

Grundsätzliche Erwägungen zum Einsatz neuer Technologien im Kontext sozialer Dienstleistungen

Frank-Peter Oltmann

Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) begleiten mittlerweile fast alle Bereiche unseres Lebens, sei es privat oder beruflich. So haben beispielsweise Smartphones, Tablet-PCs oder Navigationsgeräte unser (Zusammen-)Leben in den letzten zwei Jahrzehnten gleichsam revolutioniert. Während wir uns im Bereich der Freizeitgestaltung diesen Technologien nach Wunsch zu- oder abwenden können, liegt es in beruflichen Zusammenhängen – vereinfacht formuliert – im Ermessen des Arbeitgebers bzw. den ihn treffenden Sachzwängen, wie und in welchem Maße wir mit entsprechenden Geräten oder Verfahren umgehen.

Unabhängig davon, in welchen Branchen oder beruflichen Kontexten IuK zum Einsatz kommen, gilt die Regel, dass sich komplexe Technologien „nicht neutral im Sinne eines reinen Werkzeuges, also etwa eines Schreibgerätes wie Bleistift oder Schreibmaschine“ verhalten (Kreidenweis 2012, S. 24). Schon während der Entwicklungs- und Implementierungsphase beeinflussen sie immer und in erheblichem Maß das soziale System, in dem sie eingesetzt werden. Somit erscheint es nicht trivial, sich bereits in der Frühphase eines Projektes oder einer Innovation mit den möglichen Folgen außerhalb des eigentlich bearbeiteten Problems oder Phänomens zu beschäftigen.

Dies gilt umso mehr, wenn es sich um ein Einsatzfeld im Kontext sozialer, also per se persönlicher, Dienstleistungen handelt. Beziehen wir dies nun konkret auf das Berufsfeld der Pflege, so bedarf es zunächst einer Definition der zentralen Begrifflichkeiten, von denen ein sowohl fachlich als auch sozial-ethisch gelingender Technikeinsatz abhängt.

Werfen wir also zuerst einen Blick auf das Selbstverständnis der Pflege als Profession. „Pflegearbeit“, so Böhle et al. (1997, S. 19) „ist hochgradig situations- und kontextgebundene Beziehungsarbeit, die ihre fachliche Begründung in der komplexen, z. B. auch sinnlich mehrschichtigen Wahrnehmung von Gesamtsituationen findet.“ Die Autoren betonen hier also besonders die Erbringungszusammenhänge als konstituierend, auf denen dann die fachlich-pflegerische Aktivität aufsetzt. Hülsken-Giesler (2008) umschreibt diese Implikation als „doppelte Handlungslogik“, welche sich aus allgemeingültigem Regelwissen und hermeneutischem Fallverstehen ableitet.

Versuchen wir nun, dieser hybriden Konstruktion pflegerischer Profession eine adäquate Definition von Technik gegenüber zu stellen, muss zunächst betont werden, dass ein Technikbegriff, der allein auf die Funktionstüchtigkeit eines Artefaktes abstellt, einer kritischen Reflexion nicht gerecht wird.¹ Deshalb bemühe ich an dieser Stelle eine Definition von Grunwald (2002, S. 41), die sowohl die Dynamik als auch die kritische Selbstreflexion eines emanzipierten Technikverständnisses widerspiegelt. „In der Möglichkeit des ‚Immer-wieder‘ steckt der semantische Kern des Technikbegriffs. In der Verwendung des Technikbegriffs wird darauf reflektiert, inwiefern dieses ‚Immer-wieder‘ sich durchhalten lässt und inwiefern die nahe gelegte Regelhaftigkeit umgesetzt werden kann. Kurz gesagt: In der Rede über Technisches reflektieren wir die Möglichkeiten und Grenzen der Konstruktion von Situationsinvarianzen.“

Auf der Grundlage dieser beiden Definitionen ist es dann auch möglich, die Bedingungen für einen gelingenden Einsatz von IuK in der Pflege zu entwerfen, ist es uns doch grundsätzlich gelungen, den augenscheinlichen Antagonismus zwischen empathischer Zuwendung auf der einen und kalter Technik auf der anderen Ebene aufzulösen. Voraussetzung ist allerdings, dass Grundbedingungen dafür geschaffen werden müssen, damit beide Ebenen sich nicht dem Zugriff von verantwortlich handelnden Menschen entziehen bzw. verweigern können.

Um diese Grundlage sicherzustellen, bedarf es dann einer Profession, deren Bezugslinien aus a) der Frage der technischen Machbarkeit, b) des sozial-politisch Gewünschten und c) anwaltschaftlichen Funktionen für die vom Einsatz tangierten Personengruppen (Klienten und Professionelle) sich gleichberechtigt kreuzen und

Anwendbarkeit
Akzeptanz



die diese regelmäßig in Bezug zueinander setzen. Gemeint ist die noch recht junge Profession der Pflegeinformatik, die sich nach meiner Einschätzung in weiten Teilen auf die Grundimplikationen der Sozialinformatik berufen kann. Diese Grundimplikationen beschreibt Wendt (2000, S. 20) wie folgt: „Die Sozialinformatik hat Informations- und Kommunikationssysteme in der Sozialwirtschaft und in der sozialen Arbeit zum Gegenstand. Sie befasst sich mit der systematischen Verarbeitung von Informationen im Sozialwesen in ihrer technischen Konzipierung, Ausführung und Evaluation, und sie geht damit verbunden den Bedingungen, Wirkungen und sozialen Begleiterscheinungen des Technologieeinsatzes nach. Kurz: Die Sozialinformatik nimmt fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld wahr.“

Lassen Sie mich nun die notwendigen Bedingungen für einen gelingenden Einsatz von LuK in der Pflege kurz skizzieren. Dies ist am anschaulichsten an der Linie tatsächlicher und potenzieller Kritikpunkte zu bewerkstelligen. Die wohl gewichtigsten Bedenken und Widerstände kreisen immer wieder um folgende Themenstellungen. Zuvorderst befürchten Pflegende, der Einsatz von LuK könnte die Beziehungsarbeit zwischen Pflegenden und Patienten gefährden bzw. beeinträchtigen. Als ein Grund hierfür wird die Vernachlässigung der situations- und kontextabhängigen Variablen des einzelnen Falles als Folge von Standardisierungsprozessen gesehen. Gleichzeitig befürchten Pflegende, dass durch die Bedienung neuer Technik die ohnehin knapp bemessene Zeit mit den Patientinnen und Patienten weiter beschnitten werden könnte. Dies führe dann wiederum zu einer tendenziellen Vernachlässigung der körperlichen Aspekte pflegerischer Tätigkeiten. Das gesamte,

hier sehr verkürzt dargestellte Kritikbündel findet seinen Kulminationspunkt in der Befürchtung einer potenziellen Deprofessionalisierung der Pflege zugunsten von standardisierten und technikzentrierten Entscheidungsstrukturen. Auf Grundlage dieser durchweg nachvollziehbaren und in vielen Einrichtungen und Diensten genau in der befürchteten Form beobachtbaren Gefahren lassen sich folgende Handlungsempfehlungen ableiten.

1. Einsatz und Anwendung neuer Technologien müssen sich an den Besonderheiten der Zielgruppen und Professionellen orientieren und nicht umgekehrt. Also gilt es, beide Adressatengruppen von Beginn an in die Planung und Entwicklung einzubeziehen.
2. Die entwickelten Tools müssen leicht erlernbar und anwendbar sein und der Nutzenwert für jeden einzelnen Mitarbeiter muss deutlich sichtbar gemacht werden.
3. Bei aller Standardisierung (z. B. Möglichkeiten der institutions- und disziplinübergreifenden Übermittlung und Auswertung) müssen die situations- und kontextuellen Determinanten jedes Falles darstellbar und verwertbar sein.
4. Schon in der Pflegeausbildung müssen grundlegende Kompetenzen zur Technikakzeptanz (z. B. Transparenz hinsichtlich der Wirkungen) und zur Technikanwendung vermittelt werden.

Gelingt es, diese Handlungsempfehlungen umzusetzen, entsteht eine tragfähige Basis für die Einführung technischer Innovationen in der stationären und ambulanten Pflege bzw., wie bei dem Projekt „Biografieorientiertes, kultursensibles Überleitungsmanagement“, an deren Schnittstelle.



Der Autor

Prof. Dr. Frank-Peter Oltmann vertritt die Lehrgebiete Sozialmanagement und Sozialverwaltung an der Evangelischen Fachhochschule Rheinland-Westfalen-Lippe in Bochum. oltmann@efh-bochum.de

Literatur

- Böhle, F., Brater, M. & Maurus, A. (1997). *Pflegearbeit als situatives Handeln. Ein realistisches Konzept zur Sicherung von Qualität und Effizienz der Altenpflege. Pflege*, 10, 18-22.
- Grunwald, A. (2002). *Das Technische und das Nicht-Technische. Eine grundlegende Unterscheidung und ihre kulturelle Bedeutung. In: G. Banse, B. Meier & H. Wolffgramm (Hrsg.), Technikbilder und Technikkonzepte im Wandel – eine technikphilosophische und allgemeintechnische Analyse*, 37-48. Karlsruhe: Forschungszentrum Karlsruhe.
- Hülken-Giesler, M. (2008). *Der Zugang zum Anderen. Zur theoretischen Rekonstruktion von Professionalisierungsstrategien pflegerischen Handelns im Spannungsfeld von Mimesis und Maschinenlogik*. Osnabrück: V & R Unipress.
- Kreidenweis, H. (2012). *Lehrbuch Sozialinformatik*. Stuttgart: UTB.
- Wendt, W.R. (2000). *Sozialinformatik: Stand und Perspektiven*. Baden-Baden: Nomos.

1 Ich betone dies deshalb, weil gerade diese einseitige Betrachtungsweise als Grundlage für eine Vielzahl von technik-kritischen Theorien seit der Zeit der Maschinenstürme in den 1830er Jahren dient(e) und dazu geeignet ist, emotionalisierte Diskussionen anzukurbeln, statt einen sachbezogenen Diskurs zu führen.