

Damit Vertrauen ernst gemeint bleibt: Digitale Spuren und der Vertrauensaspekt in der Sozialen Arbeit

These:

Soziale Arbeit wirbt mit Vertraulichkeit – verliert sie diese durch digitale Routinen?

Soziale Arbeit lebt vom Vertrauen der adressierten Personen. *Dieses Vertrauen basiert nicht nur auf empathischer Beziehungsgestaltung, sondern auch auf der **Vertraulichkeit von Informationen**, die adressierten Personen im Kontakt mit Fachkräften preisgeben.* Doch in Zeiten allgegenwärtiger Smartphone-Nutzung, App-Diensten und digitaler Assistenzen gerät dieser Vertrauensaspekt zunehmend unter Druck.

Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass jede Person mit einem Smartphone durch die Betreiber*innen von Apps an fast jedem Standort zur Informationsgewinnung überwacht werden kann. Dies geschieht selbstverständlich auch dann, wenn eine Person sich bei einem Beratungsangebot der Sozialen Arbeit befindet oder selbst aktiv dorthin geht – etwa im Rahmen ambulanter Erziehungshilfen oder Streetwork. Parallel dazu ist zu bedenken, dass auch **die Geräte der Fachkräfte** (Smartphones, Tablets, Dienst-PCs mit IP-Adressen) ihren Standort übertragen und damit Daten erzeugen, die miteinander verknüpfbar sind.

Treten in einem Beratungsgespräch Herausforderungen auf, die über die unmittelbare Fachkompetenz hinausgehen, wird häufig ein Browser geöffnet – zur schnellen Recherche oder Weitervermittlung. **Doch genau hier entstehen digitale Spuren**, die in Kombination mit Standortdaten, dem Krankheitsbild oder der Lebenslage einer Person, durch Algorithmen verknüpft werden können. Wenn zusätzlich etwa eine App mit Spracherkennung aktiv ist, wird das Profil der betroffenen Person potenziell noch detaillierter – **und damit kommerziell verwertbar**.

Ein Praxisbeispiel verdeutlicht das Risiko:

Ein Mensch mit Drogenherausforderungen sucht eine Beratungsstelle auf. Während des Gesprächs befinden sich mehrere digitale Endgeräte im Raum – alle mit aktivierter Standort- und Netzverbindung. Sobald im Zuge der Beratung eine Internetsuche erfolgt, werden Standort, Suchbegriff und Nutzungsdaten potenziell verknüpft. **Das virtuelle Profil dieser Person wächst – ohne dass sie es bewusst zulässt.** In der Folge können personalisierte Online-Angebote erscheinen, etwa für Entzugskliniken oder Selbsthilfeliteratur.

Was bedeutet das für die Profession?

Soziale Arbeit ist dem Schutz persönlicher Daten verpflichtet. Doch **diese Verpflichtung muss im digitalen Alltag aktiv gelebt werden**. Es genügt nicht, auf die Schweigepflicht zu verweisen, wenn gleichzeitig Browserdaten oder App-Informationen unbewusst mit Dritten geteilt werden. Digitale Kompetenzen, datenschutzsensible Geräteverwendung und kritisches Medienhandeln gehören deshalb zur professionellen Haltung dazu.

Fazit:

Profession heißt Wissen und Handlung. Verschlüsselst du deine Daten, bleibt Vertrauen nicht nur ein Wort – sondern gelebte Realität.

(vgl. Borchert, Andreas & Fritzsche, Kai (2020): *Menschenrechtsprofession*. In: Wendt, Peter-Ulrich (Hrsg.): *Soziale Arbeit in Schlüsselbegriffen*. Weinheim: Beltz Juventa, S. 220).

(vgl. Fritzsche, Kai (2014): *Damit Vertrauen Ernst gemeint bleibt*. Online-Grafik. Erstellt über www.rediak.de. (Abgerufen: 6. Mai 2025)).