kritische Distanz zum digitalen Produkt bestehen, als dass die vorhandenen Funktionen den persönlichen Ansprüchen unterstellt werden und die Handlungsmöglichkeiten nicht alleine durch das Produkt bestimmt werden.

- Eine Idee von Anwendungskompetenz, die darauf zielt gemeinsame Programme und kommunikative Formate partizipativ mit anderen Nutzer-/Entwickler:innen abgestimmt auf die Bedarfe selbst zu erstellen und zu nutzen, setzt weitreichende und hoch spezialisierte kommunikationstechnologische Kompetenzen voraus, die vermutlich nur noch einen kleinen Kreis von Nutzer:innen ansprechen. Um eine erhöhte Teilhabe zu erreichen sind hier allerdings weitreichende Kooperationen von Nutzer:innen und Entwickler:innen denkbar.

Letztlich lässt sich die Bedienung durch die Anwender:innen von einem zumindest ansatzweisen Verstehen und Beherrschen des eigenen Tuns im Kontext selbstbestimmten Handelns unterscheiden. Im Zusammenhang von Selbstbestimmung ist auch der kritische Hinweis

auf den veränderten Gebrauch des Autonomiebegriffs interessant. Distelmeyer (2021, 7) verweist auf eine zunehmende Bedeutungsunschärfe des Autonomiebegriffs im Kontext der Zukunftstechnologien des sogenannten Internet der Dinge. So basieren etwa Technologien wie das autonome Fahren auf der Auswertung und Fortschreibung riesiger Datenmengen in zukünftige Situationen hinein. Sie funktionieren somit zwar im Feld von Eigendynamiken, agieren jedoch gerade nicht im Rückgriff auf autonomes Handeln, das vom Begriffsgehalt nach eigentlich mit Aspekten der menschlichen Willensbildung und Willensfreiheit verknüpft ist. Im Kontext lebensweltorientierter Erfahrung und freier Entscheidung weist Thiersch (2020) auf ein weiteres Spannungsfeld hin. So müssen im Umgang mit digitalen Technologien und Medien „unter dem Gesichtspunkt der Erledigung neue und strenge, von außen gesetzte Regeln eingehalten und Aufgaben prompt erfüllt werden, aber zugleich ist die Selbstständigkeit herausgefordert, wenn Menschen sich fragen, was ihre eigentlichen Wünsche sind bzw. wofür sie ihre Zeit und Energie verbrauchen wollen“ (ebd., 81). Anschaulich wird dies zum Beispiel in der Verfügbarkeit von Updates. Die tatsächlich vorhandene Neuerung wird mit dem Versprechen dauernder Aktualität in einer Weise gekoppelt, dass der Aufforderung zum permanenten Update auf der Kehrseite der Verlust der (vollumfänglichen) Teilhabe entgegensteht (vgl. Distelmeyer 2021, 12). In Anwendungen digitaler Technologien spielen immer auch die hinter der Anwendung liegenden Ebenen der Informationsnutzung sowie der Datenweitergabe und -preisgabe eine Rolle.

In Anbetracht der rasanten technologischen Entwicklung und aufgrund extrem unterschiedlicher Ausgangslagen und Bedingungen für die Fähigkeiten,

sich in den digitalen Medienwelten zu bewegen, entstehen fortlaufend neue Ungleichheiten (vgl. Verständig u. a. 2016). Diese Ungleichheiten können nicht an Output orientiert alleine auf der Wissens- und Kompetenzebene angesiedelt werden, sondern sie sind eng mit sozioökonomischen, zeitlichen, sozialräumlichen oder biografischen Bedingungen verwoben. So ist zum Beispiel für die Teilnahme am Unterricht einer Schule im sogenannten Distanzunterricht (übrigens ein weiteres spannendes Wort aus der Zeit der Covid-19-Pandemie) einerseits etwa das Vorhandensein von Geräten, Arbeitsplätzen, Zeit notwendig. Die Geräte funktionieren aber in der gewünschten Weise nur in Verbindung mit nicht sichtbaren Netzwerkprozessen, Updates eingeschlossen.

Unter anderem wegen dieser inhärenten und programmatischen Wechselwirkungen charakterisiert Distelmeyer (2021) den Begriff der Digitalität als Zumutung, der sich einer analytischen Bearbeitung immer wieder entziehe. Andererseits verweist er auf neue Qualitäten in der Auseinandersetzung mit Lebenswirklichkeiten, nämlich auf die „Gleichzeitigkeit der Präsenz und Verborgenheit von Bedingungen, Apparaten und Prozessen“ (ebd., 2). Die Zumutung besteht daher in der Notwendigkeit der Auseinandersetzung in Verbindung mit der Unüberschaubarkeit und Unplanbarkeit der Prozesse.

Nicht aus pauschaler Technikkritik heraus, sondern gerade wegen der meist eingängigen und nutzerfreundlichen Anwendungen und der damit zusammenhängenden Undurchsichtigkeit der dahinterliegenden digitalen Prozesse und analogen Bedingungsfaktoren, wird auch von medienpädagogischer Seite auf die Notwendigkeit zur kritischen Reflexion der Technologien hingewiesen (vgl. Gapski 2015). Problematisch ist diese For-

derung nicht wegen fehlender Relevanz oder Berechtigung, als problematisch gilt sie wegen ihres offenkundig illusorischen Anspruchs angesichts der rasanten technologischen Entwicklungen (vgl. Distelmeyer 2021).

### Digitalisierung, Digitalität oder besser Digitalizität?

Ein wenig gleicht die begriffliche Positionierung zwischen Digitalisierung und Digitalität der Frage nach Henne und Ei. Hat Digitalisierung die Transformationen der Gesellschaft im Sinne einer „Medienkatastrophe“ (Gapski 2015, 64) induziert, indem etwa neue kommunikative Möglichkeiten die bisherigen Strukturen der Gesellschaft überfordern (vgl. ebd.) - oder haben verschiedene vorausgehende historische Entwicklungen die „Krise der Institutionen der Gutenberg-Galaxis“ (Stalder 2019, 12) zuerst herbeigeführt, die dann zu den tiefgreifenden Transformationsprozessen im Zuge digitaler Technikentwicklungen führten? In einer Perspektive gesellschaftstheoretischer Einordnungen scheint zumindest Einigkeit darin zu bestehen, dass diese Transformationsprozesse und die sich stetig wandelnden digitalen Realitäten als Herausforderung (vgl. Gapski 2015), als offenes Wagnis (vgl. Stalder 2019, 281) oder auch als Zumutung (vgl. Distelmeyer 2021) beschrieben werden. Distelmeyer schlägt vor, mit dem Neologismus Digitalizität auch sprachlich auf die begrifflichen Unschärfen, inhärenten Widersprüche und Unüberschaubarkeiten der Verwobenheit von digitaler Technologie und lebensweltlichen Bedingungen hinzuweisen, die gesellschaftliche Transformationsprozesse kennzeichnen: „Als ein sperriger Sprechakt der Verzweiflung soll Digitalizität den mythischen Begriff des Digitalen, der mehr vor- als beschreibt, zur Sprache bringen, ohne dabei seine mythische Dimension zu reproduzieren“ (ebd.).

### Das Analoge verschwindet nicht

Erkenntnisperspektivisch wird eine Kultur der Digitalität in erster Linie als historisch eingebettete Form von Bedingungen und Wirkungen der Kommunikation und Vernetzung begriffen. Gesellschaftliche Prozesse werden durch digitale Entwicklungen verstärkt, gehemmt, beschleunigt oder intensiviert, spezifisch ausgeformt, verallgemeinert oder verengt - jedoch wird in der Beschreibung als Transformationsprozesse bereits deutlich, dass bestehende gesellschaftliche Ordnungen und Optionen nicht völlig neu erschaffen oder abrupt beendet werden. Bestehende kulturelle Muster, Zwecke und Gewohnheiten, Zwänge und Machtverhältnisse wirken ebenso in digitale Entwicklungen ein, wie neue Optionen aus ihnen erwachsen, die wiederum auf vorhandene gesellschaftliche Ordnungen und Machtverhältnisse treffen. Dabei verweist Digitalität sehr wohl auf „historisch neue Möglichkeiten der Konstitution und der Verknüpfung der unterschiedlichsten menschlichen und nichtmenschlichen Akteure“ (Stalder 2019, 18). Vieles ist experimentell. Da kulturelle Entwicklungen aber weder statisch, noch linear, weder zeitlich und räumlich völlig synchron noch unter allen Beteiligten unumstritten sind, weist Stalder (2019) auf einen wesentlichen Kernaspekt hin: „Auch unter den Bedingungen der Digitalität verschwindet das Analoge nicht, sondern wird neu be- und teilweise sogar aufgewertet“ (ebd., 18).

Zwei wesentliche Aspekte sollen abschließend erwähnt werden. Der erste betrifft das Potenzial der globalen Vernetzung und ihre analoge Kehrseite: Globale und regionale Unterschiede werden nicht einfach durch Digitalisierung aufgehoben. Wo in wohlhabenden Gesellschaften die fortschreitende Digitalisierung für sauberere Vernetzung und Reduktion energielastiger Mobilität steht, wachsen in

den von Rohstoffförderung und -verarbeitung abhängigen Regionen dieser Welt die Umweltbelastungen - auch durch die Bedarfe im Kontext der Geräteherstellung und -entsorgung - enorm an (vgl. Distelmeyer 2021, 26ff).

Der zweite Aspekt betrifft Ungleichheiten, Machtverhältnisse und -verteilungen innerhalb einer Gesellschaft. Sie wirken in den neuen, unter dem Stichwort der Digitalisierung oder auch der Digitalität geführten Diskurse, etwa zur Gestaltung von Arbeitswelten, sozialräumlichen Bedingungen, Partizipation und Emanzipation weiter. Dies geschieht zum Teil zwar unter erheblich veränderten Bedingungen, nicht aber unter gänzlich veränderten Vorzeichen. Anders, als es noch zu Beginn der Ausbreitung neuer internetbasierter Technologien erhofft wurde, scheint sich nun die Erkenntnis durchzusetzen, dass politische Grassroot-Movements als neue „commons-based peer productions“ (Stalder 2019, 245), kurz Commons, die Technologien zwar marginal für sich nutzen können, dass sich aber zunehmend postdemokratische Strukturen mit Blick auf persönliche Lebensbereiche wie auf globale wirtschaftliche Entwicklungen zu charakteristischen Bestandteilen einer Kultur der Digitalität etablieren. Strukturen, in denen demokratische Institutionen zwar bestehen, sich aber unter Berufung auf das technokratische Argument der Alternativlosigkeit immer weniger mit der Aufgabe der Vertretung von Bürger:inneninteressen beschäftigen - und Bürger:innen sich umgekehrt immer weniger mit der kontinuierlichen Durchsetzung gemeinschaftlicher Interessen beschäftigen, weil das Posten der eigenen Meinung im digitalen unendlichen Raum offenbar damit verwechselt wird oder zumindest als Katalysator wirkt. Stalder (2019) resümiert daher fast schon dystopisch: „Die Auseinandersetzungen um geteilte Bedeu-

tung, in denen verhandelt wird, was die Menschen für wichtig und anstrebenswert erachten, beeinflussen die Ausübung von Macht immer weniger. Politik wird abgeschafft und durch administrative Verwaltung ersetzt, die mal paternalistischer, mal autoritärer agiert. Fragen, die das Gemeinwesen betreffen, werden an autonome IT-Systeme delegiert und der Diskussion entzogen“ (ebd., 241, Herv. i. O.).

### Ausblick anstelle eines Fazits

Digitalisierung greift angesichts der umfassenden gesellschaftlichen Transformationsprozesse als Begriff zu kurz. Angetreten, um eine technische Entwicklung zu beschreiben, erweist der Begriff sich mittlerweile als fortschrittsgläubig aufgeladen. Als mythischer Begriff, etwa im Sinn von „neu wird nie alt“ (Distelmeyer 2021, 18), erscheint er als unterkomplex und tendenziös. Digitalisierung erfüllt auch nicht den Tatbestand eines normativen Begriffs, da er außer dem Drang zur Innovation keinen gesellschaftlich relevanten Wert transportiert. Die kulturwissenschaftlichen Auseinandersetzungen um gesellschaftliche Transformationsprozesse der Digitalität führen weiter, da sie das Dilemma, die Zumutung klar benennen. Die wirkmächtige Verwobenheit digitaler Technologien mit den analogen Lebensbedingungen und -verhältnissen, den daraus erwachsenden individuellen Möglichkeiten und Grenzen der Teilhabe, den Sinn- und Bedeutungsstrukturen erweisen sich als bedeutsame Herausforderungen. Um gesellschaftliche Teilhabe überhaupt angemessen diskutieren zu können, dürfen die Brüche zwischen Möglichkeiten und Realitäten nicht verschwiegen werden, dürfen reale Ungleichheiten nicht hinter der oberflächlichen Norm der Innovation verschwinden. Das Wortungetüm der Digitalität (Distelmeyer 2021) mag von Zeit zu Zeit an diese anstrengende Zumutung erinnern. Daher möchte ich mit einem Zitat

schließen. Letztlich bescheinigt Distelmeyer (2021) dem Digitalitäts-Diskurs eine Aufladung, die zur Überforderung werde. Nämlich: „die sisyphoshafte Arbeit, der Vielseitigkeit und Entwicklung einer Technologie nachzugehen, deren gefeierte Stärke ja gerade in ihrer permanenten Wandelbarkeit besteht [...]. Andauernde Änderungen: Die Bedingungen, Apparate, Prozesse und Folgen, die mit Schlagworten wie *digitale Revolution*, die *Digitalisierung* und Epochenbildungen wie *digitales Zeitalter* belegt werden, verfolgen und verstehen zu wollen, ist darum eine Dauerbeschäftigung. Daran aber, dass sie nötig ist, kann nur zweifeln, wer den zunehmenden Einfluss dieser Technologie ignorieren will. Wenn Digitalität alltäglich ist, sollte es ihre Kritik, ihre Analyse und Beurteilung, auch sein“ (Distelmeyer 2021, 2f, Herv. i. O.).

### Anmerkungen

<sup>1</sup> Die Zwischenüberschrift verweist auf das gleichnamige Buch ‚Kultur der Digitalität‘ von Felix Stalder, Erstausgabe 2016. Der vorliegende Text bezieht sich auf die 4. Auflage von 2019.

### Literatur

Bundesministerium für Bildung und Forschung: Digitalpakt Schule. URL: <https://www.bmbf.de/de/wissenswertes-zum-digitalpakt-schule-6496.php> (Abruf: 02.06.2021).

Distelmeyer, Jan (2021): Kritik der Digitalität. Wiesbaden: Springer VS.

Gapski, Harald (2015): Medienbildung in der Medienkatastrophe - Big Data als Herausforderung. In: Ders. (Hrsg.): Big Data und Medienbildung. Zwischen Kontrollverlust, Selbstverteidigung und Souveränität in der digitalen Welt. Schriftenreihe zur digitalen Gesellschaft NRW, Band 3. Düsseldorf, München: kopaed verlagsgmbh, S. 63-78

Gruschka, Andreas (2014): Lehren. Stuttgart: Kohlhammer.

Kreidenweis, Helmut (2019): Digitale Transformation - Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. In: Buttner, Peter (Hrsg.): Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Vierteljahresschrift zur Förderung von Sozial-, Jugend- und Gesundheitshilfe. 50. Jg., Nr. 2/2019, S. 4-14.

Lindern, Jakob von: Digitalisierung an Schulen. Die Milliarden, die nicht ankommen. ZEIT ONLINE vom 26.01.2021. URL: <https://www.zeit.de/digital/2021-01/digitalpakt-schule-fernunterricht-homeschooling-tablets-foederalismus-digitale-bildung/seite-2> (Abruf: 02.06.2021).

Stalder, Felix (2019): Kultur der Digitalität. Berlin: suhrkamp.

Thiersch, Hans (2020): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit - revisited. Grundlagen und Perspektiven. Weinheim: Beltz Juventa.

Verständig, Dan; Klein, Alexandra; Iske, Stefan (2016): Zero-Level Digital Divide. Neues Netz und neue Ungleichheiten. In: SIEGEN:SOZIAL. Analysen, Berichte, Kontroversen 21 (1), S. 50-55.

### Autorin



Birgit Papke, Dr. phil., Mitglied im Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE) an der Universität Siegen.

Die Themenschwerpunkte sind Pädagogik der Inklusion in der frühen und außerschulischen Bildung; Bildungstheorie und Inklusion; Soziale Arbeit mit dem Schwerpunkt Inklusion und Teilhabe; Handlungs-methoden (insbes. Beratung) im Kontext Sozialer Arbeit.

Johannes Schädler, Martin F. Reichstein, Christoph Strünck, Rainer Wieching, Volker Wulf

## Soziale Dienste in digitalen Transformationsprozessen

### Interdisziplinäre Perspektiven für Forschung und Lehre an der Schnittstelle von Sozialer Arbeit, Sozioinformatik und Versorgungsforschung

## Abstract

It was already visible before the COVID 19 pandemic that certain groups - e. g. persons with disabilities, mental health problems or long-term care needs - could not participate in the ‚digital society‘ to the same extent as this seemed to be generally the case. In principle, it is equally possible to imagine that the existing ‚digital divide‘ was reduced or deepened when the use of digital applications increased massively during the pandemic.

The accelerated digital transformation of social services raises questions, not only about the digital participation of the addressees. Rather, it has the potential to challenge fundamental assumptions about the nature of social services. Based on preliminary work in different contexts at the University of Siegen, this paper develops eight dimensions of digital transformation in social services that can serve as starting points for future interdisciplinary activities in research, development and teaching.

#### Einleitung

Im Zuge der COVID-19-Pandemie wurden wichtige Bereiche des gesellschaftlichen Lebens in den digitalen Raum verlagert. Seither finden auch erhebliche Teile der beruflichen und privaten Kommunikation online statt und die Nutzung ‚smarter‘ Unterstützungstechnologien ist für viele Menschen bereits selbstverständlicher Teil ihrer alltäglichen Lebensführung geworden. Dabei wird deutlich, dass ohnehin von erhöhten Exklusionsrisiken betroffene Gruppen wie z. B. Menschen mit Behinderungen, ältere pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen aus einer Reihe von Gründen von den Möglichkeiten digitaler Technologien und damit von ‚digitaler Teilhabe‘ vielfach ausgeschlossen werden. Es bestehen deutliche Unterschiede im Zugang zum Internet und zur Nutzung digitaler Technologien zwischen der Mehrheitsgesellschaft und eher marginalisierten Bevölkerungsgruppen. Befürchtet werden muss eine ‚digitale Spaltung‘ der Gesellschaft (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2020, S. 9).

Wird nun die während der Pandemie verstärkte digitale Kommunikations- erfahrung der Mehrheitsgesellschaft zum Ausgleich erforderlicher physischen Kontaktbeschränkungen in der Zeit danach dazu führen, dass die Nutzung digitaler Technologien auch für bisher technikferne Personengruppen selbstverständlich(er) wird? Wird das digitale Momentum der COVID-19-Pandemie eine umfassendere Verbreitung digitaler Technologien im Alltag Sozialer Dienste sowie in der Lebenswelt ihrer Adressat:innen begünstigen? Werden sich die beschriebenen Ungleichheiten bei der digitalen Teilhabe quasi im Selbstlauf aufheben oder wird die Pandemie als Katalysator die digitale Spaltung vertiefen? Das Vorschreiten der Digitalisierung im Zuge der COVID-19-Pandemie hat auch Soziale Dienste sowie deren Adressat:innen auf beschleunigte Weise erfasst. Vieles spricht dafür, dass es breiter gesellschaftlicher, aber auch wissenschaftlicher Anstrengungen bedarf, um gleichberechtigte digitale Teilhabe für alle, auch für strukturell benachteiligte Bevölkerungsgruppen zu ermöglichen (vgl. bspw. Schmölz et al., 2020, S. 3).

Der vorliegende Beitrag geht von beschleunigten digitalen Transformationsprozessen in Sozialen Diensten aus. Vor diesem Hintergrund werden aus den Arbeitszusammenhängen von Sozialer Arbeit, Sozioinformatik und Versorgungsforschung an der Universität Siegen heraus Inhalte und Perspektiven für Forschung und Lehre entwickelt.

#### Digitale Transformation und Soziale Dienste

Wohl keine technische Innovation hat vergleichbare Auswirkungen auf alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens wie digitale Technologien und ihre vielfältigen Anwendungsoptionen, etwa das Internet, Smartphones oder Apps. Damit

einhergehende gesellschaftliche und technologische Entwicklungen werden gemeinhin unter dem Schlagwort ‚Digitalisierung‘ zusammengefasst. Im Unternehmenssektor werden seit einiger Zeit Prozesse der ‚digitalen Transformation‘ unter dem Begriff ‚Industrie 4.0‘ diskutiert. Digitale Transformation wird dabei verstanden als „aktiv gestaltete[r] Übergang eines Unternehmens von seinem aktuellen Status-Quo hin zu einem Unternehmen, welches sinnvolle Elemente der Digitalisierung in seine Prozessabläufe, sein Geschäftsmodell, seine Produkte, seine Dienstleistungen oder in sein Beziehungsmanagement einsetzt“ (Kopf, 2020, S. 1194). In der Vergangenheit waren Ansätze zur Forschung und Entwicklung im Kontext digitaler Transformationen nur aus Industrieunternehmen oder aus bestimmten produktionsbezogenen oder finanzwirtschaftlichen Dienstleistungsbereichen bekannt. Maßgebliches Ziel war und ist dabei, durch Rationalisierung von Prozessabläufen in der Produktion und im Management der Unternehmen zu Effizienzsteigerungen zu kommen bzw. die jeweilige Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen.

Im Unterschied dazu wurde lange Zeit davon ausgegangen, dass solche Rationalisierungsprozesse im Bereich personenbezogener sozialer Dienstleistungen durch den Einsatz neuer Technologien nicht in gleicher Weise möglich bzw. auch nicht erstrebenswert seien (vgl. Häußermann & Siebel 1995, S. 48f.). So wurde argumentiert, dass ihre Arbeitsweise gekennzeichnet sei durch spezifische Merkmale personenbezogener Hilfen, die sich von der Herstellung materieller Produkte unterscheiden (z. B. Ko-Produktion, Unactu-Prinzip, fehlende Lagerfähigkeit der Leistungen). Im Kern bedeute dies - so die Annahme - dass Helfer:in und Klient:in bei der Dienstleistungserbringung physisch anwesend sein müssen und

zahlreiche Unterstützungsleistungen bei Aktivitäten des alltäglichen Lebens nur durch helfende Personen geleistet werden könnten. Demgegenüber ist zu konstatieren, dass ein Teil dieser Annahmen zur „Natur von Dienstleistungen“ (ebd.) durch virtuelle Methoden bzw. digitale Anwendungen an Gültigkeit verloren hat. Bereits vor der COVID-19-Pandemie haben auch im Bereich sozialer Dienstleistungen, allen voran im Bereich der Pflege, intensive ‚digitale Veränderungsprozesse‘ eingesetzt, die vormalig ausschließlich personengestützte Hilfen durch Technik ergänzen oder auch ersetzen (vgl. Steiner et al., 2018, S. 155). Immer offensichtlicher werden die Potentiale in der Alltagsunterstützung und Bildung, die neue assistive Technologien, sogenannte ‚wearables‘, ‚smarte Installationen‘ des Ambient Assistent Living (AAL) („installables“) oder Robotik insbesondere für Menschen beinhalten, deren Lebenssituation aufgrund funktionaler Beeinträchtigungen durch ein vergleichsweise hohes Maß an sozialer Abhängigkeit gekennzeichnet ist (vgl. Bosse & Haage, 2020, S. 531-532).

Allerdings wird ebenfalls deutlich, dass sich gerade im Kontext personenbezogener sozialer Dienstleistungen bei einer voranschreitenden Digitalisierung Fragen grundsätzlicher Art stellen. Diese betreffen sowohl den gleichberechtigten Zugang zu neuen digitalen Hilfsmitteln als auch das Verhältnis von digitaler Hilfe und Kontrolle. Den neuen technologiegestützten Handlungsmöglichkeiten steht die Befürchtung gegenüber, dass sich aus deren Anwendung Autonomieverluste für die Klient:innen ergeben können, wenn die digitalen Praktiken einseitig auf Überwachungsfunktionen und Personalkürzungen abzielen (vgl. bspw. Schmedes, 2021, S. 157- 158). Digitalisierungsprozesse in Sozialen Diensten sind daher in ihrer Ambivalenz zu betrach-

ten. Neben technischen Entwicklungsprozessen besteht ein hoher Bedarf an Forschung bezüglich verschiedener Dimensionen der Digitalisierungsdynamik, bei der technologische und sozialwissenschaftliche Kompetenzen herangezogen werden müssen. Der bestehende Mangel an Ansätzen interdisziplinärer Theoriebildung führt zu fehlendem Wissen und unzureichende Anwendungskompetenzen. Dies führt zu Rückständigkeits mit negativen Konsequenzen sowohl für die akademische Lehre und die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften in sozialen Diensten insgesamt als auch für die Praxis.

### Forschungs- und Entwicklungsdimensionen der digitalen Transformation Sozialer Dienste

Zunehmend liegen Konzepte zu konkreten Anwendungsmöglichkeiten digitaler Technologien im Kontext Sozialer Dienste vor. Die Anwendungen betreffen einerseits Prozesse der „Planung, Dokumentation und Qualitätsmanagement, die Leistungsabrechnung, das Rechnungswesen und die betriebswirtschaftliche Steuerung“ (Steiner et al., 2018, S. 151). Sie wollen aber andererseits auch dabei helfen, emanzipatorische Potenziale für die Adressat:innen dieser Dienste zu verwirklichen. Eine umfangreiche Zusammenstellung bestehender Ansätze für die Altenhilfe und Pflege haben z. B. Klein und Oswald (2020, S. 22-25) in einer Expertise zum Achten Altenbericht der Bundesregierung vorgelegt. Die Auflistung der Autor:innen zeigt, dass insbesondere Apps für Smartphones und Tablets umfangreiche Anwendungsmöglichkeiten bieten.

Wie rasch Forschung und Entwicklung personenzentrierter Technologien für den Bereich der Hilfen für Menschen mit Behinderungen europäisch und international zu neuen digitalen Unterstützungsmög-

lichkeiten geführt haben, zeigt der Bericht zum EURECO Forum 2021 (vgl. EASPD 2021). Neben den Potentialen von Chatbots, Avataren, Apps zur Alltagsunterstützung oder Formen der Teleberatung wird hier auch deutlich, dass digitale Teilhabe bei Menschen mit Behinderungen und/oder Pflegebedürftigkeit vielfach individuelle Anpassungen der Hard- und Software sowie gegebenenfalls Begleitung bei der Aneignung von Fähigkeiten und Fertigkeiten zu deren selbstbestimmter Anwendung voraussetzt (vgl. Mayerle, 2015, S. 38; Reichstein, 2016, S. 81). Dies wiederum erfordert partizipative Formen der Technologieentwicklung mit denen die Endnutzer:innen von assistiven Technologien bereits in deren Entwicklung einbezogen werden.

Wie dargestellt erscheint es zwingend, Fragen digitaler Transformation im Kontext Sozialer Dienste interdisziplinär zu bearbeiten. Dies gilt für die grundsätzliche Entwicklung entsprechender (assistiver) Technologien, für deren Anwendungsbedingungen und -praktiken sowie für ethische Aspekte in der Diskussion über gegebenenfalls ungewollte Folgen des Einsatzes dieser Technologien. Dabei klingt es geradezu banal, dass digitale Potenziale nur genutzt werden können, wenn Menschen Zugänge zu entsprechenden Endgeräten haben. Dies verweist auch auf strukturell-politische Herausforderungen und auf Fragen der Kosten und Finanzierung digitaler Teilhabe.

Soziale Dienste in Deutschland sind in aller Regel sozialrechtlich gerahmt, d. h. sie sind in ihrer Ausformung und Finanzierung an Vorgaben des sozialen Leistungsrechts gebunden. Zwar gibt es hier einige Fortschritte im Gesundheitsrecht, Themen der digitalen Teilhabe haben bisher bei der Reform des Rehabilitationsrechts (SGB IX) aber kaum Berück-

sichtigung gefunden.<sup>1</sup> Blickt man weiter auf mögliche Inhalte der Forschung, Entwicklung und Lehre im Bereich der digitalen Transformation Sozialer Dienste, so können die folgenden inhaltlichen Dimensionen unterschieden werden:

a) eine technologische Dimension im Zusammenhang mit der Entwicklung neuer sowie Anpassung oder Umnutzung bestehender Technologien. Als Problem-bereiche stellen sich etwa die mangelnde Interoperabilität, Robustheit und Stabilität der Technik. Kennzeichen von Technologien im Kontext Sozialer Dienste ist in der Regel eine hohe Komplexität, die sich aus der Bündelung von Einzelgeräten, Infrastrukturkomponenten und Dienstleistungen ergibt. In der Folge zeigen sich Schnittstellenprobleme, die auch auf die Stabilität und Robustheit einzelner Systeme im Alltagsgebrauch zurückwirken (vgl. Eichelberg & Welge, 2010). Nach wie vor ist die systematische Anbindung von IKT<sup>2</sup>-Systemen der Pflege an systemische Kommunikationen im Gesundheitswesen (z. B. eGK<sup>3</sup>) ungeklärt (vgl. Hübner, 2006; Krings et al., 2012).

b) eine sozialpolitische Dimension im Zusammenhang mit grundsätzlichen Zugängen zu internetgestützten Technologien und assistiven Hilfsmitteln. Problem-bereiche sind etwa begrenzte Möglichkeiten bzw. mangelnde Bereitschaft potentieller Nutzer:innen bzw. sozialer Leistungsträger, Mittel zur Finanzierung von technischen Systemen für die Pflege bzw. Assistenz zu investieren. Es fehlen bislang tragfähige Finanzierungskonzepte und Geschäftsmodelle zur nachhaltigen Verbreitung von technischen Innovationen in der Pflege. Im Sinne von Teilhabegerechtigkeit kann gefragt werden, wie institutionelle Zugänge von Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. in vulnerablen Lebenssituationen zu digitalen Medien verbessert werden können

c) eine sozialetische und juristische Dimension mit Blick auf eine Abschätzung von Technikfolgen für Adressat:innen Sozialer Dienste. Mit fortschreitender Technikentwicklung stellen sich auch Fragen nach ethisch vertretbaren Einsatzszenarien, unzulässigen Kosten-Nutzen-Strategien und Freiheitsgewinnen vs. Autonomieverlusten durch sowie nach Datenschutz und Datensicherheit immer wieder neu (vgl. Manzeschke et al., 2013).

d) eine auf individuelle Aneignung von Anwendungswissen bezogene Dimension, die sich mit angemessenen Formen der Information, Beratung und Unterstützung von möglichen Nutzer:innen und ihres sozialen Umfeldes befasst, um eine bedarfsgerechte ‚informierte Anwendung‘ zu erreichen. Die Technikakzeptanz bei Hilfeempfänger:innen sowie informellen oder professionellen Helfer:innen in Sozialen Diensten hängt von verschiedensten Faktoren ab und lässt sich derzeit empirisch noch nicht eindeutig bestimmen (vgl. Künemund, 2015). Lediglich in Bezug auf einen körpernahen Einsatz von autonomen Systemen in der Pflege sind Akzeptanzprobleme bislang deutlich nachweisbar (vgl. bspw. Royackers & van Est, 2015; Meyer, 2011; Wahl et al., 2010). Erforderlich sind jedenfalls Konzepte dazu, wie Technikkompetenzen (als Kompetenzen des instrumentellen Umgangs, der sozial-kommunikativen Einbettung, der eigenen Emotionssteuerung sowie der reflexiven Verwendung von technischen Innovationen in der Pflege) auf Seiten potenzieller Nutzer:innen ausgebaut werden können (vgl. Hülsken-Giesler, 2010, Stevens & Pipek 2018).

e) eine organisationale Dimension mit Blick auf die erforderliche Weiterentwicklung von innerorganisatorischen Arbeitsprozessen, Dienstleistungsketten und Unterstützungsarrangements durch

Technikeinsatz (vgl. Wulf & Rohde 1995, Elsbernd et al., 2014; Bieber & Schwarz, 2011). Eher sozialpsychologisch könnte die These bearbeitet werden, dass bei Professionellen der Sozialen Arbeit insgesamt eine gewisse Skepsis gegenüber technischen Neuerungen besteht. Insbesondere die Unterstützung von komplexen Pflege- und Betreuungsarrangements stellt derzeit noch eine Herausforderung dar (vgl. Elsbernd et al., 2014; Krings et al., 2012; Schorch et al., 2016).

f) eine regionalplanerische Dimension, die sich mit der Entwicklung einer wirksamen Beratungsinfrastruktur und einer förderlichen regionalen Anwendungskultur befasst. Zahlreiche technische Neuerungen für die Praxis Sozialer Dienste sind oft noch nicht bekannt und geeignete Multiplikator:innen fehlen bzw. kommen nicht zum Einsatz. Oftmals fehlen zudem Ressourcen, um notwendige Informations- und Beratungsarbeit bei Nutzer:innen und deren Angehörigen durchzuführen (vgl. Meyer & Mollenkopf, 2010; Buhr, 2009). Hier kann gefragt werden, welchen Beitrag integrierte planerische Ansätze leisten können, um Implementations- und Transformationsprozesse in Sozialen Diensten einer Region zu begleiten und dabei zu helfen, Übergangskosten zu reduzieren. Dies beinhaltet auch die Frage nach regionalen Kompetenz- und Transferstrukturen für die digitale Transformation Sozialer Dienste.

g) eine auf Folgen und Wirksamkeit bezogene Dimension, die auf die Gewinnung von Erkenntnissen über Wirkungen und Effekte des Technikeinsatzes in Sozialen Diensten abzielt. Unter sozialwissenschaftlichen Aspekten der Versorgungsforschung, aber auch unter pflege- und arbeitswissenschaftlichen Gesichtspunkten stehen empirische Wirkungsnachweise sowie Fragen der

Einpassung von Technologien in die Arbeitsprozesse Sozialer Dienste in verschiedenen Feldern noch weitgehend aus (vgl. Künemund, 2015; Hielscher, 2014; Elsbernd et al., 2014, Wan et al. 2014).

h) eine auf Aus-, Fort- und Weiterbildung bezogene Dimension, die sich mit den vielfältigen Anforderungen digitaler Transformationsprozesse an Professionelle in Sozialen Diensten befasst. Insbesondere in der beruflichen Pflege ist zu sehen, dass in Deutschland derzeit die rechtlichen Grundlagen der Ausbildungen neu gefasst werden und sich dabei den Anforderungen der digitalen Transformation stellen können. In gleicher Weise wäre auch die Entwicklung, Erprobung und Umsetzung curricularer Konzepte für die akademischen Ausbildungsgänge der Sozialen Arbeit zu leisten.

### Anknüpfungspunkte interdisziplinärer Ansätze in Forschung und Entwicklung

Die Erarbeitung, Vermittlung und Aneignung von Anwendungswissen sowie die Etablierung von Praxisroutinen im Umgang mit digitalen Technologien durch Soziale Dienste wirft neuartige Probleme auf, aus denen sich - wie oben beschrieben - wichtige Zukunftsaufgaben für Forschung und Lehre, aber auch für die Fort- und Weiterbildung von Fachkräften in Sozialen Diensten ergeben. Für eine interdisziplinäre Bearbeitung der hier skizzierten Fragestellungen liegen an der Universität aufgrund bestehender Vernetzungen bereits günstige Voraussetzungen vor. So ergibt sich durch die Kooperation des Forschungsgebiets Sozioinformatik und des ZPE die Möglichkeit, insbesondere methodische Vorerfahrungen systematisch zusammenzuführen (Wulf et al. 2018).

Dies könnte durch eine Erweiterung der Zusammenarbeit mit Ansätzen der adressat:innenorientierten Versorgungs-

forschung aus der sich entwickelnden Lebenswissenschaftlichen Fakultät der Universität Siegen noch gestärkt werden.

Gemeinsame Grundlagen findet eine solche interdisziplinäre Kooperation etwa in den Erfahrungen der Sozioinformatik mit qualitativen Methoden wie ‚Living Labs‘ bzw. mit den Siegerner PraxLabs<sup>4</sup>, die die Einbindung von End-Nutzer:innen in Forschung und Entwicklung im Kontext von Participatory Design Prozessen ermöglichen (Almirall & Wareham, 2008; Ogonowski et al., 2013). Im Gegensatz zu rein ‚ingenieurmäßig‘ ausgerichteten Forschungsprojekten sind PraxLabs keine künstlichen Umgebungen, in denen kontrolliert Experimente durchgeführt werden, sondern die jeweiligen realweltlichen Nutzungskontexte (hier beispielsweise Krankenhäuser, Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen, private Haushalte mit informeller Pflege). Im Living Lab erfolgt die Vernetzung und Kooperation der verschiedenen Akteure als „Ko-Entwickler\*innen“ (Ley et al., 2015; vgl. hierzu auch Vaziri et al., 2016), die über den gesamten Entwicklungsprozess hinweg eingebunden sind. Gerade in sehr sensiblen und intimen Feldern wie häuslicher Pflege und Betreuung aber auch in stationären Pflegeeinrichtungen mit hoher Belastung hat sich dieser am jeweiligen Feld und den individuellen Bedarfen orientierte Forschungs- und Entwicklungsansatz bewährt (Wan et al. 2014).

Hinsichtlich der Forschung im Bereich Sozialer Dienste bieten sich die Erfahrungen des ZPE mit qualitativen und quantitativen Struktur- und Prozessanalysen zu individuellen Hilfebedarfen und örtlichen Angebotssystemen von Menschen mit Beeinträchtigungen, zu Methoden der Analyse sozialer Räume sowie auf partizipative Formen kommunaler Planungsprozesse zur Implementation inklusiver Unterstützungskonzepte im Bereich

kommunaler Teilhabe- und Pflegepolitik als Schnittstelle für Kooperationen an. Hinzu kommen methodische Erfahrungen bei der Entwicklung von Aus- und Fortbildungskonzepten im Zusammenhang mit der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention auf kommunaler Ebene, über bürgerschaftliches Engagement und Organisationsentwicklung in Einrichtungen und Diensten (vgl. zusammenfassend ZPE, 2020). In der Zusammenschau zeigt sich, dass die jeweiligen methodischen Profile in vielerlei Hinsicht wechselseitig anschlussfähig sind. Nimmt man die neugeschaffenen Ressourcen zur Versorgungsforschung der Lebenswissenschaftlichen Fakultät (LWF) hinzu, wird deutlich, dass an der Universität Siegen tragfähige Voraussetzungen für ein interdisziplinäres Programm zur Erforschung digital unterstützter Hilfeangebote im Sozial- und Gesundheitsbereich bestehen.

Interdisziplinär anschlussfähig wäre es auch, konzeptionell einem regionalbezogenen Transformationsansatz zu folgen, wobei z. B. im Umfeld der Universität Siegen konkret die Region Südwestfalen als Referenzregion für die Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten gewählt werden könnte. Die Vernetzungen und Kooperationserfahrungen der universitären Stellen mit sozialen Einrichtungen und Diensten in der Region, mit Akteuren der Selbsthilfe und den Kommunen bzw. den öffentlichen Leistungsträgern könnten themenbezogen zusammengeführt werden. Ein solcher regionaler Ansatz wäre anschlussfähig an die Empfehlungen aus dem Achten Altenbericht der Bundesregierung (vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2020, S. 49). Hier werden im letzten Abschnitt die Potenziale einer Verknüpfung zwischen der Nutzung digitaler Technologien und kommunaler Entwicklung skizziert. Des Weiteren erscheint es vielversprechend und sinnvoll,

den regionalen Ansatz mit einer europäischen Entwicklungsperspektive zu verbinden und - auch aus förderstrategischen Gründen - systematisch die Kooperation mit vergleichbaren europäischen Regionen zu suchen.

### Mögliche Inhalte interdisziplinärer Zusammenarbeit

Die vorangegangenen Ausführungen zeigen, dass die Komplexität der hier angesprochenen Themen interdisziplinärer Ansätze bedarf, um technischen und sozialwissenschaftlichen Aspekten des Themenfeldes gleichermaßen gerecht zu werden. Vor diesem Hintergrund schließt der vorliegende Beitrag mit einigen exemplarisch gemeinten Vorschlägen zu konkreten Inhalten und Schritten einer verstärkten Kooperation von Sozioinformatik und Sozialer Arbeit:

- Durchführung interdisziplinärer Lehrveranstaltungen zu Fragen der Digitalisierung und Robotik im Kontext Sozialer Dienste, die Lehrende und Studierende aus der Sozialen Arbeit und der Sozioinformatik gemeinsam gestalten. Hierzu wären die Voraussetzungen für bilaterale Kooperationen zwischen Lehrenden verschiedener Studiengänge zu schaffen.

- Entwicklung gemeinsamer Module evtl. auch eines MA-Studiengangs zum Thema ‚Digitalisierung in Soziale Diensten‘. Dies wäre durch die Koordinationen der entsprechenden Studiengänge anzugehen.

- Entfaltung regionaler Aktivitäten in Zusammenarbeit mit Vertreter:innen von Selbsthilfe sowie Einrichtungen und Diensten, etwa in Form von Studien zu Bedingungen, Akzeptanz sowie Potenzialen digitaler (Assistenz-) Technologien im Bereich der Altenhilfe bzw. Pflege, der Gemeindepsychiatrie sowie der Hilfen für Menschen mit Behinderungen. Denkbar erscheint in diesem Zu-

sammenhang auch die Entwicklung von Konzepten der Fort- und Weiterbildung unterschiedlicher Adressat:innen für den souveränen Umgang mit digitalen Technologien.

- Entwicklung von Modellprojekten zur Entwicklung einer digitalen Kompetenzstruktur. Zu prüfen wären in diesem Zusammenhang Entwicklungsschritte zu ‚regionalen Kompetenzzentren‘ als Anlauf- und Beratungsstellen für die digitale Transformation Sozialer Dienste. Diese zunächst virtuellen, später realweltlichen ‚Stellen‘ könnten - in Abstimmung etwa mit kommunalen Verwaltungen - gleichzeitig die Funktion eines ‚Digitalisierungspromotors‘ in den jeweiligen Regionen übernehmen.

- Europäische und internationale Vernetzung von Aktivitäten der Forschung und Lehre sowie des wissenschaftlichen Austauschs. Als ein konkretes Beispiel hierzu kann z. B. die EURECO-Veranstaltung<sup>5</sup> unter dem Titel ‚Tackling the ‘digital divide’. Co-creation of sustainable and inclusive social infrastructure in regions beyond metropolises‘<sup>6</sup> bieten, die in Zusammenarbeit mit anderen europäischen Universitäten und Partnerorganisationen im Dezember 2021 in Siegen stattfinden soll.

### Schlussbemerkungen

Die hier ausgeführten Überlegungen sollten zeigen, warum und wie die Expertise von Sozialer Arbeit, Sozioinformatik und anderen an digitalen Transformationsprozessen im Sozial- und Gesundheitsbereich interessierten Stellen der Universität Siegen zukünftig stärker verknüpft werden sollte. Dies scheint im Sinne einer kritischen Reflexion der anhaltenden technischen Entwicklungen und ihrer gesellschaftlichen Auswirkungen - nicht nur - im Bereich Sozialer Dienste dringend geboten.

## Anmerkungen

<sup>1</sup> Neuere Gesetzesinitiativen, wie beispielsweise das im November 2019 verabschiedete Gesetz für eine bessere Versorgung durch Digitalisierung und Innovation (DVG), zielen überdies unmittelbar auf eine verstärkte Nutzung digitaler Anwendungen im Bereich Sozialer Diensten - hier v. a. im Bereich des Gesundheitswesens. Bei der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes bleiben Fragen digitaler Teilhabe bisher bei der Bedarfsermittlung und Teilhabepflege unberücksichtigt.

<sup>2</sup> Informations- und Kommunikationstechnik

<sup>3</sup> Elektronische Gesundheitskarte

<sup>4</sup> Nähere Informationen finden sich unter [www.praxlabs.de](http://www.praxlabs.de) [29.05.2021]

<sup>5</sup> EURECO ist eine gemeinsame Initiative der European Association of Services Providers for Persons with Disabilities (EASPD), des ZPE der Universität Siegen, der International Association for the Scientific Study of Intellectual and Developmental Disabilities (IASSIDD) sowie der Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW). Gemeinsames Anliegen der Partnerorganisationen ist die Vernetzung von Forscher:innen sowie Praktiker:innen zu Themen der Entwicklung inklusiver Gemeinwesen vor dem Hintergrund des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK).

<sup>6</sup> Siehe hierzu: [www.eureco-siegen.eu](http://www.eureco-siegen.eu) [29.05.2021]

## Literatur

Almirall, Esteve & Wareham, Jonathan (2008). Living labs and open innovation: roles and applicability. In *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks* 10, 21-45. Buhr, Regina (2009). Die Fachkräftesituation in AAL-Tätigkeitsfeldern. Perspektive Aus- und Weiterbildung. VDI/VDE.

Bosse, Ingo & Haage, Anne (2020). Digitalisierung in der Behindertenhilfe. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann, & Isabel Zorn (Hrsg.) *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 529-539). Beltz Juventa.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). (2020). *Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts*. Deutsches Zentrum für Altersfragen. <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Broschuere-Achter-Altersbericht.pdf>

Bundesvereinigung Lebenshilfe. (2020). *Welche Lehren ziehen Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen aus der Corona-Pandemie? Positionspapier der Bundesvereinigung Lebenshilfe e. V.* Bundesvereinigung Lebenshilfe.

European Association of Service Providers for persons with Disabilities (EASPD) (2021): *Report on EURECO-Forum 2021 Harnessing the digital momentum for persons with disabilities and support services post COVID-19: Opportunities, risks and research needs*, EASPD, Brussels Eichelberg, Marco, & Ralph Welge (2010). *Interoperabilität von AAL-Systemkomponenten. Stand der Technik*. VDE.

Elsbernd, Astrid; Lehmeier, Sonja; Schilling, Ulrike (2014). *So leben ältere und pflegebedürftige Menschen in Deutschland. Lebenslagen und Technikentwicklung*. Lage. Jacobs.

Gesetz für eine bessere Versorgung durch Digitalisierung und Innovation (Digitale-Versorgung-Gesetz-DVG) Vom 9. Dezember 2019.

Häußermann, Hartmut; Siebel, Walter (1995): *Dienstleistungsgesellschaften*, Edition Suhrkamp, Frankfurt

Hielscher, Volker (2014). *Technikeinsatz und Arbeit in der Altenpflege. Ergebnisse einer internationalen Literaturrecherche*. Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft. [https://www.iso-institut.de/wp-content/uploads/2018/11/iso-Report\\_Nr.1\\_Hielscher\\_Technikeinsatz\\_2014.pdf](https://www.iso-institut.de/wp-content/uploads/2018/11/iso-Report_Nr.1_Hielscher_Technikeinsatz_2014.pdf).

Hübner, Ursula (2006). *Telematik und Pflege. Gewährleistet die elektronische Gesundheitskarte (eGK) eine verbesserte Versorgung für pflegebedürftige Bürgerinnen und Bürger?* In *GMS Med Inform Biom Epidemiol* 2(1).

Hülken-Giesler, Manfred (2010). *Technikkompetenzen in der Pflege - Anforderungen im Kontext der Etablierung neuer Technologien in der Gesundheitsversorgung*. In *Pflege & Gesellschaft* 15(4), 330-352.

Klein, Barbara & Oswald, Frank (2020). *Möglichkeiten und Herausforderungen der Implementierung von Technologien im Alltag von älteren Menschen. Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung*. Deutsches Zentrum für Altersfragen. <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertise-Klein-und-Oswald.pdf>

Kopf, Heiko (2020). *Digitale Transformation von Unternehmen*. In Walter Frenz (Hrsg.), *Handbuch Industrie 4.0. Recht, Technik, Gesellschaft* (S. 1147-1170). Springer.

Krings, Bettina-Johanna; Böhle, Knud; Decker, Michael et al. (2012). *Serviceroboter in Pflegearrangements*. ITAS-EPP. <https://www.itas.kit.edu/pub/v/2012/epp/krua12-pre01.pdf>

Künemund, Harald (2015). *Chancen und Herausforderungen assistiver Technik. Nutzerbedarfe und Technikakzeptanz im Alter*. In *Technikfolgenabschätzung in Theorie und Praxis* 24(2), 28-35.

Ley, Benedikt; Ogonowski, Corinna; Mu, Mu et al. (2015). *At Home with users. A comparative view of living labs*. In *Interacting with Computers* 27(1), 21-35.

Mayerle, Michael (2015). „Woher hat er die Idee?“ *Selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Mediennutzung*. Abschlussbericht der Begleitforschung im PIXEL-Labor. Universi.

Manzeschke, Arne; Weber, Karsten; Rother, Elisabeth & Fangerau, Heiner (2013). *Ethische Fragen im Bereich Altersgerechter Assistenzsysteme*. VDI/VDE.

Meyer, Sibylle (2011). *Mein Freund der Roboter. Servicerobotik für ältere Menschen - eine Antwort auf den demografischen Wandel?* VDE.

Meyer, Sibylle & Mollenkopf, Heidrun (Hrsg.) (2010). *AAL in der alternden Gesellschaft - Anforderungen, Akzeptanz und Perspektiven: Analyse und Planungshilfe*. VDE.

Ogonowski, Corinna; Ley, Benedikt; Hess, Jan; Wan, Lin & Wulf, Volker (2013). *Designing for the living room: long-term user involvement in a living lab*. In *CHI '13: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1539-1548.

Reichstein, Martin F. (2016). *Teilhabe an der digitalen Gesellschaft? Teilhabe*, 55(2), 80-85. Royakkers, Lambèr & van Est, Rinie (2015). *A literature review on new robotics. Automation from love to war*. In *International Journal of Social Robotics* 7, 549-570.

Schmedes, Cornelia (2021). *Emotionsarbeit in der Pflege. Beitrag zur Diskussion über die psychische Gesundheit Pflegenden in der stationären Altenpflege*. Springer VS.

Schmölz, Alexander; Geppert, Corinna & Barberi, Alessandro (2020). *Digitale Kluft. Teilhabebarrrieren für Studierende durch universitäres home learning?* *Medienimpulse*, 58(2), 1-26.

Schorch, Marén; Wan, Lin; Randall, Dave & Wulf, Volker (2016). *Designing for those who are overlooked. Insider perspectives on care practices and cooperative work of elderly informal caregivers*. In *CSCW: Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing*, 787-799.

Steiner, Barbara; Joos-Brauner, Gerburg & Pfister, Verena (2018). *Kunden und Unterstützungsstrukturen anders denken - Digitalisierung als neue Unternehmensdimension eines Komplexdienstleisters der Sozialbranche*. In Mario. A. Pfannstiel, Sandra Krammer, & Walter J. Swoboda (Hrsg.), *Digitale Transformation von Dienstleistungen im Gesundheitswesen IV. Impulse für die Pflegeorganisation* (S. 149-164). Springer.

Stevens, Gunnar; Pipek, Volkmar (2018): *Making use: understanding, studying, and supporting appropriation*, in: Wulf, Volker; Pipek, Volkmar; Randall, Dave; Rohde, Markus; Stevens, Gunnar (Hrsg.): *Socio-Informatics: A Practice-Based Perspective on the Design and Use of IT Artifacts*, Oxford University Press, Oxford, 139 - 176 Vaziri, Daryoush D.; Aal, Konstantin; Ogonowski, Corinna et al. (2016). *Exploring user experience and technology acceptance for a fall prevention system. Results from a randomized clinical trial and a living lab*. In *European Review of Aging and Physical Activity* 13(6).

Wahl, Hans-Werner; Oswald, Frank; Claßen, Katrin et al. (2010). *Bewertung neuer Technologien durch Bewohner und Personal im Altenzentrum Grafenau der Paul Wilhelm von Kepler-Stiftung und Prüfung des Transfers ins häusliche Wohnen (BETAGT)*. Abschlussbericht. Psychologisches Institut der Universität Heidelberg. [http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/mediendaten/ae/apa/betagt\\_abschlussbericht.pdf](http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/mediendaten/ae/apa/betagt_abschlussbericht.pdf)

Wan, Lin; Müller, Claudia; Wulf, Volker; Randall, David (2014): *Addressing the Subtleties in Dementia Care: Pre-study & Evaluation of a GPS Monitoring System*, in: *Proceedings of ACM Conference on Computer Human Interaction (CHI 2014)*, ACM-Press, New York 2014, 3987-3996

Wulf, Volker; Rohde, Markus (1995): *Towards an Integrated Organization and Technology Development*. In *Proceedings of the ACM Symposium on Designing Interactive Systems*, 23. - 25.8.1995, Ann Arbor (Michigan), ACM-Press, New York, 55 - 64

Wulf, Volker; Pipek, Volkmar; Randall, Dave; Rohde, Markus; Stevens, Gunnar (Hrsg.) (2018): *Socio-Informatics: A Practice-Based Perspective on the Design and Use of IT Artifacts*, Oxford University Press, Oxford 2018

Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (Hrsg.). (2020). *ZPE-Bericht 2018 / 2019*. Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste. [https://www.uni-siegen.de/zpe/das\\_zpe/zpe\\_bericht\\_2018-2019.pdf](https://www.uni-siegen.de/zpe/das_zpe/zpe_bericht_2018-2019.pdf).

## Autoren



Prof. Dr. Johannes Schädler (Jg. 1956) lehrt mit den Schwerpunkten Sozialplanung und Inklusion in den Studiengängen der Sozialen Arbeit an der Universität Siegen und ist Geschäftsführer des dortigen Zentrums für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE). Er ist Vorsitzender der ‚European Research Platform for Inclusive Community Planning and Service Development for People with Disabilities‘ (EURECO) und stellvertretender Sprecher der AG Digitalisierung des bundesweiten Aktionsbündnisses ‚Teilhabe-forschung‘.



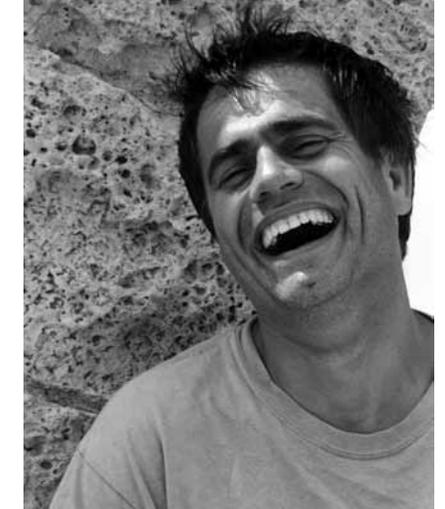
Dr. Martin F. Reichstein (Jg. 1985) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Siegen und Mitglied des Zentrums für Planung und Evaluation Sozialer Dienste. Zuletzt war er an der Durchführung der Projekte „Integrierte Teilhabe- und Pflegeplanung für den Kreis-Siegen- Wittgenstein“ (iTP.si-wi) sowie „Connecting Inclusive Social Planning, Community Development and Service Provision for Persons with Disabilities“ (CISCOS) unter der Leitung von Prof. Dr. Johannes Schädler beteiligt.



Prof. Dr. Christoph Strünck (Jg. 1970) lehrt und forscht als Professor für Politikwissenschaft mit dem Schwerpunkt Sozialpolitik an der Universität Siegen. Er leitet außerdem das Institut für Gerontologie an der TU Dortmund. Seit 2019 ist er Gründungsdekan der Lebenswissenschaftlichen Fakultät der Universität Siegen und damit beteiligt am Modellprojekt „Medizin neu denken“, zusammen mit Partnern wie der Universitätsmedizin Bonn und dem Erasmus Medical Center Rotterdam. Christoph Strüncks Forschungsinteressen liegen in der Sozial- und Gesundheitspolitik, der Sozialen Gerontologie sowie der Analyse von Verbraucherinteressen und Verbraucherpolitik.



Dr. Rainer Wieching (Jg. 1964) ist Bereichsleiter Gesundheit und Prävention am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik und Neue Medien der Universität Siegen. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er mehrere erfolgreiche EU und BMBF Forschungsprojekte im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie, Gesundheit, Pflege und Prävention geleitet und koordiniert. Aktuelle Nationale und Internationale Forschungsprojekte fokussieren den Einsatz von Robotik-Systemen in der Pflege, u.a. im interkulturellen Vergleich zwischen Deutschland und Japan in den Arbeitswelten der Zukunft.



Prof. Dr. Volker Wulf (Jg. 1962) ist Professor an der Universität Siegen. Der Schwerpunkt seiner Forschung liegt in der Sozio-Informatik, dem praxisbasierten Design von IT-Systemen in realweltlichen Kontexten. Zusammen mit Claudia Müller und Rainer Wieching hat er in den letzten 10 Jahren einen Forschungsbereich zu sozio-informatischen IT-Anwendungen für die alternde Gesellschaft aufgebaut. Dabei hat er sich insbesondere für die Unterstützung von Pflegearbeit und IT-Konzepten für die Gesundheitsprävention interessiert.

Lena Bertelmann und Miriam Düber

## Teilhabe an Wissen(schaft)!

### Erfahrungen mit forschungsprojekt-bezogenen Internetplattformen

## Abstract

This article discusses opportunities and challenges of developing internet platforms that aim to make research-generated knowledge available to a broader target group outside the scientific community. The starting point of these considerations are the experiences from two research projects conducted at the Center for Planning and Evaluation at the University of Siegen.

### Einleitung

Nach wie vor müssen Wissenschaftler\*innen, bzw. ‚die Wissenschaft‘ als solche sich gelegentlich ‚theoretische Abgehobenheit von der praktischen Realität‘ nachsagen lassen. Das bekannte Bild vom Elfenbeinturm bringt auf mehrere Weise eine Distanz zwischen den ‚Wissen-Schaffenden‘ und den (vermeintlich) ‚Nicht-Wissen-Schaffenden‘ zum Ausdruck: Zum einen grenzt die Turmmauer als Barriere das Drinnen vom Draußen ab. Die Turmhöhe symbolisiert zudem einen Niveau-Unterschied zwischen denen drinnen und denen draußen. Der bildliche Elfenbeinturm ist also heute vorwiegend negativ konnotiert. Das Bild macht der Wissenschaft den Vorwurf, sie sei entfernt, exklusiv/exkludierend und überheblich - nicht ohne Grund.

Der Zugang zum Wissenschaftssystem steht ohne weiteres zunächst nur denen offen, die die formalen Zugangsvoraussetzungen zur Hochschule als ersten Ort der Wissenschaft erfüllen. Wer auf andere Weise Zugang erlangt, der hat mindestens die Hürde der wissenschaftlichen

Sprache zu überwinden. Als Gegenüber im wissenschaftlichen Diskurs werden vorrangig andere Wissenschaftler\*innen adressiert. Die Logik des Systems und die daraus für Wissenschaftler\*innen resultierenden Zwänge<sup>1</sup> begünstigen, dass Veröffentlichungen neben dem wissenschaftlichen Fortschritt häufig hauptsächlich der Karriere dienen. Auch so kommt es, dass die wissenschaftliche Gemeinschaft sich oft selbst genügt; der Vermittlung in die ‚Praxis‘, die Öffentlichkeit oder - ganz allgemein - in die Gesellschaft bleibt kaum Raum, sie steht nicht per se im Fokus.

Von ‚third mission‘ ist die Rede, wenn Hochschulen sich Richtung Gesellschaft öffnen. Dann geht es um soziales Engagement der Hochschule, um wissenschaftliche Weiterbildungsangebote für die Bevölkerung im Einzugsgebiet oder um Kooperationen mit Unternehmen in der Region. Auch öffentlichkeitsstaugliche Maßnahmen des Wissenstransfers werden hier erdacht und durchgeführt. In politischen und gesellschaftlichen Zweifelsfällen wird die Expertise, der

Wissenschaft‘ zu Rate gezogen. Beispielsweise sind während der Coronapandemie Wissenschaftler\*innen als wissende, vermittelnde und ratgebende Expert\*innen auch aus den Medien kaum wegzudenken. Sie sollen der breiten Masse verständlich machen, zu welchen Erkenntnissen die Wissenschaft gekommen ist und was diese Erkenntnisse nun konkret bedeuten - das gelingt mal besser, mal schlechter. Wissenschaftsjournalistische Formate widmen sich der verständlichen Vermittlung von mehr oder weniger populären Themen zwischen Wissenschaftler\*innen und Laien, zwischen Forschungsalltag und Lebensrealität, zwischen Theorie und Praxis. Die Teilhabe an Wissen scheint also gewollt, der Transfer von wissenschaftlichen Erkenntnissen gefragt.

Der vorliegende Beitrag stellt Forschungsprojekte in den Fokus, die darauf zielen, konkrete Produkte von Forschung Adressat\*innen außerhalb der wissenschaftlichen Gemeinschaft, also auch der (Fach-)Praxis und der interessierten Öffentlichkeit, zugänglich zu machen und somit die Reichweite von generiertem Wissen sowie die Teilhabe am Wissen zu vergrößern. Zu diesem Zweck wurden digitale Plattformen konzipiert und erstellt. Am Beispiel zweier abgeschlossener Forschungsprojekte am Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen (ZPE) sollen Chancen und Herausforderungen der Umsetzung solcher Vorhaben vorgestellt und reflektiert werden. Den Mittelpunkt der Betrachtung soll die Sicht- und Nutzbarmachung von Forschung und ihrer Ergebnisse außerhalb der wissenschaftlichen Gemeinschaft bilden.

### 1. Die Entwicklung projektbezogener Internetplattformen am Beispiel von zwei unterschiedlichen Forschungsprojekten am ZPE

#### 1.1. Das Inklusionskataster NRW

Das Inklusionskataster NRW ist eine Internetplattform, die im Auftrag des Sozialministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen von 2015 bis 2020 durch das ZPE entwickelt, aufgebaut, betrieben und evaluiert wurde (vgl. Düber u. a. 2018, Geese u. a. 2020). Seit 2016 ist das Inklusionskataster NRW im Inklusionsgrundsatzgesetz des Landes NRW verankert (vgl. § 5 Abs. 6 IGG-NRW). Anfang 2020 wurde das Inklusionskataster in die Zuständigkeit des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW überführt.

Die Idee, eine Internetplattform zu entwickeln, die Kommunen und andere Akteure bei der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention unterstützt, geht auf das Forschungsprojekt ‚Inklusive Gemeinwesen Planen‘ zurück (2012 bis 2013). Im Projekt analysierte das Team aus dem ZPE u. a. inklusionsorientierte Projekte und Maßnahmen auf lokaler Ebene in NRW (vgl. Rohrman u. a. 2014, 167 ff.). Es zeigte sich eine große Bandbreite und Vielfalt an Aktivitäten, die in sehr unterschiedlichen Konstellationen ermöglicht wurden (vgl. a. a. O., 184). Aus den Forschungsergebnissen wurde geschlossen, „dass es nicht nur [kommunal-]planerisch sondern auch in der Praxis möglich ist, [...] inklusive Aktivitäten zu initiieren“ (a. a. O., 180). Deutlich wurde jedoch auch, dass eine große Spannweite des Inklusionsverständnisses auf der lokalen Ebene vorzufinden war, entsprach doch nur ein Teil der analysierten Projekte den im Forschungsprojekt entwickelten Kriterien für inklusionsorientierte Aktivitäten. Zudem war vielen Akteuren noch unklar, wie die UN-Behindertenrechtskonvention in ihrer je-

weiligen Gebietskörperschaft umgesetzt werden kann. Auch die Anzahl der existierenden Aktivitäten war entweder tatsächlich noch gering oder die Aktivitäten waren nicht bekannt, weil sie wenig kommuniziert wurden (vgl. a. a. O., 184). Infolge des Forschungsprojekts entstanden die Arbeitshilfe „Inklusive Gemeinwesen Planen“ sowie das Inklusionskataster NRW als Sammlung von inklusionsorientierten Projekten. Beide sollen Kommunen und anderen Akteuren bei der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention auf kommunaler/lokaler Ebene dienlich sein. Das Inklusionskataster NRW will diesen Zweck dadurch verwirklichen, dass es inklusionsorientierte Aktivitäten anhand festgelegter Kriterien einschätzt und in seine Sammlung aufnimmt. So sollen kommunale inklusionsorientierte Ansätze dargestellt und der (Fach-)Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, wodurch Vernetzung und niedrigschwelliger, fachlicher und praktischer Austausch zwischen kommunalen und lokalen Akteuren in NRW angeregt werden soll.

Das Inklusionskataster NRW hat Praktiker\*innen und Interessierte auch zu verschiedenen Veranstaltungen (Projektforen und Workshops) eingeladen. Kern des Katasters ist jedoch von jeher die Internetplattform, auf der neben der Sammlung von Inklusionsprojekten und kommunalen Planungen auch Kontaktdaten von Ansprechpersonen für Inklusion in den Kommunen, Veranstaltungshinweise, Hinweise auf Informationsmaterialien und themenbezogene Literatur bereitgestellt werden. Insbesondere die bereitgestellten Projektbeschreibungen haben das Potenzial, Erfahrungswissen von Praktiker\*innen im Zusammenhang mit inklusionsorientierten Aktivitäten festzuhalten und anderen Praktiker\*innen als Inspiration zur Verfügung zu stellen. Zur Zielgruppe des Inklusionskatasters zählen also im Wesentlichen Projektver-

antwortliche oder solche, die es werden möchten sowie kommunale Planer\*innen, weitere Akteure, die mit Fragen der Inklusion befasst sind und die interessierte Öffentlichkeit.

### 1.2. Das Modellprojekt zur Entwicklung von Leitlinien zu Qualitätsmerkmalen Begleiteter Elternschaft in NRW

Eltern mit Lernschwierigkeiten<sup>2</sup> und ihre Kinder sind in der Regel auf langfristig angelegte, professionelle pädagogische Unterstützung angewiesen und haben ein eindeutiges Recht darauf, welches im Zuge der Reform des SGB IX auch nochmal deutlich gestärkt wurde (vgl. hierzu z. B. BAG BE u. a. 2020). In der Praxis sehen sie sich aber diesbezüglich mit zahlreichen Problemen konfrontiert. So mangelt es vielfach an Kenntnissen über die Zielgruppe, an passgenauen Angeboten im Sozialraum, an Abstimmung und Vernetzung der ganz unterschiedlichen Akteur\*innen aus dem Bereich der Familienbildung, Beratung, Jugendhilfe und Unterstützung im Feld der Hilfen für Menschen mit Behinderung und an qualitativen Standards für professionelle Unterstützung (vgl. hierzu z. B. Rohrman 2021). Vor diesem Hintergrund war es Ziel des Modellprojektes, konkrete Impulse zur fachlichen Weiterentwicklung Begleiteter Elternschaft<sup>3</sup> zu geben (vgl. hierzu auch Sprung u. a. 2021). Das Projekt wurde von 2018 bis 2020 von MOBILE - Selbstbestimmtes Leben Behinderter e. V. durchgeführt und vom Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen wissenschaftlich begleitet. Gefördert wurde das Projekt durch die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW. Herzstück und Ergebnis des Projektes war die Entwicklung eines Informationsportals (www.begleitete-elternschaft-nrw.de), auf dem sämtliche Projektergebnisse - insbesondere ein Rahmenkonzept zur Begleiteten Elternschaft und zahlreiche Arbeitshil-

fen - veröffentlicht wurden. Auch alle Ergebnisse der Begleitforschung wurden für das Portal aufbereitet und dort eingestellt. Die wissenschaftliche Begleitung umfasste Interviews mit Eltern und erwachsenen Kindern von Eltern mit Lernschwierigkeiten (vgl. Düber 2020; Düber & Remhof 2020), Gruppendiskussionen mit professionellen Akteur\*innen (vgl. Düber u. a. 2018), einen Workshop mit Eltern (vgl. MOBILE e. V. 2020), die formative Evaluation der Pilotierung des Rahmenkonzeptes in zwei Modellregionen und eine landesweite quantitative Umfrage zu bestehenden Angeboten in NRW (vgl. Schneider u. a. 2020). Die Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Begleitung flossen zudem unmittelbar in die Entwicklung der Materialien für die Praxis mit ein. Zielgruppe der Internetseite sind insbesondere Fachkräfte aus den Bereichen Familienbildung, Beratung, Kinder- und Jugendhilfe und dem Feld der Unterstützung von Menschen mit Behinderungen (Dienste, Einrichtungen und Behörden). Zusätzlich gibt es noch Informationen und Materialien für (werdende) Eltern, welche in einfach verständlicher Sprache aufbereitet wurden. Auch für Angehörige und Interessierte hält die Internetseite Informationen vor, auch wenn diese nicht die primäre Zielgruppe sind.

### 1.3. Der wechselseitige Bezug zwischen Theorie und Praxis

In beiden Projekten ging es - ausgehend von konkreten Problemlagen - also darum, wissenschaftliche Erkenntnisse für die Weiterentwicklung von (Fach-)Praxis nutzbar zu machen, indem auf ihrer Basis konkrete Materialien entwickelt und diese möglichst niedrigschwellig und frei verfügbar bereitgestellt werden. Die Vermittlung von Wissen wurde dabei jedoch nicht als Einbahnstraße verstanden; vielmehr war die Verschränkung und wechselseitige Bezugnahme von

Theorie und Praxis - im Sinne gegenseitigen Teilhabens am Wissen und an den Erfahrungen der jeweils anderen - wesentliches Kennzeichen beider Forschungsprojekte. Beim Aufbau des Inklusionskatasters war dabei das handlungspraktische Wissen zur Etablierung von inklusiven Aktivitäten auf kommunaler Ebene zentraler Ausgangspunkt. Das Know-how der Praktiker\*innen wurde theoretisch eingeordnet, fundiert und systematisiert und in dieser aufbereiteten Form einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Auch im Rahmen des Modellprojektes zur Begleiteten Elternschaft waren es - neben den Perspektiven der unterschiedlichen Akteur\*innen - insbesondere die ganz konkret formulierten Handlungserfordernisse von Profis und Adressat\*innen sozialer Hilfen und die Beispiele ‚guter‘ Praxis Begleiteter Elternschaft, die in den wissenschaftlichen Untersuchungen aufgegriffen wurden. Neben der Aufbereitung der unmittelbaren wissenschaftlichen Erkenntnisse wurden diese auch insofern transferiert, als dass sie Grundlage für die Entwicklung der Materialien für die Fachpraxis waren.

### 2. Reflektionserfordernisse und Spannungsfelder forschungsprojektbezogener Internetplattformen

„Digitale Medien ermöglichen es“, so Dickel & Franzen, „funktionssystemische Leistungserbringung über Organisations- und Professionsgrenzen hinaus herzustellen, was auch und gerade nicht-zertifizierte Expertise funktional nutzbar und relevant macht“ (Dickel & Franzen 2015, 28 m. V. a. Collins & Evans 2002). Wie bis hierher dargelegt wurde, stellt das digitale Medium Internetplattform das Mittel der Wahl dar, mit dem die Forschungsergebnisse der beiden beschriebenen Projekte über die wissenschaftliche Gemeinschaft hinaus sicht- und nutzbar gemacht werden sollen. Unserer Erfahrung nach sind mit dem Aufbau und der

Pflege solcher Internetplattformen verschiedene Chancen und auch Herausforderungen verbunden, von denen einige hier vorgestellt werden sollen.

#### 2.1. Reflektionserfordernisse

Bevor wir auf die unterschiedlichen Spannungsfelder, die sich speziell mit der Entwicklung von forschungsprojektbezogenen Internetplattformen ergeben können, eingehen, soll zunächst ein Überblick über wichtige Reflexionserfordernisse bei der Entwicklung einer Homepage gegeben werden. Hier gibt es erfahrungsgemäß auf ganz unterschiedlichen Ebenen einiges zu bedenken. In der Rückschau nahezu trivial erscheinend, sprechen wir uns aufgrund der gesammelten Erfahrungen dafür aus, zu einem möglichst frühen Zeitpunkt - teils antizipativ - in einen umfassenden Reflexionsprozess zu kommen, damit die Zielrichtung klar wird und dafür notwendige Ressourcen von vorne herein eingeplant werden können - gerade auch in Verbindung mit Forschungsprojekten, in denen zeitliche und finanzielle Ressourcen begrenzt sind. Fragen, die zu einem frühen Zeitpunkt gestellt werden sollten, sind unserer Erfahrung nach insbesondere die folgenden:

*Diese Fragensammlung kann bei ähnlichen Vorhaben Orientierung bieten und bei Bedarf angepasst werden.*

## Konzeptionelle und inhaltliche Grundlagen

- Was ist die wichtigste Botschaft der Internetseite?
- Welches Wissen soll warum an wen transferiert werden (z. B. von Forschung in Praxis und umgekehrt)?
- Welcher Nutzen kann für wen daraus entstehen?
- Welche vorhandenen Materialien können für die Homepage genutzt werden?
- Welche müssen noch (weiter)entwickelt werden?
- Wie können wissenschaftliche Fragestellungen und Erkenntnisse für die Zielgruppe verständlich und ansprechend aufbereitet und vermittelt werden, ohne dass sie zu stark verkürzt werden?
- Gibt es bereits ähnliches? Ist es sinnvoll, darauf zu verweisen?
- Ist es wichtig, sich mit weiteren Akteur\*innen in diesem Bereich zu vernetzen oder konkrete Arbeitsbündnisse zu schließen?
- Was ist das Besondere/Neue an diesem Vorhaben?
- Welche unterschiedlichen Akteur\*innen spielen bei der Umsetzung des Vorhabens eine Rolle?
- Welche (ggf. unterschiedlichen) Interessen und möglichen Interessenkonflikte sind denkbar?

## Zielgruppe und Reichweite

- Wen möchte ich mit welchem Ziel erreichen?
- Gibt es unterschiedliche Zielgruppen?
- Haben diese unterschiedliche Bedürfnisse?
- Wer ist meine primäre Zielgruppe?
- Wer ist nicht meine Zielgruppe?
- Wie mache ich mein Angebot meiner Zielgruppe bekannt? Welche (vorhandenen) Kanäle kann ich dazu nutzen?

## Gestaltung und Nutzer\*innenfreundlichkeit

- Wie möchte ich den Internetauftritt gestalten (Inhalte, Graphiken, Logos, Texte, Struktur: Abschnitte, Seiten und Rangfolge, Navigation, Name, Begriffe, Farben, Schriftarten)?
- Wie erreiche ich meine Zielgruppe(n) am besten und mache ihr mein Angebot bekannt?
- Wie gestalte ich die Internetseite so, dass sie für meine Zielgruppe gut zugänglich, leicht nutzbar und attraktiv ist (Sprache, Inhalte, optische Gestaltung)?
- Welche (Vor-)Informationen benötigt meine Zielgruppe? Welche nicht?
- Welche Funktionen soll die Internetseite bieten?

## Ressourcen

- Welche Expertisen (z. B. Datenschutz, Technik, Design, rechtliche Fragen, Barrierefreiheit) benötige ich?
- Welche bringe ich selber ein? Welche Aufgaben möchte ich auslagern?
- Zu welchem Zeitpunkt des Prozesses binde ich am besten externe Expert\*innen ein? Wie gestalte ich die Kommunikation und Zusammenarbeit (insbesondere bei interdisziplinären Arbeitsbündnissen)?
- Welche Kosten entstehen mir (z. B. Webspace, Usability Tests, Design, monatliches Hosting)?
- (Wie) sollen die Aktualität und Nachhaltigkeit der Seite sichergestellt werden? Werden Ressourcen zur Pflege der Internetseite über den Projektzeitraum hinaus benötigt?

## 2.2. Spannungsfelder

Mit der Entwicklung forschungsprojektbezogener Internetplattformen können sich durchaus Ambivalenzen und spezielle Herausforderungen verbinden. Vier aus unserer Sicht wesentliche und bedenkenswerte Aspekte möchten wir auf Grundlage der Erfahrungen in beiden Projekten im Folgenden kurz skizzieren: Die mögliche Reichweite, die Aufbereitung von Informationen, die Nutzung des interaktiven und nachhaltigen Potentials von Internetauftritten und die Vielfalt an Akteur\*innen und Interessen, die an solchen Prozessen in der Regel beteiligt sind.

### **Reichweite: Über den eigenen Tellerrand hinaus...**

Wie bereits angeklungen, sehen wir in der Veröffentlichung von wissenschaftlichen Erkenntnissen auf Internetplattformen immense Potentiale. Diese liegen insbesondere in einer großen Reichweite durch eine relative Niedrigschwelligkeit. So sind die Internetseiten für potentielle Nutzer\*innen über Suchdienste in der Regel gut auffindbar, ihre Nutzung ist kostenfrei und dauerhaft möglich, die Inhalte sind auf eine eher breite Zielgruppe zugeschnitten und innerhalb eines ‚modernen‘ Formates entsprechend aufbereitet. Eine Verknüpfung mit anderen Online-Formaten, beispielsweise Social-Media-Plattformen ist möglich; öffentlichkeitswirksame Aktionen und Informationen lassen sich über mehrere Kanäle streuen. Klassische und etablierte Formen der Veröffentlichung von wissenschaftlichen Ergebnissen - nämlich die Publikation in (bestenfalls peer-reviewten) wissenschaftlichen Fachzeitschriften - bilden einen regelrechten Gegensatz zu dieser Logik. Zwar sind sie für viele Wissenschaftler\*innen enorm attraktiv, da ihr Erfolg insbesondere daran gemessen wird und Ergebnisse auf diese Weise innerhalb der Scientific Commu-

nity geteilt werden - zugleich bleiben sie eben hierdurch genau diesem exklusiven Kreis vorbehalten. Für andere Interessierte verbindet sich der Zugang nicht selten mit hohen Hürden: So sind viele Zeitschriften beispielsweise vergleichsweise teuer, z. T. hochspezialisiert und die Lektüre der einzelnen Fachartikel setzt nicht selten erhebliches Vorwissen voraus. Auf einer ganz anderen Ebene liegt da die Sicht- und Nutzbarmachung von Forschung für alle, bzw. eine breitere Zielgruppe. Aber gerade dieser Anspruch kann durchaus an Grenzen stoßen. So wurde beispielsweise im Rahmen des Inklusionskatasters schnell deutlich, dass es ‚Stammnutzer\*innen‘ gab, die regelmäßig Informationen über Projekte zulieferten und sich sehr interessiert an dem Format zeigten. Auf den Veranstaltungen traf man so - neben einigen neuen Gesichtern - immer wieder auch gerade diejenigen, die ohnehin schon besonders aktiv und gut vernetzt waren. Auch das Handlungsfeld der Begleiteten Elternschaft ist stark davon geprägt, dass einzelne Akteur\*innen sich das Thema zu eigen machen, es eigeninitiativ voranbringen und sich untereinander gut vernetzen - während es noch nicht ‚in der Fläche‘ angekommen zu sein scheint. Durch zur Entwicklung der Homepage parallel verlaufende veränderte rechtliche Rahmenbedingungen, die bei professionellen Akteur\*innen im Feld der Jugend- und Eingliederungshilfe einen gewissen Handlungsdruck erzeugen, war jedoch spürbar, dass neben den ‚alten Bekannten‘ auch immer mehr neue Interessierte auf die Internetseite aufmerksam wurden. Letztlich können Aussagen über die tatsächliche Reichweite immer nur begrenzt getroffen werden. Eines wurde aber in beiden Projekten sehr deutlich: Eine Verknüpfung mit einer breiter angelegten Öffentlichkeits-Offensive ist unverzichtbar. So stiegen beispielsweise die Nutzer\*innenzahlen des Inklusionskata-

sters sowohl kurz vor als auch nach den im Projekt durchgeführten Veranstaltungen merklich an.

### **Aufbereitung: Wissenschaft in ‚sexy‘?!**

Während einer Veranstaltung im Rahmen des Inklusionskatasters, bei der es um dessen Weiterentwicklung ging, gab eine Teilnehmende kritisch zu bedenken, wie ‚unsexy‘ - und damit für die potentiellen Adressat\*innen uninteressant - doch der Name dieser Plattform sei. Diese kleine Anekdote über den - zugegebenermaßen etwas sperrigen - Begriff verweist möglicherweise auf ein größeres Problem. Wissenschaftliche Inhalte sind manchmal sperrig, komplex, nicht einfach zu vermitteln. Es ist daher eine enorm große Anforderung, sie interessant und gut verständlich aufzubereiten, ohne dass zu viel ihrer Substanz verloren geht und Komplexität unzulässig verkürzt wird. So sollten gerade die im Inklusionskataster dargestellten Projekte durch die wissenschaftliche Analyse und entsprechende umfassende Darstellung ein Gegengewicht zu anderen Plattformen darstellen, die nicht selten Trägern von Angeboten zu reinen Werbezwecken dienen. Der Analyseprozess war dabei sehr arbeits- und somit zeitintensiv. Das wiederum hat eine Darstellung des eigenen Projektes im Kataster für einige Akteur\*innen sehr uninteressant gemacht - nur durch die Analyse war jedoch (unter den gegebenen personellen und zeitlichen Ressourcen) eine ‚Qualitätssicherung‘ möglich. In Abrede gestellt werden soll jedoch nicht, dass Wissenschaftler\*innen es sich zuweilen manchmal insofern einfach machen, als dass sie dazu neigen, sich hinter ihrer Fachsprache zu ‚verstecken‘. Selbstverständlich hat diese auch eine wichtige Funktion, nämlich, sich innerhalb einer Disziplin präzise zu verständigen. Zugleich wird aber auch - gerade in pandemischen Zeiten - sehr deutlich, wie wichtig die Wissenschaftskommunika-

tion, im Sinne der Vermittlung von Wissen an alle, ist. Auf der Homepage des Modellprojektes zur Begleiteten Elternschaft wurden daher neben allen umfassenden Berichten der wissenschaftlichen Erkenntnisse immer auch eine Version in einfach verständlicher Sprache und eine - ebenfalls gut verständliche und prägnante - Kurzform der wichtigsten Ergebnisse veröffentlicht. Insgesamt wird deutlich, dass es zahlreicher Abwägungen und Entscheidungen hinsichtlich Anlage, Inhalt und Gestaltung einer Plattform bedarf. Dabei geht es immer um den Balanceakt, wissenschaftliche Inhalte so präzise wie nötig, aber gleichzeitig so attraktiv wie möglich zu vermitteln.

### **Nutzung: Ein Friedhof für Daten?**

Gerade bei Internetseiten, die sich mit zeitlich begrenzten Projekten verknüpfen, besteht die Gefahr, recht schnell einen ‚Datenfriedhof‘ zu erzeugen - sprich Internetseiten, deren Inhalte aufgrund fehlender kontinuierlicher Aktualisierung nicht mehr zeitgemäß sind. Daher gilt es von Anfang an, gut zu reflektieren, wie die Nachhaltigkeit sichergestellt werden soll und welche Ressourcen und Expertisen hierzu notwendig sind. Im Rahmen beider Projekte gab es dabei sehr unterschiedliche Herangehensweisen. So beschränkt sich die Pflege des Informationsportals zur Begleiteten Elternschaft auf die Aktualisierung der Sammlung von Angeboten in NRW, wobei sich die hierfür benötigten finanziellen und personellen Ressourcen im machbaren Rahmen halten. Die im Projekt entwickelten Leitlinien und Materialien sowie die Hinweise auf weitere Informationen zum Themenbereich werden jedoch nicht über das Projektende hinaus ergänzt und aktualisiert, da dies die personellen Ressourcen nicht zulassen würden und im Rahmen des Projektes auch keine realistische Möglichkeit gefunden werden konnte, diese Aufgabe anknüpfend an bestehende

Strukturen an eine andere Stelle zu übertragen. Ziel ist es, dass die bestehenden Materialien zur Weiterarbeit mit ihnen anregen und insofern eine gewisse Nachhaltigkeit entstehen kann. Das Inklusionskataster lebt allerdings stärker von einer fortlaufenden Aktualisierung. So soll es ja gerade eine kontinuierliche Sammlung gelungener Praxisbeispiele sein, die weitergeführt wird. Insbesondere vor diesem Hintergrund wurde das Inklusionskataster aus der anfänglichen Projektlogik herausgelöst und mit der gesetzlichen Verankerung auf Dauer gestellt. Außerhalb des Wissenschaftsbetriebes sollte das Kataster an einen Agenten angebunden sein, der mit seiner Wertschätzung für sowohl wissenschaftliche Ansprüche als auch für Expertisen aus der Praxis die Vermittlung zwischen beiden zum allseitigen Gewinn kontinuierlich und engagiert fortführt.

### **Vielfalt: Ein Schmelztiegel gemischter Interessen und Expertisen**

Forschungsprojekte, bei denen die Verknüpfung zwischen Theorie und Praxis im Vordergrund steht, zeichnen sich in der Regel dadurch aus, dass eine ganze Reihe unterschiedlicher Akteur\*innen mit verschiedenen, ggf. konkurrierenden Interessen involviert sind. Dass Wissenschaft immer eingebettet ist in bestehende gesellschaftliche Strukturen und sich auch zu diesen verhalten muss, zeigt sich hier besonders deutlich. So können bei der Anlage von Projekten - abhängig vom Projektträger - erfahrungsgemäß durchaus auch politisch-strategische Interessen eine Rolle spielen und die Ausrichtung und den Verlauf beeinflussen. Aber auch im Hinblick auf die Nutzer\*innen der Internetplattformen können sehr unterschiedliche Interessen eine Rolle spielen. So wurde neben den vielen positiven Beispielen gelungener inklusiver Praxis im Inklusionskataster beispielsweise immer wieder auch eines

deutlich: Für einige diente das Kataster anscheinend vorrangig der eigenen Sichtbarmachung, wobei fundamentale Anforderungen an inklusive Aktivitäten jedoch (noch) nicht erfüllt waren. Solche Projekte schafften es mitunter nicht auf die Plattform, erhielten jedoch ein umfassendes Feedback und Hinweise zu Potentialen der Weiterentwicklung. Dies verdeutlicht auch nochmal die Notwendigkeit eines Dialoges - auch im Hinblick auf die wechselseitige Vermittlung zwischen Anforderungen und Rahmenbedingungen in Theorie und Praxis.

Um eine forschungsprojekt-bezogene Internetplattform zu entwickeln, werden zudem in der Regel ganz unterschiedliche Expertisen benötigt - und eben auch solche, die nicht zur Kernkompetenz des Forscher\*innen-Teams gehören. Im Falle der beiden Projekte wurde die Entwicklung der Websites und ihres Designs durch die Mitarbeit von studentischen Kräften<sup>4</sup> anderer Disziplinen geleistet und/oder extern eingekauft. Eine solche interdisziplinäre Zusammenarbeit ist nicht immer gegeben, aber aus unserer Sicht gerade bei solchen Vorhaben unverzichtbar. Denn die notwendige Expertise zum Aufbau einer Internetseite bei den Forschenden selbst kann in der Regel nicht vorausgesetzt werden. Eine solche Form der übergreifenden Zusammenarbeit bietet dabei die Chance, eigene Kenntnisse und Denkweisen zu erweitern. Zugleich verbindet sich die Kommunikation durchaus mit Herausforderungen. So muss eine gemeinsame Sprache gefunden werden, die es ermöglicht, dem anderen jeweils die eigenen Anliegen - z. B. die Hintergründe des Projektes oder die technische Umsetzbarkeit - präzise verständlich zu machen. Nicht selten müssen dabei auch Kompromisse gemacht werden, z. B. wenn es um die Frage geht, wie ausführlich Inhalte auf einer Homepage transportiert werden. Erfahrungsgemäß ist hier eine recht enge

und häufige Abstimmung notwendig, die es erforderlich macht, dies mit Blick auf die zeitlichen und finanziellen Ressourcen entsprechend einzuplanen.

### 3. Fazit

Die vorangegangenen Ausführungen und die Anlage der beiden Forschungsprojekte betonen die Bedeutsamkeit, die aus unserer Sicht dem Transfer von Wissen und Erfahrung zwischen Wissenschaft/Forschung und Praxis beizumessen ist: Erfahrungen zu sammeln und Wissen zu schaffen ist das Erste; sie - auch außerhalb der Wissenschaftlichen Gemeinschaft - zur Verfügung zu stellen das Nächste. Während Forscher\*innen im Feld Zugang zum dort vorhandenen Wissen erhalten und daran teilhaben können, sind Praktiker\*innen darauf angewiesen, dass ihnen die Teilhabe am durch die Forschung generierten Wissen ermöglicht wird. Eine Möglichkeit des Wissenstransfers, so zeigt der Beitrag, stellen forschungsprojekt-bezogene Internetplattformen dar. Sie haben das Potenzial, Forschungsergebnisse einer breiteren Zielgruppe niedrigschwellig, attraktiv und einfach zugänglich zu machen. Diese Art der Publikation entspricht bisher nicht der gängigen Praxis innerhalb des Wissenschaftssystems, daher stellen sich gleichzeitig Fragen, die abseits des Gewohnten liegen und unter Umständen das Selbstverständnis von Forscher\*innen und ihr Verständnis vom Umgang mit Wissen(schaft) berühren. Soll Wissen in der Praxis zur Anwendung gebracht werden können, muss es geteilt werden. Forschungsprojekt-bezogene Internetplattformen können zu Fenstern und Aufzügen in Elfenbeintürmen werden.

### Anmerkungen

<sup>1</sup> z. B. befristete Dauer von Qualifizierungsphasen; befristete Beschäftigungsverhältnisse; Dienstverpflichtungen neben Wissenschaft/Forschung; Priorisierung von Tätigkeiten in einer begrenzten Zeit

<sup>2</sup> Es wird der Begriff „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ verwendet, da dieser weniger stigmatisierend ist und von Betroffenen selbst benutzt wird. Gemeint sind Menschen, die im leistungsrechtlichen Sinne als Menschen mit einer geistigen Behinderung bezeichnet werden.

<sup>3</sup> Bei dem Begriff der „Begleiteten Elternschaft“ handelt es sich um einen Arbeitsbegriff, der von Fachkräften geprägt wurde. In der Begleiteten Elternschaft werden Angebote und Leistungen aus dem Feld der Unterstützung für Menschen mit Behinderungen und der Kinder- und Jugendhilfe kombiniert.

<sup>4</sup> Hierbei sollte intensiv reflektiert werden, inwieweit die Umsetzung im Rahmen einer studentischen Mitarbeit möglich ist. Unserer Erfahrung nach stößt diese hinsichtlich der notwendigen zeitlichen Ressourcen und fachlichen Expertise an Grenzen.

### Literatur

Bundesarbeitsgemeinschaft Begleitete Elternschaft, Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern e. V., Modellprojekt Entwicklung von Leitlinien zu Qualitätsmerkmalen Begleiteter Elternschaft in NRW (Hg.) (2019): Stellungnahme zur Auslegung des BTHG im Hinblick auf Begleitete Elternschaft und Elternassistenz [online abgerufen von [https://www.mobile-dortmund.de/files/2019.03.15\\_stellungnahme\\_bthg.pdf](https://www.mobile-dortmund.de/files/2019.03.15_stellungnahme_bthg.pdf) am 23.04.2021].

Dickel, Sascha; Franzen, Martina (2015): Wissenschaft im digitalen Wandel: Demokratisierung von Wissensproduktion und Wissensrezeption?, WZB Discussion Paper, No. SP III 2015-601, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB), Berlin [online abgerufen von <http://hdl.handle.net/10419/108962> am 23.04.2021].

Düber, Miriam; Remhof, Constance (2018): Ergebnisse der Gruppendiskussionen. Bericht im Rahmen des Modellprojektes „Entwicklung von Leitlinien zu Qualitätsmerkmalen Begleiteter Elternschaft in Nordrhein-Westfalen“, hrsg. von MOBILE Selbstbestimmtes Leben Behinderter e. V. [online abgerufen von [https://begleitete-elternschaft-nrw.de/pdf/Ergebnisse%20Gruppendiskussionen\\_bf.pdf](https://begleitete-elternschaft-nrw.de/pdf/Ergebnisse%20Gruppendiskussionen_bf.pdf) am 23.04.2021].

Düber, Miriam (2020): „Mich hat das natürlich enttäuscht, dass die Betreuer so im Misstrauen waren.“ Zur Lebenssituation und Perspektive von Eltern mit Lernschwierigkeiten. In: Düber, Miriam; Remhof, Constance; Rohrmann, Albrecht; Riesberg, Ulla;

Sprung, Christiane (Hg.): Begleitete Elternschaft in den Spannungsfeldern pädagogischer Unterstützung. Weinheim: Beltz Juventa, S. 48-62.

Düber, Miriam; Konieczny, Eva; Kaminski, Anna; Terzyk, Ivonne; Heuer, Marcus; Jacobi, Lisa (2018): Inklusion unter der Lupe. Bericht zum aktuellen Stand des Inklusionskatasters NRW (1. Projektphase 2015 - 2018), Siegen.

Geese, Natalie; Kaminski, Anna; Bertelmann, Lena, Rohrmann, Albrecht (2020): Das Inklusionskataster NRW unter der Lupe. Bericht zur 2. Projektphase (2018 - 2020), herausgegeben vom Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste, ZPE-Schriftenreihe 56, Siegen: universi.

MOBILE e. V. (Hg.) (2020): Positionspapier von Eltern mit Lernschwierigkeiten [online abgerufen von <https://begleitete-elternschaft-nrw.de/pdf/Positionspapier%20von%20Eltern%20mit%20Lernschwierigkeiten.pdf> am 23.04.2021].

Remhof, Constance; Düber, Miriam (2020): „Da hab ich schon gemerkt, dass bei uns irgendwie alles anders ist.“ Die ambivalente Rolle professioneller pädagogischer Unterstützung der Kinder von Eltern, denen man eine geistige Behinderung zuschreibt. In: Forum Jugendhilfe Jg. 85, H. 4, S. 64-70.

Rohrmann, Albrecht u. a. (2014): Inklusive Gemeinwesen Planen. Abschlussbericht eines Forschungsprojektes im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales in Nordrhein-Westfalen, Siegen.

Rohrman, Albrecht (2021): Die Notwendigkeit flexibler und personenzentrierter Hilfen für Eltern mit Lernschwierigkeiten und ihre Kinder. In: Düber, Miriam; Remhof, Constance; Rohrman, Albrecht; Riesberg, Ulla; Sprung, Christiane (Hg.): Begleitete Elternschaft in den Spannungsfeldern pädagogischer Unterstützung. Weinheim: Beltz Juventa, S. 33-45.

Rohrman, Albrecht; Schädler, Johannes u. a. (2014): Inklusive Gemeinwesen Planen. Eine Arbeitshilfe, hrsg. vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf.

Schneider, Helen; Rohrman, Albrecht; Düber, Miriam; Remhof, Constance (2020): Online- Erhebung zu bestehenden Unterstützungsmöglichkeiten für Eltern mit Behinderungen in Nordrhein-Westfalen. Bericht im Rahmen des Modellprojektes „Entwicklung von Leitlinien zu Qualitätsmerkmalen Begleiteter Elternschaft in Nordrhein-Westfalen“, hrsg. von MOBILE Selbstbestimmtes Leben Behinderter e.V. [online abgerufen von <https://begleitete-elternschaft-nrw.de/pdf/Ergebnisse%20der%20Umfrage.pdf> am 23.04.2021].

Sprung, Sprung, Christiane; Riesberg, Ulla; Düber, Miriam; Remhof, Constance (2021): Leitlinien Begleiteter Elternschaft. Erkenntnisse aus einem Modellprojekt in NRW. In: Teilhabe Jg. 60, H. 1., 18-23.

## Autorinnen



Lena Bertelmann, Jg. 1980, M. A. Bildung und Soziale Arbeit, B. A. Soziale Arbeit ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen. Die Themenschwerpunkte sind die Umsetzung der UN- Behindertenrechtskonvention auf kommunaler Ebene, die Partizipation von Menschen mit Behinderung an kommunalen Planungsprozessen und die Federführung durch die Kommunalverwaltung.



Miriam Düber, Jg. 1986, M. A. Bildung und Soziale Arbeit, Dipl. Soz.päd. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen. Die Themenschwerpunkte sind Familiengründungswünsche, -prozesse und Elternschaft von Menschen mit einer sogenannten geistigen Behinderung, Partizipation von Menschen mit Behinderungen und Inklusionsprojekte.

## Michael Mayerle und Benjamin Freese

### „Digital dabei sind noch nicht alle“

#### Selbstbestimmung und (digitale) Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in (post-) pandemischen Zeiten

## Abstract

### “Not everyone is digital yet” - Self-determination and (digital) participation of disabled people in (post-) pandemic times

The Covid-19 pandemic has had an impact on almost all areas of society like hardly any other crisis in recent years. The usual day-to-day activities of disabled people, who are particularly threatened by exclusion and marginalization, have suddenly changed due to the lockdown, including corona protection regulations and contact bans in March 2020: „In den Einrichtungen [...] sind Besuche untersagt“ (§ 2, Abs. 2, Verordnung zum Schutz vor Neuinfizierungen mit dem Coronavirus SARS-CoV-2, NRW) (Visits are prohibited in the institutions; Section 2, Paragraph 2, Ordinance on Protection against New Infections with the Coronavirus SARS-CoV-2 in North Rhine-Westphalia from March 22, 2020). The reason for this is that disabled people are labeled as a ‘risk group’. They should be protected from an infection and a severe course of Covid-19. It is assumed that inadequate and hygienically problematic housing conditions as well as social pre-existing illnesses increase both the risk of a Covid-19 infection and that of a severe Covid-19 disease course (s. Butterwegge 2020, 80).

In addition to the resulting restrictions on individual freedom of movement and the maintenance of social contacts, support structures that are supposed to enable social participation and a self-determined life have been broken down, for example at the field of vocational rehabilitation. At the same time, new barriers have arisen for people in their accommodations, for example due to the increased (technical) requirements for maintaining social contacts (e.g. through video calls).

As this introductory description of the problem can only indicate, the pandemic, which has spread to an unprecedented extent to the entire world and will more or less determine all areas of life for the foreseeable future, has hit disabled people particularly hard. In this article, we first ask what effects the current pandemic is having on participation in everyday life for disabled people. In this context, it is of interest to what extent disabled people were able to benefit from previous experiences with digital media use, but also the question of whether the current conditions have opened up new barriers for them. In a following section, we use current articles on the corona crisis to show that crises are always open-ended with regard to their consequences and can turn out to be both an opportunity and a danger.

We will look at old and new fields of activity of services for disabled persons under a ‘magnifying glass’ and investigate the extent to which development deficits, contradictions and difficulties of the institutionalized field that have been observed earlier are expressed even more clearly in the current crisis.

Ultimately, we are interested in the outlook for a time after the pandemic or - in a less optimistic way - with the pandemic: From the analysis we derive suggestions for a further development of support services: How can professional support services enable self-determination and (digital) participation of disabled people in (post-) pandemic times and what is the significance of (digital) media use, including media education and a decidedly socio-spatial perspective?

### 1. Einleitung

Die Covid-19-Pandemie hat sich wie kaum eine andere Krise der zurückliegenden Jahre auf nahezu alle Bereiche der Gesellschaft ausgewirkt. Auch der gewohnte Alltag von Menschen mit Behinderungen, die in besonderer Weise von Exklusion und Marginalisierung bedroht sind, hat sich durch den Lockdown samt Corona-Schutzverordnungen und Kontaktverboten im März 2020 schlagartig verändert: „In den Einrichtungen [...] sind Besuche untersagt“ (§ 2, Abs. 2, Verordnung zum Schutz vor Neuinfizierungen mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 in NRW vom 22. März 2020). Grund dafür ist, dass Menschen mit Behinderungen als Risikogruppe etikettiert werden. Sie sollten vor einer Ansteckung und einem schweren Covid-19-Verlauf geschützt werden. Es wird angenommen, dass beengte und hygienisch problematische Wohnverhältnisse wie auch sozial bedingte Vorerkrankungen sowohl das Risiko einer Covid-19-Infektion, als auch das eines schweren Covid-19-Krankheitsverlaufs erhöhen (vgl. Butterwegge 2020, 80).

Neben den daraus resultierenden Einschränkungen für die individuelle Bewegungsfreiheit und die Pflege von sozialen Kontakten sind Unterstützungsstrukturen weggebrochen, die gesellschaftliche Teilhabe und eine selbstbestimmte Lebensführung ermöglichen sollen, zum Beispiel Beschäftigungsangebote und Angebote der Tagesförderung. Gleichzeitig sind für die Menschen in den Wohneinrichtungen neue Barrieren entstanden, zum Beispiel durch die erhöhten (technischen) Anforderungen an die Aufrechterhaltung sozialer Kontakte (z.B. durch Videotelefonate).

*Siehe Abbildung 1, Seite 37*

Wie diese einführende Problembeschreibung nur andeuten kann, hat die Pandemie, die sich in einem nie geahnten

Ausmaß auf die gesamte Welt ausgebreitet hat und auf absehbare Zeit sämtliche Lebensbereiche mehr oder weniger bestimmt, Menschen mit Behinderungen in besonderem Maße getroffen. In dem vorliegenden Beitrag werden wir zunächst danach fragen, welche Auswirkungen die aktuelle Pandemie auf die Teilhabe im Alltag von Menschen mit Behinderungen hat. In diesem Zusammenhang ist von Interesse, inwieweit Menschen mit Behinderungen von vorherigen Erfahrungen mit digitaler Mediennutzung profitieren konnten, aber auch die Frage, ob sich durch die aktuellen Bedingungen für die Personengruppe neue Barrieren aufgetan haben. Im folgenden Abschnitt werden wir anhand aktueller Beiträge zur Coronakrise darstellen, dass Krisen hinsichtlich ihrer Folgen stets ergebnisoffen sind und sich sowohl als Chance als auch als Gefahr herausstellen können. Alte und neue Aufgabenfelder der Behindertenhilfe werden wir uns unter einem ‚Brennglas‘ anschauen und der Frage nachgehen, inwieweit schon früher zu beobachtende Entwicklungsdefizite, Widersprüche und Schwierigkeiten des institutionalisierten Feldes in der aktuellen Krise noch deutlicher zum Ausdruck kommen. Letztendlich interessiert der Ausblick auf eine Zeit *nach* der Pandemie oder - weniger optimistisch gedacht - *mit* der Pandemie: Aus der Analyse werden wir Anregungen für die Weiterentwicklung von Unterstützungsdiensten ableiten: Wie können die professionellen Unterstützungsdienste Selbstbestimmung und (digitale) Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in (post-) pandemischen Zeiten fördern und welche Bedeutung haben dabei (digitale) Mediennutzung, inklusive Medienbildung und eine dezidiert sozialräumliche Perspektive?

### 2. (Corona-) Krise und Digitalisierung als Chance und Gefahr

In Coronazeiten werden „vermeintlich fest verankerte Gewiss- und Gewohnheiten [...] über Bord geworfen, Grundrechte und -regeln außer Kraft gesetzt [...]. Fest steht: Die Coronakrise ist eine neu- und einzigartige Krise“ (Steg 2020). Auch wenn in der Soziologie, die sich Joris Steg zufolge „historisch als Krisenwissenschaft konstituiert“ (ebd.) habe, zuweilen diagnostiziert werde, die Moderne befinde sich in einer andauernden Krise, so dürfe man den momentanen Ausnahmezustand während der Coronakrise keinesfalls als Normalzustand ansehen (vgl. ebd.). Bei vergangenen Krisen wurde immer wieder die Chance hervorgehoben, gestärkt aus ihnen hervorzugehen. Diese Argumentation erfolgte „manchmal zur Selbstberuhigung, manchmal als routiniert verwendete Phrase zur Abwehr von Kritik - oder aber auch, um weitgehende Veränderungen und Transformationen durchzusetzen“ (ebd.). Unumstritten scheint, dass Krisenzeiten Chancen, auch für weitreichende gesellschaftliche Veränderungen, eröffnen.

Die hiermit angedeuteten Veränderungspotenziale, die in Krisenzeiten deutlich zum Vorschein kommen und die zum Gegenstand von alten und neuen Aushandlungsprozessen werden, sind für den Gegenstand unseres Beitrags bedeutsam. Sie werfen Fragen auf, zum Beispiel im Hinblick auf die in Transformationsprozessen vorherrschenden Leitgedanken und Ziele, die Möglichkeiten der Partizipation an Transformationsprozessen und die ‚Radikalität‘ und Nachhaltigkeit der angestrebten Veränderungen.

Die Gefahren einer Verschärfung der gesellschaftlichen Spaltung durch Digitalisierung („digital divide“) wurde inzwischen detailliert analysiert (z.B. Verständig et al. 2016). Vor dem Hinter-

grund der Forcierung der Digitalisierung in allen gesellschaftlichen Bereichen, der beobachteten Armut- und Reichtumsentwicklung bzw. Entwicklung der Einkommens- und Vermögensverteilung sowie der „verteilungspolitischen Schiefelage der Finanzhilfen und Rettungsschirme“ (Butterwegge 2021, 84) während der Covid-19-Pandemie kann davon ausgegangen werden, dass sich die gesellschaftliche Spaltung in der Coronakrise weiter verschärft hat (vgl. Butterwegge 2021, 78 ff.). Die Gruppe der Menschen mit Behinderungen ist von den Folgen einer Verschärfung der gesellschaftlichen Spaltung durch Digitalisierung in Covid-19-Zeiten besonders betroffen, auch weil sie aktuell immer noch einen relativ hohen Anteil von ‚Offlinern‘ aufweist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die „Grenzen der digitalen und sozialen Teilhabe [...] künftig immer weniger zwischen Onlinern und Offlinern verlaufen [werden], sondern zwischen denjenigen, die den digitalen Wandel aktiv mitgestalten, und denen, die daran teilhaben wollen, aber nicht können“ (Borgsted & Möller-Slawinski 2020, 79). Außerdem hat die Coronakrise durch die staatlich verordneten Kontaktbeschränkungen und die Etikettierung von Menschen mit Behinderungen als ‚Risikogruppe‘ fast schon überwunden geglaubte Praktiken ihrer gesellschaftlichen Absonderung wieder zu Tage befördert und somit Spaltungstendenzen begünstigt.

Angesichts der beschriebenen Entwicklungen bedarf es immenser gesamtgesellschaftlicher und politischer Anstrengungen, um die Transformationsprozesse in (post-) pandemischen Zeiten zu beeinflussen und eine solidarische und die Leitgedanken von Selbstbestimmung, Teilhabe und Partizipation aller Menschen besser berücksichtigende Richtung zu lenken. Zu den Erkenntnissen früherer Krisen wie der Finanzkrise gehört es

auch, dass es keinen „Automatismus oder gar Determinismus [gibt]. Krisen folgen keiner übergeordneten Logik, sondern sind kontingenter Natur“ (Steg 2020). Sie können „als sich zuspitzende Entscheidungsphasen mit prinzipiell offenem Ausgang“ (ebd.) definiert werden, wobei die Folgen einer Krise „immer das Resultat konkreter politischer und gesellschaftlicher Kräfteverhältnisse“ (ebd.) sind.

Vor diesem Hintergrund sind erste Veröffentlichungen aus der Wissenschaft der Sozialen Arbeit in Zeiten der Covid-19-Pandemie zu verstehen, in denen beispielsweise nach einer „(Re-)Politisierung Sozialer Arbeit [als] Chance in Zeiten gesellschaftlicher Umbrüche?“ (Rießen 2020, 317 ff.) gefragt oder die Methode des Community Organizing vorgeschlagen wird, um „Emanzipation und Empowerment - gekoppelt an die gesellschaftliche Basis“ (Wendt 2020, 298) zu befördern und schließlich auch einer „an den Prinzipien der Lebensweltorientierung ausgerichtete Menschenrechtsprofession“ (ebd., 299) Soziale Arbeit zu mehr Macht zu verhelfen (vgl. ebd.).

### 3. Alltag in pandemischen Zeiten aus der Sicht von Menschen mit Behinderungen

Ende 2019, also wenige Monate vor einem ersten Lockdown, wurde im Rahmen des von der In der Gemeinde leben gGmbH initiierten inklusiven Quartiersprojekts ‚Wir machen mit!‘ die Idee entwickelt, ein Stadtteilprojekt in Düsseldorf-Wersten zum Thema ‚Gesunde Nachbarschaft im Sozialraum‘ zu initiieren. Dabei sollte es vor allem darum gehen, „wie die Sozialraumbewohner\*innen - insbesondere jene mit Beeinträchtigungen, beispielsweise ältere Menschen bezogen auf Mobilität oder Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen - ihren Stadtteil in Bezug auf das Thema ‚Gesundheit‘ betrachten“ (Rießen & Freese 2021). Nach dem staatlich verordneten Lockdown

im März 2020 wurde schnell klar, dass das Projekt nicht wie geplant durchgeführt werden konnte - auch weil die Zielgruppe(n) inzwischen als besondere Risikogruppe(n) angesehen wurden (vgl. ebd.). Stattdessen rückten neue Fragen in den Fokus: „Wie verändert Covid-19 das Leben von Menschen mit Behinderungen? Welche Herausforderungen müssen sie im ‚neuen‘ Alltag bewältigen? Aber auch, welche Chancen und Möglichkeiten liegen im Vorhandenen? Wie kann Selbstbestimmung unter diesen Prämissen gelingen? Inwieweit spielt der Sozialraum eine Rolle?“ (ebd.).

Es wurden schließlich sechs Menschen mit Behinderungen in coronakonformen Settings befragt. Die Befragten (anonymisiert) leben in verschiedenen Wohnformen und haben unterschiedliche Unterstützungsbedarfe. Die Ergebnisse der Befragung aus Sicht von Menschen mit Behinderungen wurden in Leichte Sprache übersetzt und visualisiert. Eine barrierefreie PDF ist auf der Internetseite [wirmachenmit.net](https://wirmachenmit.net/wp-content/uploads/2021/06/Corona-Menschen-mit-Behinderungen-erzaehlen-barrierefrei.pdf) zu finden (<https://wirmachenmit.net/wp-content/uploads/2021/06/Corona-Menschen-mit-Behinderungen-erzaehlen-barrierefrei.pdf>).

Am Beispiel von Klaudia wird deutlich, dass sie während des Lockdowns viel Angst hatte, sich mit COVID-19 anzustecken - aufgrund ihrer Vorerkrankung gilt sie als Risikopatientin. Sie hat sich große Sorgen um sich und ihre Familie gemacht. Der Kontakt zu ihrer Familie - mit der sie sonst in einem engen Austausch steht - hat ihr sehr gefehlt. Auch Freund:innen und Bekannte hatte sie nicht mehr getroffen. Klaudia hat während des Lockdowns viel Zeit zu Hause am Computer verbracht, sie hat Karten gespielt. Anfangs hat sie sich auch im Internet über die Corona-Pandemie informiert, aber damit hat sie aufgehört, sie

sei zu frustriert gewesen. Zu Beginn der Pandemie hat sie viele Videotelefonate geführt. Im weiteren Verlauf hat sie jedoch keine Videotelefonate mehr genutzt, da es sie traurig gestimmt hat. Zudem ist ihre ehrenamtliche Tätigkeit weggefallen. Die Tätigkeit gab ihr eine Alltagsstruktur. Zu Hause versuchte sie einen Rhythmus zu finden, das fiel ihr jedoch sehr schwer. Sie ging spät ins Bett, stand früh auf, und wenn keine Termine anstanden - was häufig so war -, legte sie sich später wieder hin.

*Siehe Abbildung 2, Seite 37*

Der Wegfall von Kontakten zu anderen Menschen wurde in allen Interviews als belastend beschrieben. Einige Menschen, die ambulant unterstützt werden, haben ihre Wohnung nur noch zum Einkaufen verlassen. Andere wiederum sind spazieren gegangen oder mit dem Fahrrad gefahren. Eine befragte Person war drei Monate nicht draußen, sie hat ihren Balkon genutzt und der Partner hat Einkäufe übernommen.

Eine weitere Person gab an, dass Betreuer:innen nicht mehr in die Wohnung kämen und Gespräche am offenen Fenster geführt wurden - dadurch konnten Nachbarn:innen alles mithören.

Alle befragten Personen vermissten ihre bisherigen alltäglichen Bezüge: So wurden insbesondere die fehlenden Kollegen:innen und die weggefallene tagestrukturierende Arbeit bzw. Beschäftigung genannt.

Freunde und Bekannte konnten seit dem Beginn der Pandemie nicht mehr in Wohneinrichtungen kommen. Angebote außerhalb der Einrichtung - wie Taschengeldeinkäufe, Ausflüge - fanden nicht mehr statt. Gerade für Menschen, die in stationären Einrichtungen leben, war es zudem aufgrund der Ansteckungsgefahr kaum möglich, sich im Sozialraum,

also im Stadtteil, selber zu bewegen. Einkäufe, die sie beispielsweise sonst (mit Unterstützung) erledigten, konnten nicht mehr stattfinden; die Besorgungen fielen dabei nicht komplett aus, sondern wurden von den Fachkräften alleine erledigt.

Weiterhin wurde in den Interviews thematisiert, dass es Personen teilweise schwerfiel, sich an die Hygieneauflagen zu halten oder vom Tragen eines Mund-Nasen-Schutz befreit wären. Dies führe zu abfälligen Blicken und Bemerkungen, zum Beispiel in Supermärkten.

Auch alle anderen Aktivitäten im Sozialraum, wie die Nutzung des ÖPNV, Spaziergänge, Treffen mit Freunden:innen und Bekannten, Eis essen, Schwimmbadbesuche, waren zeitweise nicht mehr möglich bzw. für Menschen mit Behinderungen aufgrund von Mobilitätseinschränkungen oder durch die Corona-Bedingungen neu entstandene Barrieren (z.B. Online-Reservierung bei Schwimmbadbesuchen) erschwert.

Dies hatte zur Folge, dass Menschen mit Behinderungen während der Covid-19-Pandemie im Stadtteil deutlich weniger gesehen wurden.

Auch wurde in den Interviews deutlich, dass es keine ausreichenden Möglichkeiten der Begegnung und des Austauschs im Stadtteil gibt; inklusive Orte, die ein gegenseitiges Kennenlernen und Verstehen ermöglichen.

#### *Exkurs: Wohnen und Leben im Quartier in Zeiten von Digitalisierung*

Im Zusammenleben von Menschen in Nachbarschaften und Quartieren vermischen sich digitale und analoge Interaktionsformen zunehmend und es kann von „hybriden Sozialräumen“ (Meine 2017, 21) gesprochen werden.

„In kulturüblich ausgestatteten Wohnungen dieser Tage sind digitale Mediengeräte kaum mehr wegzudenken“ (Mayerle & Freese 2020, 32). In Wohnungen der Gegenwart unterstützen sie soziale Wohnfunktionen nach innen und außen (vgl. ebd.). Neben den fast überall vorzufindenden Geräten der Unterhaltungselektronik und Kommunikationstechnik drängen in den letzten zwei Jahrzehnten auch zahlreiche technische Assistenzsysteme im Wohnen für Menschen mit Behinderungen und für ältere Menschen auf den Markt, die häufig nicht auf die gewünschte Akzeptanz bei den adressierten Kund:innen stoßen und weiterhin nur in einem sehr kleinen Anteil der Wohnungen in Deutschland installiert sind (vgl. Mayerle & Freese 2020, 33; vgl. Meyer 2018).

Um die immensen Potenziale von Unterhaltungselektronik, Kommunikationstechnik und technischen Assistenzsysteme im Alltag der Menschen nutzbar zu machen, plädieren wir für einen Perspektivwechsel hin zu einer Technikentwicklung, die von den wohnbezogenen Bedürfnissen, sozialen Wohnfunktionen und von gesellschaftlichen Perspektiven wie Inklusion und Partizipation ausgeht (vgl. Mayerle & Freese 2020, S. 43) sowie für eine nachhaltige Verankerung einer hybriden sozialräumlichen Perspektive in sozialpädagogischen und medienpädagogischen Handlungskonzepten.

Hierzu ist eine erziehungswissenschaftliche, sozialwissenschaftliche und medientheoretische Forschung notwendig, die „Perspektiven für sozialraumorientiertes Arbeiten im digitalen Zeitalter“ (Kergel 2020, 229) entwickelt.

#### 4. Alte und neue Aufgabenfelder der Behindertenhilfe im Brennglas

Zunächst in politischen Beiträgen zur Beschreibung von Gegenwart vorkommend, wurde das Bild von der Pandemie, die „wie ein Brennglas wirke, sie verdeutliche mehr und verstärkte zugleich“ (Lutz 2021, 20), auch in fachwissenschaftlichen Diskursen aufgegriffen (vgl. ebd.; vgl. Wendt 2021, 291). Auch mit Blick auf die Aufgabenfelder und - wohlwollend formuliert - ‚Herausforderungen‘ in der Behindertenhilfe erscheint das Bild als gut geeignet, um darauf aufmerksam zu machen, dass in Zeiten und unter den Bedingungen von Pandemie schon früher zu beobachtende Entwicklungsdefizite, Widersprüche und Schwierigkeiten des institutionalisierten Feldes sich in einer dramatischen Weise verschärfen. Aus dem Praxisforschungsprojekt in Düsseldorf-Wersten, ersten fachwissenschaftlichen Veröffentlichungen zum Themenfeld Corona und Soziale Arbeit sowie eigenen Überlegungen zu digitaler Teilhabe werden im Folgenden Aufgabenfelder der Behindertenhilfe umrissen und dazu vorliegende Befunde ausgewertet.

##### 4.1 Selbstbestimmung und Partizipation

Bezogen auf die wohnbezogenen Unterstützungsdienste in der Behindertenhilfe wurden mit dem Selbstbestimmungsprinzip und der Individualisierung von Hilfen die Entwicklung von bedarfsgerechten Wohn- und Unterstützungsformen eingefordert, die in den 1990er und vor allem 2000er Jahren zur Entstehung von neuen Einrichtungsformen wie Außenwohngruppen und ambulanten Hilfen geführt haben (vgl. Theunissen & Schirbort 2006, vgl. Rohrman 2003). Gleichzeitig wurden stationäre Wohnformen mehr und mehr in Frage gestellt, weil diese die neuen Leitgedanken strukturell behinderten (vgl. Brachmann 2011, 11-14). Trotz der weiter zu beobachtenden institutionellen Beharrlichkeiten ist all-

mählich ein Paradigmenwechsel vollzogen worden, welcher zu einem Vorrang der ambulanten gegenüber den stationären Hilfen geführt hat (vgl. Schädler 2002).

Vor diesem Hintergrund überrascht es wenig, wenn in pandemischen Zeiten die Probleme von stark institutionalisierten Unterstützungsangeboten im Hinblick auf die Umsetzung von Leitgedanken wie Selbstbestimmung, Individualisierung und Partizipation deutlich zum Vorschein kommen. Die Ergebnisse des Praxisforschungsprojektes in Düsseldorf-Wersten zeigen einen Zusammenhang zwischen Institutionalierungsgrad und eigenständiger Wahrnehmung von sozialen Kontakten in Pandemie-Zeiten: Es wird deutlich, dass Menschen, die zum Beispiel in einer eigenen Wohnung lebten und dort ihren Alltag und ihre sozialen Kontakte selbständig organisieren, auf diese Handlungsoptionen auch in Pandemie-Zeiten zurückgreifen konnten. Menschen, die in institutionell geprägten Unterstützungsformen lebten (‚Gemeinschaftswohnen‘, ‚All-inclusive-settings‘), bekamen mit Regeln zu tun, die „deutlich einschränkender [sind] als die allgemeinen ordnungspolitischen Maßnahmen“ (Rießen & Freese 2021). Dadurch waren ihre Handlungsmöglichkeiten insgesamt deutlicher beschränkt im Vergleich zu Menschen, die im Rahmen weniger stark institutionalisierter Unterstützungsformen lebten (z.B. ‚Ambulant betreutes Wohnen‘) (vgl. Rießen & Freese 2021). Eng mit diesen Überlegungen verbunden sind Aspekte der Selbstbestimmung und Partizipation. Deutlich wurde nicht alleine bei der Umsetzung von ordnungspolitischen Maßnahmen, dass Menschen mit Behinderungen, die in stark institutionalisierten Kontexten lebten, in Zeiten des Lockdowns wenig bis gar nicht in Entscheidungen einbezogen wurden (vgl. Rießen & Freese 2021).

##### 4.2 Alltag und Struktur

Die subjektorientierte Strukturierung, Bewältigung und Gestaltung eines gelingenden Alltags stellt ein wichtiges Aufgabenfeld von wohnbezogenen Unterstützungsdiensten, Werkstätten und Angeboten der Tagesförderung für Menschen mit Behinderungen dar (vgl. Schwarte & Oberste-Ufer 2001, 196 ff.; vgl. Mayerle 2019).

Um Selbstbestimmung, soziale Teilhabe und Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen und Benachteiligungen zu vermeiden, haben Menschen mit einer Behinderung einen Anspruch auf Leistungen der Eingliederungshilfe (SGB IX). Der größere Anteil der Hilfen wird in spezifischen Einrichtungen und innerhalb historisch gewachsener institutioneller Zusammenhänge realisiert, dazu zählen ‚besondere‘ Wohnformen und Werkstätten. So haben in Deutschland zum Jahresende 2019 336.829 Menschen Leistungen der Eingliederungshilfe (SGB IX) außerhalb von Einrichtungen und 496.614 Menschen innerhalb von Einrichtungen erhalten (vgl. Destatis 2020). Diese Verteilung bedingt - trotz der normativen Forderung nach mehr Inklusion - noch immer eine tendenzielle Ausgrenzung aus gesellschaftlich üblichen Lebensbezügen: Kinder mit Behinderungen besuchen spezielle Schulen, Qualifizierungsmaßnahmen finden in speziellen Bildungsbereichen statt, erwerbsfähige Menschen mit Teilhabebeeinträchtigungen sind zum großen Teil in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen tätig und Freizeitangebote sind im Hilfesystem verortet. Erwachsene Menschen mit Behinderungen leben in heterogenen Wohnformen. Dabei kann in der Regel zwischen selbständigem Wohnen mit ambulanter Unterstützung und unterschiedlichen Formen der Unterstützung in Wohngemeinschaften sowie Einrichtungen mit umfassendem Leistungs-

Abbildung 1: Corona und Menschen mit Behinderungen (Visualisierung: Simone Fass)



Abbildung 2: Klaudia im Corona-Lockdown (Visualisierung: Simone Fass, Text: Büro für Leichte Sprache IGL, Düsseldorf)

**Klaudia**

Klaudia hat im Lockdown Angst gehabt. Sie hat sich große Sorgen um ihre Familie gemacht. Und auch um sich selbst. Sie hat schon eine Krankheit. Deswegen ist Corona sehr gefährlich für sie.

Klaudia hatte nur sehr wenig Kontakt mit ihrer Familie. Freundinnen, Freunde und Bekannte hat sie auch nicht mehr getroffen. Sie hat telefoniert und über Video-Chat mit anderen Menschen gesprochen. Das hat sie aber traurig gemacht.

Sie konnte auch nicht ihre ehrenamtliche Arbeit machen. Sie fand es schwer einen festen Tages-Ablauf zu haben.

Klaudia war im Lockdown zu Hause. Sie hat viel Zeit am Computer verbracht. Dabei hat Sie Karten gespielt und im Internet Nachrichten über Corona gelesen. Das hat sie aber traurig gemacht.

Was ist los?

Was ist los?

Was ist los?

Ich möchte, dass der ganze Spuk bald vorbei ist und ich alle wiedersehen und umarmen kann!

Abbildung 3:  
'Abstand halten' heißt nicht  
'soziale Distanz halten'  
(Foto: Mayerle)



Abbildung 4:  
Menschen im PIKSL-Labor  
(Foto: Freese)



angebot (EuLa) unterschieden werden. Menschen in Wohngemeinschaften oder einer eigenen Wohnung erhalten je nach festgestelltem Bedarf stundenweise Unterstützung und Beratung, während Menschen in Wohneinrichtungen größtenteils rund um die Uhr unterstützt und versorgt werden (vgl. Rießen & Freese 2021).

Bedingt durch diverse Corona-Verordnungen mussten Werkstätten, tagesstrukturierende Angebote (Tagesförderung) und Treffpunkte im Stadtteil schließen. Insbesondere bei alleinlebenden Menschen mit Behinderungen brachen die sozialen Bezüge, über die gesellschaftliche Zugehörigkeit erfahren wird, weg und der bisherige Alltag änderte sich völlig. Die coronabedingten Kontaktbeschränkungen, Schließungen und die Abschirmung von so etikettierten ‚Risikogruppen‘ stehen den Zielen von Inklusion, Teilhabe und Selbstbestimmung der Eingliederungshilfe entgegen. Die Einschränkungen werden von Menschen mit Behinderungen ganz unterschiedlich erlebt und wahrgenommen: Kontaktsperren und Besuchsverbote werden von einigen akzeptiert und verstanden. Zum Teil können Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht verstehen, warum sie keinen Besuch mehr erhalten. Menschen mit Behinderungen machen häufiger als jene ohne Behinderungen die Erfahrung, dass andere über ihr Leben bestimmen (vgl. BMAS 2016, 275). Gerade bei denjenigen Personen, die auf umfängliche Pflege und Unterstützung zur Bewältigung des Alltags angewiesen sind, können die coronabedingten Reglementierungen zu noch mehr Fremdbestimmung, Fremdstrukturierung und zu einer Verstärkung von Ohnmachtserfahrungen führen.

Anne van Rießen und Benjamin Freese fragen in diesem Zusammenhang nach „subjektorientierte[n] Konzeptualisierungen“ - besonders im stark institutio-

nalisierten Wohnen, damit Menschen „selbstbestimmt (mit Unterstützung) im Rahmen ihrer Möglichkeiten und Ressourcen [...] zusätzlich individuelle Strukturierungen vornehmen können“ (Rießen & Freese 2021).

#### 4.3 Soziale Netzwerke und Kontakte

Das soziale Netzwerk eines Menschen besteht zunächst „aus den Personen in seiner räumlichen und sozialen Nähe (Familie, Freundeskreis, Nachbarschaft, Arbeitsplatz), zu denen starke oder auch schwache Bindungen existieren“ (Schwarte & Oberste-Ufer 2001, 310). Durch das Internet beziehen sich die räumlichen und sozialen Möglichkeiten nicht mehr nur auf das gegenständliche Wohnumfeld und Quartier, sondern - zumindest theoretisch - auch auf die globale, virtuelle Welt (vgl. Mayerle & Freese 2020, 32). In den Zeiten eines Lockdowns war zu beobachten, dass Menschen mit Behinderungen, und hier vor allem Personen, die in stark institutionalisierten Kontexten wohnen, besonders von den Kontaktbeschränkungen betroffen waren. Aufgrund der Einstufung als ‚Risikogruppe‘ und aufgrund von Schutzstrategien, die nicht gemeinsam mit den Menschen entwickelt wurden, sind Menschen mit Behinderungen in ‚Schutzräumen‘ (Einrichtungen, eigene Wohnungen) abgesondert worden. Die sozialen Kontakte und sozialen Nahbeziehungen von Menschen mit Behinderungen im Quartier wurden größtenteils ‚gekappt‘. Die Menschen waren überwiegend auf die professionellen sozialen Kontakte zu Mitarbeitenden angewiesen und auf ihre Unterstützung, zum Beispiel bei Erledigungen des Alltags (vgl. Rießen & Freese 2021).

*Siehe Abbildung 3, Seite 38*

Besonders in weniger stark institutionalisierten Wohnformen (‚eigene Wohnung‘) konnte beobachtet werden, dass

Menschen, die über die Möglichkeiten digitaler Mediennutzung verfügten, soziale Kontakte zu Freunden und Bekannten, zum Beispiel über soziale Netzwerke oder Videotelefonie (Skype) aufrechterhalten. Im stärker institutionalisierten Wohnen (‚Gemeinschaftswohnen‘ schienen Möglichkeiten einer selbstbestimmten Mediennutzung und Kommunikation nach außen weniger gegeben zu sein (vgl. Rießen & Freese 2021).

Das Erleben von Isolation und Einsamkeit der Menschen, die während der staatlich verordneten Kontaktbeschränkungen in stark institutionalisierten Wohnformen lebten, lässt sich aufgrund fehlender Studien zu diesem Thema nur erahnen. Aus einer explorativen Studien der Einsamkeitsforschung während der Pandemie gibt es Hinweise darauf, dass Nutzer:innen von sozialen Netzwerken wie Facebook „generell unter geringerer unfreiwilliger Einsamkeit [leidern], weil sie dort eben soziale Kontakte pflegen“ (Schürholz & Noack 2021, 160).

#### 4.4 Digitalisierung und Teilhabe

„In einer digital vernetzten Welt bleibt kein Lebensbereich unberührt, so wandeln sich auch Arbeitsbereiche und Kontexte der Behindertenhilfe“ (Bosse & Haage 2020, 529).

Vor dem Hintergrund von Digitalisierung und Mediatisierung sämtlicher Lebenswelten (vgl. Krotz 2001) geht es für Einrichtungen der Behindertenhilfe darum, die digitale Teilhabe ihrer Klient:innen aus zwei Perspektiven zu fördern: „Wie können digitale Medien und Technologien zu mehr Teilhabe in allen gesellschaftlichen Kontexten beitragen und wie können alle Menschen an der sich weiter digitalisierten Gesellschaft teilhaben?“ (Bosse & Haage 2020, 529). Digitalen Medien und neuen Technologien werden große Potenziale für mehr

Teilhabe in sämtlichen Lebensbereichen zugeschrieben (vgl. Freese & Mayerle 2013; vgl. Bosse & Haage 2020, 531). Dabei geht es unter anderem um die „Annäherung von Menschen mit und ohne Behinderung“ (Schluchter 2015, 17 f.), „Persönlichkeitsentwicklung“ (Mayerle 2015, 48 f.), „alltägliche Lebensführung“ (Freese & Mayerle 2013, 9 f.) oder „Selbstbestimmung und digitale Teilhabe“ (ebd., 7 f.).

*Siehe Abbildung 4, Seite 38*

Als Aufgabe der professionellen Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderungen wird die Förderung von digitaler Teilhabe in den vergangenen Jahren häufiger thematisiert, jedoch leider noch zu selten konzeptualisiert und umgesetzt (vgl. Mayerle 2015, 45; vgl. Reichstein 2016, 84; vgl. Bosse & Haage 2020, 536). Insofern hängt die Förderung von digitaler Teilhabe noch allzu sehr von örtlich vorzufindenden Handlungskonzepten und von persönlichen Haltungen der Mitarbeiter:innen gegenüber (digitaler) Mediennutzung und Medienbildung ab. Vermisst wird eine Regelförderung von digitaler Teilhabe (vgl. Mayerle 2015, 51; Bosse & Haage 2020, 537), Hoffnungen auf Verbesserungen werden mit dem Bundesteilhabegesetz (BTHG) verbunden<sup>1</sup> (vgl. Mayerle 2015, 50; Bosse & Haage 2020, 536).

Menschen ohne Teilhabebeeinträchtigungen haben nach dem Lockdown wie selbstverständlich digitale Kommunikationstechnologien in Alltag genutzt, um soziale Kontakte aufrecht zu erhalten oder ihrer Arbeit nachzugehen, während Menschen mit Beeinträchtigungen diese Möglichkeit häufig nicht nutzen konnten: Die wenigen bislang vorliegenden Untersuchungsergebnisse zu Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in Zeiten von Covid-19 zeigen, dass für diejenigen Personen, die schon vor Beginn der

Pandemie mit digitalen Medien vertraut gewesen sind, gesellschaftliche Teilhabe auch in Zeiten eines Lockdowns eher möglich war, während Personen, die digitale Medien nicht nutzten oder deren Nutzungsmöglichkeiten stark eingeschränkt waren, fast vollständig ausgeschlossen wurden (vgl. Rießen & Freese 2021).

### **5. Anregungen für die Weiterentwicklung von Unterstützungsdiensten für Menschen mit Behinderungen in (post-) pandemischen Zeiten**

Mit Blick auf die alten und neuen Aufgabenfelder der Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderungen fällt auf, dass sich Entwicklungsdefizite und Probleme des institutionalisierten Feldes in Krisenzeiten wie in einem Brennglas zeigen. Auf der Grundlage der Ausführungen werden wir im Folgenden summarisch der Frage nachgehen, wie die professionellen Unterstützungsdienste - vor dem Hintergrund von Digitalisierung und Coronakrise - Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in (post-) pandemischen Zeiten fördern können.

Aus einer ersten Analyse lassen sich die folgenden Anregungen bzw. Empfehlungen ableiten:

**1.** Besonders in stark institutionalisierten Kontexten sind die Leitgedanken der Selbstbestimmung und Partizipation allzu schnell gegenüber Schutzmaßnahmen aufgegeben worden, die deutlich einschränkender waren als die allgemeinen ordnungsbehördlichen Regelungen. Aus unserer Sicht ist bei der Entwicklung der Unterstützungsdienste in (post-) pandemischen Zeiten darauf zu fokussieren, wie die Leitgedanken von Selbstbestimmung und Partizipation gerade auch in Krisenzeiten umgesetzt werden können, zum Beispiel bei der partizipativen Umsetzung von staatlichen Coronaregeln innerhalb der Einrichtung.

**2.** Durch den abrupten Wegfall von Unterstützungsstrukturen (z.B. Werkstatt) während mehrerer Lockdown-Phasen sind die gewohnten Alltagsroutinen für Menschen mit Behinderungen weggebrochen. Eine alternative Strukturierung des Tagesablaufs stellt Menschen mit Behinderungen vor große, teils schwer lösbare Schwierigkeiten. In stärker institutionell geprägten Kontexten wurden die gewohnten Tagesabläufe durch eine fremdbestimmte Strukturierung ersetzt, in anderen Kontexten ist eine sinnvolle Tagesstrukturierung komplett weggefallen. Aus unserer Sicht sollten professionelle Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderungen künftig noch stärker darauf fokussieren, wie die subjektorientierte Strukturierung, Begleitung und Gestaltung eines gelingenden Alltags konzipiert und auch in Krisenzeiten bewältigt werden kann.

**3.** Als etikettierte ‚Risikogruppe‘ waren Menschen mit Behinderungen von den allgemeinen Kontaktbeschränkungen besonders betroffen, vor allem in stark institutionell geprägten Kontexten („Gemeinschaftswohnen“) wurden die Menschen abgesondert. In Zeiten des Lockdowns war es so gut wie unmöglich, Kontakte, soziale Beziehungen, schwache und starke Bindungen zu Personen außerhalb der Einrichtung aufrecht zu erhalten. Auch fehlte es in vielen Wohneinrichtungen an (technischen bzw. Unterstützungs-) Möglichkeiten der digitalen Kommunikation, zum Beispiel über soziale Netzwerke.

Das Potenzial von virtuellen sozialen Netzwerken für Menschen mit Behinderungen könnte aus unserer Sicht ein wichtiger Ansatzpunkt für Unterstützungsdienste, zum Beispiel in stärker institutionalisierten Wohnkontexten, sein. Um Menschen mit Behinderungen u.a. dazu zu befähigen, digitale Kommunikation auch in Pandemie-Zeiten

und unabhängig von Betreuungspersonen selbständig wahrnehmen zu können, sollte inklusive Medienbildung dauerhaft als Aufgabe von Unterstützungsdiensten für Menschen mit Behinderungen in den Bereichen Wohnen, Ausbildung und Beschäftigung verstanden werden (vgl. Bosse & Haage 2020, 537; Mayerle 2019, 176). Auch ist in diesem Zusammenhang zu fragen, wie die barrierefreie Teilhabe in (post-) pandemischen Zeiten weiterentwickelt werden kann, damit die Ansprüche eines „Inklusiven Gemeinwesens“ (Rohrman et al. 2014) erfüllt werden.

**4.** Die Potenziale von digitaler Mediennutzung und einer inklusiven Medienbildung für Selbstbestimmung und Teilhabe in sämtlichen Lebensbereichen wurden von unterschiedlichen Autor:innen differenziert ausgearbeitet (z.B. Freese & Mayerle 2013; Bosse & Haage 2020; Schluchter 2015). Dennoch wird die Förderung von digitaler Teilhabe als Aufgabe der professionellen Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderungen leider noch viel zu selten konzeptualisiert und umgesetzt (vgl. Mayerle 2015, 45; vgl. Reichstein 2016, 84; vgl. Bosse & Haage 2020, 536).

Aus unserer Sicht ist bei der anzustrebenden Weiterentwicklung des Aufgabenfeldes Digitalisierung und Teilhabe zu überlegen, wie der allseits zu beobachtende ‚Digitalisierungsschub‘ in pandemischen Zeiten dazu genutzt werden kann, Selbstbestimmung, gesellschaftliche Teilhabe und Partizipation von Menschen mit Behinderungen zu stärken, digitale Teilhabe nachhaltig zu fördern und wie den Tendenzen einer weiteren digitalen Spaltung entgegengewirkt werden kann.

**5.** Im Zusammenleben von Menschen in Nachbarschaften und Quartieren vermischen sich digitale und analoge Interaktionsformen zunehmend, und es kann von „hybriden Sozialräumen“ (Meine 2017,

21) gesprochen werden. In Zeiten des Corona- Lockdowns ist die Nutzung des sozialen Nahraums für Menschen mit Behinderungen stark erschwert bis unmöglich gewesen (vgl. Rießen/Freese 2021). Dabei bietet die Gestaltung des Sozialraums - erweitert um digitale bzw. hybride Formen - vielfältige Möglichkeiten, z.B. der Kommunikation, Kontaktpflege und Partizipation (vgl. ebd.), die gerade auch in (post-) pandemischen Zeiten hilfreich wären.

Aufbauend auf neuen „Perspektiven für sozialraumorientiertes Arbeiten im digitalen Zeitalter“ (Kergel 2020) könnte aus unserer Sicht eine ausgeprägt hybride bzw. digitale sozialräumliche Perspektive zu einer Weiterentwicklung der Unterstützungsdienste für Menschen mit Behinderungen beitragen.

**6.** Mit Blick auf die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie sollte über digitale Teilhabe und eine selbstbestimmte Mediennutzung (vgl. Freese & Mayerle 2013) auf einer breiteren Basis nachgedacht werden. Aus unserer Sicht bedürfen die zuvor genannten Empfehlungen dringend der Erweiterung um eine gesellschaftspolitische Dimension. Der Kommunikationswissenschaftler Harald Gapski hat es in einem etwas anderen Zusammenhang - nämlich in Bezug auf ‚Big Data als Herausforderung für die Medienbildung‘ - wie folgt auf den Punkt gebracht: Es gehe um nicht weniger als die „Ausweitung der Kampfzone“ (Gapski 2015, 63). Übertragen auf unseren Kontext bedeutet dies, dass die Akteur:innen aus Sozialer Arbeit, Behindertenhilfe, Medienbildung und Selbstvertretungen von Menschen mit Behinderungen aufgefordert sind, sich an politischen Initiativen zur Überwindung der gesellschaftlichen Spaltung und zur Durchsetzung eines Rechts auf digitale Teilhabe einzubringen.

### **Anmerkung**

<sup>1</sup> Zum Beispiel beschreibt § 81 BTHG ein Gruppenangebot zum Erwerb und Erhalt praktischer Erkenntnisse und Fähigkeiten, zu denen auch digitale Kenntnisse und Fähigkeiten zählen können. § 84 - Hilfsmittel - regelt das Recht auf Computer und die Unterweisung in der barrierefreien Technik (vgl. Bosse & Haage 2020, 536).

## Literatur

BMAS - Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2016): Zweiter Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen. Teilhabe - Beeinträchtigung - Behinderung, Bonn. Online verfügbar unter [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a125-16-teilhabebericht.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a125-16-teilhabebericht.pdf?__blob=publicationFile&v=1), zuletzt geprüft am 30.03.2021.

Borgstedt, Silke; Möller-Slawinski, Heide (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie. Bonn: Aktion Mensch.

Bosse, Ingo; Haage, Anne (2020): Digitalisierung in der Behindertenhilfe. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. 1. Auflage. Weinheim: Juventa, S. 529-539.

Brachmann, Andreas (2011): Re-Institutionalisierung statt De-Institutionalisierung in der Behindertenhilfe. Neubestimmung der Funktion von Wohneinrichtungen für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Butterwegge, Christoph (2021): Wachsende Ungleichheit im Corona-Zeitalter. Die sozioökonomischen Konsequenzen der Pandemie. In: Johannes Kniffki, Ronald Lutz und Jan Steinhaußen (Hg.): Corona, Gesellschaft und Soziale Arbeit. Neue Perspektiven und Pfade. Weinheim: Juventa, S. 78-88.

Destatis - Statistisches Bundesamt (2020): Empfängerinnen und Empfän-

ger von Eingliederungshilfe für behinderte Menschen insgesamt, nach Ort der Leistungserbringung und Ländern. Online verfügbar unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Sozialhilfe/Tabellen/t005-kap5-9-ebm-empf-insg-bl-odl-3112.html>, zuletzt geprüft am 01.06.2021.

Freese, Benjamin; Mayerle, Michael (2013): Digitale Teilhabe - zum Potenzial der neuen Technologien im Alltag von Menschen mit Lernschwierigkeiten. In: SIEGEN:SOZIAL. Analysen, Berichte, Kontroversen. 18 (1), S. 4-15. Online verfügbar unter <http://dokumentix.ub.uni-siegen.de/opus/volltexte/2017/1143/>, zuletzt geprüft am 19.05.2021.

Gapski, Harald (2015): Medienbildung in der Medienkatastrophe. Big Data als Herausforderung. In: Harald Gapski (Hg.): Big Data und Medienbildung. Zwischen Kontrollverlust, Selbstverteidigung und Souveränität in der digitalen Welt. München (Schriftenreihe zur digitalen Gesellschaft NRW, 3), S. 63-78.

Kergel, David (2020): Der Ansatz der Sozialraumorientierung im digitalen Wandel. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. 1. Auflage. Weinheim: Juventa, S. 229- 240.

Krotz, Friedrich (2001): Die Mediatisierung kommunikativen Handelns. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft

durch die Medien. 1. Aufl. Wiesbaden: Westdt. Verl.

Lutz, Ronald (2021): Coronakrise - Unverfügbarkeit, Metamorphose und neue Pfade. In: Johannes Kniffki, Ronald Lutz und Jan Steinhaußen (Hg.): Corona, Gesellschaft und Soziale Arbeit. Neue Perspektiven und Pfade. Weinheim: Juventa, S. 14-34.

Mayerle, Michael (2015): Medienbildung als Beitrag zur kulturellen Teilhabe von Menschen mit Behinderung. In: SIEGEN:SOZIAL. Analysen, Berichte, Kontroversen 20 (1), S. 44-53.

Mayerle, Michael (2019): Handlungsfelder Wohnen und Tagesförderung. In: Ingo Bosse, Jan- René Schluchter und Isabel Zorn (Hg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. 1. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 170-180.

Mayerle, Michael; Freese, Benjamin (2020): Wohnen und Leben im Quartier in Zeiten von Digitalisierung. In: Gemeinsam leben. Zeitschrift für Inklusion 28 (1), S. 30-45.

Meine, Jonas (2017): Hybride Sozialräume durch digitale Netzwerkstrukturen im Stadtquartier. In: Tim Hagemann (Hg.): Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos (Forschung und Entwicklung in der Sozialwirtschaft, Band 11), S. 21-33.

Meyer, Sibylle (2018): Technische Assistenzsysteme zu Hause - warum nicht? Vergleichende Evaluation von 14 aktuellen Forschungs- und Anwendungsprojekten. In: Harald Künemund und

Uwe Fachinger (Hg.): Alter und Technik. Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS (Research), S. 147-176.

Reichstein, Martin F. (2016): Teilhabe an der Gesellschaft? Über (vorgelagerte) Barrieren bei/in der Nutzung digitaler Medien durch Menschen mit einer sogenannten geistigen Behinderung. In: Teilhabe (2), S. 80-85.

Rießen, Anne van (2021): (Re-)Politisierung Sozialer Arbeit - eine Chance in Zeiten gesellschaftlicher Umbrüche? Empirische Analysen im Hinblick auf die (Re-)Aktionen Sozialer Arbeit während der Corona-Pandemie. In: Johannes Kniffki, Ronald Lutz und Jan Steinhaußen (Hg.): Corona, Gesellschaft und Soziale Arbeit. Neue Perspektiven und Pfade. Weinheim: Juventa, S. 317-330.

Rießen, Anne van; Freese, Benjamin (2021 i.E.): ‚Corona-Krise ist hammerhart‘. Alltägliche Einschränkungen, Chancen und Verluste für Menschen mit Behinderungen. In: Kathrin Aghamiri, Rebekka Streck und Anne van Rießen (Hg.): Alltag und Soziale Arbeit in der Corona-Pandemie. Einblicke in die Perspektive der Adressat\*innen. Leverkusen: Verlag Barbara Budrich (Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, 24).

Rohrmann, Albrecht (2003): Individualisierung und Behinderung. Diss. Univ., Siegen. Fachbereich 2 (Erziehungswissenschaft - Psychologie - Sportwissenschaft).

Rohrmann, Albrecht; Schädler, Johannes; Kempf, Matthias; Konieczny, Eva;

Windisch, Marcus (2014): Inklusives Gemeinwesen Planen. Siegen: Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen (ZPE-Schriftenreihe, 36).

Schädler, Johannes (2002): Paradigmenwechsel in der Behindertenhilfe unter Bedingungen institutioneller Beharrlichkeit: Strukturelle Voraussetzungen der Implementation Offener Hilfen für Menschen mit geistiger Behinderung. Universität, Siegen. Online verfügbar unter <http://dokumentix.ub.uni-siegen.de/opus/volltexte/2005/3>, zuletzt geprüft am 19.05.2021.

Schluchter, Jan-René (2015): Inklusives Medienbildung - Eine Skizze. In: Jan-René Schluchter (Hg.): Medienbildung als Perspektive für Inklusion. Modelle und Reflexionen für die pädagogische Praxis. München: kopaed, S. 17-26.

Schürholz, Judith; Noack, Michael (2021): Einsam durch die Krise? Gestaltung sozialer Kontakte vor den, während der und nach den Kontaktbeschränkungen. In: Johannes Kniffki, Ronald Lutz und Jan Steinhaußen (Hg.): Corona, Gesellschaft und Soziale Arbeit. Neue Perspektiven und Pfade. Weinheim: Juventa, S. 149-167.

Schwarte, Norbert; Oberste-Ufer, Ralf (2001): LEWO II. Lebensqualität in Wohnstätten für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. 2. Aufl. Marburg: Lebenshilfe-Verl.

Steg, Joris (2020): Normale Anomalie. Die Coronakrise als Zäsur und Chance. In: Blätter für deutsche und internationale Politik 65 (6). Online verfügbar unter <https://www.blaetter.de/ausgabe/>

2020/juni/normale-anomalie, zuletzt geprüft am 01.06.2021.

Theunissen, Georg; Schirbort, Kerstin (Hg.) (2006): Inklusion von Menschen mit geistiger Behinderung. Zeitgemäße Wohnformen, soziale Netze, Unterstützungsangebote. Stuttgart: Kohlhammer.

Verständig, Dan; Klein, Alexandra; Iske, Stefan (2016): Zero-Level Digital Divide. Neues Netz und neue Ungleichheiten. In: SIEGEN:SOZIAL. Analysen, Berichte, Kontroversen 21 (1), S. 50-55.

Wendt, Peter-Ulrich (2021): „Wenn da nichts von unten kommt, dann wird das nichts!“ - Community Organizing und Soziale Arbeit nach Corona. In: Johannes Kniffki, Ronald Lutz und Jan Steinhaußen (Hg.): Corona, Gesellschaft und Soziale Arbeit. Neue Perspektiven und Pfade. Weinheim: Juventa, S. 290-302.

## Autoren



Michael Mayerle, Dipl.-Sozialarbeiter und Dipl.-Pädagoge, Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Department Erziehungswissenschaft - Psychologie der Universität Siegen. Er ist Mitherausgeber von Siegen:Sozial (SI:SO) und Mitglied des Zentrums für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE). Seine Interessengebiete sind digitale Teilhabe und die Potenziale von Medienbildung für zentrale Anliegen der Sozialen Arbeit.  
Kontakt:  
[michael.mayerle@uni-siegen.de](mailto:michael.mayerle@uni-siegen.de)



Benjamin Freese, M.A., Dipl.-Sozialpädagoge, Dipl.-Sozialarbeiter und Erzieher ist Mitarbeiter der In der Gemeinde leben gGmbH. Er war von 2011 bis 2017 Leiter des PIKSL-Labors in Düsseldorf. Aktuell beschäftigt er sich mit der nachhaltigen Gestaltung des inklusiven Quartiersprojekts „Wir machen mit!“. Weitere Schwerpunkte seiner Arbeit sind die Themen „Digitale Teilhabe“, „Sozialräumliche Arrangements“ (z. B. Gemeinschaftsgärten) und inklusive Erlebnispädagogik.  
Kontakt:  
[benjamin.freese@igl-duesseldorf.de](mailto:benjamin.freese@igl-duesseldorf.de)

Max Krüger, Anne Weibert, Débora de Castro Leal, Dave Randall, Volker Wulf

## Probleme der Partizipation in Praxis

### Über partizipatives Design, Care und Macht

## Abstract

The „long summer of migration“ (Hess et al., 2017) brought migration to Europe into focus as a current and singular phenomenon. In response to the arrival of a large number of people, voluntary and full-time structures have developed in many places in Germany to support newly arriving people in finding a new home in this new country. In a 3-year long participatory research and design project we have developed a series of digital tools to support both newcomers and voluntary and full-time supporters in this work. The tools help to overcome hurdles such as the search for suitable local language courses or the search for work and education. Building on the tradition of „Participatory Design“ and its political-emancipatory approach of collaborative design, we have attempted to carry out this design process in a participatory manner, involving both precarious and forced migrants as well as voluntary and professional supporters, as part of a 3-year research process. Several studies have already attempted to bring participatory design processes out of the industrial working context in which they originated and into the public sphere. In direct reference to Bruno Latour's idea of „Matters of Concern“ (Latour, 2004; 2005), participatory design is conceived here as a process of public negotiation in which such „Matters of Concern“, as, for example, migration and integration are negotiated and led to practical solutions (Björgvinsson et al., 2010). The project took place in two medium-sized cities in North Rhine-Westphalia and resulted in two digital platforms that combine several designed tools and are used regularly. However, retrospectively, it became clear that a well-intentioned participatory design process in this context is often problematic in practice. In this article we reflect on the joint design process and the often problematic role of participation. With reference to the concept of „Care“ (Tronto, 1993; Bellacasa, 2017; Murphy, 2015), we show that the invitation to participate is not always welcome, but can also be an imposition (Miessen, 2011). Relationships of care between participants as well as researchers in such projects can lead to hierarchical, even oppressive relationships, directly counter to the emancipatory aims of participatory design, and make participation difficult or even prevent it.

### Einleitung

Der „lange Sommer der Migration“ (Hess et al., 2017) rückte Migration nach Europa als ein aktuelles und in seiner Dimension singuläres Phänomen in den Blick. Über die Ereignisse und das Hadern der Politik, hierauf angemessen und den Bedürfnissen der Menschen gerecht werdend zu reagieren, konnte aus dem Blick geraten, dass Migration ein Phänomen mit langer Geschichte und Europa ein Kontinent „in Bewegung“ (Bade, 2000) ist. Migrationsbewegungen lassen sich als „äußerst selektive Prozesse“ nachzeichnen, im Zuge derer Menschen seit Jahrhunderten und bis heute „keinesfalls blind auf irgendein reiches Land zutreiben, das sie aufzunehmen verspricht. Migrationswege haben eine erkennbare Struktur, die mit den Beziehungen und Interaktionen zwischen Herkunfts- und Zielländern zusammenhängt“ (Sassen 2017: 2). Für Europa wurde der „arabische Frühling“ nicht Anlass, neue Richtlinien und Visionen für Migration in und nach Europa zu entwickeln, sondern lediglich Mechanismen zu implementieren, welche der Grenzsicherung dienen. Einem humanitären Narrativ und menschlichen Anspruch zum Trotz scheitert Europa in seiner Reaktion auf Migration - abzulesen an der bleibend hohen Zahl derjenigen, die bei dem Versuch, das Mittelmeer zu überqueren, sterben, wie auch in europäischen Bestrebungen, Rettungsmissionen zu kriminalisieren (Tondo, 2021; Pirate Care, 2019). Versuche, eine 'europäische' Antwort auf erhöhte Migrationsströme nach Europa zu entwickeln und Verantwortung und Hilfsangebote zu teilen, scheiterten wiederholt und so sind es einige Länder, die erster Ankunftsort für die meisten der geflüchteten Menschen sind und vielfach auch bleiben. Dieser Mangel an EU-weiter, koordinierter Strategie und Hilfe produziert lokale Antworten - von Institutionen und Behörden, aber auch von all jenen, die direkt betroffen

sind: neu ankommenden und alteingesessenen Menschen zugleich. Bloemraad (2017, S. 29) hat hier auf der Ebene des Städtischen und des Lokalen einen neuen Fokus erkannt - „a new frontier for migration studies“. Durch das Fehlen einer europäischen Linie ist hier ein (Un-)Möglichkeitenraum entstanden, in dem Städte in die Umsetzung föderaler Politik der Migrationskontrolle eingebunden waren und sind, obwohl sie in den meisten Ländern keine rechtliche Zuständigkeit für die Betreuung von Asylbewerber:innen und anderen neuzugezogenen Menschen haben. Mit dem jüngsten Ausmaß der Ankünfte und der oft langsamen Reaktion nationaler Behörden auf damit einhergehende Bedürfnisse der Menschen, wurden Städte oft „in der ersten Reihe stehen [ge]lassen und (...) gezwungen, eine Rolle zu spielen, ohne dass sie ein rechtliches Mandat oder ein spezifisches Budget dafür haben“ (Mayer 2018, S. 234). Auch Meer et al. (2021) beschreiben diese Diskrepanz zwischen nationalen Regularien und lokaler Umsetzung und erkennen eine Notwendigkeit, Ankommensprozesse sowohl mit ihren unmittelbaren und kurzfristigen Bedürfnissen in den Blick zu nehmen, als auch ihrer Langfristigkeit Rechnung zu tragen. Während diese Diskrepanz und inadäquate behördliche Reaktionen einerseits zu verstärktem Rassismus und rechtspopulistischer Politik führen kann, führt es andererseits zu dem, was an anderer Stelle als „Wohlfahrt von unten“ bezeichnet wurde (Ferrara, Hemerijk & Rhodes, 2000): Versuche von Migrant:innen und Unterstützer:innen, Hürden der Migration zu überwinden. Hier wollte unser Projekt einen Beitrag leisten, indem es mit einem partizipativen Ansatz eine Reihe digitaler 'Werkzeuge' entwickelt hat, die geeignet sind, den Prozess des Ankommens an einem neuen Ort zu unterstützen, indem sie Orientierung unterstützen, Informationen bündeln und sich darum bemühen, Zugänge zu den re-

alweltlichen Beratungs- und Hilfe-Angeboten zu erleichtern.

### Stand der Forschung

#### *Design, Partizipation und Care*

Innerhalb des Designdiskurses spielt Partizipation schon lange eine wichtige Rolle. Unter dem Begriff „Participatory Design“ (PD) werden seit den 1970 Jahren bereits partizipative Gestaltungspraktiken erforscht und umgesetzt, als spezifische Form der (partizipativen) Aktionsforschung (Nygaard & Bergo, 1975; Nygaard, 1996; Wagner, 2018). Ihren Ursprung hat diese Forschungstradition in skandinavischen Projekten zu industrieller Demokratie und der Zusammenarbeit mit Gewerkschaften in Digitalisierungsfragen. In einer Reihe von Forschungsprojekten haben Wissenschaftler:innen mit Arbeiter:innen und Gewerkschaftsvertreter:innen kooperiert, um gemeinsam neue digitale Werkzeuge für die Arbeitspraktik zu entwickeln, ebenso wie eine partizipative Gestaltungspraktik (siehe u.a. Ehn, 1989). Als Ausgang diente dabei die Überzeugung, dass diejenigen, die digitale Werkzeuge in ihrem Alltag nutzen ein Recht haben, diese Werkzeuge zu gestalten. Hierbei hat Partizipation nicht nur eine Rolle bei der Verbesserung der Designergebnisse gespielt, sondern wurde unter Bezug auf Marxistische Theorie (Ehn et al., 2018) explizit als Werkzeug verstanden, um eine Umverteilung von Macht zu befördern und so Arbeitsdemokratie zu stärken.

Seitdem hat sich PD als explizit politischer Designansatz etabliert und Projekte erproben PD in einer großen Bandbreite von Kontexten außerhalb skandinavischer Fabriken (siehe zum Beispiel D'Ignazio et al., 2016; Strohmayer et al., 2020).

Das Konzept Partizipation selbst ist geprägt durch Wandel und Entwicklung.

Ein besonders einflussreicher Ansatz stammt von Sherry Arnstein (Arnstein, 1969), die mit „the Ladder of Citizen Participation“ bereits 1969 ein Modell von Partizipation in politischen Stadtplanungsprozessen skizziert hat, in dem sie verschiedene Ansätze der Partizipation auf einer Leiter anordnet. Höhere Positionen auf der Leiter sind in diesem Modell als bessere, ehrlichere, vollständigere Teilhabe zu verstehen. Trotz der anhaltenden positiven Rezeption dieses Textes haben Autor:innen auch kritische Positionen formuliert. Kelty zum Beispiel schreibt von „too much democracy in all the wrong places“ und kritisiert, dass mehr Partizipation nicht unbedingt besser ist, wenn sie in den falschen Kontexten angewandt wird (Kelty, 2017). Hierzu gehören laut Kelty Ideen wie die „open government data“, die „sharing economy“ mit Plattformen wie Amazon Mechanical Turk und Uber, aber auch Partizipation in Entwicklungszusammenarbeit und Projekte wie das „Participatory Development Toolkit“ oder das zuerst viel gelobte One Laptop per Child Vorhaben. Alle versprechen größere Teilhabe - in Regierungs- und Administrationsprozessen, in Arbeit, in Entwicklung, führen aber letztendlich zu größerer Überwachung, zu schlecht oder nicht bezahlter Arbeit auf den Plattformen der Sharing Economy oder zur Rückentwicklung von Verantwortung. Andere beschreiben Partizipation sogar provokativ als Tyrannei (Cooke & Kothari, 2001; Heeks, 1999), da partizipative Ansätze zum Beispiel in der Entwicklungszusammenarbeit zur neuen Norm geworden sind, die jedoch eventuell nachteilige Aspekte von vermeintlich partizipativen Projekten, wie zum Beispiel eine Entpolitisierung von Entwicklungsproblemen und Armut und eine ungleiche Verteilung von Macht unsichtbar macht. Ebenso schreibt Miessen vom „Albtraum Partizipation“ (Miessen, 2011), welcher Konsens erzwingt und

somit das Anfechten von Machtposition und dem Status Quo unmöglich mache. Gemeinsam mit der politischen Philosophin Chantal Mouffe und ihrem Konzept des demokratischen Agonismus hat er versucht, ein agonistisches Verständnis von Partizipation zu entwickeln, das Dissens explizit erlaubt (Mouffe & Miessen, 2011). Diese Diskurse wiederum beeinflussten die Konzeption neuer Ansätze von Participatory Design. Aufbauend auf Mouffes Ideen sowie Bruno Latours Konzepten der Matters of Concern (Latour, 2004) und der „Dingpolitik“ (Latour, 2005) wurden verschiedene Formen von agonistischem Design geschaffen, die gesellschaftlichen Dissens und Kritik sichtbar machen sollen (DiSalvo, 2012) und Räume schaffen, in denen Matters of Concern und unterschiedliche Haltungen zu diesen diskutiert und konstruktiv zu Gestaltung geführt werden (Björgvinsson, et al., 2012). Diese Ansätze haben unter anderem die Grundlage für Projekte der Malmö Living Labs geschaffen (Björgvinsson, Ehn & Hillgren, 2010), oder Projekte mit neurodiversen Kindern inspiriert (Fraunberger et al., 2019). Aber auch diese Ansätze sind nicht frei von Kritik und heben bestehende Machtstrukturen nicht auf. So beobachtet Kraff zum Beispiel (Kraff, 2020), dass die gesellschaftlichen Positionen der Teilnehmenden solcher agonistischen Designprozesse sowie deren Beziehungen zueinander beeinflussen, wie einzelne Teilnehmende ihre Positionen äußern und vertreten können.

Zusammen mit solchen konzeptionellen Arbeiten zu Partizipation und Gestaltung ist für unsere Studie auch der Begriff der „Care“ wichtig, insbesondere feministische Konzeptionen dieses Begriffes. Vor allem die Politikphilosophin Joan Tronto hat eine vielzitierte Definition formuliert: „Care kann als eine menschliche Aktivität betrachtet werden,

die alles einschließt, was wir tun, um unsere 'Welt' zu erhalten, fortzusetzen und zu reparieren, sodass wir in ihr so gut wie möglich leben können“ (Fisher & Tronto, 1990; deutsche Übersetzung in: Kohlen & Kumbruck, 2008). In ihrem Werk „Moral Boundaries“ (Tronto, 1993) entwickelt sie ein Argument für eine politische Care-Ethik, warnt aber auch vor einer Ungleichheit, die zwischen denen bestehen kann, die für jemanden sorgen, und denen, die auf Care angewiesen sind, Care-gebende größere Kompetenz im Erkennen und Adressieren von Bedürfnissen Care-nehmender annehmen und Care-verhältnisse somit unterdrückend und undemokratisch werden.

Dieses Konzept wurde später von Maria Puig de la Bellacasa aufgegriffen und weiterentwickelt (siehe u.a. Bellacasa, 2011; 2012; 2017). Sie entwickelt Latours Idee der Matters of Concern weiter zu Matters of Care (Bellacasa, 2011; 2017), denen eine andere affektive Qualität, eine tiefere Verbundenheit zum Anliegen innewohnt. Während „concern“ eher Interesse, auch Sorge um bestimmte Sachverhalte ausdrückt, wird in „care“ ein engerer, direkter Bezug ausgedrückt, der materielles Handeln und Praxis einbezieht: Ich interessiere mich nicht nur für etwas, oder Sorge mich um etwas, sondern ich kümmere mich um etwas. Ihre Arbeiten finden zunehmend im Designdiskurs Anklang. So beziehen sich unter anderem Eleutério & van Amstel (2020) mit ihrer Arbeit zu feministischen Koalitionen unter Kaffeeproduzentinnen in Brasilien auf dieses Konzept. Auch für unsere Betrachtungen in diesem Artikel ist der Begriff der Care wichtig: sowohl unsere Teilnehmer:innen als auch wir waren in heterogene Care-Verhältnisse verstrickt, die Partizipation und Gestaltung auf verschiedene Weise beeinflussten, wie wir im weiteren Verlauf darlegen werden.

### Design und Migration

Vor allem in den Jahren seit 2015 haben sich die Disziplinen der Medien-, Gestaltungs- und Computerwissenschaften verstärkt mit Fragestellungen von Migration und Flucht auseinandergesetzt (siehe z.B. Talhouk et al., 2019 a). Studien untersuchen unter anderem den Einsatz von digitalen Medien durch flüchtende Menschen, um Migration zu erleichtern (Dekker et al., 2018; Nikkiah et al., 2018) aber auch die Rolle, die neue digitale Technologien wie Big Data oder Drohnen für die EU und Nationalstaaten spielen, die diese einsetzen, um Migration zu kontrollieren oder zu verhindern (Gillespie et al., 2018; Latonero & Kift, 2018; Krüger et al., 2019). Bestehende digitale Angebote wie Apps oder Websites wurden auf ihre Nutzung und Nützlichkeit für die Belange flüchtender oder neuzugezogener Menschen hin untersucht (Bustamante Duarte et al., 2018). Mehrere Projekte versuchten außerdem, Werkzeuge zu entwickeln, die Migration und flüchtende Menschen unterstützen. Hierzu gehören zum Beispiel Werkzeuge zur Orientierung in der neuen Umgebung (Bustamante Duarte, 2018; Baranoff et al., 2015), zur Vermittlung von Kontakt mit Personen in der neuen Nachbarschaft (Almohamed et al., 2018; Almohamed & Dhaval, 2019), zum Umgang mit Trauma, Stress und mentalen Gesundheitsproblemen (Almohamed et al., 2019, Tachtler et al., 2020; Tachtler et al., 2021) oder zur Überwindung von Sprachproblemen (Brown & Grinter, 2016; Abou-Khalil et al., 2019; Weibert et al., 2019). Obwohl diese Veröffentlichungen einen wichtigen Hintergrund für unsere eigene Arbeit in diesem Projekt darstellen, haben sich nur wenige Arbeiten mit den spezifischen Herausforderungen der partizipativen Gestaltung in diesem Umfeld beschäftigt. Ausnahmen sind unter anderem Arbeiten von Bustamante Duarte, die sich mit dem Unterschied zwischen

Partizipativer Forschung und Partizipativer Gestaltung (Bustamante Duarte et al., 2018) sowie mit der Rolle von „Safe Spaces“ beschäftigt hat (Bustamante Duarte, 2019). Talhouk berichtet über ihre Arbeit mit syrischen Menschen im Libanon (Talhouk et al., 2019b). Pei & Nardi beschreiben Faktoren, die zum Misserfolg ihres eigenen Projektes mit geflüchteten Menschen in den USA beigetragen haben und schlagen einen Designprozess vor, der auf die „assets“ der Teilnehmenden anstelle der Herausforderungen eingeht (Pei & Nardi, 2019). Unsere eigene Arbeit liefert einen Beitrag zum Diskurs um partizipative Gestaltungsprozesse im Kontext von Flucht und Migration und zum breiteren Diskurs durch eine kritische Reflektion über Hürden der Partizipation sowie dem vermittelnden Einfluss von Care auf partizipative Prozesse.

### Hintergrund

Die Reflektionen in diesem Artikel basieren auf einem drei-jährigen Forschungs- und Entwicklungsprojekt (2016 bis 2019) in zwei mittelgroßen deutschen Städten, die wir im Folgenden mit den Pseudonymen Amsfels und Taubenbaum bezeichnen.

Ziel des Projektes war es, neuzugezogene und geflüchtete Menschen, die sich in prekären Situationen befinden, bei dem Prozess des Ankommens und dem Aufbau eines neuen Zuhauses zu unterstützen. Es wurde initiiert durch Mitarbeitende einer Universität (den Autor:innen dieses Artikels) und gefördert durch EU- sowie Landesmittel, um die man sich im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung erfolgreich beworben hatte. Bereits zur Zeit des Antrags waren mehrere Partner in das Projekt eingebunden, inklusive einer Agentur für Technikentwicklung, sowie einem Netzwerk aus ehrenamtlichen Unterstützer:innen. Im Projekt wurde

eine Reihe von interaktiven digitalen Werkzeugen entwickelt, die sowohl neuzugezogenen Menschen als auch deren ehrenamtlichen sowie professionellen Unterstützer:innen Hilfe leisten sollen. Die Werkzeuge adressieren die Suche nach geeigneten lokalen Sprachkursen, generelle räumliche und soziale Orientierung, die Vorbereitung von Arztbesuchen sowie die Suche nach Bildungsmöglichkeiten, um das eigene Arbeitsleben wiederaufzunehmen und fortzuführen. Die Werkzeuge sind in jeder Stadt in eine eigene Website eingebettet (eine Website in Amsfels und eine in Taubenbaum), die noch weitere Informationen und Unterstützung bieten, wie zum Beispiel eine Übersicht über lokale Unterstützungsmaßnahmen oder allgemeine Informationen zu Wohn- oder Asylrecht. Auch diese Informationen wurden im Projekt zusammengetragen und deren Darstellung gestaltet.

Seit dem offiziellen Ende des Projektes werden die Webseiten beider Städte durch lokale professionelle und ehrenamtliche Akteure in Stand gehalten und weiterentwickelt. Sie werden bis zu 80-mal am Tag besucht. Zusammen mit den Ergebnissen einer qualitativen Evaluation in Form von Gesprächen mit Nutzenden ist somit davon auszugehen, dass die Webseiten und ihre Werkzeuge durchaus Nutzen bieten.

Die Gestaltung dieser Werkzeuge und Webseiten war von Beginn als partizipativer Designprozess geplant. Hierzu wurden geflüchtete und neuzugezogene Menschen durch z. B. unsicheren Aufenthaltsstatus oder soziale Ausgrenzung in prekären Situationen, sowie ehrenamtliche und professionelle Unterstützer zur Teilnahme eingeladen. Ziel des expliziten partizipativen Ansatzes war es, innerhalb unseres Projektes durch die gemeinsame Arbeit an den Werkzeugen

Raum für einen emanzipierenden Dialog zu schaffen, in dem somit auch zur Debatte steht, wie Migration in Deutschland erlebt wird, welche Hürden bestehen und wie man diese Hürden überwinden möchte.

Jedoch war der partizipative Gestaltungsprozess mit einigen Schwierigkeiten verbunden. Die dadurch entstandene Diskrepanz zwischen Prozess und Resultat werden wir im Verlauf des Artikels mit Bezug auf das Konzept der Care beleuchten.

#### **Das Projekt: Motivation, Macht und Konflikt**

Im Folgenden umreißen wir einige Kernaspekte des Projektes. Unsere Darstellung ist aufgeteilt in eine Beschreibung der unterschiedlichen Motivationen der Teilnehmenden, der verschiedenen Arten, in denen sich Macht und ungleiche Machtverhältnisse im Projekt manifestierten sowie Konflikte zwischen den Akteuren. Das Projekt wurde von Mitarbeitenden der Universität Siegen in 2015 initiiert, mit dem Ziel neuankommende Menschen und deren (ehrenamtliche) Helfer:innen zu unterstützen. Es wurde im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung beantragt und 2016 bewilligt. Finanziert wurde es durch EU- und Landesmittel.

#### **Motivationen**

Während des Projektes wurde deutlich, dass die Teilnahme der verschiedenen Gruppen durch unterschiedliche Gründe motiviert war.

Vor allem die Teilnahme von Akteuren aus der Ehrenamtsszene in Amselfels war stark von idealistischen Motiven angetrieben. In ihrer ehrenamtlichen Aktivität außerhalb unseres Projektes nahmen diese Personen eine Vielzahl an Aufgaben war: sie begleiten neuzugezogene

Familien als Paten durch den gesamten Prozess des Ankommens, von Asylanträgen zu Verhandlungen mit Behörden, Familiennachzug bis zur Arbeitssuche. Sie organisierten auch Sprachkurse. Dem Aufruf zur Organisation eines Sprachkurses in einer Notunterkunft folgten beispielsweise mehrere Dutzend Personen - weit mehr, als in der Unterkunft wohnten. Durch diese Aktivitäten erlangten die Ehrenamtlichen detaillierte Einblicke in die Verhandlungen mit Behörden. Gerade diese Einblicke wurden uns als starke Motivation beschrieben, da man die Behandlung geflüchteter Menschen oft als herabwürdigend und schrecklich erlebte. Die ehrenamtlichen Teilnehmer:innen waren stark daran interessiert, die verschiedenen Akteure zu vernetzen und das mühsam angesammelte Wissen anderen Ehrenamtlichen zugänglich zu machen. Dabei sollte das Projekt durch die Gestaltung geeigneter Werkzeuge helfen. Dies war zu Projektbeginn bereits klar, da ein informeller Zusammenschluss von Ehrenamtlichen den Projektantrag mit einem „letter of intent“ unterstützte und sich bereiterklärte, die gestalteten Werkzeuge nach Projektablauf weiter zu tragen.

In Taubenbaum sahen wir uns mit einer etwas anderen Ausgangslage konfrontiert. Hier beschränkten sich unsere Kontakte vor Projektbeginn auf Akteure lokaler Behörden, die jedoch ebenfalls großes Interesse an dem Projekt hatten. Diese Kontakte wurden im weiteren Verlauf des Projektes ausgebaut, es kamen weitere Mitglieder von Behörden, öffentlichen Einrichtungen und Vereinen hinzu. Die Motivation zur Partizipation war in Taubenbaum somit eher professionell geprägt, wie einige der Teilnehmenden uns auch bestätigten. Auch wenn es starke persönliche Motivationen für den eigenen Beruf gab, sah man im Projekt die Möglichkeit, die eigene professionelle Arbeit

zu verbessern. Auch in Taubenbaum gab es ein aktives Netzwerk aus ehrenamtlichen Akteuren, zu denen wir jedoch zu Beginn keinen Kontakt hatten und welches uns weitestgehend unbekannt war.

Vor allem in Amselfels gelang es uns, neuzugezogene Menschen ebenfalls stark in das Projekt einzubinden. Hierzu organisierten wir wöchentliche Treffen, in denen alle Interessierten zusammenkommen konnten. Diese Treffen nahmen unterschiedliche Formen an: von Workshops, welche die Gestaltung spezifischer Aspekte der Website zum Ziel hatten, zum gemeinsamen Verfassen von Blogbeiträgen, die sich mit Aspekten des Ankommens und Zusammenkommens auseinandersetzen, bis hin zu Radtouren, Theaterbesuchen, Gesprächen mit Berater:innen zu Bildung oder Wohnrecht oder sogar sommerlichen Spaziergängen im Park mit einem Eis. Die einzelnen Treffen waren stark von den Wünschen und Bedarfen der Teilnehmenden geprägt. Es wurde deutlich, dass die Teilnehmer:innen dieser Treffen durch eine Vielzahl von Gründen motiviert waren. Manche kamen, weil sie durchaus Interesse an der Gestaltung von Werkzeugen hatten. Andere kamen, da die Treffen eine Gelegenheit darstellten, von den eigenen Erfahrungen und erlebten Ungerechtigkeiten des Asylprozesses zu berichten und auf diese aufmerksam zu machen. Wieder andere nahmen teil, da die Treffen die einzige Möglichkeit darstellten, Deutsch zu sprechen. Manche kamen für das Gemeinschaftsgefühl, das die Gruppe bot. Obwohl die Teilnahme somit hoch war, mussten wir uns eingestehen, dass Gestaltung für die meisten Teilnehmenden keine besondere Priorität hatte. Wichtiger waren vielmehr praktische Probleme, die das Ankommen erschwerten und für die die Treffen mit anderen Akteuren eine Lösung boten.

#### **Macht**

Die Essenz von PD ist die Auseinandersetzung mit Macht in Gestaltungsprozessen und der Versuch, diese Macht auf eine bestimmte Art und Weise zu verteilen. Wie oben bereits beschrieben, war dies auch in unserem Projekt ein zentrales Anliegen. Hier erschwerten vorab bestehende Machtverhältnisse zwischen den Teilnehmenden die Partizipation in der Gestaltung und im Projekt. Diese ungleiche Machtverteilung manifestierte sich in vier verschiedenen Formen: Macht als Besitzanspruch, Macht als Wissen, Macht als sozialer Status und Macht als Präsenz.

#### *Macht als Besitzanspruch*

Schon früh wurde Teilnahme von Besitzansprüchen beeinflusst. Die teilnehmenden Ehrenamtlichen in Amselfels beteiligten sich an dem Projekt mit der Idee, eine Website für ihre Zwecke und nach ihren Vorstellungen zu gestalten, eine Website, die ihnen gehörte. Um dennoch geteilte Entscheidungsfindung zu ermöglichen bedurfte es anfangs intensiver Verhandlungen. Obwohl die langfristige Übernahme der Website auch in unserem Interesse war, erschwerte dieser frühe Besitzanspruch die spätere Teilnahme anderer Personen. So wurde gleich am Anfang des Projektes eine URL gewählt, die das Wort „Geflüchtete“ enthielt. Als zu einem späteren Zeitpunkt deutlich wurde, dass viele der Menschen, die mit diesem Begriff bezeichnet werden, nicht damit einverstanden sind, war es schwierig, ihn zu ändern.

#### *Macht als Wissen*

Wissen beeinflusste Macht und Entscheidungsfindung auf mehrere Arten. Zum einen gab es eine Diskrepanz: die in das Projekt eingebundenen Entwickler:innen hatten ein viel größeres technisches Wissen als alle anderen Teilnehmenden. So wurden durch die Entwickler:innen teilweise Entscheidungen bei der techni-

schen Entwicklung gefällt, die anderen Teilnehmer:innen nicht als Entscheidung bewusst wurde. Zum anderen hatten sich vor allem die ehrenamtlichen Teilnehmenden ein großes Wissen über den Asylprozess aufgebaut, welches teilweise sogar das Wissen der zuständigen Mitarbeitenden in den Behörden übertraf. Durch die Erfahrung der Begleitung neu angekommener Menschen wussten ehrenamtliche Unterstützer:innen sehr genau, welche Schritte wichtig und welche Personen und Behörden zuständig sind. Gleichzeitig hatten professionelle Teilnehmer:innen durch ihren Beruf Wissen über bestimmte Regularien, die anderen fehlten. Vor allem fehlte dieses Wissen den neuzugezogenen Teilnehmenden, die zwar auf der Grundlage ihrer eigenen Erlebnisse einen ersten Eindruck der Probleme und Hürden geben konnten, jedoch nur ihren eigenen Fall kannten und nur selten die behördlichen, gesetzlichen oder sozialen Hintergründe kannten.

#### *Macht als sozialer Status*

Vor allem die Äußerung von Dissens und die Einnahme kritischer Positionen war stark vom sozialen Status der Teilnehmenden beeinflusst. Während Ehrenamtliche sich teilweise mit Stolz in der Opposition zu Behörden sahen, war dies für Menschen, deren Asylstatus und sozialer Status unsicher war, mit signifikanten Risiken versehen. Eine geflüchtete Teilnehmerin nutzte die Website, um über den Blog eine Rede zu publizieren, die sich kritisch mit europäischer Asylpolitik auseinandersetzte. Diese Rede verteilte sie auch über einen Social Media Account. Später wurde dieser Account gesperrt - aus ihrer Sicht, da sie „gegen die Regeln Europas verstoßen hatte“. Ein syrischer Teilnehmer äußerte, dass er sich nur ungern über Politik unterhielt. Aufgrund seiner Unsicherheit in der deutschen Sprache und in der Einschätzung

seiner Gegenüber hatte er Sorge, seine Gesprächspartner:innen zu verletzen.

#### *Macht als Präsenz*

Die Möglichkeit, Entscheidungen zu beeinflussen, hing letztendlich auch davon ab, wer bei der Entscheidungsfindung präsent sein konnte. Die neuzugezogenen Teilnehmenden hatten eine Vielzahl an Verpflichtungen, denen sie als Teil des Ankommensprozesses nachkommen mussten: Deutschunterricht, Beratungsgespräche, Amtstermine, Wohnungsbesichtigungen. Dem nachzukommen, und ihre in vielerlei Hinsicht unsichere Situation, sorgte zusätzlich bei vielen für Müdigkeit durch Stress. Obwohl wir versuchten, die Termine unserer Treffen an ihren Bedürfnissen auszurichten, beeinflussten diese Verpflichtungen die Möglichkeit, präsent zu sein. Ehrenamtliche oder professionelle Teilnehmende, die sich in einer stabileren sozialen und beruflichen Position befanden, hatten weniger unvorhersehbare Termine. Sie konnten folglich regelmäßiger an Treffen teilnehmen und hatten dadurch einen vergleichsweise größeren Einfluss in Entscheidungsfindungsprozessen im Rahmen des Projektes.

#### **Konflikt**

Macht und Konflikt sind eng verbunden. Während die oben beschrieben ungleichen Machtverhältnisse oftmals verdeckt waren, gab es auch offene Konflikte im Projekt. Diese beinhalteten zum Beispiel unterschiedliche Ansichten darüber, für wen die Website sein sollte: geflüchtete Menschen oder auch neuzugezogene Menschen aus Osteuropa? Nur Menschen die neu ankommen, oder auch deren Unterstützer:innen? Am prägnantesten waren jedoch Konflikte über die Teilnahme selbst. Zum einen gab es unterschiedliche Präferenzen für die Art unserer Zusammenkünfte. Professionelle Unterstützer:innen bevorzugten Treffen

mit strikter Agenda, die nicht zu lange dauerten und konkrete Ergebnisse erzielten, da sie diese Treffen als Teil ihrer Arbeit betrachteten und Vorgesetzte von der Notwendigkeit ihrer Teilnahme überzeugen mussten. Anderen war es lieber, in gemüthlicherer Atmosphäre, wie in einem Café, zusammenzukommen und auch lieber keine Agenda abzarbeiten, sondern sich zu unterhalten. Ähnlich unterschiedliche Positionen gab es zum Gebrauch von Du und Sie und, wie wir einander adressieren sollten. Am markantesten war ein wiederkehrender Konflikt zum Gebrauch des Wortes „Geflüchtete“ und zur Rolle, die damit assoziiert war. Ehrenamtlichen Teilnehmenden war es wichtig, für geflüchtete und neuzugezogene Menschen unterstützend tätig zu sein. Dies äußerte sich zum Beispiel in der gut gemeinten Vorstellung, dass geflüchtete Teilnehmende doch ihre Erlebnisse und ihre Positionen durch den Blog der Website kundtun könnten. Das sorgte für starken Unmut unter einigen neuzugezogenen Teilnehmenden. Sie kritisierten, dass sie sich dadurch auf ihre Rolle als Geflüchtete reduziert fühlten - ein Status, den sie mit aller Kraft versuchten zu überwinden.

### Diskussion

Wie diese kurzen Auszüge aus unserem Projekt deutlich machen, war die Umsetzung von Partizipation in Design im Verlaufe des Projektes mit einer Reihe von Schwierigkeiten konfrontiert, wodurch Partizipation nur eingeschränkt möglich war. Es ist somit ein Konflikt zwischen Prozess und Produkt zu verzeichnen: trotz eingeschränkter Partizipation und somit dem beeinträchtigten Versuch, Partizipation in der Gestaltung zu stärken, resultierte das Projekt in mehreren digitalen Werkzeugen, die auch über ein Jahr später genutzt und gepflegt werden. Das Konzept Care (Tronto, 1993), wie eingangs bereits beschreiben, hilft uns, diese Diskrepanz zu verstehen.

### Problematische Aspekte von Care

Im Verlaufe des Projektes wurde deutlich, dass die Motivationen der verschiedenen Teilnehmenden sich am Projekt zu beteiligen durch Care konstituiert waren. Die bereits aufgeführte, von Tronto und Fisher formulierte Definition von Care als Praxis des Erhaltens und Reparierens, um so gut wie möglich in der Welt leben zu können, korrespondiert stark mit sowohl der idealistischen Motivation der Ehrenamtlichen als auch der beruflichen Motivation der professionellen Unterstützer:innen, ebenso wie mit der Motivation der neuzugezogenen Teilnehmenden, ihre eigene Welt zu ‚reparieren‘. Dennoch gibt es Unterschiede, in der Art, wie Care für die verschiedenen Gruppen beschaffen ist. Während Care der Unterstützer:innen (ehrenamtlich und professionell) sich auf andere Personen bezieht, sie sich um diese Personen sorgen, bezieht sich Care für Neuzugezogene auf die spezifischen Probleme, mit denen sie sich konfrontiert sehen und dem Finden adäquater Lösungen für spezifische, individuelle Probleme. Aus diesen unterschiedlichen Motivationslagen und Arten von Care ergeben sich Konsequenzen für die Teilnahme am Gestaltungsprozess. Während Gestaltung der Werkzeuge für ehrenamtliche und professionelle Unterstützer:innen mit Care für Neuzugezogene vereinbar ist, die Tools als Unterstützung der Carepraktik dienen, und die Arbeit an den Werkzeugen somit Ausdruck der vorhandenen Care ist, lässt sich das für Neuzugezogene nicht leicht übertragen. Gestaltungsarbeit an Werkzeugen, die - so zumindest die Intention - die praktischen Probleme, mit denen sie sich konfrontiert sehen, in der Zukunft lösen, ist nicht dasselbe, wie diese praktischen Probleme direkt anzugehen. Viele, wenn nicht sogar alle der im Projekt sichtbar gewordenen Probleme lassen sich schneller auf direktem Wege lösen, als ein drei-jähriger Designpro-

zess es vorsieht, an dessen Ende man ein Werkzeug in der Hand hält, mit dem man das Problem angehen kann. Viele der Aktivitäten unserer Gruppe, wie Gespräche mit verschiedenen Expert:innen aber selbst Theaterbesuche, adressieren diese Probleme auf direktere Art und Weise als Designworkshops es tun, wie manche der ehrenamtlichen und professionellen Unterstützer:innen sie forderten.

Die Care-Verhältnisse, die zwischen den Mitgliedern der verschiedenen Teilnehmer:innengruppen bestanden, sorgten jedoch auch für bestimmte Hierarchien in der Gruppe, welche die demokratischen Ziele von Partizipation erschwerten. Wie Tronto (1993) bereits beobachtete, kann Care zu Konflikt und ungleichen Beziehungen führen zwischen denen, die Care geben und denen die sie annehmen, in diesem Falle Unterstützer:innen und Neuzugezogene. Care-Geber:innen haben eigene Vorstellungen davon, welche Care-Bedürfnisse adressiert werden und wie sie am besten adressiert werden. Oftmals haben sie entsprechende Kompetenzen aufgebaut, wie in unserem Falle das Wissen, das Unterstützer:innen im Rahmen ihrer ehrenamtlichen und professionellen Tätigkeiten angesammelt haben. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Care-Gebende wirklich besser wissen, wie Care-Bedürfnisse adressiert werden sollten. Jene, die Care annehmen, können sehr unterschiedliche Vorstellungen davon haben, welche Bedürfnisse wichtig sind und wie (und wer) sich darum kümmern sollte. Wenn jedoch die Rolle des Care-Gebens in Verbindung gerät mit der eigenen Identität, einem Gefühl von Pflicht oder dem eigenen Selbstwertgefühl, können sich laut Tronto leicht zutiefst ungleiche Beziehungen entwickeln. Dies macht der Konflikt über den Begriff „Geflüchtete“ in unserem Projekt deutlich. Wo auf der einen Seite ehrenamtliche Teilnehmende ein aus ihrer Sicht

positives Angebot formulierten, eigene Erlebnisse kundzutun und so Stellung zu beziehen, fühlten sich Neuzugezogene dadurch auf ihre Rolle als Geflüchtete reduziert, die sie eigentlich hinter sich lassen wollten. Diese Rollenverteilung zu überkommen war ein nicht triviales Problem, da den Ehrenamtlichen ihre Rolle als Unterstützende für Geflüchtete wichtig war, und zum Teil auch uns und unserem Projekt. Dieses Beispiel illustriert ein grundsätzliches Problem mit dem wir uns konfrontiert sahen: Auch wenn es unser Ansatz war, partizipativ mit Neuzugezogenen Menschen und ehrenamtlichen Unterstützer:innen zu gestalten, mussten wir im Verlauf des Projektes feststellen, dass die Care-Verhältnisse zwischen den Teilnehmenden (und zu einem gewissen Maße auch uns) eine Hürde für die Realisierung der geplanten Teilhabe darstellten.

### Care und Nachhaltigkeit

Gleichzeitig war und ist sowohl der affektive als auch der praktische Charakter der Care der Teilnehmenden ein essenzieller Bestandteil der nachhaltigen Pflege der im Rahmen des Projektes entstandenen Werkzeuge. Care für neuzugezogene Menschen als Motivation zur Teilnahme ist die Grundlage dafür, dass die Werkzeuge auch viele Monate nach dem offiziellen Ende des Projektes durch Konstellationen aus ehrenamtlichen und professionellen Akteuren gepflegt und weiterentwickelt werden. Wie eingangs bereits aufgeführt hat Bellacasa den Begriff der Matters of Care (Bellacasa, 2011; 2017) als Weiterentwicklung von Bruno Latours Matters of Concern (Latour, 2004) eingeführt. Dieses Konzept beschreibt adäquat die Konstellation aus Akteuren, Problemen und sozio-technischen Artefakten, die in unserem Projekt zusammengefunden haben. Die unterstützenden Teilnehmer:innen haben sich nicht nur um geteilte Concerns versam-

elt. Eine geteilte Care für Personen, sowie die problematischen Situationen, in denen sich diese Personen befinden und letztendlich auch für die Politik, die damit verbunden ist, hat sie in diesem Projekt zusammengeführt. Care in Matters of Care, so Bellacasa, beinhaltet ebenso Fürsorge für die Zukunft der sozio-technischen Artefakte. Beteiligte an Matters of Care übernehmen Verantwortung für das, was aus ihnen wird. In dem hier beschriebenen Projekt ist dies die andauernde Pflege und Entwicklung der Webseiten an den zwei Standorten.

### Fazit

Aus unseren Beobachtungen und den hier aufgeführten Überlegungen wird das komplizierte Verhältnis zwischen Care und Partizipation deutlich. In unserem Projekt ist diese Komplexität zutage getreten vor allem aus dem eingangs beschriebenen ‚(Un-)Möglichkeitsraum‘ heraus, der Städte in eine Position brachte, wo sie in die Umsetzung föderaler Politik der Migrationskontrolle eingebunden waren und sind, zugleich jedoch vielfach nicht mit den entsprechenden rechtlichen Zuständigkeiten für die Betreuung von Asylbewerber:innen und Geflüchteten ausgestattet waren (Bloemrad 2017; Mayer 2018). Für Joan Tronto ist Care für Mitmenschen und für Demokratie ein essenzieller Bestandteil der Teilnahme in einer Demokratie, sie ist sowohl ein Ausdruck von Unterstützung als auch eine Bürde oder eine Verpflichtung (Tronto, 2013). Mit diesem Verständnis ist Care eng verwoben mit den demokratischen Zielen von Participatory Design. So ist auch Care ein elementarer Bestandteil unseres Projektes, eingebettet sowohl in den Zielen des Projektes, einen Beitrag zu leisten zur einleitend beschriebenen care ‚von unten‘ (Ferrara, Hemerijk & Rhodes, 2000), dem partizipativen Gestaltungsansatz, der Raum für das Aushandeln und Gestalten von An-

kommen schaffen sollte, als auch in den Motivationen der Teilnehmenden. Care und Partizipation haben dabei jedoch keine einfache Beziehung zueinander. Care, in ihren verschiedenen Ausführungen, ist auf der einen Seite die Grundlage für die Motivation zur Teilnahme und zur fortlaufenden Instandhaltung und Pflege der designten Artefakte, weit über die Projektlaufzeit hinaus. Das Projekt ist somit ein Matter of Care (Bellacasa, 2011), sowohl bezogen auf die Prozesse des Ankommens als auch auf die gestalteten Artefakte. Auf der anderen Seite schafft Care Hürden für Teilnahme und somit für die demokratischen Ziele des Projektes: wie ebenfalls von Tronto beschrieben, sind Care-Verhältnisse von Ungleichheit gezeichnet (Tronto, 1993), und die Einbeziehung von sowohl Care-Gebenden als auch Care-Empfangenden sorgte für ungleiche Teilnahmebedingungen. Unsere Studie ergänzt somit das Argument von Murphy zur Problematik von Care und zeigt mögliche Probleme durch Care in partizipativen Gestaltungsprozessen und anderen Formen der partizipativen Aktionsforschung auf. Gleichzeitig stützt sie kritische Betrachtungen von Teilhabe, wie sie unter anderem von Kelty vorgebracht werden (Kelty, 2017): mehr Partizipation ist nicht immer besser, da sie nicht immer von den betroffenen Personen erwünscht ist. Wie dieses komplizierte Verhältnis am besten in Praxis zu adressieren ist, bedarf weiterer Forschung.

## Literatur

Abou-Khalil, Victoria, Samar Helou, Brendan Flanagan, Niels Pinkwart, and Hiroaki Ogata. 2019. "Language Learning Tool for Refugees." doi: <http://dx.doi.org/10.18452/20923>

Almohamed, Asam, Arindam Dey, Jinglan Zhang, and Dhaval Vyas. 2019. "Extended Reality for Refugees: Pragmatic Ideas through Ethnographic Research with Refugees in Australia." Pp. 422-25 in 2019 IEEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality Adjunct (ISMAR-Adjunct). Beijing, China: IEEE

Almohamed, Asam, and Dhaval Vyas. 2019. "Rebuilding Social Capital in Refugees and Asylum Seekers." *ACM Transactions on Computer-Human Interaction* 26(6):1-30 doi: 10.1145/3364996

Almohamed, Asam, Dhaval Vyas, and Jinglan Zhang. 2018. "Designing for Refugees: Insights from Design Workshop." Pp. 92-96 in Proceedings of the 30th Australian Conference on Computer-Human Interaction - OzCHI '18 Melbourne, Australia: ACM Press

Andersen, Lars Bo, Peter Danholt, Kim Halskov, Nicolai Brodersen Hansen, and Peter Lauritsen. 2015. "Participation as a Matter of Concern in Participatory Design." *CoDesign* 11(3-4): 250-61 doi: 10.1080/15710882.2015.1081246

Arnstein, Sherry R. 1969. "A Ladder Of Citizen Participation." *Journal of the American Institute of Planners* 35(4):216-24 doi: 10.1080/01944366908977225

Bade, Klaus J. 2000. *Europa in Bewegung: Migration Vom Späten 18. Jahrhundert Bis Zur Gegenwart*. Beck München

Björgvinsson, Erling, Pelle Ehn, and Per-Anders Hillgren. 2010. "Participatory Design and Democratizing Innovation." Pp. 41-50 in Proceedings of the 11th Biennial participatory design conference. ACM

Björgvinsson, Erling, Pelle Ehn, and Per-Anders Hillgren. 2012. "Agonistic Participatory Design: Working with Marginalised Social Movements." *CoDesign* 8(2-3):127-44 doi: 10.1080/15710882.2012.672577

Bloemraad, Irene. 2018. "Theorising the Power of Citizenship as Claims-Making." *Journal of Ethnic and Migration Studies* 44(1):4-26 doi: 10.1080/1369183X.2018.1396108

Braun, Virginia, and Victoria Clarke. 2006. "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology* 3(2):77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

Cooke, Bill, Professor Bill Cooke, and Uma Kothari. 2001. *Participation: The New Tyranny?* Zed Books

Dekker, Rianne, Godfried Engbersen, Jeanine Klaver, and Hanna Vonk. 2018. "Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making." *Social Media + Society* 4(1): 2056305118764439

D'Ignazio, Catherine, Alexis Hope, Becky Michelson, Robyn Churchill,

and Ethan Zuckerman. 2016. "A Feminist HCI Approach to Designing Postpartum Technologies: 'When I First Saw a Breast Pump I Was Wondering If It Was a Joke.'" Pp. 2612-22 in Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '16. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery

Disalvo, Carl. 2012. *Adversarial Design*. MIT Press

Duarte, Ana Maria Bustamante, Mehrnaz Ataei, Auriol Degbelo, Nina Brendel, and Christian Kray. 2019. "Safe Spaces in Participatory Design with Young Forced Migrants." *CoDesign* 0(0):1-23. doi: 10.1080/15710882.2019.1654523

Duarte, Ana Maria Bustamante, Nina Brendel, Auriol Degbelo, and Christian Kray. 2018. "Participatory Design and Participatory Research: An HCI Case Study with Young Forced Migrants." *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.* 25(1):3:1-3:39 doi: 10.1145/3145472

Duarte, Ana Maria Bustamante, Auriol Degbelo, and Christian Kray. 2018. "Exploring Forced Migrants (Re) Settlement & the Role of Digital Services." 21

Ehn, Pelle. 1988. "Work-Oriented Design of Computer Artifacts." PhD Thesis, Arbetslivscentrum

Ehn, Pelle, Ignacio Fariás, Technical University of Munich, Tomás Sánchez Criado, and Technical University of Munich. 2018. "On the Possibility of Socialist-Democratic Design Things:

Interview with Pelle Ehn. Interviewers: I. Fariás & T. Sánchez Criado." *Revista Diseña* (12):52- 69. doi: 10.7764/disen.12.52-69

Ferrera, Maurizio, Anton Hemerijck, and Martin Rhodes. 2000. "Recasting European Welfare States for the 21st Century." *European Review* 8(3):427-46. doi: 10.1017/S1062798700004981.

Fisher, Berenice, and Joan Tronto. 1990. "Toward a Feminist Theory of Caring." Pp. 35-62 in *Circles of care: Work and identity in women's lives*, edited by E. K. Abel and M. K. Nelson. SUNY Press

Frauenberger, Christopher, Katta Spiel, Laura Scheepmaker, and Irene Posch. 2019. "Nurturing Constructive Disagreement - Agonistic Design with Neurodiverse Children." Pp. 1-11 in Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Glasgow Scotland UK: ACM

Gillespie, Marie, Souad Osseiran, and Margie Cheesman. 2018. "Syrian Refugees and the Digital Passage to Europe: Smartphone Infrastructures and Affordances." *Social Media+ Society* 4(1):2056305118764440

Heeks, Richard. 1999. "The Tyranny of Participation in Information Systems: Learning from Development Projects." *Development Informatics Working Paper* (4)

Hess, Sabine, Bernd Kasperek, Stefanie Kron, Mathias Rodatz, Maria Schwertl, and Simon Sontowski, eds. 2017. *Der*

lange Sommer der Migration. Berlin, Germany: Assoziation A

Kelty, Christopher M. 2017. "Too Much Democracy in All the Wrong Places: Toward a Grammar of Participation." *Current Anthropology* 58(S15):S77-90. doi: 10.1086/688705

Kohlen, Helen, and Christel Kumbruck. 2008. *Care-(Ethik) Und Das Ethos Fürsorglicher Praxis (Literaturstudie)*. Vol. 151. Bremen: Universität Bremen, Forschungszentrum Nachhaltigkeit (artec)

Kraff, Helena. 2020. "A Critical Exploration of Agonistic Participatory Design." *The Design Journal* 23(1):31-48 doi: 10.1080/14606925.2019.1684730

Krüger, Maximilian, Konstantin Aal, Volker Wulf, Franziska Maria Tachtler, Reem Talhouk, Ana Maria Bustamante Duarte, Karen E. Fisher, Eiad Yafi, and Koula Charitonos. 2019. "Technology at/of the Border: A Workshop about Stories and Experiences." Pp. 336-42 in *Proceedings of the 9th International Conference on Communities & Technologies - Transforming Communities, C&T '19*. Vienna, Austria: Association for Computing Machinery.

Latonero, Mark, and Paula Kift. 2018. "On Digital Passages and Borders: Refugees and the New Infrastructure for Movement and Control." *Social Media+ Society* 4(1):2056305118764432

Latour, Bruno. 2004. "Why Has Critique Run out of Steam? From Matters of Fact to Matters of Concern." 24. Latour, Bruno. 2005. "From Realpolitik to Dingpolitik." *Making Things Public: Atmospheres of Democracy* 14-44

Mayer, Margit. 2018. "Cities as Sites of Refuge and Resistance." *European Urban and Regional Studies* 25(3):232-49. doi: 10.1177/0969776417729963.

Meer, Nasar, Claudio Dimaio, Emma Hill, Maria Angeli, Klara Oberg, and Henrik Emilsson. 2021. "Governing Displaced Migration in Europe: Housing and the Role of the 'Local.'" *Comparative Migration Studies* 9(1):1-17

Miessen, Markus. 2011. *The Nightmare of Participation: Crossbench Praxis as a Mode of Criticality*. Berlin: Sternberg Pr.

Mouffe, Chantal, and Markus Miessen. 2011. "Democracy Revisited: In Conversation with Chantal Mouffe." in *The nightmare of participation: crossbench praxis as a mode of criticality*. Berlin: Sternberg Pr.

Murphy, Michelle. 2015. "Unsettling Care: Troubling Transnational Itineraries of Care in Feminist Health Practices." *Social Studies of Science* 45(5):717-37 doi: 10.1177/0306312715589136

Nikkhah, Sarah, Andrew D. Miller, and Alyson L. Young. 2018. "Telegram as An Immigration Management Tool." Pp. 345-48 in *Companion of the 2018 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, CSCW '18*. Jersey City, NJ, USA: Association for Computing Machinery

Nygaard, Kristen. 1996. "'Those Were the Days'? Or 'Heroic Times Are Here Again'?" *Scandinavian Journal of In-*

*formation Systems* 8(2):6. Nygaard, Kristen, and Olav Terje Bergo. 1975. "The Trade Unions - New Users of Research." *Personnel Review* 4(2):5-10 doi: 10.1108/eb055278

P. Eleutério, Rafaella, and Frederick C.M. Van Amstel. 2020. "Matters of Care in Designing a Feminist Coalition." Pp. 17-20 in *Proceedings of the 16th Participatory Design Conference 2020 - Participation(s) Otherwise - Volume 2*. Manizales Colombia: ACM

Puig de la Bellacasa, Maria. 2017. *Matters of Care: Speculative Ethics in More than Human Worlds*. Minneapolis: University of Minnesota Press

Sassen, Saskia. 2017. *Migranten, Siedler, Flüchtlinge: Von der Massenauswanderung zur Festung Europa*. S. Fischer Verlag

Strohmayr, Angelika, Janis Lena Meissner, Alexander Wilson, Sarah Charlton, and Laura McIntyre. 2020a. "'We Come Together as One...and Hope for Solidarity to Live on': On Designing Technologies for Activism and the Commemoration of Lost Lives." Pp. 87-100 in *Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference*. Eindhoven Netherlands: ACM

Strohmayr, Angelika, Janis Lena Meissner, Alexander Wilson, Sarah Charlton, and Laura McIntyre. 2020b. "'We Come Together as One...and Hope for Solidarity to Live on': On Designing Technologies for Activism and the Commemoration of Lost Lives." Pp. 87-100 in *Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference, DIS '20*. New York, NY,

USA: Association for Computing Machinery

Tachtler, Franziska, Toni Michel, Petr Slovák, and Geraldine Fitzpatrick. 2020. "Supporting the Supporters of Unaccompanied Migrant Youth: Designing for Social-Ecological Resilience." *ArXiv:2003.04799 [Cs]*. doi: 10.1145/3313831.3376458

Tachtler, Franziska, Reem Talhouk, Toni Michel, Petr Slovak, and Geraldine Fitzpatrick. 2021. "Unaccompanied Migrant Youth and Mental Health Technologies: A Social-Ecological Approach to Understanding and Designing." Pp. 1-19 in *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Yokohama Japan: ACM

Tronto, Joan C. 1993. *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Routledge

Tronto, Joan C. 2013. *Caring Democracy: Markets, Equality, and Justice*. NYU Press.

## Autor:innen



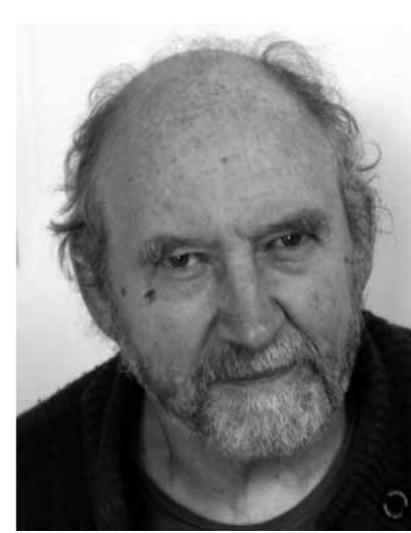
Max Krüger ist wissenschaftlicher Mitarbeiter und Kollegiat im DFG Graduiertenkolleg „Locating Media“ der Universität Siegen. Sein momentaner Forschungsfokus liegt auf partizipativen Forschungs- und Gestaltungsprozessen und den Beziehungen zwischen Forschenden und heterogenen Teilnehmenden. Darüber hinaus interessiert ihn die Rolle von Design in den Krisen des Anthropozäns.



Anne Weibert ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien der Universität Siegen. Ihr Forschungsinteresse gilt der computergestützten kollaborativen Projektarbeit und inwohnenden Prozessen der Technologieaneignung, des interkulturellen Lernens und des Community-Buildings.



Débora de Castro Leal ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien der Universität Siegen. Ihr Forschungsfokus liegt auf der Rolle digitaler Technologien in ländlichen Gemeinschaften im Amazonasgebiet und dem Bezug dieser Technologien zu Kolonialität und Widerstand.



Dave Randall ist Seniorprofessor am Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien der Universität Siegen. Seine Interessen umfassen hauptsächlich die CSCW bzw. HCI-Bereiche und die Nutzung von ethnographischen Methoden für Designzwecke.



Volker Wulf hat den Lehrstuhl „Wirtschaftsinformatik und Neue Medien“ an der Universität Siegen inne und ist geschäftsführender Direktor der School of Media and Information (iSchool) an der Universität Siegen. Außerdem verantwortet er eine Arbeitsgruppe am Fraunhofer Institut für Angewandte Informationstechnik in Sankt Augustin.

**Laura Foelske und Dominic Danz**

## Structural Participation through Hybrid and Non-hybrid Social Services in Refugee Social Work

Sachße (2011) illustrates that social services, which respond to the flow of refugees, are not a new phenomenon. Especially during the post-war period in Germany, social services responded to refugees and people displaced by post-war mass emergencies, such as famine and housing shortages. Social services alleviated these needs. And in the following decades, further migration movements, such as those of Yugoslavia in 1992 or Syria in 2015, shaped social services in Germany (Rada et al., 2017, 14).

Throughout all migration movements in German history, social services have always responded to the needs of refugees, ranging from primary and emergency care to programs for the social inclusion of refugees and participation in the activities of everyday life. This participation can also be understood as structural participation (Han 2005, 65f.). Structural participation includes different fields of practice, such as accommodation, the labor market, and education (ibid.). During the process of structural

participation, which goes through different processes and stages, the needs of refugees change and vary. The change of needs goes together with a change of responsible authorities and social services. Social services, which work in the context of refugee social work, have proven to be an important guide in the process of structural participation, because their fields of practice range from first aid to different fields of structural participation, such as accommodation, asylum procedure counseling, social counseling, and coordination of integration structures (Rada et al., 2017, 14ff.; Schroeder & Kiepe 2019).

Social services in refugee social work are understood as organizations that respond to problems of refugees, either as individuals or social groups, and offer appropriate support (Mund 2019, 27f.; Drepper 2010, 143). Social services belong to the institutionalized public services, which work together with professionals - such as licensed social workers - that are financed by the welfare state (Seelmeyer

& Waag 2020, 181). The problems and needs of the refugees, who are clients, are processed together with the professionals from the social services in co-production (ibid.). Co-production means that clients act in a self-determined manner and contribute to their own structural participation (Klatetzki 2010, 16f.). This corresponds with the idea of “helping people to help themselves” (see Aner & Hammerschmidt 2012, 12).

Social services in refugee social work are provided by different types of organizations, such as public institutions, like general social services [Allgemeine Soziale Dienste], or private institutions, like non-statutory welfare associations [Freie Wohlfahrtspflege]. Social services aid refugees and provide them with direct assistance in the framework of case management (Shaw & Funk 2019). Social services in refugee social work receive support from digital technologies - also known as Information and Communications Technology (ICT) - which can assist in communication between refugee and

social worker (Seelmeyer & Waag 2020, 181). ICT therefore supports the process of co-production between refugees and social workers in social services. Co-productions that take place within the framework of social services and are supported by ICT at the same time, are understood as a hybrid social service. Non-Hybrid social services are co-productions that take place without ICT.

This text presents different social services as hybrids and non-hybrids of refugee social work. The text focusses on the following questions: Which types of social services exist in the context of refugee social work? And: What kind of ICT enables the formation of a hybrid social services? This means that “analog” and “digital” services that support adult refugees in establishing structural participation will be presented. Therefore, the current support offered by social services in refugee social work in the German welfare system will be illustrated first, followed by exemplary ICT that can enable the creation of hybrid social services.

### Migration in the German welfare state

To comprehend where the processes of co-production in refugee social work take place, it is necessary to understand their legal and political framework. The source of these services is the social security system of the German welfare state (see Bundestag 2016, Bundestag 2015). Social programs and measures for refugees during the asylum procedure and structural participation are predominantly found in the Residence Act [Aufenthaltsgesetz (AufenthG)], Asylum Act [Asylgesetz (AsylG)], and Social Code [Sozialgesetzbuch (SGB)].

As Bergmann (2016) illustrates, the third chapter of the Residence Act, called “Integration”, was implemented in the framework of the Immigration Act of

2005, which includes integration courses composed of language and orientation courses (§44 f. AufenthG), and the integration program (§45 AufenthG). This provision sets the framework for further measures that promote structural participation in different field of practice. In 2015 and 2016, several codes were created to speed up the asylum procedure (Asylverfahrenbeschleunigungsgesetz: BGBl. 2016 S. 1722.) at the Federal Office for Migration and Refugees [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)] and to facilitate integration (Integration Act: BGBl. 2016 S. 1939) at the early stages of arrival (Schroeder & Kiepe 2019, 170). The legal benefits of the Integration Act, which focuses on structural participation in different fields of practice, optimized measures in the fields of language acquisition, kindergarten, school, education, vocational training, and the labor market (ibid.). These measures modified the social services of refugee social work as new fields of practices were developed, such as migration counseling centers and integration courses, and supplemented existing ones.

Recognized refugees are not only entitled to benefits under the Residence Act, they also have access to social benefits from the social codes. The territorial principle (§30 Abs. 1 AufenthG) in German social law applies to all people who have their domicile or habitual residence in its territory of application. That means that everyone who fulfills the territorial principle has access to social benefits, regardless of their nationality (Hailbronner 2015, 295). Therefore, recognized refugees are entitled to social security because they are residents or habitual residents in Germany<sup>1</sup> (Mutschler et al., 2013, 507). Since social benefits entitle people due to their residence - despite other categories they are labeled with - there is no social benefit in the social codes that explicitly ad-

resses refugees. Recognized refugees are therefore seen as residents by the German social codes.

The German welfare state funds the measures that focus on structural participation and is, therefore, the funding agency [Leistungsträger]. The welfare state can also act as a service provider [Leistungserbringer], just like private institutions (Mund 2019, 128; Schroeder & Kiepe 2019, 166). To allow a systematic presentation of the funded benefits which are assumed by the social services of refugee social work in the German federal and subsidiarity state, this article focuses on the social services of refugee social work that supports adults.

### Non-hybrid social services

Many social benefits are mandatory tasks for the local authorities, which means that the states and local authorities must assume certain social benefits and tasks (Schammann & Kühn 2017, 14). These social benefits are sometimes provided by the local public social services. But as Aner and Hammerschmidt (2018) show, there is no legal basis for the general social services [Allgemeine Soziale Dienste], except in the child and youth welfare system (see §69 Abs. 3 SGB VIII; Nikles 2008, 79). So, if local and state authorities must offer these social benefits - which are sometimes provided by social services - but there is no legal basis for general social services, it is clear that the organization of the bodies of local executives varies and that authorities fulfill these mandatory tasks differently. This makes it more difficult to make general empirical statements about the organization of social services, which is evident in the field of practice: different services are responsible for different tasks; there are different kinds of social services; some social services explicitly address refugees, and others do not.

One example of this complexity is illustrated by a state policy “on granting social counseling of refugees” in North Rhine-Westphalia (NRW) (Richtlinie 2020). This state policy explicitly expresses social services for refugees. These services include asylum and return counseling, complaint management, and psychosocial counseling. These services are provided by professionals, such as social workers. These services can be provided in state-run initial reception centers and can be run by state authorities or non-profit organizations.

Under the principle of subsidiarity, social services are often transferred from public to private welfare organizations, such as welfare non-profit organizations, which

are usually run by non-statutory welfare associations (Nikles 2008, 26ff.; Mund 2019, 110; Schroeder & Kiepe 2019, 164). With regard to migration, the aim of this delegation is to create or enhance new social services and to react more quickly to the changing needs of refugees (ibid.). Therefore, many non-statutory welfare associations assume the social services of refugee social work.

Different social services in refugee social work provided by public and private welfare organizations can be divided into the following categories: accommodation, asylum procedure advice, social counseling, migration counseling centers [Migrationsberatung für Erwachsene (MBE)], coordination, and integration

courses. Table 1 provides examples of these services.

**Accommodation:** The state is responsible for the accommodation and initial reception of refugees [Erstaufnahmeeinrichtungen] (see AsylG; Bogumil et al. 2017, 17). Public or private welfare organizations assume responsibility for the initial reception facilities for refugees (Bogumil et al. 2017, 50; Rada et al. 2017, 15). Some accommodations have social services (Schroeder & Kiepe 2019, 167ff.; Rada et al. 2017, 15), like some of those in NRW (Richtlinie 2020).

**Advice on asylum procedure** executed by the BAMF: According to §12a AsylG, counseling regarding asylum procedures

involves two steps. First, before asylum applications are submitted, asylum seekers receive information about the asylum procedure and the possibility of returning to their country of origin in groups. Second, asylum seekers receive individual consultation on their asylum. This is carried out either by public organizations (at federal, state or local level) or by non-statutory welfare associations. Non-statutory welfare associations also offer consultation on the Dublin procedure and offer preparation for the asylum hearing.

**Social counseling:** Some social services from public organizations, such as the Social Office of the City of Münster (Sozialamt Münster 2017), have social services for refugees still living in the initial reception facilities. The State Office for Refugee Affairs in Berlin also offers social services for refugees (LAF 2021). The social service offices provide advice on the asylum process, identify special hardships or particularly vulnerable people who require special care and accommodation at an early stage. If necessary, they directly initiate early assistance for those affected (ibid.). Social services are also located in some accommodations (§44 AsylG, Schroeder & Kiepe 2019, 167ff.).

**Migration counseling centers:** Migration counseling centers include, for example, migration counseling for adults [Migrationsberatung für Erwachsene (MBE)] for persons aged 27 and older, and youth migration services [Jugendmigrationsdienst (JMD)] for people under 27 years of age. According to Bergmann (2016), these centers offer migration-specific counseling from social workers, which support refugees during their process of structural participation. They have to implement the tasks specified by the “guidelines for conducting migration counseling” [Förderrichtlinien zur Du-

rchführung einer Migrationsberatung]. This means that social workers have to work in the frame of case management. They have to promote measures of structural participation, and accompany the integration courses, network, and work in a social space-oriented manner.

The BAMF is responsible for the content, coordination, and organization of the counseling centers (see §45 S.2 AufenthG; Bergmann 2016, 865; Hofmann 2016, 721). These counseling centers were introduced in 2005 under the Immigration Act and were organized together with the BAMF, non-statutory welfare associations, and the Federation of Displaced Persons [Bund der Vertriebenen] (Bergmann 2016, 866). Due to the German federal structure, states are required by the BAMF to ensure that migration counseling for both youth and adults is available in all administrative districts (see §45 AufenthG; Fritz & Vormeier 2013, 5).

**Coordination:** Schammann (2020) presents in his study that some administrative districts have “integration managers”, who are responsible for the organization and management of topics dealing with migration and migration-related diversity. Integration managers develop integration concepts, network with important stakeholders, and coordinate and work in committees. They act in different fields of practices of structural participation, such as the labor market, education, and “intercultural openness” [interkulturelle Öffnung], which aims to improve the accessibility of services to people from ethnic minorities. However, this position is sometimes delegated to non-statutory welfare associations or volunteers.

Social service offices also use the principle of subsidiarity to promote civic

engagement (Mund 2019, 110): non-statutory welfare associations allow interested citizens to volunteer in their organization (ibid.), and volunteer coordinators [Ehrenamtskoordinatoren] have been established in local social welfare offices (Schroeder & Kiepe 2019, 178). However, many non-statutory welfare associations perform this coordination on behalf of the district or municipality (Rada et al. 2017, 18). Volunteer coordinators are responsible for recruiting, advising, organizing, accompanying, and mediating volunteers (Schammann 2017, 26). Additionally, many non-statutory welfare associations take on integration-accompanying projects, such as integration guides [Integrationslotsen] and community interpreters [Gemeindedolmetscher].

**Integration courses:** One of the most important integration services is integration courses. They include orientation courses, which give historical and political information about Germany, and German language courses. The language courses range in different levels of advancement (from literacy to C2-level courses) or are related to jobs. The BAMF manages the integration courses together with municipalities, migration counseling services for adults (MBEs), and job centers. They are conducted by public or private welfare organizations (§1 Integrationskursverordnung (IntV)). Courses are financed by the BAMF, job centers, or social welfare offices (see IntV).

**Hybrid social services**  
According to Seelmeyer and Waag (2020), digital technologies, also known as ICT, has become increasingly important to social services. This is because the organizational framework of social services has changed. ICT can be seen as an additional actor in the service interaction between refugee and social worker. ICT expands and complements the exist-

Table 1: Non-hybrid Social services of public and private welfare organizations (inspired by Schroeder et al. 2019:167 & Rada et al. 2016:20)

Category	Organization	Service content and examples
Accommodation	Public (state, local social welfare office), Private (NPO, For-Profit)	Initial reception centers for asylum seekers [Erstaufnahmeeinrichtung, Gemeinschaftsunterkünfte] (§44 AsylG), social services in accommodation
Advice on asylum procedure	Public (state, municipality), Private (non-statutory welfare associations)	Advice on asylum and Dublin procedure (§12a AsylG), preparation for the asylum hearing, return counseling
Social counseling	Public (local social welfare office, Jobcenter)	Social services in state office or initial reception centers for asylum seekers, labor market counseling
Migration counseling centers	Private (non-statutory welfare associations)	Social counseling, case management, social space orientation
Coordination	Public (local social welfare office) / Private (non-statutory welfare associations)	Integration manager, volunteer coordination, integration support
Integration courses	Public (Volkshochschulen) / Private (NPO, For-Profit)	Language and orientation courses

ing services offered by social services. It transforms the location-based service relationships because social consultation can now be performed remotely. When ICT is added as part of the process of co-production between professionals and users, this can be seen as a hybrid social service.

ICTs are internet-based digital carriers, such as apps and websites, and are often accessible via smartphones (Martin-Shields 2017, 2). The advantage of ICT for Refugees is that it is low- threshold and can be used regardless of location. Seelmeyer and Waag (2020) describe the phenomenon of integration work no longer being tied to the simultaneous physical presence of clients and specialists as “absence”. Thus, consultation, which takes place over the internet via text or video chat, is relatively possible regardless of location. These aspects facilitate access to social services and make them into hybrid social services. Hybrid social services make access to professional advice possible for people with physical impairments or who are re-

stricted due to their distance from social service offices. Even during pandemics, with legal restrictions and health risks, hybrid social services prove to be safe and reliable.

Regarding this, smartphones are important for refugees. They often have smartphones and use them in a variety of ways, from translation to finding various services (Martin-Shields 2017, 2). For this reason, specific ICTs, such as smartphone apps, have been developed in Germany to enable refugees to have access to information about the local social service system (ibid.). These apps can be understood as aids for orientation and information and thus considered a hybrid social service. Alam and Imran (2015) show that these apps provide access to information about administration processes, language, employment, health, and education. Therefore, it is not surprising that there is investment in app development for asylum seekers.

These digital hybrid social services, which support co-production between

professionals and refugees, can be divided into four areas of activity: online social counseling, translators and interpreters, learning German, and orientation, information, and networking; as table 2 shows.

Online social counseling: As Caritas (2021) shows, migration counseling can also be provided online, including text and video chat, or over the app “mbeon”. This service is offered by all migration counseling services, from the non-statutory welfare associations, such as Caritas, the German Red Cross, the Federation of Displaced Persons, and the Paritätischen. The app extends the scope of advisory because it is low-threshold, and is efficient and service-oriented. This is important for people facing physical barriers or are unable to reach the counseling centers for any other reason. With the mbeon app, a face-to-face conversation can take place, documents can be shared, and inquiries can be made, all online.

Translation and interpreting: Video remote interpreting is one of the most widespread digital support services. This is

where interpreters connect digitally and translate the consultation between refugee and social worker. Video remote interpreting is used to meet the increasing need for and shortages of interpreters, especially in rural areas and for certain languages and dialects (BAMF 2017). These professional and uncomplicated services make it possible to get an interpreter within a few minutes (Kletečka-Pulker & Parrag 2018, 558). Refugees use ICT for translation to overcome communication barriers (Martin-Shields 2017, 2), such as in social counseling situations. The use of quickly accessible and always available translation services, such as Google Translate or iTranslate, can also be used in consultation to translate issues and documents.

Learning German: There is a variety of free apps that support German language learning. For example, the Goethe Institute (2021) has developed an app to practice vocabulary and grammar at the A1 language level. These services can complement existing integration courses.

Orientation, information, and networking: Apps and websites can facilitate access to certain information. Some apps and websites are used to bundle and manage information and are therefore useful for information management. Examples of such apps are “Ankommen” from the BAMF (BAMF-a 2021) and the “Welcome App” from IT hilft gGmbH and HeiReS GmbH (2021). Ankommen is free of charge and divided into three areas: learning German, living in Germany, and asylum, education, and work. There is also information on services, transportation, and the German political system. The Welcome App contains content on everyday life in Germany, information about the asylum system, and regional contacts within a constantly expanding framework. It is possible to se-

lect a specific city or district within the app. This app combines a lot of complex information and provides initial orientation to refugees. All these apps inform refugees where social services are located, as well as other useful services. Furthermore, this app could be used during social counseling to inform refugees of other services beyond the scope of the social services office. In this way, ICT complements the co-production between refugees and social services and creates a hybrid social service.

ICT not only creates hybrid social services, which promote low barrier services and co- production, they also enable better networking between different actors, such as social workers, volunteers, and refugees. Based on the success of Welcome App, it can be observed how ICT has helped forming a constantly expanding, nationwide network of social services. ICT is considered easy to use, as all actors can add their district and add or supplement individual services. This network platform provides comprehensive information on analog support for refugees at the local level.

Pottie et. al (2020) illustrate that mainly young refugees use ICT, because they own smartphones and have ICT skills; they know how to use digital media and the internet. Older refugees do not always have such knowledge. However, if refugees own a smartphone and have ICT skills, then ICT can be a great way to connect with their host communities by “using online platforms to gain understanding of available programs, community facilities, and health service options” (Pottie et. al 2020, 272).

To make low-threshold services possible, it is necessary to make use of existing resources, such as the apps presented in this paper. Most ICT related to refugee social

work is available in different languages. ICT allows refugees to act on their initiative and thus take important steps towards structural participation themselves. In addition to social services, ICT in hybrid social services can actively help people to help themselves. According to Wulf-Schnabel (2011), helping people to help themselves improves co-production between social services and clients, which is a central task of social work.

**Conclusion**

The question answered in this paper - that of which social services exist within the framework of refugee social work and how ICT enables the formation of hybrid social services - illustrates the potential of putting ICT and social services together as a whole. The overview of services offered by hybrid and non-hybrid social services enable a better understanding of refugee social work and its further potential benefits. Hybrid and non-hybrid social services in refugee social work support refugees during their arrival and processes of structural participation, including accommodation, asylum procedure counseling, social counseling, migration counseling centers, and integration courses. The different fields of practice that support structural participation are coordinated by integration managers. This coordination in particular focuses on structural change, steering towards social inclusion, and therefore making the community a recipient of refugee social work.

The variety of hybrid and non-hybrid social services is based on the German social security system, where social benefits are regulated either in the Social Code or Residence Act and Asylum Act. Hybrid and non-hybrid social services in refugee social work, which are provided by public and private welfare organizations, respond to the needs and problems of refugees. Within a framework of co-

Table 2: ICT that creates hybrid social services

Category	ICT	Service content and examples
Online social counseling	Online video chat, Apps	Social counseling in MBE, Online video chat: Migration counseling websites (e.g., Caritas), Telegram, Apps: mbeon
Translation and interpreting	Online video chat, Apps	Interpreter is connected over a digital device or ICT, Online video chat: Teledolmetscher.de, Zoom, Translation apps: Google, iTranslate Voice
Learning German	Apps, Websites	Learning the German language, Apps: Phase-6, Deutschtrainer A1-App
Orientation, information, and networking	Apps, Websites	Content: information about the German system, Apps: Welcome App Germany, Ankommen App, Anerkennung in Deutschland

production between refugees and social workers, refugees can gain access to different fields and therefore participate in different activities of everyday life.

Social services in refugee social work receive additional support from ICT, such as apps and websites. These services complement the range of social services and thus support the process of co-production between social service and refugees, and can be understood as hybrid social services (see Seelmeyer & Waag 2020, 181). ICT is divided into four categories: online social counseling, translators and interpreters, learning German, and orientation, information, and networking. ICT offers a good way to create hybrid social services, because it enables low-threshold migration and social counseling online, allows refugees to overcome communication difficulties in counseling settings, and complements existing integration courses. Also, information apps, such as the Welcome App, can provide information to refugees regarding where consultations and social services are available.

Social services and corresponding ICT are jointly expanding supportive services in refugee social work and, together, new forms of co-production are created. These hybrid social services offer the potential to improve negotiation and cooperation between refugees and social services, and they increase the degree of self-determination of refugees (Seelmeyer & Waag 2020, 187). Thus, social work can simultaneously fulfill its central task of co-production while helping clients to help themselves (see Wulf-Schnabel 2011). Together, ICT and social services can be supportive during the processes of social participation of refugees.

## Annotation

<sup>1</sup> Furthermore, recognized refugees are entitled to social security benefits because they have a right to social justice (Article 24 GFK) and social security (§1 Abs.1 S.1 SGB I in conjunction with §2 Abs.1 S.1 SGB I), as well as a right to individual advancement of their education and working life - just like German citizens (in conjunction with §3 SGB I).

## Literature

ALAM, K. & IMRAN, S. 2015. The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *MIS Quarterly*, 40, 405-416.

ALEJANDRO RADA, A. S. 2017. Freie Wohlfahrtspflege und Sozialstaat. Profil und zivilgesellschaftlicher Mehrwert am Beispiel der Flüchtlingshilfe in Hessen. *Sozialwirtschaftsstudie Hessen (Teil I)*. In: V., I. F. S. U. S. E. (ed.). Frankfurt am Main.

ANER, K. & HAMMERSCHMIDT, P. 2012. Hilfe zur Selbsthilfe In: THOLE, W., HÖBLICH, D. & AHMED, S. (eds.) *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag.

ANER, K. & HAMMERSCHMIDT, P. 2018. Arbeitsfelder und Organisationen der Sozialen Arbeit. Eine Einführung., Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden.

BAMF-A. 2021. App Ankommen [Online]. Berlin Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Available: <https://www.bamf.de/DE/Themen/Integration/ZugewanderteTeilnehmende/ErsteOrientierung/AppAnkommen/app-ankommen-node.html> [Accessed 17.03.2021].

BAMF 2017. *Migrationsbericht der Bundesregierung*. Berlin: Bundesministerium für Innern, für Bau und Heimat / Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.

BERGMANN, J. & DIENELT, K. 2016. *Ausländerrecht. Kommentar.*,

München, C.H. Beck- Verlag. BOGUMIL, J., HAFNER, J. & KAS

TILAN, A. 2017. Städte und Gemeinden in der Flüchtlingspolitik. Welche Probleme gibt es - und wie kann man sie lösen? . Stiftung Mercator.

BUNDESTAG, D. 2015. Gesetzentwurf der Fraktionen der CDU/CSU und SPD. Entwurf eines Asylverfahrensbeschleunigungsgesetzes.

BUNDESTAG, D. 2016. Sachstand: Änderungen des Asyl- und Aufenthaltsrechts seit Januar 2015 mit den Schwerpunkten Asylpaket I und II. In: VERWALTUNG, W. V. U. (ed.) *BGBI*. 2015 I S. 1722.

CARITAS. 2021. Online-Migrationsberatung als App [Online]. Available: <https://www.caritas.de/beitraege/online-migrationsberatung-als-app/1509335/> [Accessed].

DREPPER, T. 2010. Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen aus neoinstitutionalistischer Perspektive. In: KLATETZKI, T. (ed.) *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen: Soziologische Perspektiven*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

FRITZ, R. & VORMEIER, J. 2013. *AufenthG. Gemeinschaftskommentar zum Aufenthaltsgesetz.*, Köln, Luchterhand Verlag.

GOETHE-INSTITUTE. 2021. *Unterwegs Deutsch lernen*. Deutschtrainer A1-App [Online].

Available: <https://www.goethe.de/de/spr/ueb/dt1.html> [Accessed].

HAILBRONNER, K. 2014. *Asyl- und Ausländerrecht*, Stuttgart, Kohlhammer GmbH.

HAN, P. 2005. *Soziologie der Migration* Stuttgart, Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH.

HOFMANN, R. M. 2016. *Ausländerrecht. AufenthG, AsylG (AsylVfG), GG, Freizüg/EU. StAS, EU- Abkommen, Assoziationsrecht Baden-Baden*, Nomos Verlagsgesellschaft.

IT-HILFT-GGMBH & HEIRES-GMBH. 2021. *Welcome App Germany: Orientierungs- und Integrationshilfe für Einwanderer aller Art*. [Online]. Available: <https://welcome-app-concept.de/de/> [Accessed 17.03.2021].

KLATETZKI, T. 2010. Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation als Typus. In: KLATETZKI, T. (ed.) *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen: Soziologische Perspektiven*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

KLETEČKA-PULKER, M. & PARRAG, S. 2018. *Videodolmetschen als Kommunikationshilfe bei Flüchtlingen*. *Pädiatrie & Pädologie*, 53, 56-60.

LAF & FLÜCHTLINGSANGELEGENHEITEN, L. F. 2020. *Leitfaden zur Identifizierung von besonders schutzbedürftigen Geflüchteten in Berlin*. Für Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF).

In: FLÜCHTLINGSANGELEGENHEITEN, L. F. (ed.).

MARTIN-SHIELDS, C. 2017 Digitalisierung und Flucht: Wie können Geber digitale Technologien zur Unterstützung von Flüchtlingen einsetzen? Deutsches Institut für Entwicklungspolitik (DIE).

MUND, P. 2019. Grundkurs Organisation(en) in der Sozialen Arbeit., München, Ernst Reinhard Verlag (UTB).

MUTSCHLER, B., SCHMIDT-DE CALUWE, R. & COSERIU, P. 2013. Sozialgesetzbuch III. Arbeitsförderung. Großkommentar., Baden-Baden, Nomos-Verlagsgesellschaft.

NIKLES, B. W. 2008. Institutionen und Organisationen der Sozialen Arbeit München, Ernst Reinhardt Verlag

POTTIE, K., RATNAYAKE, A., AHMED, R., VERONIS, L. & ALGHAZALI, I. 2020. How refugee youth use social media: what does this mean for improving their health and welfare? Journal of Public Health Policy, 41, 268-278.

RADA, A., STAHLMANN, A. & KLEEMANN, W. 2017. Freie Wohlfahrtspflege und Sozialstaat. Freie Wohlfahrtspflege und Sozialstaat : Profil und zivilgesellschaftlicher Mehrwert am Beispiel der Flüchtlingshilfe in Hessen . Sozialwirtschaftsstudie Hessen (Teil I). Frankfurt am Main: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik.

RICHTLINE 2020. Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur sozialen Beratung von Geflüchteten

in Nordrhein-Westfalen Runderlass des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration - Az. 531-26.18.00-000001 -. In: RUNDERLASS DES MINISTERIUMS FÜR KINDER, F., FLÜCHTLINGE UND INTEGRATION (ed.) Az. 531-26.18.00- 000001

SACHSE, C. 2011. Zur Geschichte Sozialer Dienste in Deutschland. In: EVERS, A., HEINZE, R. G. & OLK, T.(eds.) Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

SCHAMMANN, H., BENDEL, P., MÜLLER, S., ZIEGLER, F. & WITTCHEM, T. 2020. Zwei Welten? Integrationspolitik in Stadt und Land. Universität Hildesheim und Erlangen, Migration Policy Research Group.

SCHAMMANN, H. & KÜHN, B. 2017. Kommunale Flüchtlingspolitik in Deutschland. In: FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG (ed.). Bonn.

SCHROEDER, W. & KIEPE, L. 2019. Konfliktpartnerschaft zwischen konfessionellen Wohlfahrtsverbänden und Staat in der Krise des Migrationstaates 2015/2016. In: HIDALGO, O. & PICKEL, G. (eds.) Flucht und Migration in Europa: Neue Herausforderungen für Parteien, Kirchen und Religionsgemeinschaften. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

SEELMEYER, U. & WAAG, P. 2020. Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In: KUTSCHER, N., LEY, T., SEELMEYER, U., SILER, F., TILLMANN, A. & ZORN, I. (eds.) Handbuch: Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.

SHAW, S. A. & FUNK, M. 2019. A Systematic Review of Social Service Programs Serving Refugees. Research on Social Work Practice, 29, 847-862.

SOZIALAMT-MÜNSTER 2017. Sozialdienst für Flüchtlinge. Konzeption - Integration und Selbsthilfe. In: SOZIALAMT (ed.). Münster.

WULF-SCHNABEL, J. 2011. Reorganisation und Subjektivierungen von Sozialer Arbeit, Wiesbaden VS Verlag für Sozialwissenschaften.

## Authors



Laura Foelske (M.A.), Jg. 1987, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin und Doktorandin an der Universität-Siegen und im EU-Horizon 2020 Forschungsprojekt „Welcoming Spaces in Europe: revitalizing shrinking areas by hosting non-EU migrants“. Sie ist Mitglied im Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE) an der Universität-Siegen. Die Themenschwerpunkte sind Soziale Dienste, Organisationen, Governance und Migration.



Dominic Danz, Jg. 1996, ist Student der Sozialen Arbeit im Bachelorstudiengang der Universität Siegen. Forschungsinteressen sind Sozialraum, Inklusion, Migration und Flucht.

Sven Bittenbinder, Fabiano Pinatti, Claudia Müller, Volker Wulf

## Caring for Inclusivity

### Accessibility as a Determinant Factor for Benefiting from Social Services both in Analogue and Digital Spaces

## Abstract

Over the past few years, an increasing attention is being paid on how to include people with different profiles, backgrounds and conditions in different sectors of society. This is being mainly driven by public and social sector, with governments and non-profit organisations putting forward different agendas for inclusivity, as for example, the one related to migrants, the one related to gender and the one related to impairments. These movements have spilled over the business sector, forcing companies to start thinking of how to be more inclusive in many different aspects. This paper focuses on aspects concerning accessibility of visually impaired people to workplaces and reflects upon how those aspects can be transferred to getting access to social services both in analogue and in digital spaces. We draw on a phenomenological account of the experiences of a visually impaired person with getting access and becoming included in the workplace, discussing spatial, temporal, embodied and social aspects of her experience. The case presented is part of a research and development project funded by the German Ministry of Labour and Social Affairs, which aims at sensitising people about accessibility and providing ways for people to engage in assessing and promoting accessibility of software systems, which are an integral part of modern workplaces.

### Introduction

Accessibility is an aspect that transcends the dichotomy between digital and analogue spaces. It refers to removing barriers that may prevent people experiencing certain conditions to access a particular service or resource ('Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)', 2002; The United Nations, 2006). Manifold examples can be found in people's everyday lives: from the installation of ramps to allow people sitting in a wheelchair to access buildings, to the preparation of digital texts that can be properly read aloud for visually impaired people. Accessibility is therefore a relevant aspect for inclusivity, as extensively discussed in literature (Mankoff, Hayes and Kasnitz, 2010; Oliver, 2013; Frauenberger, 2015), and arguably a determinant factor for the access of social services.

This article sets out to discuss the role of accessibility in the creation of more effective and stronger communities, mitigating inequalities and enhancing opportunities. In particular, it attempts to answer the question concerning what steps should be taken towards the provision of accessible spaces, so that people with impairments can benefit from social services in hybrid spaces. Based on the results of a community-based participatory research (CBPR) study (Finley, 2008; Holkup et al., 2009), involving people with and without impairments involved in the construction, provision and use of information technology (IT)-based workplaces, we go on to discuss how accessibility is a determinant aspect for social interaction and, therefore, a key aspect of social services. In addition to that, we reflect on the relevance of accessibility to the future of social services, by illustrating the trend towards better including people with impairments in society.

We bring on board views from designers, developers, consultants, employees and employers on the issue of accessibility in realising that the issue is highly relevant to the concept of participation. We will introduce many challenges reported by our co-researchers in discussing the elaboration of an inclusive work environment, through a phenomenological analysis of a case that has been documented across the data collection activities that we have been carrying out for our study, which is part of the project iDESkmu (Inclusive DMS and ECMS in Small and Medium Enterprise - kmu, in the German acronym).

The article also draws attention to the fact that the demographic change affects all of us. In age there is a higher possibility to get ill or to get an impairment. When this happens, it is essential to have accessible services that do not hinder further participation in society. By introducing this discussion, we aim at highlighting future directions on research and developments towards inclusion and participation of people in general in foundational activities of society.

### Relevance of Accessibility

We all somehow face digital and analogue barriers in our everyday lives from time to time. However, a variety of barriers pose a greater challenge for people with impairments. This does not only affect people with congenital impairments, but also those people who developed an impairment in the course of their (working) lives, due to illness or accident. With the demographic change being caused by and increasing aging population, the likelihood of an acquired impairment also increases (WHO, 2011). The need for accessible workplaces can therefore affect us all. Therefore, we and many others - e.g., WHO, 2011; Branham and Kane, 2015; Bennett, 2018; Crabb et al., 2019,-

argue that accessibility is becoming more and more relevant in current times.

Accessibility, as explained above, removes the barriers that may prevent people to have access to services and resources. It consequentially contributes to equal access to these services and resources and hence to mitigate potential inequalities between people with different profiles. In work contexts, removing these barriers means to give more people the possibility to engage in productive activities (Oliver, 2013; Frauenberger, 2015; de Carvalho et al., 2020; Bittenbinder et al., 2021). In particular, it supports people suffering from different types of impairments to be included in economic activities.

There are many reasons for companies to hire people with impairments, especially in times of shortage of skilled workers in order to maintain the company's skills (Baumgärtner et al., 2015; Bundesagentur für Arbeit, 2019). The costs of filling a new position should not be underestimated (Smettan and Kleineidam, 2018). It is therefore advisable to adapt the existing workplaces of the increasingly aging employees to the respective requirements that increase with age, thus to keep them in the company in order to save the substitution costs for hiring new employees. The offer of suitable (accessible) jobs is therefore for both aspects, the acquisition of new skilled workers from the group of people with impairment to maintain the competence of the company and the preservation of jobs for experienced professionals from the aging workforce, thus has the potential to help to counteract the shortage of skilled workers.

### Towards Sensitising People about the Relevance of Accessibility

Despite numerous activities, regulations and institutions to promote inclu-

sive workplaces, the employment level of people with impairment lags behind (WHO, 2011; Gudlavalleti et al., 2014; Grussenmeyer et al., 2017). There are conventions and laws at national and international level that regulate the inclusion of people with impairments in the world of work ('Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)', 2002; The United Nations, 2006; Trenk- Hinterberger, 2012). However, the concrete implementation at the operational level is mostly driven by initiatives such as projects (e.g. DIAS, www.dias.de) and (social) associations (Landschaftsverband Westfalen-Lippe -LWL-, 2018). However, there is not yet an initiative focused on practical awareness raising to promote accessible software using an accessibility tool to create more inclusive workplaces.

The project iDESkm (www.projekt-ideskmu.de), whose results of ongoing activities have inspired this contribution, set out to contribute to mitigate this gap. The project investigates the challenges faced by people with impairments in work contexts. This concerns not only digital and analogue barriers directly related to the workplace set up or aids used, but also primarily analogue (social) factors on the part of companies and (possibly future) colleagues. In particular, the project focuses on creating and maintaining accessible IT-based workplaces for blind and visually impaired people. The project concentrates on the development and use of document- management- systems (DMS) and enterprise- content- management-systems (ECMS), investigating the extent to what existing systems are prepared to be used by blind and visually impaired people in work contexts.

The goal of the project and our research is to provide outcomes for different levels to create a more inclusive work environment (de Carvalho et al., 2020; Bitten-

binder et al., 2021). At the micro level, the project focuses on inclusive research and design methods, to understand people's experiences with accessibility and the extent to which they are engaged with it. At a meso level the project aims at the sensitisation of individuals and groups in terms of the relevance of accessibility. At a macro level, the goal is to bring change into society and work culture concerning the inclusion of people with impairment in it.

The project, which is predicated on the premises of CBPR (Finley, 2008; Holkup et al., 2009), engages representative from different stakeholder groups in the collection, analyses and use of relevant data for the project activities. Since the project is oriented towards the Grounded Design (GD) research paradigm (Rohde et al., 2017), it pays particular attention to the understanding of practices for design, development and assessment of solutions to support people in accomplishing their goals. GD is a research paradigm rooted on a practice-theoretical scholarship and, as such, brings theory and practice together in order to assess the quality of existing solutions, so to further develop them or come up with new and innovative solutions, which can support current practices or the development of (hopefully) improved ones.

The project draws on the Design Case Study (DCS) framework introduced by Wulf and colleagues (2011), which entails the use of ethnographic, participatory, and user-centred evaluation methods (Muller and Kuhn, 1993; Nielsen, 1993; Mayhew, 1998; Sharp, Rogers and Preece, 2006; Finley, 2008; ISO, 2018) to implement a GD project. The use of participatory methods in accessibility projects is key, especially in terms of involving people with impairments. Integrating people with impairments into research and de-

sign processes is, according to the motto „*nothing about us without us*“ (Charlton, 1998), mandatory (Magnusson, Hedvall and Caltenco, 2018; Vollenwyder et al., 2020), despite of the associated challenges and difficulties (Bittenbinder et al., 2021).

### **The Path to Work: A Phenomenological Account of Accessibility Issues Experienced by Workers with Visual Impairments**

In this article, we set out to present a phenomenological account of accessibility issues experienced by workers with visual impairments. For that, we refer to a case documented and analysed within the project iDESkm, by means of a hermeneutic phenomenological approach (Finlay, 2014). Put differently, we address experiential aspects within our case as we try to understand how the account of lived experiences reveals dimensions of the lifeworlds of informants of the study (Ashworth, 2003). We refer to Van Manen's (1990) four dimensions of lifeworld - i.e., spatiality; temporality; sociality; and corporeality or embodiment (Langdrige, 2008).

The case refers to the experiences of one of our co-researchers, Stephanie<sup>1</sup>, with getting access to her last workplace. Stephanie is 31 years old and severely visually impaired. She is considered legally blind and suffers from the so-called cone-rod dystrophy<sup>2</sup>. She cannot visually perceive particularly targeted sections of the environment, other sections are very blurred, so that normal reading without aids - e.g., magnifier - is not possible. She currently holds an office job in an institution from the public sector that was out of walking distance for her for almost a year. At work she administrates and organises project work with the help of some assistants. She is responsible for distributing project tasks to her assistants and project

partners and for completing them herself. Mainly this involves research, conception and writing work. She also takes care of administrative tasks for the project, does a lot of telephone articulation work with project participants and is also on the road for the project.

The analysis herein presented has been carried out by the two first authors. For our own purposes, we draw on Finlay's (2014) approach to phenomenological analysis which entails four general key processes: (1) embracing the phenomenological attitude; (2) dwelling in the data; (3) explicating the phenomenon; and (4) languaging. The phenomenology reduction sought in embracing the phenomenological attitude has been exercised by applying epoché. This has been done by bracketing our pre-conceptions about the theme through critical discussions between the analysts where experiences and thoughts on the findings have been shared and exchanges with our co-researcher as the analysis progressed. We have dwelled on the data by means of a thematic analysis according to the approach introduced by Braun and Clarke (2012) and explicated the phenomenon taking into consideration the lifeworld dimensions that we refer to above and articulated this explanation in the language we use across the contribution.

The insights into the work path of Stephanie highlight the analogue and digital barriers that people with visual impairments face in their everyday worklives. The analogue barriers refer to structural and, in many cases, social aspects that suggest a lack of understanding and knowledge for needs and practices of people with impairments. Digital barriers, especially when working with PCs, are also pervasive. On the other hand, mainly due to the advancement of technology, there are new digital tools that enable people

with impairments to overcome analogue barriers as well. For example, the magnification app or a read-aloud app on the smartphone, which can be used to make analogue texts accessible to the blind and visually impaired (almost) regardless of location. As will become evidence by the analysis of the findings, the identified barriers are directly connected to the spatial, temporal, social and corporeal dimensions of our participant's lifeworld.

### **Mobilising Bodies across (Un)Familiar Contexts**

Physical mobility is a notion that inherently involves motion of bodies across spaces in a given time. In the case of Stephanie, her journey begins at home. She leaves familiar surroundings, where she has no difficulties to find her way around, and enters a world that can be quite unknown at times. For instance, she has no difficulties to move in her apartment or leave the building where is located. Even the stairs in the building are no problem, as she is used to them. The same applies to her way to the nearby bus stop. Choosing the right bus, however, can be a hurdle for her, especially when she has a destination other than the office, such as a meeting taking place in some other venue. She usually checks the bus schedule and whether she is at the right stop for the line with a magnification app on her phone. Unfortunately, the bus stop is often very busy and not only one bus line stops there. Although she can have the time read aloud through her smartphone and compare it with the departure time she researched beforehand, the buses are not always on time, showing that temporality can be critical issue in her lived experiences. To make sure she does not get on the wrong bus, when she boards, she always has to ask the bus driver if she is on a bus for the right route. Since she does not use a cane for blind people, because she can still see curbs and other

edges, very often the bus driver does not realise that Stephanie is blind and cannot read the display on the bus:

*Yes, you are often labelled as stupid because you ask questions, because you can't read or see something. Everyday example is, of course, when I ask a bus driver, please excuse me, go to, what do I know, up to the university? And then something like that happens quite often: Yes, it says on it. Or what's on it, right? Then I say: Yes, sorry, I just can't read that, that's why I ask. Excuse me, I am visually impaired. Yes, that's just difficult.*

The lack of embodiment of her impairment hence leads to a sociality problem and Stephanie finds herself in a position where she has to continuously explain herself, which is a source of inequality and at times of discrimination. In particular, the excerpt makes transparent that, even when she receives an apology from the driver, she has the feeling that she is being blamed because she is not using a cane for blind people. Disability emerges from her experiences, which could be avoided if people were educated to know that (legally) blind people do not necessarily have to use a white cane, because they can see enough to move around without stumbling, although they cannot see enough to identify information on displays or printed placards. There is a perception of lack of tolerance, which adds a level of stress to her day which people without her impairment do not have to experience.

Since information about the bus stop is usually only provided via a visual display at the very front of the bus, where no one is allowed to stand, she also relies on the bus driver to tell her where to get off. This reinforces sociality as an important aspect of overcoming analogue barriers.

ers such as those observed in the excerpt above. Other types of buses have an additional audio announcement of the next stop, but even this auditory information is often inaccessible in practice due to loud noise levels (engine, people).

### **Mobilising Minds**

People with visual impairments not only have to overcome challenges concerning mobilising their bodies across difference spaces in specific times, but they also have to work on mobilising minds, as the findings previously presented have already suggested. This aspect of sociality come out was strongly evidenced in our data, as discussed in the following. When it comes to the path to work, two sub-themes became visible as we worked through our TA: going through the management level and connecting and working with colleagues.

### *Going through the Management Level*

The analysis of our data suggests that the path to work is not only constrained to the physical or temporal mobility from one's home to the workplace, but it also concerns the path until they have access to the workplace. Here, the journey starts with people convincing their employers that they are capable of delivering what is required for the position they envision. During her interview, Stephanie recounted the difficulties that she already faced applying for a job. One of the experiences that marked her the most, was her experience of applying for a job in a food market. In that occasion, she almost had to beg to prove herself able to do the job. The manager interviewing her clearly demonstrated serious concerns about her being independent from the beginning.

*I'm there to see the boss and to introduced me. And he was totally sceptical. And he did, he told me openly, he doesn't think I can do that. And I per-*

*sueded him and said, „Please, please, let me do a trial working day here, free of charge. I'll show you that I can do it“. That's how he got too broad-minded, but super sceptical. So really offensively sceptical too.*

The account above shows how hard people with impairments have to fight to show that their impairment will not prevent them to accomplish things. Stephanie had to go to a very emotional level in order to have the opportunity to prove on a factual level that she can work just like a normal-sighted person.

*I worked there for one day. The people who worked with me in the store were all totally surprised and positive, really pleased that I managed so well and impressed.*

Although Stephanie was able to report on a success history, it is sensible to think that many people would not be fierce enough to transpose this initial barrier. Further analysing her case, we found evidence that this barrier is a common place. In her current job, for instance, there were similar reservations before she was hired, in this case, not at the level of the person who would be supervising her work, but in the company's level. It is also worth mentioning that there was also a complete lack of knowledge and experience of how to deal with the hiring of an employee with impairment:

*[The boss] said the whole company was completely overwhelmed with hiring me because nobody expected that I should be hired [...] „Yes, what, you really want to hire an impaired person here? What? But we had that not yet. Huh? How is that supposed to work now? „[...] But somehow it was very clear to everyone [so far] that I would be rejected [as a person with impairment].*

*[...] And when I was supposed to be accepted, the whole company was completely overwhelmed. And yes, nobody really knew how to do it now.*

In this case, not only was Stephanie's company overwhelmed by how to hire, but also by the potential aids that would be needed to prepare the workplace for her. There was a strong concern about the types subsidies that would be available for the employment of people with impairments. This is not restricted to Stephanie's current employer. Findings coming from other participants of our study corroborate the aspects from Stephanie's case. One emblematic example refers to the account of the CEO of an IT service company that we had the opportunity to interview, who reported how shocked he was during an interview with a potential visually impaired employee, when he realised how little he knew about employing people with impairments.

*And she has already explained that to us and also said that she will bring almost everything with her. She has enlargement software, she got the license on her computer from the employment agency, which she brings with her. Then she may need a lamp that hovers over her so that there is lighter. She has extra glasses. Yes, and basically described the workplace to us and said: Okay, I still have a device, like an overhead projector, where you can put something on it so that documents can then be digitized again. That means she would like to have a workplace, which is at least so big that this device still fits on it. Or a side table. So, she had very specific ideas because she is also working on this project and simply knows when an employer is not familiar with it. They also had the right forms where you can apply for help, integration allowance and so on. So, she was exemplary. [...] Since, as I said, I hadn't had any contact with*

*it before, it was of course charming that we had an applicant where we knew she was concerned with the subject of integration or inclusion.*

(Manuel, IT service company, CEO, sighted)

Unfortunately, this is not an isolated case; our findings suggest that there is no knowledge within companies about the specific needs of people with impairment. Stephanie goes on to tell how her employer lacks knowledge and awareness of the individual requirements of the workplace and the aids, despite the fact that she has been working for them for a while now:

*[...] he said, „You're visually impaired, yes we might have to put stronger lamps there again...“ And then I also say, „Yes, but no! That's not my need!“ That's... that's exactly what I mean. Again, that's not individual. That's just, „Okay, somebody has bad vision. Then huh. What are we going to do cliché-wise? More light, always more light!“*

### *Connecting and Working with Colleagues*

Sociality issues concerning the path to the work goes beyond the management level, as already suggested above. Stephanie goes on to say that nowadays, she feels welcome in her workplace as she is warmly greeted by her colleagues when she arrives. She often finds herself with a smile in her face when she thinks back to her early days at the company and the challenges she faced working with sighted colleagues as she walks to her workstation. Part of those challenges concerned work practices in place, which would not be feasible to collaborate with a person with severe visual impairment. It was visible that her colleagues were not used to think about collaborating with people with impairments. One example

was the way that they used annotations to mark digital documents:

*I mark the yellow. Just mark it in Word and yellow. [...] my supervisor always likes to make it red. So red writing, where I then say, „Okay, but then I don't necessarily see it“.*

Marking in documents was not the only one where working practices differed in such a way that it was inaccessible to certain people. Another example was the „track changes“ mode in text documents, which cannot be used effectively and as desired in interaction with the assistive systems Stephanie used:

*In our team, it has actually been common practice to show revisions in Word with Track Changes. I have the problem that when I use ZoomText to read out a document like this, even if the track changes are not displayed, i.e., hidden, not visible, it still reads them out. So, I can't just have it read to me because the document doesn't make sense there anymore.*

The *embodiment* of the work practices in the artefacts used for work hence emerges as a barrier for people's path to work. This demands an extra layer of effort from people with impairments in terms of communication. Stephanie feels that the communication is key to sensitising people. Sensitisation, on the other hand is key for making the path to work viable. Therefore, Stephanie tends to openly communicate about her limitations, so that others do not take them for granted.

*Of course, I always have to do a lot of educational work. Where my problems are, what is not so accessible to me, or how people should communicate things to me. [...] I work differently, I would say. And those in the team, that took a*

*bit of time. First of all, of course, until I had the self-confidence to say to them, „Here, please adjust to me“. [...] In the end, however, they also recognized this and said, „Well, you work the way you can work best [...] you have to cope with it. Okay, we'll adjust to it somehow.“*

Through *sociality*, Stephanie made her colleagues aware of her limitations and the needs stemming from them. Raising awareness in a real-life context is a decisive factor in the quality of sensitisation, because only then one can really understand the consequences of certain things.

*There are always a few things that you sometimes only become aware of when you... when you are really confronted with them, where you think to yourself, „Oh, that's right, that's normal for the others. But not necessarily for me.“*

This finding resonates with findings coming from other participants as well. Timo, a consultant and project manager of an IT service company goes on to report on a similar experience, but from the perspective of a sighted person:

*I could imagine that if, for example, a department thinks that they will all move closer together, because you help each other somehow and I could imagine that this simply has a positive effect on the overall climate, which then leads to better work performance etc. at some point, so I guess for, probably even over all, for the company.*

All the above demonstrate how complex and difficult the path to work for a visually impaired person can be and how issues of spatiality, temporality, corporeality and sociality emerge from it and help to illuminate relevant matters.

### Transferring Accessibility Issues at the Workplace to Social Services

Social services are usually available and accessible in both analogue and digital form. On the basis of our findings, presented in the previous section, various challenges for social services can be observed.

For instance, in order to use a local social service, it is necessary to get there. Comparable to the path to work, this way to social services can contain barriers for people with impairments, which block the use or, if necessary, even the information about a social service in the first place. Not all matters can be discussed over the telephone; after all, these are very often very personal matters and are related to existence. These analogous obstacles „on the way“ are not directly part of social services, nevertheless these practical hurdles for people with impairments are a very relevant factor in the use of social services, so we consider this aspect within the context of „barriers of social services“. A social service can only fulfil its mission if the people who need support can reach the service. Otherwise, the service has failed in its task. In the context of workplaces Bonaccio et al. (2020) underline this fact by analysing the hiring process. For example, they show that if the channel for a job offer is not even accessible, the job offer does not even reach the intended recipient. In principle, this is the same challenge for social services to make them accessible to everyone via accessible channels.

Something similar applies to digital access to social services. Information and services offered on the Internet must also be accessible, i.e., reachable, for people with impairments. For example, the software used in the company, which Stephanie must be able to operate in order to perform their job tasks. The company

software must meet certain accessibility requirements in order to be fully usable by people with impairments. If it does not, that application cannot be used. Transferred to, for example, social services websites, the principle is arguably the same. Websites must also be accessible in order to be operable and usable by people with impairments. In the field of software and websites, there are „accessibility guidelines“ (W3C Web Accessibility Initiative, 2013; Tollefsen and Ausland, 2017; ISO, 2018) to ensure accessibility of digital services in general. Although compliance with these guidelines is already binding for websites of public institutions in EU (‘Richtlinie (EU) 2016/2102’, 2016; Lang, 2018), by far not all websites have been implemented in an accessible manner. In addition, the regulation does not apply to private providers, in whose hands, however, social services are often located (Grunow, 2011).

Another aspect, which is also not directly related to the performance of the social service, but can also be a decisive barrier to the use of social services, is ignorance. We use „ignorance“ here because it is not a matter of pure unawareness, but also because people do not want to deal with the issue at all without concrete pressure. The findings coming from Manuel’s quote above suggest that, in the professional environment, companies often ignore the provision of accessible workplaces which could include people with impairments. Neither the knowledge of assistive systems is widespread in the corporate context, nor the knowledge of funding and related institutions. Without the knowledge that there are even agencies that support and promote companies in creating and equipping accessible workplaces, these services are not used at all. The same premise can be applied to social services. Without people who could benefit from the performance of a

social service knowing about this service, they will not make (direct) use of it.

Human interaction also plays a major and crucial role in the use of social services. The social barrier to using social services mentioned by Oelerich et al. (2019) refers to the fear of not being properly understood or stigmatized and therefore not using social services. Misunderstanding can occur quickly and unintentionally due to ignorance of the exact situation. The insight into the results in the work context shows how difficult it is for inexperienced persons to (correctly) understand their counterpart. Examples of such learning behaviour can be found in the theory of „social learning“ (Gundry, 1992; Reed et al., 2010) and the „symmetry of ignorance“ (Fischer, 2000), among others. Only collaboration can ensure that knowledge and understanding of the colleague’s practices, in both directions, emerge. However, this beginning in a real context always requires prior experience or, as seen in Stephanie’s case, a confident demeanour and „claiming“ understanding through proof. It is quite conceivable that especially in the context of social services exactly this self-confident appearance is usually initially not present. This demonstrates the relevance of participatory approaches as the one used for the research study where the findings introduced here were originated. Involving impaired people is hence extremely important to identify and reduce some of potential barriers, independent if those barriers concern workplaces or social services (Charlton, 1998; Magnusson, Hedvall and Caltenco, 2018; Vollenwyder et al., 2020).

In the context of the development of accessible software, the relevance of the integration of people with impairments has already been recognized and is also increasingly used and perceived successes

in recent years (Kane et al., 2014; Vollenwyder et al., 2020; Mack et al., 2021). However, these experiences can potentially be transferred to the creation or improvement of „social services“ if this is to be seen as a development process. Naturally, the outcome is different and the development strategies will differ, nevertheless, we argue that important lessons can be learned from accessible software development in terms of involving people with impairment in design, development and evaluation of accessible social services which can be effectively used by them. Missing knowledge about individual needs of people with specific impairments, which currently often exists in development organisations, could be generated through collaboration. Certain types of barriers could thus be uncovered and eliminated at an early stage. We therefore feel that it makes sense to involve relevant stakeholders in the design of social services in order to raise awareness of the needs and practices of people with impairments by sharing experiences and building on the knowledge of the relevant stakeholders.

### Conclusions

The path to work of people with impairments reflects in many areas the barriers also of social services. Differentiated by analogue and digital barriers, people with impairments face similar barriers when pursuing work and using social services. Broadening the view of barriers beyond the social service itself is a relevant broadening of perspective. Without also considering these aspects, the analysis of barriers of social services always refers only to the interaction with people who have already mastered the access up to the social service. However, people who do not gain access to social services in the first place are not considered in the analysis of Oelerich et al. (Oelerich et al., 2019), for example, and thus their needs

and requirements for social services are not taken into account.

The results presented in this article, which are based on a qualitative analysis of the barriers to creating and maintaining accessible IT workplaces and the transfer of these barriers to the use of social services, open up a broader view of real barriers for people with impairments in the context of social service use and participation, as our findings highlight, for example, physical accessibility, electronic accessibility, and knowledge about services, and thus makes a valuable contribution to future considerations of „barriers to social services“.

In the future, further work could deal more specifically with the design of social services and ensure that the methodology not only takes into account all relevant groups of people, including people with impairments, but is also incorporated into the conception and design processes. One field could be the targeted application of participatory design methods, which primarily originate from the software sector, to social services. An interesting aspect here would be a socio-technical approach including an appropriation phase in order to evaluate the sustainability and success of the services not only according to functional aspects, but also according to accessibility features.

Another research direction that could be identified here is how to generally sensitize society to the existence of different impairments, thus making dealing with them more natural and tolerant. The examples of the bus driver and the large coordination effort in the office give reason to minimize or avoid such behaviour through education in advance.

### Annotations

<sup>1</sup> Fictional name to comply with the confidentiality agreement firmed with participants.

<sup>2</sup> Governments usually refer to a common visual acuity scales, in order to decide whether someone is entitled to receive some benefits from programmes sponsored by it. For instance, the US government use a scale that includes the categories partially sighted, low vision, legally blind and totally blind. How each of these categories are defined usually varies depending on the country. In Germany, for example, legally blind refers to people whose visual acuity is lower than 1/50 (Rohrschneider, 2018).

## Literature

Ashworth, P. (2003) 'An Approach to Phenomenological Psychology: The Contingencies of the Lifeworld', *Journal of Phenomenological Psychology*, 34(2), pp. 145-156. doi: 10.1163/156916203322847119

Baumgärtner, M. K. et al. (2015) 'Job Satisfaction of Employees with Disabilities: The Role of Perceived Structural Flexibility', *Human Resource Management*, 54(2), pp. 323-343. doi: 10.1002/hrm.21673

'Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)' (2002) Behindertengleichstellungsgesetz vom 27. April 2002 (BGBl. I S. 1467, 1468), das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 10. Juli 2018 (BGBl. I S. 1117) geändert worden ist. Available at: <http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/BJNR146800002.html>

Bennett, C. L. (2018) 'A toolkit for facilitating accessible design with blind people', *ACM SIGACCESS Accessibility and Computing*, (120), pp. 16-19. doi: 10.1145/3178412.3178415

Bittenbinder, S. et al. (2021) 'Planning for Inclusive Design Workshops: Fostering Collaboration between People with and without Visual Impairment', in *Proceedings of 19th European Conference on Computer-Supported Cooperative Work. ECSCW 2021, Zurich, Switzerland: European Society for Socially Embedded Technologies (EUSSET)*. doi: 10.18420/ecscw2021\_ep27

Bonaccio, S. et al. (2020) 'The Participation of People with Disabilities in the Workplace Across the Employment Cycle: Employer Concerns and Research Evidence', *Journal of Business*

and Psychology, 35(2), pp. 135-158. doi: 10.1007/s10869-018-9602-5

Branham, S. M. and Kane, S. K. (2015) 'The Invisible Work of Accessibility: How Blind Employees Manage Accessibility in Mixed-Ability Workplaces', in *Proceedings of the 17th International ACM SIGACCESS Conference on Computers & Accessibility - ASSETS '15. the 17th International ACM SIGACCESS Conference, Lisbon, Portugal: ACM Press*, pp. 163- 171. doi: 10.1145/2700648.2809864

Braun, V. and Clarke, V. (2012) 'Thematic analysis', in *Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. Washington, DC, US: American Psychological Association (APA handbooks in psychology®, Vol. 2), pp. 57-71. doi: 10.1037/13620-004

Bundesagentur für Arbeit (2019) *Berichte: Blickpunkt Arbeitsmarkt - Situation schwerbehinderter Menschen*. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.

de Carvalho, A. F. P. et al. (2020) 'Fostering Accessibility at the Workplace through Community-based Participatory Research', *Proceedings of 18th European Conference on Computer-Supported Cooperative Work*. doi: 10.18420/ecscw2020\_ws07

Charlton, J. I. (1998) *Nothing about us without us: disability oppression and empowerment*. 3. Dr. Berkeley, Calif.: Univ. of California Press

Crabb, M. et al. (2019) 'Developing Accessible Services: Understanding Current Knowledge and Areas for Future

Support', in *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '19. the 2019 CHI Conference, Glasgow, Scotland Uk: ACM Press*, pp. 1-12. doi: 10.1145/3290605.3300446

Finlay, L. (2014) 'Engaging Phenomenological Analysis', *Qualitative Research in Psychology*, 11(2), pp. 121-141. doi: 10.1080/14780887.2013.807899

Finley, S. (2008) 'Community-Based Research', in Given, L. (ed.) *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc., pp. 98-100. doi: 10.4135/9781412963909.n53

Fischer, G. (2000) 'Symmetry of Ignorance, Social Creativity, and Meta-Design', *Know.- Based Syst.*, 13(7-8), pp. 527-537. doi: 10.1016/S0950-7051(00)00065-4

Frauenberger, C. (2015) 'Disability and Technology: A Critical Realist Perspective', in *Proceedings of the 17th International ACM SIGACCESS Conference on Computers & Accessibility - ASSETS '15. the 17th International ACM SIGACCESS Conference, Lisbon, Portugal: ACM Press*, pp. 89-96. doi: 10.1145/2700648.2809851

Grunow, D. (2011) 'Soziale Dienste als „Öffentliches Gut“', in Evers, A., Heinze, R. G., and Olk, T. (eds) *Handbuch Soziale Dienste*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, pp. 229-244. doi: 10.1007/978-3-531-92091-7\_11

Grussenmeyer, W. et al. (2017) 'Evaluating the Accessibility of the Job

Search and Interview Process for People who are Blind and Visually Impaired', in *Proceedings of the 14th Web for All Conference on The Future of Accessible Work - W4A '17. the 14th Web for All Conference, Perth, Western Australia, Australia: ACM Press*, pp. 1-4. doi: 10.1145/3058555.3058570

Godvalletti, M. V. S. et al. (2014) 'Access to health care and employment status of people with disabilities in South India, the SIDE (South India Disability Evidence) study', *BMC Public Health*, 14. doi: 10.1186/1471-2458-14-1125

Gundry, J. (1992) 'Understanding Collaborative Learning in Networked Organizations', in Kaye, A. R. (ed.) *Collaborative Learning Through Computer Conferencing*. Berlin, Heidelberg: Springer (NATO ASI Series), pp. 167-178. doi: 10.1007/978-3-642-77684-7\_11

Holkup, P. A. et al. (2009) 'Community-based Participatory Research: An Approach to Intervention Research With a Native American Community', p. 14.

ISO (2018) 'Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO 9241-11:2018)'. Available at: <https://www.iso.org/standard/63500.html> (Accessed: 20 January 2020)

Kane, S. K. et al. (2014) 'Collaboratively designing assistive technology', *Interactions*, 21(2), pp. 78-81. doi: 10.1145/2566462

Landschaftsverband Westfalen-Lippe -LWL-, M. (ed.) (2018) *LWL-Aktionsplan Inklusion. Fortschrittsbericht 2018. Maßnahmen des LWL zur Förderung der Inklusion: Umsetzungsbericht 2016/2017 und Planungen ab 2018*. Deutschland. Available at: <https://repository.difu.de/jspui/handle/difu/260253> (Accessed: 9 June 2021)

Lang, K. (2018) 'Die rechtliche Lage zu Barrierefreier Kommunikation in Deutschland', in *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur

Langdrige, D. (2008) 'Phenomenology and Critical Social Psychology: Directions and Debates in Theory and Research: Phenomenology and Critical Social Psychology', *Social and Personality Psychology Compass*, 2(3), pp. 1126-1142. doi: 10.1111/j.1751-9004.2008.00114.x

Mack, K. et al. (2021) 'What Do We Mean by "Accessibility Research"? A Literature Survey of Accessibility Papers in CHI and ASSETS from 1994 to 2019', in *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery (CHI '21). doi: 10.1145/3411764.3445412

Magnusson, C., Hedvall, P.-O. and Caltenco, H. (2018) 'Co-designing together with Persons with Visual Impairments', in Pissaloux, E. and Velazquez, R. (eds) *Mobility of Visually Impaired People*. Cham: Springer International Publishing, pp. 411-434. doi: 10.1007/978-3- 319-54446-5\_14

Mankoff, J., Hayes, G. R. and Kasnitz, D. (2010) 'Disability studies as a source of critical inquiry for the field of assistive technology', in *Proceedings of the 12th international ACM SIGACCESS conference on Computers and accessibility - ASSETS '10. the 12th international ACM SIGACCESS conference, Orlando, Florida, USA: ACM Press*, p. 3. doi: 10.1145/1878803.1878807

Mayhew, D. J. (1998) 'The Usability Engineering Lifecycle', in *Proceeding of the 1998 Conference Summary on Human Factors in Computing Systems (CHI'98)*. ACM, pp. 127- 128

Muller, M. J. and Kuhn, S. (1993) 'Participatory design', *Communications of the ACM*, 36(6), pp. 24-28. doi: 10.1145/153571.255960

Nielsen, J. (1993) *Usability Engineering*. New York: Morgan-Kaufmann

Oelerich, G. et al. (2019) 'Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen', *FGW- Studie Vorbeugende Sozialpolitik*, (23), p. 66

Oliver, M. (2013) 'The social model of disability: thirty years on', *Disability & Society*, 28(7), pp. 1024-1026. doi: 10.1080/09687599.2013.818773

Reed, M. S. et al. (2010) 'What is Social Learning?', *Ecology and Society*, 15(4). Available at: <https://www.jstor.org/stable/26268235> (Accessed: 9 June 2021).

'Richtlinie (EU) 2016/2102' (2016) *Amtsblatt der Europäischen Union* 327/1. Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates

vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen

Rohde, M. et al. (2017) 'Grounded Design - A Praxeological IS Research Perspective', *Journal of Information Technology*, 32(2), pp. 163-179. doi: 10.1057/jit.2016.5

Sharp, H., Rogers, Y. and Preece, J. (2006) *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. 2nd. West Sussex: John Wiley & Sons

Smettan, J. and Kleineidam, T. (2018) 'Hohe Mitarbeiterfluktuation - Fluch oder Segen? Wie sich die Ursachen der Fluktuation verändern.', *Wissen im Markt*, pp. 54-61

The United Nations (2006) 'Convention on the Rights of Persons with Disabilities', *Treaty Series*, 2515, p. 3

Tollefsen, M. and Ausland, T. (2017) 'A practitioner's approach to using WCAG evaluation tools', in 2017 6th International Conference on Information and Communication Technology and Accessibility (ICTA), pp. 1-5. doi: 10.1109/ICTA.2017.8336047

Trenk-Hinterberger, P. (2012) 'Die Bedeutung des Art. 27 BRK für das Recht auf Teilhabe am Arbeitsleben', *Forum D*, 10/2012, p. 4

Vollenwyder, B. et al. (2020) 'My Train Talks to Me: Participatory Design of a Mobile App for Travellers with Visual Impairments', in Miesenberger, K. et al. (eds) *Computers Helping People with*

Special Needs. Cham: Springer International Publishing, pp. 10-18

Von Manen, M. (1990) *Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*. Albany, NY: State University of New York Press

W3C Web Accessibility Initiative (2013) *Guidance on Applying WCAG 2.0 to Non-Web Information and Communications Technologies (WCAG2ICT)*. Available at: <https://www.w3.org/TR/wcag2ict/> (Accessed: 19 December 2019)

WHO (2011) 'World Report on Disability - World Health Organisation (WHO)'. Available at: [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf) (Accessed: 24 January 2020)

Wulf, V. et al. (2011) 'Engaging with Practices: Design Case Studies as a Research Framework in CSCW', in *Proceedings of the ACM 2011 Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '11)*. ACM, pp. 505-512

## Authors

Sven Bittenbinder is a research assistant at the Chair for Business Information Systems, especially for 'IT for ageing society' at the University of Siegen. After completing his studies, the graduate business computer scientist worked as a product manager in software development and since 2014 has headed the 'Real Estate Software' area at Buhl Data Service GmbH, Germany's largest owner-managed software company. During this activity, he has already dealt with the topics of participative software and solution development and now brings his diverse experience from an economic and scientific perspective into the preservation and creation of accessible IT and accessible IT jobs in the iDES KMU project.

Fabiano Pinatti (Aparecido F. P. de Carvalho), PhD, is Deputy Director of the Chair of Computer Supported Cooperative Work and Social Media and Research Associate at the Institute of Information Systems and New Media, both located at the University of Siegen, Germany. He is the Community Building Chair and one of the Competence Network Co-Chairs of the European Society for Socially Embedded Technologies (EUSSET). He holds a BSc and a MSc in Computer Science from the Federal University of São Carlos, São Paulo, Brazil, and a multidisciplinary PhD developed within a joint project between the Interaction Design Centre of the Department of Computer Science and Information Systems, University of Limerick, Ireland, and the Department of Sociology at the same university. His interests span Human-Computer Interaction, Computer Supported Cooperative Work, Practice-based Computing, Interaction Design, Software Accessibility, Cyber-Physical Systems, Mobile and Nomadic Work and Informatics in Education. The focus of his research is on technologically-mediated human practices, more specifically on the understanding on how practices can help identifying the design space of new and innovative technologies, and how they can shape and be shaped by their usage. He has published several articles on topics related to these fields of research in prestigious journals and international conferences.

Claudia Müller, PhD, is Assistant Professor for 'IT for the Ageing Society' in the Institute of Information Systems and New Media at University of Siegen and Professor at Careum Hochschule Gesundheit, Zürich. She follows a praxeological and participatory design approach for assistive technologies for older people ([www.inclusive-ageing.com](http://www.inclusive-ageing.com)). Her projects aim at the support and enhancement of social inclusion, mobility and autonomy of elderly people in order to strengthen quality of life and health status in higher age. She is collaborator in the Siegen PraxLabs approach ([www.praxlabs.de](http://www.praxlabs.de)), which is based on a praxeological and participatory research paradigm. She is vice chair of the national German expert commission for the 8. Ageing Report 'Digitalisation & Ageing' and also a member of the working group 'Alter & Technik' (Age & Technology) of the German Society of Gerontology and Geriatrics e.V. as well as of the Interdisciplinary Gerontological Research Network (GeNeSi) of the Research Center 'FoKos' at University of Siegen (<https://www.uni-siegen.de/fokos/>).

Volker Wulf, PhD, holds the Chair of Information Systems and New Media at the University of Siegen. He is also the Managing Director of the School of Media and Information (iSchool) at the University of Siegen. In addition, he heads the business field of User-oriented Software Engineering (USE) at the Fraunhofer Institute for Applied Information Technology (FhG-FIT) in Sankt Augustin. After completing a double degree in Computer Science and Business Administration at the RWTH Aachen and the University of Paris VI, he gained his PhD at Dortmund University. This was followed by a number of visiting and deputy professorships at the Universities of Hamburg and Freiburg. The completion of habilitation (from the Faculty of Computer Science, University of Hamburg) was followed by a research stay at Massachusetts Institute of Technology (MIT). As a Fulbright Scholar, he spent a sabbatical semester at the University of Michigan, Ann Arbor and Stanford University, Palo Alto in 2006/7. From 2011 to 2019 he officiated as Dean of Faculty III (School of Economic Disciplines) at the University of Siegen. Since 2018 he is a member of the ACM CHI Academy and since 2019 he has been Vice Rector for Regional and Digital Affairs at the University of Siegen.

Sascha Roder

## Human - Machine - Participation

### On the success and shortcomings of the hearing prosthesis cochlear implant

## Abstract

The cochlear implant (CI) fitting improves the social, professional and cultural participation of deaf or profoundly hearing impaired people. Despite routine medical and audiological clinic processes, a large number of CI users still suffer from health deficits such as tinnitus, dizziness and balance disorders after a surgical procedure. They also experience difficulties in using the hearing device in everyday life, which requires a high degree of personal responsibility in self-management from the CI users.

Over 60 CI wearers were interviewed in a reconstructive study on their personal experiences with the operating clinics and on their participation abilities in everyday life. The results evaluated by means of qualitative content analysis display on one hand considerable improvements in terms of communicative processes in the immediate environment of the CI users. However, on the other hand, the findings illustrate the dependence on technology of the CI wearers, which is often perceived as negative and alienating. This clearly shows the limits of the human-machine interaction.

#### The importance of cochlear implant fitting

Hearing loss and the consequences of reduced hearing perception affect large segments of the population everywhere in the world. According to the World Health Organization (WHO), 466 million people worldwide suffer from hearing disorders, and this number will increase to approximately 900 million by 2050 (WHO 2020). Although there is a lack of current studies on the number of people with hearing loss in Germany, based on previous studies, Löhler et al. (2019) assume that between 16 and 25 percent of the German population is affected by hearing impairment. A survey by Heger/Holube (2008) came to a similar estimation of 17 percent of German citizens, i.e. 14 million people being subject to hearing impairments.

Only a small percentage of people with a hearing impairment are fitted with a cochlear implant (CI) due to profound hearing loss or unilateral or bilateral deafness. Based on the fact that 50,000 people have received a hearing prosthesis in Germany so far and that there are 1 million peo-

ple who will likely be in need of such a hearing device (Lenarz 2017), it becomes evident that this medical care option has a high potential in future. Current practice has shown that the CI has enabled a large number of patients with hearing disorders to regain social participation and thus improved their quality of life. This marks a success story of implant care that has now lasted for more than 30 years in Germany (Stöver et al. 2020; Olze et al. 2019; Ramos-Macias et al. 2016).

#### Long-lasting training for successful understanding with the hearing prosthesis

Anyone who receives a CI has a long road of learning and getting used to an artificial hearing impression ahead of them. After four to six weeks of initial fitting of the audio processor on the outside of the head, intensive hearing training with the prosthesis begins. This includes, among other things, sound recognition, identification and differentiation of consonant-vowel syllables, word and sentence comprehension, and, as an ultimate goal, free speech comprehension and finally telephone training. This practice can take days, weeks or even months, depending on whether the ear of the novice CI wearers was still active prior to hearing loss or if it has had to manage without acoustic impressions for a very long time. Within the first year, the CI users are able to see the results that have been achieved with the hearing prosthesis and how great the remaining restrictions are in their everyday speech comprehension abilities. Decreasing motivation during the training by the CI wearers and an increasingly lower control density of the audio processor at the supplying clinics usually lead to a lower focus on the active learning process with the CI so that the „practicing“ is by then limited to the pure wearing of the hearing prosthesis. In a period of two to three years, the CI is considered

to be „established“ and for most of the CI recipients, no further support is offered apart from annual fitting sessions with the audio processor. Only in case of persisting problems and continuing difficulties in everyday use of the CI, an inpatient rehabilitation in a specialized clinic can take place. In addition, there are an increasing number of individual providers outside the specialized clinical centers that, as hearing care professionals, speech therapists or audiotherapists, can make regular technical adjustments on the CI processor and who can address technical problems. Furthermore, they can initiate outpatient hearing training or offer counseling in the event of permanent limitations in hearing comprehension. However, Germany currently lacks a nationwide network of local specialists and therapist who can deliver continuous and coherent therapeutic support for CI users, and who can provide timely and local support when needed (see Roder 2020: 199).

#### Method and content aspects of the study

The transition to the long-term establishment of auditory language comprehension by means of the cochlear implant and the phasing out of rehabilitation services via specialized centers, i.e. usually between two to three years after the fitting, defines the starting point of the present study. It highlights to what extent advanced CI users have actually reached comprehensive social, occupational and cultural participation in the above-mentioned period of time and whether there are barriers and restrictions in their everyday social participation. In addition, it was possible to obtain statements from CI users about their rehabilitation, their current use of public transport, and their experience on understanding music with the cochlear implant.

For this purpose, more than 60 CI users from nine German states were interviewed in a reconstructive, qualitative study using a guided interview. On the one hand, contact was made with more than 25 leaders of self-help groups who also have hearing prostheses. On the other hand, through the advice of a leading audiologist in a hearing center, numerous test persons were recruited who did not come from the environment of a self-help group. The study was based, among other things, on the assumption that CI patients with contact to a self-help group received a wider support through „eye-level“ counseling and were thus able to react more competently to difficulties in listening comprehension.

In total, the interviews of 50 CI users could be evaluated with the help of qualitative content analysis and, after paraphrasing with subsequent generalization, assessed on the basis of overlapping and divergent results. The mean age of the subjects was 60 years, female subjects 57 years, the male subjects 64 years (Roder 2020). In total, only 16 respondents were employed at the time of the study, the vast majority in office jobs. Of these 16 subjects, 13 were women and three were men (ibid.).

#### Prospects for inclusion through the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)

The concept of inclusion has sparked a lively discussion in recent years that emphasizes human diversity and heterogeneity, especially with regard to people with disabilities. Here, the focus is not on a person with a health limitation to integrate, but on, „the areas of life (that are to be) changed in such a way that all people are included from the outset“ (Graumann 2011: 14). This change in perspective from a medical to a (bio-psycho) social model of disability (cf. Groskreutz/

Hlava 2017: 529; Degener 2016: 16) is also reflected in the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), in which persons with disabilities are no longer seen „as objects of charitable beneficence“ (Graumann 2011: 32), „but as subjects with elementary rights that strengthen their legal and social position“ (ibid.). High standards are set for the implementation of the CRPD with regard to the full and effective participation, such as in Article 9, which calls for equal access for persons with disabilities “to the physical environment, to transportation, to information and communications, including information and communications technologies and systems, and to other facilities and services open or provided to the public, both in urban and in rural areas „ (UN 2006: Art. 9).

For cochlear implant users, this would mean that existing barriers in everyday life have to be removed, for example, by allowing direct coupling of loop systems or wireless transmission systems in all public buildings, as well as visualization of acoustic announcements. In practice, however, it is evident that many people with hearing impairments often find no technical support or a technical support with no proper functioning in public authorities or in cultural institutions. Furthermore, passenger information systems in buses and trains are frequently switched off or provide incorrect information. In many everyday situations there is a lack of offers and possibilities of using German Sign Language for deaf and formerly deaf people who have learned and practice this form of communication as a fully comprehensive language. The barriers for the employment of sign language interpreters are still too high and they are used only hesitantly at official events.

### Gains and limitations in participation after CI fitting

A large number of hearing-impaired people benefit significantly from being fitted with a cochlear implant and regain a level of listening comprehension that allows easier and satisfactory communication at work and at home. Participation in guided sports courses or cultural events can again be completed with greater ease, and conversations in noisy environments such as shopping or gastronomic establishments can be conducted in a more relaxed manner, as the content presented can be better understood. When communicating at public offices or in the health care system, persons with hearing impairments do not need an accompanying person anymore who prior to the CI implantation used to repeat what was said as the hearing comprehension of the hearing impaired person was often insufficient. Also, the hearing prosthesis enables a much more differentiated grasp of sounds, tones and sounds with the predominant number of interviewees:

*„Which is then interesting when I walk the dogs. For example, I have had a new adjustment made on the CI. When I can then perceive certain sounds. When I hear birds or something. The sound comes across very clearly on the CI. It's always so gigantic, it's always so great“* (T 8, lines 131-135)<sup>1</sup>.

The extended and increased possibilities with the CI allow a more active leisure time and an improved implementation of hobbies that were already practiced before the deafness or profound hearing loss occurred. For a 49-year-old employee with a single-sided deafness, continuing her musical ambitions after the cochlear implantation is a big win:

*„I've been singing for some time. Even before I got my CI, I started taking singing lessons. And I continued that afterwards as well. And from my point of view, the CI has even improved that. My singing teacher is of the same opinion. She also said that something has changed. I hear it better somehow, even the higher sounds. Somehow the interaction is better, the sound is better“* (T11, lines 177-182).

However, the positive experiences, the gain in quality of life or the significantly increased abilities in hearing comprehension with the prosthesis are contrasted by health, technical and usability difficulties, obstacles or burdens, which 44 out of the 50 interviewed CI users reported. It became evident that the handling and daily use of a CI is perceived as inadequate and faulty in various situations, and the coexistence of implanted technology and the body's own feeling and understanding is experienced as contradictory. For example, a great fear of losing hearing status again and being deaf or not being able to adequately control or modify this situation is present in some of the interviewees in case of technology problems:

*„I had a problem the weekend before last. Everything failed, so my hearing, my CI failed (...) especially when I don't know what the problem is. I then try out all sorts of things that I have learned so far in terms of technology. Then I feel completely at the mercy of the experts, insecure, yes, my balance gets completely out of joint“* (T 30, lines 135-141).

The trust in the experts to solve technical problems or to carry out the regular control settings of the external audio processor professionally is very pronounced among the CI users. However,

the dependency on the implanting clinic - every CI care facility is responsible for the lifelong care of the inserted implants - leads hearing impaired people to accept the service offered to them as it is, with waiting times and short fitting situations, since there are either no or only very few alternatives such as hearing care professionals in private practice with additional qualifications for technical care. Due to an increasing lack of qualified experts at clinics and at the same time significantly increasing numbers of patients, the quality of care is experienced as insufficient by many of the interviewees, as this 48-year-old CI wearer vividly describes:

*„More support in the sense, the CI carrier. One always has such difficulties to articulate what I understand and what I don't understand. What I hear or what I don't hear (...) And I would have liked someone to be there to tell me, you have to go this way and that way or this way and that way. But they only see me for five to ten minutes, they see me, and from that they make a small report. And then, in the end, I have to be satisfied with the setting, although I'm not at all* (T8, lines 87-93).

Apart from a not always adequate support from the specialized personnel at the supplying hospitals, the cochlear implant surgery is associated with numerous health risks that may persist long after the surgical procedure and that can clearly reduce the quality of life. In the following example, a 56-year-old retiree reports the after-effects of CI surgery:

*„After the first surgery, I was in the clinic several times, I got a lot of cortisone, strong tinnitus episodes, very strong dizziness with not being able to walk in the dark or things like that... [being like in a] tunnel. Then I also got*

*depression, which I had actually had for a long time but I just didn't really want to admit. Then I could no longer drive a car, out of fear. I could no longer deal with people (...) So after the first surgery, I went to the clinic five more times and got cortisone“* (T45, lines 73-80).

The perception of new auditory impressions after a hearing prosthesis fitting, which can sound like distortions or noise, such as a computer or Mickey Mouse voice, especially at the beginning, can lead to a high levels of personal stress and the questioning of the success of the surgical intervention. Dealing with the unfamiliar, foreign impressions trigger very different sensations in hearing impaired people, which in some cases are accompanied by health deficits:

*„Well, I have to say I'm getting better and better. At the beginning, the first three quarters of a year, was partly catastrophic, because I was quickly overwhelmed. Especially in the first three to four months, it was all too much for me. That was set relatively quickly, but it was at some point so bad that I had very violent migraine headaches. I had never had headaches before in my entire life, but then I got them in such a severe way all of a sudden. It lasts for a whole day, and it does not go away. It's just there. And no matter what you do, it just doesn't go away. That has been a very bad experience for me“* (T60, from 12.45 min.)<sup>2</sup>.

Numerous difficulties also emerged in dealing with the filigree audio processors and the operability of the cochlear implant, especially for elderly people. Beyond the pure handling of the hearing prosthesis, the patients should also have knowledge about aids such as wireless transmission and light signal sys-

tems, telephone receivers with amplifier systems, induction loops or vibration wristwatches, which is often missing or insufficient. Here, consultations in the context of a rehabilitation stay or locally with audiotherapists can be a good support. The survey showed that some of the CI users quickly reach their limits in understanding the number of possibilities and the variety of options:

*„I would say you also hear a lot about technology. I don't really deal with that, what they tell me then. They present something and then you ask and then they say: try it first. You always think you have to take the step now and buy the technology. And then they say: try it first, maybe it's not for you. Again, I don't know, I have a hard time dealing with that“* (T 7, lines 107-112).

### What does it mean for participation to live with a hearing prosthesis?

The examples presented with the CI show that the challenges for a hearing prosthetic fitting are high. Embarking on a surgical procedure with the knowledge that one can only prognosticate in advance what hearing success can be expected with the CI requires a lot of trust towards the medical staff and care system as a whole. The long phase of learning and training with the „new hearing“ requires a high level of self-motivation and perseverance from those affected. Understanding and grasping a technology built into the body, in which „the user, strictly speaking, does not control, but only gives control impulses for a built-in control mechanism“ (Böhme 2008, 94), is not a matter of course. Accepting lifelong dependencies on a few experts who are familiar with the special technology of audio processor and hearing implant means partly giving up self-control and one's own self-management. And last

but not least, the realization that many restrictions and barriers experienced in everyday life as a person with hearing impairment continue to exist even with a hearing prosthesis, causes disillusionment and lasting stress.

The more in freedom one gains with a cochlear implant, in that one can hear and understand again in a deafened ear after a few weeks or months, is always accompanied by the risk that the technology in one's head will fail or that health complications such as tinnitus, dizziness, balance disorders or irritation of the facial nerve will occur. Also, being subjected to an acute care provider focused on efficiency and high throughput or a focal hospital requires a high level of tolerance from CI users, as all clinical and post-clinical processes are tightly organized due to staff shortages and pressure to perform and can have little regard for individuals and their needs.

The question arises as to how it can be better managed in the future to combine the wishes and the necessary requirements of patients, such as a comprehensive medical consultation, sufficient exchange with audiologists and therapists, and, at the same time, prompt familiarization with an unknown technology in the body, and thus overcome existing barriers. The tendency to adjust audio processors remotely (remote care networks, Olze 2019) or the complete outsourcing of CI aftercare to external partners such as specialized rehabilitation clinics or audiologists does not seem to be a suitable concept for the long-term needs of hearing prosthesis users. Rather, in the sense of a serious quality management of the clinical providers and the goal of the best possible participation achievement of the patients, consideration should be given to close networks of medical treatment facilities, therapeutic accompaniment

as well as audiotherapists at the place of residence of CI wearers and to ensure a digital information flow, so that all information about the process of CI care is available at any time and any place. Also, „pilots“ from the area of the self-help groups, audiotherapists or trained educators could advise persons with hearing impairments before the decision for a hearing prosthesis is made and then accompany him or her through the period of surgical treatment, initial fitting, follow-up therapy and lifelong aftercare and be available as supporters if needed.

## Annotations

<sup>1</sup> The conducted interviews were numbered based on the transcripts created afterwards, so „T 2“ stands for transcript number.

<sup>2</sup> The assignment „Z“ means line and refers to the taken text passage in the transcript. 2. This interview was transcribed using time markers rather than a numbered line structure.

## Literature

Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen (2017). Die UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Januar 2017). Im Internet: [www.behindertenbeauftragte.de](http://www.behindertenbeauftragte.de); as at: 05.09.2020

Böhme, Gernot (2008). Invasive Technisierung. Technikphilosophie und Technikkritik. Zug/Schweiz: Die Graue Edition.

Degener, Theresia (2016). Völkerrechtliche Grundlagen und Inhalt der UN-BRK, in: Degener, Theresia; Eberl, Klaus; Graumann, Sigrid; Maas, Olaf; Schäfer, Gerhard K. (Hg.). Menschenrecht Inklusion. 10 Jahre UN-Behindertenrechtskonvention - Bestandsaufnahme und Perspektiven zur Umsetzung in sozialen Diensten und diakonischen Handlungsfelder. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Graumann, Sigrid (2011). Assistierte Freiheit. Von einer Behindertenpolitik der Wohltätigkeit zu einer Politik der Menschenrechte. Frankfurt am Main

Groskreutz, Henning; Hlava, Daniel (2017). UN-Behindertenrechtskonvention (UN- BRK), in: Bolwig, Nils; Giese, Maren; Groskreutz, Henning; Hlava, Daniel; Ramm, Diana: Behindertenrecht im Betrieb. Synopse SGB IX mit Änderungen durch das Bundesteilhabegesetz. Gesetzessammlung mit Erläuterungen. Frankfurt am Main. 529-538

Heger, Denise; Holube, Inga (2010). Wie viele Menschen sind schwerhörig? Z. Audiol., 49 (2) 61-70

Lenarz, Thomas. Cochlear Implant - State of the Art. Laryngo-Rhino-Otol. 2017; 96: 123-151

Löhler Jan et al. (2019). The prevalence of hearing loss and use of hearing aids among adults in Germany: a systematic review, European Archives of Oto-Rhino-Laryngology, 276, 945-956

Olze Heide, Uecker Florian Cornelius, Häußler Sophias Marie et al. Hörimplantate im Zeitalter der Digitalisierung. Laryngo-Rhino-Otol. 2019; 98: 82-105

Ángel, González J, Borkoski-Barreiro Silvia et al. Health-Related Quality of Life in Adult Cochlear Implant Users: A Descriptive Observational Study. Audiol Neurotol 2016; 21 (Suppl 1): 36-42

Roder, Sascha (2020). Leben mit einer Neuroprothese. Die Teilhabe von Menschen mit einem Cochlea-Implantat an der Gesellschaft. Wiesbaden: Springer VS

Stöver Timo, Leinung, Martin, Loth, Andreas. Welche Qualität macht den Unterschied in der Cochlea-Implantat-Versorgung? Laryngo-Rhino-Otol. 2020; 99: 1-30

WHO (2020). Deafness and hearing loss. Key facts. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss> (accessed on 13.02.2021)

## Author



Dr. Sascha Roder, Diplom-Pädagoge und promovierter Soziologe, ist am Institut für Allgemeinmedizin der Universitätsmedizin Göttingen tätig. Die Forschungsschwerpunkte sind Hörschädigung und neuroprothetische Versorgung, Medizinsoziologie und Mensch- Maschine-Interaktion. Als Projektmanager setzt der Autor seit mehr als zehn Jahren rehabilitative Musik- und Bewegungs-Angebote für hörgeschädigte Menschen mit einem Cochlea-Implantat (CI) um.

Eva Koniczny

## Perspectives of digitalization in self-determined living services based on the personal budget for disabled persons

### A field report and a practical perspective

A small insight into my own personal daily living: I am living in my own flat. I am physically impaired since birth. To ensure the needs around-the-clock, I am living with eight personal assistants. The employment of my personal assistants is by shift work (daily there are three shifts). I have recruited and employed my own personal assistants. Therefore I am using a direct payment, which is called personal budget in Germany (§ 29 SGB IX). The form of the direct and self-organized assistance requires different competencies to have comprehensive control and decision-making authority in all questions of ensuring the support (cf. Windisch 2017, 65). This means I interview the assistant for job and hire the person of my choice on my own (personnel competence). When and where assistance is to be provided I also determine (organizational skills). I describe how help has to be given (guidance skills) and I make the billing on my own (financial competence).

#### The use of technologies in direct payments systems for own assistance needs

The administration of the personal budget and the associated management of an assistance team ('small business') requires a high degree of administrative, organizational and planning skills and high demands on cooperation and communication. Crucially, it also shows that the budget requires a high level of personal responsibility and self-management, especially if tasks related to the duty scheduling, billing or recruiting are not outsourced. How can such management be achieved, ensured and facilitated by digital media? Digital media like smartphones, clouds, video conferencing software and e-learning tools can contain several opportunities and advantages. These opportunities and advantages can relate to the assistants, the operational management as well as to the disabled employer.

First, the recruiting of suitable assistants can be getting easier, because you can advertise on several and different channels, e.g. online job boards or in specific social media groups for job offers. In consideration of the digital ages, where communication is very much determined by social media, it includes the chance that the job advertisement spreads fast. So more and faster people can be reached. The 'employer model' is characterized by a limited number of personal assistants. This is based on the need for continuity and extremely high level of privacy. Nevertheless, more important, the number is based on the individual needs. According to these needs, the budget is to be measured and determined. It is a question of how quickly the budget-frame can be changed, e.g. in case of fundamental changes, depending on if the need for help must be changed over a long period of time or in short term. This means, in case of failures of the assistants or if the need for support increases due to an accident. The previously approved re-

quirement for e.g. 15 hours a day is getting insufficient. After an accident, the need for support can be required around the clock. This also shows clearly, that in these cases a good functioning small team, cooperation and communication is crucial to ensure the urgent needs.

Especially in case of staffing shortages due to vacation, illness or changes of duties, digital media (phone or the WhatsApp group) offer faster contacting opportunities (as well as on the way as at home) to the whole assistance team and therefore allow faster arrangements to ensure the required assistance. The duty roster, a guide with the most important information and instructions for the assistants and even payrolls saved in a cloud, can be retrieved and updated at any time. Only the person with disability and the assistants have access to the documents. With using an utility for the roster in the cloud, the individual hours of the assistance can be shown and updated at any time. Overall, the documentation is facilitated. The payroll works over online banking. Furthermore the registration and de-registration of employees and the half-yearly household check for 'domestic help' / marginally employed assistance and the main correspondence runs online.

Referring to the duty roster or to a team meeting, the dates will be communicated by phone, email or are entered directly via online service for arrangement of dates like Doodle. For arranging a team meeting, especially in the current pandemic time, which means avoiding contacts and risks, video conferences are getting suitable and essential alternatives - in urgent cases and if there is not enough time, to join the meeting in presence or in addition to other obligations (family or other work).

The smartphone I also use as an assistive technology device; in case when my communication is restricted. In noisy en-

vironments or when I am not feeling well. Then I write the instructions as text messages. So asynchronous communication via email or messaging apps helps people who have problems in direct communication situations as the authors Bosse & Haage point out (ibid. 2020, 531). I also can reach my assistant when being outside and not directly with me.

Furthermore, virtual assistant technologies like ALEXA can help and draw attention in dangerous situations; i.e. if the cell phone falls down and the assistant does not hear anything because he/she is sleeping or not there and the disabled person is still in bed, helpless. You can order the virtual assistant to call the assistant or anybody else, who use the same technical equipment, too.

Another important and increasing aspects, referring to the skills and the role of the employer, are the approach of empowerment and the support to self-help by social media, i.e. especially networking and exchanging with other disabled employers. Therefore, there are special groups on digital platforms, but also various formats, which are offered by social services. For example the complementary independent participation counseling (EUTB in German) organize chats or digital 'speech-rounds'. The competence centres Independent Living NRW organize digital and open get-togethers for disabled employers, too. These offers are directed to people who live or would like to live with assistance (s. KSL. NRW n.d.; Teilhabeberatung Siegen u. Olpe n.d.). These formats deal with questions like those, how does assisted living work, where you can apply for assistance, where you can get help and so on.

Another opportunity relates to e-learning tools, which are increasingly being used by social service providers. On the one hand these tools are for briefing the assistants and on the other hand they are for the protection or rather to protect the

employer. They often include e.g. changes in the law, hygienic measures, data protection. All these general aspects (this is not referring to the very individual needs of the disabled employer) show the same relevance in the field of direct payment systems. Because there, too, these issues need to be 'refreshed'. So, e-learning tools could be also applicable in this area; in form of knowledge transfer (on content level like information on special precautions, rules and processes) or on the level of qualification through online training measures.

To sum up, technologies in various areas of the above-mentioned organisation of assistance are partly required. They are partly flexible applicable. In addition to these low-threshold opportunities of use digitalization can offer greater transparency. Altogether, technologies can facilitate the administrative, organizational and planning - or rather the directing - skills of the disabled employer and especially the communication within the support process. At this point, it must also be considered, that technologies are associated with requirements and risks.

#### Requirements and risks of the use of technologies in support settings

The above-mentioned case of the management of the small team of assistants and their daily communication shows that it is necessary that the assistants as well as the disabled person must have the matching terminals (smartphone, apps etc.). This can also have disadvantages and requirements. It will raise questions related to data protection, disclosure of confidential data, maintenance and provision of information if, e.g., working hours, shift changes, location or key safe access data for the night duty are communicated in messenger apps. Furthermore, a co-production of the assistants as well as the reliability of digital media for both - the assistant and the disabled

person - is necessary. Obviously, the risk is the permanent reachability and readiness and the data protection.

Despite of the fact that digitalization and its availability is depending on (wireless) internet access in general, digitalization must be considered especially from the perspective of digital and social inequality (cf. Bosse/Haage 2020, 532). This includes structural and other barriers: in terms of access and use of digital media; concretely the ability to use these, differences in availability of support (cf. *ibid.*) and of accessible information, non-accessible websites, apps or highly complex assistive technologies and new applications. Referring to the accessibility of new applications it must be mentioned that adjustments are only made afterwards; assistive technologies such as screen readers for blind users constantly have to respond to updates and new developments, so that for the disabled users it is mandatory to keep their assistive technologies up to date (cf. *ibid.*). Otherwise an essential basis of communication suddenly would not work.

Referring to people with restricted communication, assistive technologies (e.g. tools for assisted communication, a talker) can be coupled with these opportunities of 'mainstream technologies' (smartphone), so that the disabled person is able to write a SMS, email etc. Referring to people with learning and intellectual disabilities (who might live in institutions but also have the right to assistance in area of leisure, or those who are introduced to the personal budget), the main future tasks will be on the introduction, application and in dealing with the aforementioned technologies, as well as with sensitive data. The first step is to provide an access to these digital forms, with the aim of strengthening the autonomy of use. It is crucial to overcome the pedagogical attitude towards preservation (cf. *ibid.*, 533). The support must be

oriented to the self-confidence and the self-responsibility, 'leaning by doing' and 'learning through interaction' (see also Schäfer/Wacker/Wansing 2009, 150).

### Conclusion and prospect

The ensurance and promotion of the use and access to new and assistive technologies and devices are mentioned in several points in the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UN-CRPD). The use of (new) technologies is becoming increasingly important in self-determined living or outpatient settings of people with disabilities, too. This should also be taken up to assistance support services as well as in individual assistance organizations like by a personal budget (direct payment). Especially in terms of the organization of personal assistance by yourself, thus by the personal budget, digital media are getting more and more a high priority. There are numbers of several diverse uses and support opportunities through digital media in the management of assistance: in the area of the immediate team and its communication, in the operational management (advertisement, (de-)registration of staff, payrolls, duty roster, scheduling, digital team meetings, knowledge transfer and especially the direct and faster availability of the entire team and agreements). Assistive technologies (e.g. tools for the assisted communication) can be supplemented and expanded with these opportunities, but the direct, personal assistance, cannot be replaced. Especially in unforeseen, sometimes dangerous situations, in which quick, knowledgeable help is needed. Referring to the independent living philosophy and within the related discourse of 'deprofessionalization' people with disabilities are experts of themselves. They have the right to organize and run services, as here self-directed personal assistance, themselves. In the spirit of the

support to self-help, people with disabilities have to empower, that they are able to live their everyday lives independently. This includes strengthening their directing skills. The administration of such a budget should and can be made easier with the illustrated digitalization. Furthermore, it could be emphasized, that empowerment processes (i.e. through other disabled persons / peers, in accordance with Article 26 UN-CRPD) could be initiated through digital formats, which reach a greater target group and promotes mutual exchange. In view of the digital and social inequality, it must be necessarily looked at the access, use /usability and appropriation with the technologies. They can facilitate the autonomy and thus the self-organization, provided that they are accessible. Otherwise they create a dependency yet again. The potential of the technologies has not yet developed in the area of people with intellectual disabilities. In general the further factors like 'working to self-confidence', responsibility and handling with sensitive personal data are crucial and must be considered. Related to the differences in availability, accesses and to the target of equal (digital) participation, the financial aspect must be noted, too. An essential problem is that these 'conventional' technologies are not covered in the assistive technology market nor are classified as aids, in comparison to typical aids for people with mobility impairments or sensory disabilities (cf. Bosse/Haage 2020, 534). So, it is and remains question of individual cost. For many people with disabilities technologies can be too expensive. A shift from a medical and therapeutic perspective on devices to a broader understanding of aids is needed (cf. *ibid.*). There are new different application possibilities. Technologies should no longer be symbols for disability and dependency (cf. Ravneberg/ Söderström 2017, pp. 8);

they can be tools for self-determination, self-management and independency. Digitalization in the self-organisation of personal assistance is an equally important and complementary topic in the wider area of concepts of Ambient Assisted Living, augmented reality and ambient intelligence, and contributes to a self-determined lifestyle.

### Literature

Bosse, Ingo & Haage, Anne (2020): Digitalisierung in der Behindertenhilfe. In: Tillmann, Angela; Zorn, Isabel; Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz, pp. 529-539

Kompetenzentren Selbstbestimmt Leben (KSL.NRW, n.d.): Onlinestamm-tisch für Assistentennutzende. Retrieved from Internet 2021, May, 16th <https://www.ksl-nrw.de/dgs/node/3757>

Ravneberg, Bodil & Söderström, Sylvia (2017): Disability, Society and Assistive Technology. Abingdon, Oxon, New York, NY, Abingdon, Oxon, New York, NY: Routledge

Schäfers, Markus; Wacker, Elisabeth; Wansing, Gudrun (2009): Persönliches Budget im Wohnheim. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften [Chapter 6: Wie man sein eigener Chef wird, oder: Eine Fabel vom Umbau im stationären Wohnen, pp.149-154]

Teilhabeberatung Siegen (n.d.): Rederunde „Wir fragen nach...“. Retrieved from Internet 2021, May, 16th <https://www.teilhabeberatung-siegen.de/termine>

Windisch, Matthias (2017): Leitorientierung und Grenzprobleme der Selbstbestimmung in der ambulanten Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Pflegebedarf. In: Wansing, Gudrun & Windisch, Matthias (Hrsg.): Selbstbestimmte Lebensführung und Teilhabe. Behinderung und Unterstützung im Gemeinwesen. Stuttgart: Kohlhammer, pp. 61-79

### Author



Eva Konieczny (b. 1984) BA., M.A. socialworker. Advisor and Project Manager of the complementary independent participation counselling (EUTB ® Kreis Olpe). Key areas: Participation, Assessibility, Assictance, self-determined support arrangements [evakonieczny5@gmail.com](mailto:evakonieczny5@gmail.com)

Marcus Windisch

## Nichts Besonderes?!

### Partizipative Strukturen und Aktivitäten der ‚Kompetenzzentren

### Selbstbestimmt Leben‘ leben

## Abstract

The commitment to inclusion in society and a barrier-free environment entails the opportunity of independent living for everyone. The ‚Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (KSL)‘ are a worldwide unique project, where people with and without disabilities equally work together to support this cause. Participation is inalienable precondition of this project and should not really be anything special. The KSL are building up networks which combine the independent living movement with political and professional structures and the civil society. Peer counselling, awareness-raising, political participation, supporting the local self-help structures and building alliances to fight for an inclusive society are some of the key-tasks to fulfil by the KSL. In a very short time the KSL became important hubs for the implementation of the UN-CRPD in their regions. On the one hand the success of the project shows, how people with and without disabilities working together can create a united world. On the other hand, it makes clear that political stakeholders can successfully support the independent living movement to achieve common goals.

Political participation is one of the major subjects of the KSL. To prevent segregation, it is crucial, that people with disabilities speak for themselves in contemporary political systems. The KSL support regional structures and committees which agitate for the right of political participation.

### 1. Einleitende Gedanken

Ehrlich gesagt, ist es mir nicht ganz leichtgefallen, diesen Artikel zu schreiben. Meine Schwierigkeiten sind in der Ambivalenz der Themenstellung begründet. Einerseits weiß ich nur zu gut, dass eine gleichberechtigte Zusammenarbeit von Menschen mit und ohne Behinderungen leider ganz und gar nicht alltäglich ist. Andererseits ist diese Zusammenarbeit auf Augenhöhe - unabhängig von den unterschiedlichen Fähigkeiten und Beeinträchtigungen der einzelnen Mitarbeiter\*innen - in der Alltagspraxis der Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (KSL.NRW) für uns alle, die wir hier arbeiten, überhaupt nichts Besonderes und somit auch kein Thema, über das üblicherweise groß nachgedacht wird. Die innerhalb der KSL als ‚Normalität‘ erlebten partizipativen Arbeitsweisen bewusst zu reflektieren und nicht zu vorschnell als gesamtgesellschaftliche Realität anzusehen, ist weiter geboten, weil inklusive Praxen im gesamtgesellschaftlichen Kontext leider nach wie vor eine Besonderheit darstellen. Im Folgenden will ich versuchen, diese ‚nicht besondere Besonderheit‘ zu skizzieren.

Dabei gehe ich zunächst auf die Partizipation innerhalb der KSL selbst ein und beleuchte die Bedingungen der Zusammenarbeit von Menschen mit und ohne Behinderungen in der alltäglichen Arbeit. Im zweiten Teil werfe ich einen Blick auf diejenigen Arbeitsfelder der KSL, die sich damit befassen, die Partizipation von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft zu verbessern.

### 2. Ohne Partizipation gibt es keine KSL! - Der Blick nach innen

„Jeder Mensch interagiert mit seinen individuellen Fertig- und Fähigkeiten in Wechselwirkung mit den gesellschaftlichen Einstellungen und den strukturellen Umweltbedingungen. Das bedeutet,

er ist von den sozialen Bedingungen abhängig, wirkt auf sie ein und hat die Möglichkeit diese zu beeinflussen“ (Düber/Rohrman/ Windisch 2015, 396). Versteht man Partizipation als Resultat dieser Wechselwirkung, wird schnell ersichtlich, dass Partizipation bzw. fehlende Beteiligung auf drei unterschiedlichen Ebenen festgemacht werden kann:

- Partizipation kann durch strukturelle Bedingungen verhindert oder begünstigt werden.
- Partizipation ist abhängig davon, ob das Verhalten der Mitmenschen durch stigmatisierende Haltungen oder eine inklusive Kultur geprägt ist.
- Partizipation muss in der alltäglichen Handlungspraxis gewollt, ermöglicht und gelebt werden.

Ich werde versuchen die Partizipationsbedingungen in den KSL auf diesen drei Ebenen zu skizzieren.

#### Partizipative Struktur

Das Wichtigste vorab: Bei den Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben gibt es kein ‚wir‘ und ‚die anderen‘, es gibt nur ein gemeinsames WIR. Aus diesem Grund kann ich hier auch nur eine inklusive Organisationsstruktur und Arbeitspraxis beschreiben, in der es keinerlei Trennung zwischen Mitarbeiter\*innen mit oder ohne Behinderung gibt.

Das Land NRW hat mit den KSL eine - soweit mir bekannt - weltweit einmalige Struktur geschaffen, die sich in ihrer Arbeit konsequent an den Zielen der UN- Behindertenrechtskonvention ausrichtet. Finanziert werden die KSL sowohl aus Landesmitteln als auch aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF). Seit 2016 gibt es in Nordrhein-

Westfalen (NRW) sechs KSL und eine dazugehörige Koordinierungsstelle. Im Durchschnitt arbeiten in jedem KSL sechs Personen. Derzeit sind in den KSL insgesamt 39 Personen beschäftigt. Die Frauen-Männer-Relation liegt bei 24 zu 15 und die Behinderung/- keine Behinderung-Relation liegt bei 23 zu 16. Knapp 60 % der Mitarbeiter\*innen zählen also zur Gruppe der Menschen mit Behinderungen und/oder chronischen Erkrankungen. Von der Projektleitung bis zur Projektassistenz und von der Juristin bis zur Verwaltungsfachkraft sind alle Rollen, Funktionen und Professionen innerhalb der KSL sowohl von Menschen mit als auch ohne Behinderungen besetzt. Es gibt demzufolge auch keine strukturell angelegte hierarchische Exklusion, die eine gleichberechtigte Partizipation verhindern könnte.

Die Themen und Methoden der KSL sind mindestens genau so vielfältig wie das Personal. Von Arbeit bis Zwangsbehandlung - als Impulsgeber, Netzwerker und Aktivposten setzen sich die KSL in ganz NRW für ein selbstbestimmtes Leben von Menschen mit Behinderungen ein. Die Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben:

- empowern Menschen (z. B. durch Peer Beratung und Gewaltschutzseminare),
- vermitteln Wissen (z. B. KSL Schriftenreihe und Social-Media-Kanäle),
- entwickeln Lösungen (z. B. Wahlvideos in Gebärdensprache und barrierefreie Gastronomieführer),
- vernetzen Strukturen (z. B. kommunale Praxisdialoge zur Stärkung des Persönlichen Budgets und regelmäßige EUTB-Netzwerktreffen)

- sichern Rechte (z. B. Kampagne zur barrierefreien Corona-Schutzimpfung <https://barrierefrei-impfen.ksl-nrw.de>),

- ermöglichen Partizipation (z. B. die gemeinsame Kampagne mit der LAG Selbsthilfe ‚Dein Rat zählt‘ [www.deinratzaehlt.de](http://www.deinratzaehlt.de)) und

- schaffen Bewusstsein (z. B. Schulungsangebote für Mitarbeitende der Landschaftsverbände, inklusive Kultur- und Sportveranstaltungen). Der KSL-Slogan ‚So geht Vielfalt!‘, versucht diese personelle und thematische Heterogenität auf den Punkt zu bringen. Und im Jargon der KSL-Öffentlichkeitsarbeit lässt sich das bisher formulierte wie folgt zusammenfassen:

**Team-Vielfalt:** Bei uns arbeiten Menschen mit unterschiedlichsten Kompetenzen und Beeinträchtigungen gleichberechtigt, kreativ und effektiv zusammen. Wir nutzen unsere personelle Vielfalt, um Impulsgeber und Vorbild für eine inklusive Gesellschaft zu sein.

**Themen-Vielfalt:** Von Arbeit bis Zwangsbehandlung, wir haben die vielfältigen Aspekte im Leben von Menschen mit Behinderung immer im Blick. Wir setzen uns bei allen Themen für ein selbstbestimmtes Leben ein.

**Rollen-Vielfalt:** Je nach Bedarf können wir fast alles sein. Wir sind Impulsgeber, Kooperationspartner, Netzwerker, Berater, Lobbyisten und vieles mehr. In all diesen Rollen sind die Grundsätze der UN-Behindertenrechtskonvention stets unsere Richtschnur.

**Methoden-Vielfalt:** Die unterschiedlichsten Anforderungen erfordern eine große Vielfalt an Handlungsweisen und Arbeitsmethoden. Wir organisieren Veranstaltungen, beraten Kommunen, schulen Verwaltungen, unterstützen die Selbsthilfe, moderieren Dialoge, vermitteln Wissen, verfassen Empfehlungen, um nur einige Beispiele zu nennen. Bei all unseren Tätigkeiten achten wir stets auf maximale Barrierefreiheit und optimale Partizipation.

**Netzwerk-Vielfalt:** Wir knüpfen die vielfältigsten Beziehungen. Nur wenn wir es gemeinsam schaffen, die Grenzen zwischen Personen, Organisationen und Zuständigkeiten zu überwinden, kann eine inklusive Gesellschaft Wirklichkeit werden. Wir bilden Allianzen zwischen Akteuren, die die Dinge aktiv verändern wollen.

**Gesellschaftliche Vielfalt:** All unsere Arbeit dient einem Ziel - der Anerkennung menschlicher Vielfalt als zentraler Bestandteil und absolut positiver Wert unserer Gesellschaft.

*(Weitere Informationen zu den Strukturen und Arbeitsinhalten der KSL gibt es unter [www.ksl-nrw.de](http://www.ksl-nrw.de)).*

**Gelingsbedingungen einer partizipativen Arbeitskultur**

Aus den Erfahrungen mit der Einrichtung und Arbeitsweise der KSL werde ich nachfolgend Bedingungen für das Gelingen einer partizipativen und gleichberechtigten Zusammenarbeit in einem derartigen Projekt skizzieren:

1. Gemeinsame und partizipative Planung und Entwicklung des Projekts von Anfang an. Dabei erweist es sich als großer Vorteil, wenn eine ganz neue Struktur aufgebaut werden kann und nicht erst bestehende institutionelle Beharrlichkeiten und nicht-partizipative Strukturen überwunden werden müssen.

2. Anerkennung von Partizipation als wichtigste Erfolgsbedingung der Arbeit - ausnahmslos und ohne Einschränkung durch alle Beteiligten.

3. Mitarbeitende mit und ohne Behinderungen werden in allen Arbeitsbereichen und zu sämtlichen Themenstellungen gleichberechtigt tätig. Die universale Umsetzung des Peeransatzes ist hierbei von zentraler Bedeutung.

4. Akzentuierung der Vorbildrolle des Ansatzes nach innen und außen, zum Beispiel im Rahmen einer inklusiven und partizipativen Öffentlichkeitsarbeit.

5. Anerkennung von Partizipation als konstitutivem Leitgedanken des Projekts durch die Projektträger und Finanzgeber.<sup>1</sup>

6. Beachtung der partizipativen Zusammensetzung der Mitarbeiter\*innenschaft, zum Beispiel bei Neubesetzungen von Stellen. Dies bedeutet, dass zum Teil gezielt nach geeigneten Bewerber\*innen mit Behinderungen gesucht wird und bei allen Bewerbungsverfahren Behinderungen grundsätzlich als positives Einstellungsmerkmal angesehen werden.

7. Kontinuierliche Reflexion und selbstkritische Überprüfung der partizipativen Zusammenarbeit, zum Beispiel in Teamgesprächen.



## Zielfelder der KSL

### Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben



8. Förderung einer inklusiven Arbeitsatmosphäre - auch bei extern herangetragener oder intern verspürtem Leistungsdruck. Das Dilemma zwischen Diversity Mainstreaming und den Ansprüchen der Leistungsgesellschaft wird dabei in der Praxis deutlich spürbar.

9. Förderung eines engen kollegialen Zusammenhalts, zum Beispiel durch flache Hierarchien und eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre, die geprägt ist von gegenseitiger Unterstützung anstelle von Konkurrenzdenken. Dies kann helfen, die sehr heterogenen Fähigkeiten und Professionen aller Mitarbeitenden optimal zu nutzen.

10. Begleitung des Projekts mit einem angemessenen partizipativen Forschungsansatz, zum Beispiel ein inklusiv besetztes Forschungsteam und eine Arbeitsweise, die weder in der Erhebung noch in der analytischen Interpretation eine Unterscheidung zwischen dem Personal mit und ohne Behinderung vorsieht.<sup>2</sup>

#### Partizipative Praxis und alltägliches Handeln in den KSL - auch in pandemischen Zeiten

Wie setzen die KSL die gleichberechtigte Partizipation in ihrer Alltagspraxis um? Wie wird eine partizipative Arbeitskultur ausgestaltet? In erster Linie dadurch, dass alle darauf achten, dass sowohl die KSL-interne als auch die KSL-externe Kommunikation so barrierefrei wie möglich ist. Wenn alle gleichberechtigt zusammenarbeiten sollen, darf es keinerlei Informations- und Kommunikationslücken für einzelne Personen geben. Ganz praktisch bedeutet dies:

- Alle KSL-internen Teamsitzungen, Supervisionen, Coachings, Teamevents und Ausflüge sind für alle KSL-Mitarbeitenden gleichberechtigt zugänglich (bei Bedarf werden Dolmetscherdienste, technische Unterstützungen oder barrierefreie Arbeitsmaterialien bereitgestellt).

- Für alle KSL-übergreifenden Arbeitsgruppen, Netzwerktreffen, Klausurtagungen, Schulungsveranstaltungen u. ä. wird die Teilnahme aller ermöglicht. Sämtlicher behinderungsbedingter Unterstützungsbedarf wird ausnahmslos gedeckt.

- Die KSL-Homepage und alle anderen digitalen Plattformen (Social-Media, Yammer, Meistertask, MS Teams), die für die Zusammenarbeit genutzt werden, können von allen Mitarbeitenden verwendet werden. Es gibt keine Nutzungsbarrieren bzw. Zugangsbeschränkungen.

Diese partizipative Praxis wurde auch durch die pandemiebedingte Transformation der analogen auf die digitale Zusammenarbeit nicht eingeschränkt. Im Gegenteil - die Umstellung von Arbeitsgruppentreffen vor Ort auf gemeinsame Videokonferenzen hat insbesondere für die Mitarbeiter\*innen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung auch viele Vorteile. Direkt zu Beginn der Pandemie richtete die Koordinierungsstelle der KSL die Online-Plattform MS Teams als zentrale Austauschplattform der Zusammenarbeit ein. Mittlerweile sind alle Arbeitsgruppen und Netzwerke in dieser Struktur abgebildet, so dass die KSL verhältnismäßig spontan und direkt in mehr als zehn verschiedenen Teams zusammenarbeiten können. Im Durchschnitt verdoppelte sich die Anzahl der jährlichen Arbeitsgruppentreffen im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr. Die Sitzungen wurden deutlich mehr aber auch deutlich kürzer als vor der Pandemie. Die Digitalisierung führte demnach zu einer spürbaren Flexibilisierung der Zusammenarbeit. Genau wie in der analogen Kommunikation wird auch bei den digitalen Arbeitstreffen die Partizipation aller Mitarbeitenden (bei Bedarf z. B. durch die Bereitstellung von DGS-Dolmetschen oder von entsprechenden Arbeitsmaterialien in Großdruck) sichergestellt.

#### 3. Ohne Partizipation gibt es keine inklusive Gesellschaft! Der Blick nach außen

Neben der geschilderten partizipativen Projektstruktur der Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben, ist es ein zentrales inhaltliches Anliegen der KSL, die Partizipation von Menschen mit Behinderung in der Gesellschaft zu stärken. Hierzu wurden und werden von den KSL eine Vielzahl von Aktivitäten durchgeführt. Die folgende Auswahl soll einen Einblick in diese partizipativen Handlungsfelder gewähren.

##### Politische Partizipation

Die KSL haben gemeinsam ein internes Handlungskonzept entwickelt, welches die theoretische Arbeitsgrundlage der einzelnen Aktivitäten darstellt und die entsprechenden Zielfelder beschreibt. Eines dieser Zielfelder lautet ‚Partizipation ermöglichen - Stärkung und Qualifizierung der Interessenvertretung‘. Im folgenden Zitat wird beschrieben, was die KSL unter dieser Aufgabe verstehen.

„Die Interessenvertretung von Menschen mit Behinderungen ist insbesondere darin zu stärken, ihre gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und in den politischen Gremien tatsächlich umsetzen zu können. Dazu werden eine Stärkung der Selbsthilfepotenziale, eine bessere Vernetzung untereinander und eine Unterstützung bei der Bildung örtlicher oder regionaler Arbeitsgemeinschaften benötigt. Die Kompetenzzentren wollen dazu beitragen, dass eine gleichberechtigte barrierefreie Partizipation in der alltäglichen Praxis anerkannt, als politische Maxime verankert und als soziale Ressource wahrgenommen wird. Dabei kommt den politisch aktiven Interessenvertretungen eine zentrale Rolle zu. Bei Bedarf können die Kompetenzzentren auch selbst die Interessen von Menschen mit Behinderungen gegen-

über Land, Kommunen, Leistungsträgern sowie Diensten und Einrichtungen vertreten“ (KSL.NRW 2020, 20).

Die praktische Umsetzung dieses wichtigen Handlungsfeldes geschieht wiederum auf verschiedenen Ebenen und durch unterschiedliche Methoden.

##### Empowerment für politische Partizipation

Aktive politische Partizipation von Menschen mit Behinderungen braucht den Mut und die Motivation der ‚Expert\*innen in eigener Sache‘, ein entsprechendes gesellschaftliches Bewusstsein und eine effektive Öffentlichkeitsarbeit. Das KSL für den Regierungsbezirk Düsseldorf hat daher zu diesen Themen ein Workshop-Angebot mit drei verschiedenen Themen entwickelt und bietet diese in ganz NRW an.

Ziel des Seminars „Der Weg zu einem politischen Mandat“ ist, nach einer Einführungsphase in die gesetzlichen und politischen Grundlagen, in persönlichen Gesprächen und Diskussionen den Kursteilnehmer\*innen konkrete Wege in die Politik aufzuzeigen und praxisgerechte und individuell abgestimmte Perspektiven zu erarbeiten. Menschen mit Beeinträchtigungen werden hier gezielt angesprochen, um ihre Zahl in der aktiven Politik zu erhöhen.

Das Seminar „Möglichkeiten und Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit“ richtet sich in erster Linie an Vertreter\*innen von Behindertenverbänden und Behindertenbeiräten. Den Teilnehmer\*innen soll einleitend ein umfassender Überblick über die Instrumentarien der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gegeben werden. Darauf aufbauend wird in gemeinsamer Gruppenarbeit ein leistbares Konzept für eine zukünftige Öffentlichkeitsarbeit des Verbandes oder Beirates entwickelt. Das



geschieht unter besonderer Berücksichtigung der persönlichen und zeitlichen Ressourcen der Teilnehmer\*innen und unter Einbeziehung der örtlichen Begebenheiten.

Im dritten Seminar „**Mutiger und zielorientierter handeln**“ wird Wissen über kommunale und politische Strukturen und die Arbeitswege von öffentlichen Verwaltungen vermittelt, um entsprechende Unsicherheiten abzubauen und eine zielgerichtete politische Arbeit zu ermöglichen.

Die Nachfrage nach diesen Seminarangeboten belegt einen großen Handlungsbedarf. Pandemiebedingt werden die Seminare mittlerweile auch als Hybridveranstaltungen bzw. rein digital angeboten.

#### **Kampagne ‚Dein Rat zählt‘**

Das Projekt ‚Politische Partizipation Passgenau!‘ der LAG SELBSTHILFE NRW hat 2019 die Kampagne ‚Dein Rat zählt‘ initiiert. Als Kooperationspartner sind die KSL gemeinsam mit den Kolleginnen der LAG maßgeblich an der Gestaltung und Umsetzung dieser Kampagne beteiligt. Die entwickelte Wissensplattform zu den Themen Kommunalpolitik, Partizipation und lokale Behindertenpolitik richtet sich an alle, die sich (behinderten-) politisch in ihrer Kommune engagieren wollen. Neben hilfreichen Informationen zu den Themen „Kommunalpolitik“ und „lokale Behindertenpolitik“ vermittelt die Plattform auch konkrete Tipps und Ideen dazu, wie man sich vielfältig beteiligen kann. Interviews, Porträts und Berichte von Aktiven aus den NRW-Kommunen liefern nützliche Einblicke aus der Praxis und zeigen, was bereits alles in den Städten, Gemeinden und Kreisen passiert ([www.deinratzaehlt.de](http://www.deinratzaehlt.de)).

Im Zentrum der Kampagne stehen die Aktiven in den Kommunen selbst. Wer engagiert sich eigentlich? Warum lohnt es sich, selbst aktiv zu werden? Das Thema der Nachwuchsgewinnung für die politische Gremienarbeit ist dabei zentral. Auch der dazugehörige Instagram-Kanal ([dein\\_rat\\_zaeht](https://www.instagram.com/dein_rat_zaeht/)) ist eine wichtige Plattform, um insbesondere jüngere Menschen dafür zu motivieren, sich politisch zu engagieren. Ziel ist es, das Thema stärker in die Öffentlichkeit zu tragen und auch Menschen ohne Behinderungen darüber aufzuklären, dass aktuell zu wenig Menschen mit Behinderungen in der Politik vertreten sind und warum es für alle wichtig ist, politische Partizipation für alle Menschen möglich zu machen.

#### **Unterstützung kommunaler Partizipations- und Inklusionsprozesse**

Im Durchschnitt arbeiten die KSL jedes Jahr mit 30 bis 40 Kommunen intensiv zusammen. Die Unterstützung ist dabei sehr vielfältig. Es werden Workshops zur politischen Partizipation (größtenteils gemeinsam mit dem oben erwähnten Projekt ‚Politische Partizipation Passgenau!‘) angeboten, Selbsthilfeinitiativen beim Aufbau einer kommunalpolitischen Interessensvertretung unterstützt, bestehenden Beiräten wird bei der Erstellung von neuen Satzungen und der Gewinnung von Nachwuchs geholfen, aber auch kommunale Inklusionsplanungsprozesse werden begleitet. Auch bei diesen Unterstützungsprozessen ist der peer-Ansatz der KSL ein wichtiges Erfolgskriterium.

#### **Eigene politische Vertretungsarbeit**

Auf Landesebene sind die KSL.NRW beispielsweise in den verschiedenen Fachbeiräten des Inklusionsbeirates und in der Begleitgruppe zum Bedarfsermittlungsinstrument für NRW (BEI-NRW) vertreten. Insbesondere die Expertise der in den KSL tätigen Jurist\*innen ist in diesem Zusammenhang gefragt. Auch auf

kommunaler Ebene bringen sich die KSL auf unterschiedliche Art und Weise in die politische Gremienarbeit ein. Die KSL nehmen hierbei nicht die Rolle einer klassischen Interessenvertretung der Selbsthilfe ein, da dies weder der Struktur noch dem Auftrag des Projektes entspricht. Dennoch leisten sie in der unabhängigen und professionellen Rolle des Vermittlers zwischen den unterschiedlichen Interessenlagen einen wichtigen Beitrag für die Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen.

#### **Praxisdialoge zum Persönlichen Budget**

Mit den kommunalen Praxisdialogen zur Stärkung des Persönlichen Budgets haben die KSL eine partizipative Kommunikationsstruktur in ganz NRW etabliert. In den vergangenen zwei Jahren wurden bereits 34 regionale Praxisdialoge durchgeführt. Diese Dialoge dienen der Kooperation zwischen Beratungsakteuren, Leistungsträgern, Leistungserbringern und Budgetnutzenden und führen zu einer spürbaren Verbesserung der Bewilligungspraxis des Persönlichen Budgets vor Ort.

Ziel der regionalen Praxisdialoge ist es, das Persönliche Budget als Alternative zur Gewährung von Sach- und Dienstleistungen zu stärken. Denn unter den bisherigen Bedingungen in Nordrhein-Westfalen besteht für Menschen mit Behinderungen aus Sicht der KSL keine echte Wahlfreiheit zwischen den verschiedenen Möglichkeiten der Leistungsgewährung.<sup>3</sup>

#### **KSL Schriftenreihe**

Auch die KSL-Schriftenreihe (KSL-KONKRET) hat in puncto Partizipation Vorbildcharakter. Zum einen, weil sie in einem inklusiven Prozess verfasst und veröffentlicht wird. Zum anderen, weil die KSL darum bemüht sind, die Inhalte barrierefrei darzustellen. Das Design der

## Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (KSL) in Nordrhein-Westfalen



Schriftenreihe ist so gewählt, dass möglichst viele Menschen einen barrierefreien Zugriff auf die Inhalte haben. Zudem gibt es Versionen in Deutscher Gebärdensprache und auch in Leichter Sprache. Zusätzlich gibt es alle Ausgaben auch als barrierefreie PDF zum Download auf der KSL Homepage. Bisher sind in der Reihe folgende Themen bearbeitet worden:

**KSL KONKRET #1:** Das Persönliche Budget - Ein Weg zu mehr Selbstbestimmung

**KSL KONKRET #2:** Einkommen und Vermögen - Änderungen durch das Bundessteuergesetz

**KSL KONKRET #3:** Eltern mit Behinderung - Informationen zu Bedarfslagen, Rechtsansprüchen und Unterstützungsmöglichkeiten

**KSL KONKRET #4:** Vielfalt Pflegen - Praxishandbuch zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention in der Pflege

Ziel dieser Schriftenreihe ist es, aktuelle praktische Informationen kostenfrei bereitzustellen und damit einen wichtigen Beitrag zur Förderung des selbstbestimmten Lebens von Menschen mit Behinderungen in einer inklusiven Gesellschaft zu leisten. Die Publikationen haben eine große Nachfrage erzeugt: Ende 2020 betrug die gesamte gedruckte Auflage 22.220 Stück, davon waren bereits über 17.000 vergriffen.

#### **Partizipative Veranstaltungen**

Die KSL führen pro Jahr ca. 200 Veranstaltungen in den unterschiedlichsten Formaten (z. B. Tagungen, Seminare, Workshops, Netzwerktreffen, Kultur- und Sportevents) und zu den vielfältigsten Themen durch. All diese Veranstaltungen

gen sind inklusiv und barrierefrei. Das heißt, sie werden partizipativ von Menschen mit und ohne Behinderungen gemeinsam konzipiert und realisiert. Es gibt keine KSL-Veranstaltung ohne, dass verschiedene Menschen mit Behinderungen eine aktive Rolle (Moderation, Vorträge, Diskussionsbeiträge) übernehmen. Außerdem sind alle KSL-Veranstaltungen selbstverständlich für Menschen mit und ohne Behinderungen zugänglich. Dies betrifft nicht nur die räumliche Barrierefreiheit, sondern auch alle kommunikativen Unterstützungs- und Übersetzungsbedarfe. Auch in diesem Feld ist der pandemiebedingte Umstieg von analogen auf digitale Veranstaltungsformate mittlerweile erfolgt. Teilweise haben sich dadurch die Möglichkeiten der Partizipation verbessert.

### Schlussbemerkung

Die Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben haben in den vergangenen Jahren eine partizipative Identität entwickelt, die für alle Beteiligten selbstverständlich ist und die eine Spaltung des Personals in ‚die Behinderten‘ und ‚die nicht-Behinderten‘ weder theoretisch noch praktisch denkbar macht. Dieses ‚Wir-Gefühl‘ ist zentraler Erfolgsfaktor der Arbeit und kann als beispielhaft gelten. Auch wenn die KSL kein klassischer Sozialer Dienst sind, bin ich mir sicher, dass viele Aspekte dieser Partizipationskultur und -struktur auch auf andere Organisationsformen übertragbar sind. Man muss nur Ideale umsetzen wollen, sich trauen neue Wege zu gehen, viel und gut miteinander kommunizieren und dann einfach machen.

### Anmerkungen

<sup>1</sup> Im Falle der KSL ist das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) NRW und der Europäische Sozialfonds (ESF) Finanzträger

<sup>2</sup> Ein entsprechender Forschungsansatz wurde in der KSL-Begleitforschung 2016-2020 vom Bochumer Institut für Disability Studies (BODYDYS) an der Evangelischen Hochschule Bochum unter Leitung von Prof. Dr. Theresia Degener verfolgt (siehe auch [www.bodydys-wissen.de](http://www.bodydys-wissen.de))

<sup>3</sup> Weitere Infos zu den Praxisdialogen und zum gesamten Arbeitsschwerpunkt ‚Persönliches Budget‘: [www.ksl-nrw.de/persoeliches-budget](http://www.ksl-nrw.de/persoeliches-budget)

### Literatur

Düber, Miriam; Rohrmann, Albrecht; Windisch, Marcus (2015): Barrierefreie Partizipation - eine Quintessenz. In: Miriam Düber, Albrecht Rohrmann und Marcus Windisch (Hg.): Barrierefreie Partizipation. Entwicklungen, Herausforderungen und Lösungsansätze auf dem Weg zu einer neuen Kultur der Beteiligung. 1. Aufl. Weinheim u.a.: Beltz Juventa, S. 396- 411.

KSL NRW - Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (2020): Internes Handlungskonzept. Unveröffentlichtes Leitbild und Strategiekonzept.

KSL NRW - Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (2021). Online verfügbar unter <https://www.ksl-nrw.de/de>, zuletzt aktualisiert am 24.06.2021, zuletzt geprüft am 24.06.2021.

LAG Selbsthilfe NRW (2021): Politische Partizipation Passgenau! Online verfügbar unter <http://www.lag-selbsthilfe-nrw.de/projekt-2/politische-partizipation-passgenau/>, zuletzt aktualisiert am 30.04.2021, zuletzt geprüft am 24.06.2021.

### Autor



Marcus Windisch, Jg. 1980, M.A. Bildung und Soziale Arbeit, vormals wiss. Mitarbeiter am ZPE der Universität Siegen (Forschungsschwerpunkte: Inklusion, Partizipation, Teilhabepflege), seit 2016 Projektleitung der Koordinierungsstelle der Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (KSL.NRW)

## Nachruf

### Zum Tod von C. Wolfgang Müller

Ein langes Leben ist zu Ende gegangen. Am 21. April ist C. Wolfgang Müller im 93. Lebensjahr gestorben. Bis in seine letzten Lebenstage war er – mehr als sechs Jahrzehnte – als Praktiker und Theoretiker der Sozialen Arbeit aktiv. Er verstand sich als Sozialpädagoge, vor allem aber als Gruppenpädagoge. Dieses Engagement rührte aus seinen frühen Erfahrungen in der Jugendbewegung. Während eines Studienaufenthaltes in den USA begeisterte er sich für die von deutsch-jüdischen Emigrant/innen dort entwickelte Gruppenpädagogik und Gruppendynamik. Auch sein späteres Engagement für die Gemeinwesenarbeit resultierte aus seinen Erfahrungen in den USA.

Im West-Berlin der 1950er und 60er Jahre konnte er seine Fähigkeiten und Kenntnisse in einem offenen Jugendclub und als Leiter einer Ausbildungsstätte für Jugendarbeit (Haus Am Rupenhorn) umsetzen. 1964 gehörte er zu den Autoren des Klassikers „Was ist Jugendarbeit?“, der einer ganzen Generation in den Jugendverbänden und in den „Häusern der offenen Tür“ wesentliche Anstöße für ihr Denken und Handeln gab.

Als im Kontext der Bildungsreform und der 68er-Bewegung die Einrichtung von universitären Diplomstudiengängen für Erziehungswissenschaften beschlossen wurde, konzipierte und gründete C. Wolfgang Müller an der Pädagogischen Hochschule Berlin den Diplomstudiengang Sozialpädagogik mit der spezifischen Verbindung von Theorie und Praxis. Als der Studiengang nach der Auflösung der Pädagogischen Hochschule an der TU Berlin weitergeführt wurde, war C. Wolfgang Müller bis zu seiner Emeritierung im Jahr 1996 der spiritus rector des auch nach seiner Auflösung legendären Instituts.

In den 1980er Jahren wurde C. Wolfgang Müller zum Vorreiter der bisher brachliegenden Aufarbeitung der Wohlfahrtsgeschichte – erinnert sei hier vor allem an das bis heute immer wieder aufgelegte Werk „Wie Helfen zum Beruf wurde“. Vor allem für diese Pionierarbeit wurde ihm 2010 an der Universität Siegen die Ehrendoktorwürde verliehen. Zu seinen Ehren gibt es seit 2018 in Siegen die ‚C. Wolfgang Müller Lectures‘.

In seinen letzten Lebensjahren hat er u.a. mit seinen ebenso informativen wie unterhaltsamen „Briefen aus Berlin“ in Sozial Extra an seine journalistische Arbeit in der Berliner Spiegel-Redaktion zu Beginn der 1950er Jahre angeknüpft – bis zu seinem Ende hellwach, kritisch, stilistisch brillant. Sein letzter ‚Brief‘ („In der Rheinhardtstraße – wo sich Lobbyisten und Politiker in Berlin treffen“) erscheint im Heft 3/21 posthum.

C. Wolfgang Müller war ein begnadeter Lehrer und Ermutiger, ein auch in schwierigsten politischen Auseinandersetzungen solidarischer Kollege, ein unermüdlicher Förderer und Unterstützer des Nachwuchses in Forschung, Lehre und Praxis - und für viele Frauen und Männer ein wunderbarer Freund.

*Sabine Hering/Manfred Kappeler*