

Inhalt

Vorwort	7
1 Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit:	
Passt das zusammen?	11
2 Wie digital ist die Lebenswelt der Klient*innen?	17
Digitale Dienste sind überall – oder?	19
Wie privat darf es sein?	21
Wird digitale Soziale Arbeit zum Standard?	24
Klient*innenorientierte Ergänzung bestehender Angebote	26
3 Risiken und Nebenwirkungen digitaler Kommunikation für die Soziale Arbeit	31
Exklusion von Rat- und Hilfesuchenden durch zu starken digitalen Fokus	32
Veränderung der Teamdynamik und Hierarchie durch digitale Kommunikationsangebote	35
Informationsflut und mögliche Überforderung	40
Verlust der persönlichen Ebene und Entpersonalisierung der Arbeitsbeziehung	42
4 Chancen und Potenzial digitaler Kommunikation für die Soziale Arbeit	45
Niedrigschwelliger Zugang und barrierearme Angebote ...	46
Effizienteres und flexibleres Arbeiten	49
Digitale Kommunikation und gesellschaftliche Aufmerksamkeit	50
Digitale Kommunikation kann attraktiv machen	51
5 Der Blick in die Praxis: Wie wird digitale Kommunikation in der Sozialen Arbeit eingesetzt?	53
Digitalität als Grundhaltung: Warum Digitalisierung als Denkmodell zu kurz greift	54
Datenschutz als Chance: Kernkompetenzen der Sozialen Arbeit sind gefragt	57
Privatsphäre im 21. Jahrhundert: zwischen gesetzlichen Vorgaben und subjektiver Wahrnehmung	61

6 Digitale Kommunikation in Einrichtungen:	
höher, schneller, weiter?	66
Struktur ist essenziell für wirksame digitale Kommunikation	70
7 Digitale Kommunikation mit und für Klient*innen:	
rund um die Uhr verfügbar?	75
Digitale Kommunikation für Selbsthilfegruppen	82
8 Digitale Kommunikation in der Öffentlichkeitsarbeit:	
Für wen steht Soziale Arbeit ein?	85
Nutzer*innenzentrierung und Nutzen sind gefragt:	
Was haben die Adressat*innen davon?	87
Digitale Kommunikationsformate und -konzepte für die Soziale Arbeit	92
9 Trends der digitalen Kommunikation: Was wird für die Soziale Arbeit wichtig?	99
KI-Sprachtools und Chatbots à la ChatGPT	99
KI-Entwicklung und breiter Einsatz	100
Zunehmende Überwachungstendenzen	101
Aushöhlung verschlüsselter Kommunikation	101
Zunehmende Diversifizierung der digitalen Kommunikations- und Social-Media-Landschaft	102
Wachsende Messenger-Nutzung und Rückzug in geschützte Kommunikationskanäle	103
Influencer*innen der Sozialen Arbeit entwickeln sich	104
10 Soziale Dystopie digitaler Kommunikation:	
Soziale Arbeit schweigt	107
11 Soziale Utopie digitaler Kommunikation:	
Soziale Arbeit gestaltet Gesellschaft	115
12 Schlusswort	121
 Literatur	 125