

Wissenswertes Wissen?

Von Reto Eugster

Sozialinformatik – mehr als eine neue Etikette

Nachdem Sozialarbeitende sich in Kursen der Sorte „EDV für Sozialtätige“ erprobt haben und sich wie Treuhänderinnen, Lageristen oder Journalisten täglich mit dem Murphschen Gesetz der Informatik herumschlagen - wonach alles, was schiefgehen kann, auch schiefgeht (andersherum: *Glaube nicht an Wunder, verlasse dich auf sie!*) - gibt es Neues am Weiterbildungsmarkt. Was sich nun als Kompetenz-Update anbietet, kommt unter dem Label *Sozialinformatik* daher. Haben sich im Wesentlichen nur die Etiketten verändert?

Während den Schulungen „EDV für Sozialtätige“ die Absicht innewohnte, das sozialarbeiterische Handeln an die Möglichkeiten (Unmöglichkeiten und Widrigkeiten) der elektronischen Datenverarbeitung anzupassen, haben wir es bei der Sozialinformatik mit etwas qualitativ anderem zutun. Nun steht die Frage im Zentrum, wie sich informatische Mittel *im Hinblick auf die Anforderungen der Sozialen Arbeit* nutzen, optimieren und weiterentwickeln lassen. Ein solches Unterfangen kann nur gelingen – dies ergibt sich aus der Logik des Begriffs umstandslos – wenn Anforderungen Sozialer Arbeit bestimmbar und bestimmt sind: Wie lassen sich Wertschöpfungsprozesse Sozialer Arbeit definieren? Wer sieht im sozialarbeiterischen Gesehen welchen Wert (auf welche Weise und für wen) entstehen? Diese Andeutung legt die Vermutung nahe: *Sozialinformatik ist eine Herausforderung in erster Linie für die Soziale Arbeit.*

Auf den ersten Blick *scheint* die Klärung im Rekurs auf den Wissensbegriff rasch geleistet: Soziale Arbeit sei (zunehmend) *wissensbasiert* und deshalb auf Informationstechnologie angewiesen. Ueberhaupt eignet sich ein alltagsnaher, diffuser Wissensbegriff gerade in seiner Anspruchslosigkeit, um den Eindruck einer aufgeräumten Ausgangslage zu erwecken. Man ist geneigt, es mit Karl Kraus zu halten und diesen zu paraphrasieren: *Es genügt nicht, einen Begriff im Diffusen zu belassen, man muss ihn auch ständig im Munde führen.*

Ist Soziale Arbeit wissensbasiert?

Die Frage gewendet: Ist eine zunehmende Wissensabhängigkeit Sozialer Arbeit die Basis für die Begründung eines Fachbereiches *Sozialinformatik*? Was leistet der Begriff der *Wissensbasierung Sozialer Arbeit*?

Man findet sich in guter Gesellschaft wieder, wenn man für wahrscheinlich hält, dass Wissen wissenswert sei, Wissensvermehrung Lösungskompetenz erhöhe (jedenfalls nicht verringere) und zu einer Abnahme des Nichtwissens führe – und wir in einer Wissensgesellschaft lebten. Auch wird Wissen in den Köpfen (oder in Datenbanken und Archiven) vermutet, in seiner Entstehung als steuerbar (managen = „handhaben“) bewertet – und mindestens was Ausbildungsstätten betrifft, für vermittelbar gehalten. Das Folgende ist eine Zumutung, welche einzig dem Zweck dient, diese am Gängelband der Alltagslogik geführten Vorstellungen zu ruinieren. Dadurch entsteht eine Leere in der Begriffsbestimmung, die es ermöglicht, über den Zusammenhang von Sozialer Arbeit, Wissensmanagement und Sozialinformatik anders (Optimisten würden sagen: neu) nachzudenken. Jedenfalls wird hinter den folgenden Argumenten das Leitmotiv aufscheinen, wonach wir auf Zukunft ausreichend vorbereitet sind: *durch Unwissenheit*.

Soziales Wissen

Wenn wir im Folgenden von Wissen sprechen, ist *soziales Wissen* gemeint, Wissen, das kommunikativ wirksam wird. Damit ist der Wissensbegriff an Kommunikation gebunden. Dieses Wissen wird nur situativ, ereignishaft bedeutsam, unterliegt den Bedingungen von Kommunikation und muss vom Einzelnen insofern mitvollzogen werden, als dieser in kommunikativen Situationen „gemeint“ ist. Kommunikation ist mehr als Information und Kommunikation ist nichts, was (instruktiv) gesteuert werden könnte, höchstens angeregt, destruiert usw. In der Kommunikation wird nichts ausgetauscht, findet kein Transfer von wie auch immer gearteten Partikeln statt, wird - genau besehen - nichts „übermittelt“. Dies trifft, da es grundsätzlich auf Kommunikation zutrifft, auch auf die Wissenskommunikation zu. Wissenskommunikation meint also nicht die Vermittlung von Wissens“partikeln“, sondern die Kommunikation der Differenz Wissen/Nichtwissen. In der sozialen Dimension trennt Wissenskommunikation stets Wissende von Nichtwissenden. Fürs erste soll in gedrängter Form festzuhalten werden: Wissen ist nichts Uebermittelbares und - insofern es sich um Kommunikation handelt - nichts instruktiv „Handhabbares“. Wissen ist eine Form, die es ermöglicht, mit Information umzugehen, Information für relevant oder ignorabel zu halten. Wissen ist eine *Form*, die sich im Vollzug permanent verändert, die es ermöglicht, den Welthorizont zu verschieben (vgl. Knorr-Cetina, 164), die es erleichtert, zu vergessen (Neues zu wissen) und die Nichtwissende von Wissenden trennt.

Wissensformen

Soziale Arbeit bedeutet in moderner Gesellschaft *erwartbare, organisationsgebundene Hilfe*. Bezogen auf die organisationale Ebene lassen sich im Anschluss an Baecker fünf unterschiedliche Wissensformen beschreiben. In jeder Organisation kommt (1) Wissen

über Produkte, Dienstleistungen, Technologien usw. zustande, zudem (2) gesellschaftliches Wissen darüber, was eine Organisation sei und wie sie funktioniere, (3) Führungswissen, (4) Expertenwissen und (5) Milieuwissen. Seit Michael Polanyi unterscheiden wir zudem implizite („stille“) von expliziten Wissensformen. Milieuwissen einerseits entzieht sich jeder Explizierung, ist „stilles“ Wissen. Es löst sich auf – einer Geheimschrift gleich - sobald es in den Sog von Funktionalisierungsansprüchen gerät: *Wir wissen mehr, als wir uns als Wissen vorführen können*. Das Expertenwissen andererseits erfordert die Explizierung von Wissen. Von Wissensmanagement kann ausschliesslich bezogen auf dieses Expertenwissen – und nicht bezogen auf die anderen vier Wissensformen - die Rede sein. Und dieses Expertenwissen ist stets Wissen über die Umwelt der Organisation (vgl. Baecker, 75).

Soziale Arbeit und Expertenwissen

Lässt sich von Sozialer Arbeit nun behaupten, sie sei wissensbasiert? Vor dem skizzierten Hintergrund können wir nun resümieren: Professionalisierung setzt die Explizierung von Wissen (als Expertenwissen) voraus. In diesem Sinne ist Soziale Arbeit im Zuge ihrer Professionalisierung verstärkt auf einen speziellen Wissenstyp, auf Expertenwissen, „angewiesen“ – und nur um diese Form des Wissens kann es bei den Fragen nach Möglichkeiten und Grenzen des Wissensmanagements gehen. Dieses Expertenwissen ist nicht gleichzusetzen mit wissenschaftlichem Wissen, welches Wahrheitsansprüchen ausgesetzt ist. Dieses Expertenwissen entsteht an Finanzmärkten, in Labors, in Fall-Hearings und Interventionen, in „fact factories“; jedenfalls nicht nur und nicht in erster Linie wissenschaftlich. Wollte man von *Wissensgesellschaft* sprechen, dann wäre für diese gerade charakteristisch, dass sie nicht mit *Wissenschaftsgesellschaft* gleichzusetzen wäre.

Die zunehmende Bedeutung des Expertenwissens in der Sozialen Arbeit ist gekoppelt an ihre Professionalisierung. Auf dieses Wissen zielen die Ansprüche, welche an ein Wissensmanagement gerichtet werden. Mit der zunehmenden Bedeutung von Expertenwissen entstehen in der Sozialen Arbeit „epistemische Kulturen“. Dies bedeutet, dass sich in der Sozialen Arbeit professionstypische „Wissenskulturen“ bilden.

Sozialinformatik: Stand der Entwicklung

Der Hintergrund ist skizziert, vor dem sich die zentralen sozialinformatischen Fragen stellen lassen:

- Wie lassen sich informatische Mittel auf den Wertschöpfungsprozess der Sozialen Arbeit beziehen?

- Wie kommt das zustande, was als Expertenwissen in der Sozialen Arbeit Professionalisierung ermöglicht und die Differenz Experte/Laie sichert?
- Welche professionstypischen „epistemischen Kulturen“ bilden sich in der Sozialen Arbeit?

Drei ostschweizlastige Beispiele sollen verdeutlichen, mittels welcher konkreten Vorhaben der Fachbereich Sozialinformatik zurzeit aufgebaut wird. Dass es sich dabei um einen Anfang handelt, wird unversehens deutlich werden.

Ausbildung: In St. Gallen bietet die Fachhochschule (deren *Institut für Soziale Arbeit*) ab 2001 ein zweijähriges, berufsbegleitendes Nachdiplomstudium in Sozialinformatik an (gemäss BBT-Richtlinien). Der Studiengang wird von den Studienbereichen Technik und Soziale Arbeit gemeinsam konzipiert und durchgeführt. Es handelt sich um eine informatiklastige Ausbildung, da vorausgesetzt wird, dass die Absolventinnen und Absolventen über die Grundlagen sozialarbeiterischen Know-hows bereits verfügen. Rund zwei Drittel des Lerninhaltes wird informatischer Herkunft sein, wobei dieser – z. B. indem projektartig gearbeitet wird – auf sozialarbeiterische Anforderungen bezogen entwickelt wird. Die Programmatik des Begriffs Sozialinformatik legt nahe, dass es sich hier um Informatiklösungen *angesichts professioneller und organisationaler Standards der Sozialen Arbeit* handelt. Erst wenn es gelingt, das sozialinformatische Know-how im Bereich des Sozialwesens zu fundieren und dann zu verbreitern, wird die Soziale Arbeit bei der Entwicklung fachgerechter Informatiklösungen eine entscheidende Rolle spielen können.

Social News: In der Ostschweiz und im Euregioraum ist seit rund einem Jahr der Verein *Social News* aktiv, der eine Internet-Plattform an der Schnittstelle Soziale Arbeit – Informatik bietet. Das Angebot ist unter www.sozialinformatik.ch zugänglich und wird laufend ausgebaut. Einerseits relativiert und trivialisiert das Internet Raum und Zeit: Angebote sind „zeitverschoben“ und weltweit nutzbar. Andererseits sind Projekte – auch Internet-Projekte – in mancherlei Hinsicht an soziale Strukturen gebunden, die Interaktion – Kommunikation unter Anwesenden – voraussetzen. Wir haben es mit einer von Widersprüchen durchzogenen Lage zutun. Speziell nun am Internet-Angebot von Social News ist, dass parallel zum Web-Auftritt soziale Strukturen auf- und ausgebaut werden, welche Direktkontakte forcieren.

Experten-Plattform: Noch im Aufbaustadium ist das vielversprechende Vorhaben, eine Experten-Plattform für das Sozialwesen zu entwickeln. Das Projekt ist initiiert und soll nun für den Normalbetrieb in Vereinsstrukturen überführt werden. Sowohl die Soziale Arbeit wie auch die Informatik werden in der Trägerorganisation vertreten sein. Die Idee ist so einfach wie bestechend: Fachleute

der Sozialen Arbeit sollen bei diesem Internet-Angebot in zweierlei Rollen Zugang finden. Sie definieren sich einerseits als Experte oder Expertin für *eine spezifische Fragestellung*. Bezüglich dieses klar umgrenzten Schwerpunktes machen sie den anderen Plattform-Nutzerinnen und –nutzern Informationen (wir sagen *nicht*: Wissen) verfügbar. Wer sich als Expertin oder Experte definiert hat, kann andererseits in der „Laien“-Rolle alle anderen Bereiche der Plattform nutzen. An der Plattform kann sich nur beteiligen, wer in beiden Rollen – als Experte/Expertin und Laie – teilnimmt. Die Plattform wird professionell moderiert, wobei die Anbieter keine Prüfung des Inhalts vornehmen. Die Qualität wird soweit gesichert, wie sich unterschiedliche Experten- und Expertinnenmeinungen ausbalancieren und gegenseitig begrenzen. Der Rest ist dem anarchistischen Stachel des Internets anheimgestellt.

Die unterschiedlichen Angebote sind zusammengefasst im Webverbund Soziale Arbeit: www.klicks.ch/webverbund.

Welche Vision übergreift diese drei Beispiele? Es ist die Idee, ausgehend von sozialarbeiterischen Kernaufgaben, Fragen an die Informatik zu richten. Darin liegt die Zukunft dessen, was sich mit dem Hang zur unbescheidenen Geste *Sozialinformatik* nennt.

Die Internet-Ressourcen, die in diesem Text erwähnt sind:

Angebote von Social News: www.sozialinformatik.ch

Lehrgang Sozialinformatik: www.ifsa.ch

Webverbund Soziale Arbeit: www.klicks.ch/webverbund

Künftige Experten-Plattform: www.klicks.ch

Rezension zum Buch *Socialwork Online*, 2000, Baerlocher Martina/Schlauri Cyrill unter: www.sozialinformatik.ch

Der Autor: Reto Eugster ist Sozialarbeiter, seit rund 10 Jahren als Dozent an der Hochschule für Soziale Arbeit (inkl. den Vorgängerorganisationen) sowie seit 1998 als Leiter des Instituts für Soziale Arbeit tätig. In diesem Jahr ist sein Buch *Die Genese des Klienten* in der SASSA-Reihe bei Haupt erschienen, in welchem er eine Theorieskizze Sozialer Arbeit vorlegt. Reto Eugster lebt in St. Gallen.

Literatur

Baecker Dirk, Organisation als System, 1999, Suhrkamp

Baerlocher Martina, Schlauri Cyrill, Socialwork Online, 2000, Edition Soziothek

Eugster Reto, Die Genese des Klienten – Soziale Arbeit als System, 2000, Haupt-Verlag

Eugster Reto, Systemische Aspekte der Sucht. Hoffnung auf Systemberatung? In: Fleisch/Haller, Suchtkrankenhilfe, Beltz

Graf Joachim, Murhys gemeinste Computergesetze, 1998, 3. Auflage, Markt und Technik

Knorr-Cetina Karin, Die Wissensgesellschaft, In: In welcher Gesellschaft leben wir eigentlich?, Pongs Armin, Band 2, Dilemma-Verlag

Schütt Peter, Wissensmanagement, 2000, Falken Gabler, Herausgeber: IBM Unternehmensberatung GmbH