



Maurer_A_2018

Einsatz von digitaler Technik in der Pflege – Unterstützung oder Entfremdung?

Alfons Maurer

„Einsatz von digitaler Technik in der Pflege – Unterstützung oder Entfremdung?“, in: *Fromm Forum* (Deutsche Ausgabe – ISBN 1437-0956), 22 / 2018, Tübingen (Selbstverlag), pp. 35-51.

Copyright © 2018 by Dr. Alfons Maurer, Paul-Kepler-Stiftung, Sindelfingen; E-Mail: maurer[at-symbol]kepler-stiftung.de

Das folgende Manuskript ist eine – vor allem in den ersten beiden Kapiteln – gekürzte schriftliche Fassung des Vortrags bei der Tagung in Kochel am See. Dr. Alfons Maurer ist in der Paul Wilhelm von Keplerstiftung in Sindelfingen tätig. Die Keplerstiftung ist eine kirchliche Altenhilfeträgerin; sie bietet an über zwanzig Standorten für Pflegebedürftige häusliche Pflege und Betreuung an und betreibt Pflegeheime und Tagespflegen. Insgesamt werden ca. 3.200 Pflege- und Hilfebedürftige Personen betreut, gepflegt und begleitet. Der vorliegende Beitrag basiert auf den Erfahrungen digitaler Technik in der Praxis der Altenpflege in den Einrichtungen der Keplerstiftung.

Vorbemerkungen

Universelle Kommunikation und Transparenz

„Ist dir eigentlich klar, dass Community und Kommunikation dieselbe lateinische Wurzel haben, nämlich *communis*, was gemeinsam bedeutet, öffentlich, von allen oder vielen geteilt?“ Mit diesen Worten wird die neue Mitarbeiterin Mae im Internetkonzern Circle in ihre Aufgaben eingewiesen; sie erhält drei Monitore, auf dem ersten findet die Kommunikation zu den Kunden statt, auf dem zweiten die zu ihrem Team und Vorgesetzten, und auf dem dritten nimmt sie am sozialen Leben des Betriebs teil. In allen drei Bereichen finden kontinuierlich Bewertungen statt, wie schnell sie Kunden zu Abschlüssen bringt, wie gut ihre Argumente waren, wie häufig sie ihr Leben mit anderen teilt und Bewertungen vornimmt. Mae verstrickt sich rasch in diesen Kommunikationsnetzen und versucht doch etwas Eigenes zu bewahren.

Der Roman *The Circle*“ von Dave Eggers ist 2014 erschienen und wurde als Zukunftsbild verstanden. Menschen, die den Roman zwei Jahre später, in 2016, gelesen haben, berichten, dass die Unternehmensrealität in einigen Betrieben bereits sehr viel von dem enthält, was in diesem Roman geschildert wird.

Was ist Digitalisierung und was bedeutet sie für die Gesellschaft?

Der Fachverband für die IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung hat im April 2016 ein Positionspapier „Digitalisierung der Sozialwirtschaft“ vorgelegt und zu einer öffentlichen Diskussi-



on eingeladen.

Zunächst wird in diesem Positionspapier eine Begriffsbestimmung vorgenommen: „Digitalisierung bezeichnet einen durch technische Innovationen und Technik-Durchdringung getriebenen Wandel aller gesellschaftlichen Bereiche von der Arbeitswelt über die Freizeit bis hin zu sozialen Beziehungen. (...) Ein zunehmend prägendes Merkmal ist der Ersatz oder die Ergänzung menschlicher Denk- und Kommunikationsleistungen sowie komplexer Handlungen durch Computer und Roboter.

Auf der technologischen Ebene bedeutet Digitalisierung, dass elektronische Systeme immer stärker Informationen autonom sammeln, bewerten, Entscheidungen treffen und diese umsetzen. Davon betroffen sind alle Arten von Information, insbesondere auch unstrukturierte Daten, Bild-, Ton- und Sensor-Informationen aus der physischen Welt. Beispiele in diesem Sinne sind selbstfahrende Autos oder vollautomatisierte Handelssysteme an den Börsen.“

Dann folgen Hinweise auf die mit der Digitalisierung einhergehenden Veränderungen, Chancen und Risiken: „Mit dieser neuen Dimension der Technisierung geht einher, dass tradierte Denk- und Handlungsmuster binnen kurzer Zeit ihre Gültigkeit verlieren, sich neue menschliche Verhaltensweisen entwickeln sowie neue, disruptive (das bedeutet produktersetzen) Geschäftsmodelle entstehen. Für die gesellschaftliche Entwicklung sind damit gleichermaßen Chancen und Gefahren verbunden, die oft kaum voneinander zu trennen sind.

Zu den Chancen zählen

- die Pflege sozialer Beziehungen unabhängig von Raum und Zeit,
- ein besserer Zugang zu Wissen, Bildung und gesellschaftlichen Diskursen sowie
- bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch mobiles Arbeiten

Stichworte für Gefahren sind

- das Ende der Privatheit,
- soziale Entfremdung,
- gesellschaftliche Spaltung durch maschinengesteuerte Meinungsbildung und
- Manipulation sowie die Entgrenzung von Arbeit und Freizeit.

Das Tempo der Digitalisierung wird dabei nicht von nationalen gesellschaftlichen Diskursen und politischen Systemen, sondern von international agierenden Großkonzernen aus dem Technologie-Sektor bestimmt. (...) In der Digitalisierung sehen wir als Fachverband für die IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung vorrangig die Möglichkeit, Teilhabe zu fördern und mehr Chancengerechtigkeit zu ermöglichen. (...) Wir wissen aber auch, dass wir die Gefahren insbesondere für die Privatsphäre und Würde des Menschen sorgsam im Auge behalten müssen.“

Einsatz von digitaler Technik in der Pflege. Unterstützung oder Entfremdung?

Natürlich lautet die erste Antwort, es kann und wird beides sein, Unterstützung und Entfremdung. Wobei die Frage, wie viel Erleichterung und Unterstützung wirklich enthalten ist, sich manchmal rasch relativiert.

1. Beschreibung der Einsatzfelder digitaler Technik in der Pflege



a) Bewohner- und patientenbezogen: Intelligentes Heim

Technologische und digitale Hilfen kommen bereits in großer Zahl zum Einsatz in der häuslichen Pflege sowie auch in Pflegeheimen: Sensormatten, Rufanlagen, Bewegungsmelder, Erstellung von Bewegungsprofilen, künstliche Tiere, chipgesteuertes Öffnen und Schließen von Türen, vielfältige Technik im Bereich der Demenz (z.B. freiwillige Anwendung von GPS-überwachten Aufenthaltsbereichen in Stadtteilen, aber auch Wohnanlagen, Webcam in Wohnungen für Angehörige), Videokonferenzen (Skype und Facetime), Trinkroboter, Anti-Dekubitus-Betten, Pflegeroboter, etc.

Exkurs: Pflegerobbe Paro

Paro (vgl. Demos in YouTube, z. B. : <https://m.youtube.com/watch?v=a5pq0RIWdSA>) verfügt unter seinem flauschigen Fell über taktile Sensorik und reagiert auf Streicheln mit Tönen und Bewegungen. Er gibt Geräusche und Töne von sich (ähnlich denen von Robben) und kann auch Namen lernen.

b) Mitarbeiterbezogen: Pflegeplanung und -dokumentation

Bereits weit verbreitete Praxis ist der Einsatz digitaler Medien und Software im Bereich der Anamnese, Pflegeplanung, Pflegedurchführung und Pflegedokumentation, Erfassung von Risikofaktoren.

Exkurs: Einsatz digitaler Technik in Pflege und Betreuung

„Für die Mitarbeiter bedeutet der Einsatz der neuen Technologien einen Wandel ihrer Arbeitswelt und ihrer Aufgaben. In vielen Prozessen gewinnt die Automatisierung weiter an Bedeutung. In anderen Tätigkeiten werden Menschen künftig durch mobile Leichtbauroboter und intelligente Assistenzsysteme unterstützt. So haben die Beschäftigten überall und jederzeit Zugriff auf die für ihre Arbeit relevanten Informationen“ (Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2013,7).

c) Einsatz von digitaler Technik in Kontexten der Pflege

Zu erheblichen Veränderungen der konkreten Praxis führt der Einsatz digitaler Technik in der Hauswirtschaft: Software für das Küchenmanagement, Warenwirtschaftsprogramme, Bestellsoftware.

Exkurs: Warenbestellung und Kochen und Nährwertberechnung

Der Betrieb größerer Küchen ist ohne den Einsatz spezieller Software kaum mehr zu bewältigen. Software kommt zum Einsatz bei der Erstellung von Speiseplänen, der Bestellung von Waren, der Verwaltung und Erfassung der Waren, der Berechnung von Nährwerten und der Dokumentation sowie dem Ausweis von Inhaltsstoffen und Allergien.

Zitat aus dem Firmenprospekt einer verbreiteten Küchenmanagementsoftware MBS5: „Mit unserem Management- und Bestellsystem MBS5 unterstützen wir Sie im Bereich der klassischen Warenwirtschaft (Wareneingang und Warenausgang) und Produktionsplanung (Rezepturen, Allergenkennzeichnung, Nährwertberechnungen) und bei der Speiseplanung (gekennzeichnete Speisepläne) und dem Einkauf“.



Wesentlich veranlasst und notwendig wurde der Einsatz von Software in den Großküchen durch gesetzliche bzw. behördliche Vorschriften: Allergenkennzeichnung, Nährwerte und Portionsgrößen.

d) Einsatz von digitaler Technik in Leitung und Verwaltung:

Viele Kernprozesse im Bereich der Verwaltung werden inzwischen digital unterstützt und gesteuert. Dies betrifft insbesondere die Bereiche der Kommunikation (E-mail, Videokonferenzen, Chats, Wissensmanagementsprogramme), der Abrechnung (Leistungsabrechnung, Finanzbuchhaltung), der Datenverwaltung (Patientenverwaltung, Personalverwaltung) und der generellen Datenerfassung (Statistik, Benchmark, Auswertungen). Viele statistische Angaben sind in Bund- und Ländergesetzen geregelt und erforderlich.

2. Wirkungen und Auswirkungen digitaler Technik in der Pflege sowohl bei Patienten wie bei Mitarbeitenden

In und bei der Praxis des Einsatzes von digitaler Technik in der Pflege ergeben sich folgende Beobachtungen und Fragen:

Wirkungen der digitalen Technik:

- Verschiebung der inhaltlichen Ausrichtung
- Vorgänge werden standardisiert und messbar gemacht
- Explosion von Daten
- Verfügbarkeit von Daten und Macht durch Daten
- Bedarf an menschlicher Kommunikation und Zuwendung wird damit nicht gedeckt

Ethische Fragen beim Einsatz digitaler Technik:

- Fragen von Persönlichkeitsschutz, Datenschutz, Haftungsfragen etc.
- Frage nach der digitalen und informationellen Selbstbestimmung
- Sicherheit versus Kontrolle
- Abhängigkeit versus Selbstbestimmung/Freiheit
- Fürsorge versus Selbstbestimmung
- Digitale Welt versus reale Welt

Der Einsatz digitaler Technik berührt nicht nur funktionale Prozesse, sondern verändert und beeinflusst die Konzepte und Haltungen, aus denen heraus Menschen in der Pflege tätig sind. Dabei ergeben sich folgende *Kernfragen zur Nutzung digitaler Technik*:

(1) Welche Rolle und Bedeutung kommt der Pflegebeziehung und generell der „Beziehungsebene“ noch zu?

Diese Verschiebung kommt sehr gut in häufig zu hörenden Aussagen von vor allem älteren Mitarbeitenden zum Ausdruck: „Früher war mein oberstes Ziel und Anliegen das Wohl der Patienten; heute schaue ich, ob ich alle Erfordernisse erfüllt habe und ja keine Fehler mache (das heißt Daten und Messungen vorgenommen, Standards erfüllt und die entsprechenden Dokumentationen geleistet habe; etc.)“.

(2) Wo liegen die Grenzen des digital und technisch Machbaren?



(3) Worin besteht denn das Soziale, worin das Humane, das wir nicht digitalisieren sollten?

(4) Und wie sind die Weichen zu stellen, dass die Risiken minimiert und die Chancen genutzt werden können?

3. Digitalisierung ist nicht nur Technik/Methode, sondern auch Inhalt

Der Trend der Digitalisierung ist nicht isoliert von anderen Entwicklungen zu sehen; zunächst ist er eng verwoben mit einer grundsätzlichen technologischen Durchdringung vieler Lebensbereiche; hier ist er Voraussetzung und Beschleunigung der Technologisierung zugleich. Die Digitalisierung wiederum wird sehr begünstigt von den Tendenzen der Ökonomisierung und Globalisierung. Auch der letztlich weltweit stattfindende demografische Wandel provoziert technische und digitale Lösungen.

Der Einsatz der digitalen Technik bringt vielfach Erleichterung und führt zur Nutzung neuer und weiterer Optionen. Dennoch verspüren viele damit auch ein erhebliches Unbehagen.

Vielleicht hat es mit folgendem zu tun: Das Programm einer Entzauberung der Welt, wie es der Soziologe Max Weber zu Beginn des 20. Jahrhunderts beschrieben hat, das sich durch mehrere Rationalisierungsschübe kennzeichnen lässt, ist in ein neues Stadium eingetreten. Bestimmte Facetten der Rationalität treten in den Mittelpunkt und beherrschen das gesellschaftliche Sein. Teilaspekte der Rationalität verlieren ihre Rückbindung an das Ganze. Nach Jürgen Habermas hat sich die zunehmende Rationalisierung der Welt noch einmal auf eine bestimmte Sorte von Rationalität zugespitzt, die er Verfahrensrationalität nennt. Danach wird Vernunft immer formaler, weil nicht die Inhalte interessieren, sondern das Resultat und ob dieses gemäß einem ausgewiesenen Verfahren zustande kommt: „Als vernünftig gilt nicht länger die in der Welt selbst angetroffene oder die vom Subjekt entworfene bzw. aus dem Bildungsprozess des Geistes erwachsene Ordnung der Dinge, sondern die Problemlösung, die uns im verfahrensgerechten Umgang mit der Realität gelingt“ (Habermas 1988,42 f.). Solange eine Verfahrensweise rational ausgewiesen ist, ist die Vernunft vorhanden und die Welt in Ordnung. Nach den Inhalten und Zwecksetzungen, nach der Bedeutung für den Menschen wird nicht gefragt

Nicht der Einsatz von Technik und die Digitalisierung der Pflege an sich ist schon ein fachliches oder menschliches oder ethisches Problem, sondern die in der Digitalisierung mitgelieferten inhaltlichen Konstrukte und Ausrichtungen führen zu Veränderungen und Verschiebungen, ohne dass dies dem Anwender bewusst sein muss. Diese Inhalte wiederum sind von wirkmächtigen Vorstellungen und Leitbildern der Gesellschaft geprägt:

(1) Das Leitbild der Effizienz und Messbarkeit

Auch im Pflege- und Gesundheitsbereich wollen oder müssen wir immer effizienter werden und haben uns schon daran gewöhnt, unsere Bemühungen und Erfolge/Misserfolge ausschließlich an Daten abzulesen. Dahinter verbirgt sich die Annahme, mit Software und Daten und ausgefüllten Charts könnten wir Vorgänge besser begreifen und effizienter bearbeiten. Jede Digitalisierung und Virtualisierung sind aber nur Modellkonstruktionen von Wirklichkeit, die als ein Versuch von Komplexitätsreduktion und Vereinfachung von Wirklichkeit verstanden werden können.



Es ist jedoch gefährlich, den Bedeutungsverlust nicht zu bemerken, der entsteht, wenn substantielle und ganzheitliche Sachverhalte, wie z.B. Menschen und menschliche Beziehungen, in rein linearen, quantifizierbaren Modellen dargestellt werden. Denn umgekehrt ergibt die Addition von diesen gemessenen Größen nicht mehr das Ganze: Der Mensch ist aus dem Blick geraten.

(2) Das Leitbild der administrativen Erfassung und Kontrolle

Unmittelbar mit der Quantifizierbarkeit geht die Vorstellung einher, Vorgänge administrativ zu erfassen, also zu dokumentieren und an Kennzahlen zu kontrollieren. Daraus resultieren heute im Gesundheits- und Pflegebereich ein Organisationswahn und eine Regelungswut. Wiederum wird suggeriert, dass man das, was man schützen möchte, nämlich den Menschen mit seiner Integrität, über Standardisierungen und Dokumentationen erfassen könnte. In der Praxis geschieht genau das Gegenteil: Menschen und menschliche Beziehungen werden ausgeblendet. Alle Formen der administrativen Erfassung und Kontrolle führen zur Verschleierung und Delegation von Verantwortung. So können alle Beteiligten alles richtig machen und doch dient es nicht dem Wohl der Adressaten und Betroffenen.

(3) Das Leitbild industrieller Herstellungsprozesse

Im Gesundheits- und Pflegebereich, tendenziell auch in den anderen sozialen Bereichen werden die Dienstleistungen und damit die menschlichen Beziehungen nach dem Vor- und Leitbild industrieller Herstellungsprozesse gestaltet: Die Differenz von Menschen und Dingen, die Differenz von Herstellen und Handeln, die Differenz von menschlicher Beziehung und industrieller Herstellung, die Differenz von Produkt und Dienstleistung wird nicht beachtet und gewahrt. In der Pflege geht es nicht darum, ein hergestelltes Produkt von A nach B zu transportieren (wie z.B. beim Kauf eines Sofas), sondern Pflege ereignet sich in einer Beziehung von Pfleger/in und zu Pflegendem. Erst im Zusammenspiel von beiden entsteht Pflege.

(4) Das Leitbild der Tauschbeziehung

Auch die unmittelbar auf den einzelnen Menschen bezogenen Dienstleistungen sind längst zur Ware geworden; und wie die Pflege zur Ware wird, ist sie Gegenstand einer Tauschbeziehung, in der der pflegebedürftige Mensch verdinglicht wird. Es findet eine Entsubjektivierung statt, wie sie Erich Fromm für die kapitalistischen Gesellschaften beobachtet und beschrieben hat.

Die grundsätzliche Gefährdung des digitalen Menschen bringt Erich Fromm mit folgendem starken Bild zum Ausdruck: Der Mensch „lebt in einer Welt, zu der er keine echte Beziehung mehr hat und in der jeder und alles instrumentalisiert ist, wo er zu einem Teil der Maschine geworden ist, die seine Hände konstruiert haben“ (Fromm, *Die Furcht vor der Freiheit* (1941a), GA I, S. 365).

Wenn Sie diesem Prozess der digitalen und technologischen Verständigung noch mehr nachgehen wollen, empfiehlt sich die Lektüre des Buches „Superintelligenz“ (2014) des schwedischen Philosophen Nick Bostrom, der die eigentlichen Herausforderungen der Menschheit darin sieht, dass sich die künstlichen Intelligenzen verselbständigen und wohl in naher Zukunft nicht mehr kontrollieren und beeinflussen lassen.



4. Digitalisierung und Entfremdung

Der Philosoph und Soziologe Hartmut Rosa hat in seiner Habilitationsschrift (2005) die These entfaltet, dass moderne Gesellschaften von einer grundsätzlichen Beschleunigung von Vorgängen und Abläufen in vielen Lebensbereichen geprägt sind. Eine Stunde ist eine Stunde. In diesem Sinne kann Zeit an sich nicht beschleunigt werden. Jedoch erleben die Menschen in der modernen Gesellschaft in vielen Bereichen eine deutliche Beschleunigung ihrer Zeitwahrnehmung. Rosa unterscheidet drei Arten von Beschleunigung (vgl. Rosa 2005; Rosa 2013):

a) Technische Beschleunigung

Die technische Beschleunigung ist die offensichtlichste und am deutlichsten wahrnehmbare Form der Beschleunigung. Es ist die absichtliche „Steigerung der Geschwindigkeit zielgerichteter Transport-, Kommunikations- und Produktionsprozesse“. Es gibt Untersuchungen, die behaupten, dass die Geschwindigkeit der Kommunikation und unserer Gesellschaft um den Faktor zehn hoch sieben, die Geschwindigkeit des Personentransportes um den Faktor zehn hoch zwei und die Geschwindigkeit der Datenverarbeitung um den Faktor zehn hoch sechs gestiegen sei. Zeit wird zur dominanten Kategorie und drängt die Kategorie Raum immer mehr zurück. Der Raum scheint sich Dank der Geschwindigkeit von Transport und Kommunikation geradezu zusammen zu ziehen. In dieser Beschleunigungsgesellschaft verliert der Raum in vielen Hinsichten an Bedeutung für unsere Orientierung, weil viele Abläufe und Prozesse nicht mehr an bestimmte Orte gebunden sind.

b) Die Beschleunigung des sozialen Wandels

Während die technische Beschleunigung operative und konkrete Prozesse der Beschleunigung innerhalb einer Gesellschaft beschreibt, handelt es sich bei der Beschleunigung des sozialen Wandels um die Beschleunigung der Gesellschaft selbst. Gesellschaftliche und soziale Einstellungen und Werte sowie Lebensstile, soziale Beziehungen und Verpflichtungen, Gewohnheiten und Praxisformen verändern sich anscheinend in immer kürzer werdenden Abständen. Soziale Beschleunigung lässt sich nach Rosa definieren als die „Steigerung der Verfallsraten der Verlässlichkeit von Erfahrungen und Erwartungen und als die Verkürzung der als Gegenwart zu bestimmenden Zeiträume“ (Rosa 2005, S. 133). Vor allem in den Bereichen Familie und Arbeit haben sich in den letzten 100 Jahren erhebliche Veränderungsgeschwindigkeiten ergeben. In den USA wechseln durchschnittlich Angestellte bis zu elf Mal ihren Arbeitsplatz während eines Erwerbslebens. Entscheidende Rahmenbedingungen für bestimmte Lebensbereiche werden aufgrund von gesetzlichen Veränderungen immer wieder wesentlich verändert und neu gestaltet (bestes Beispiel sind die gesetzlichen Veränderungen in der Pflegeversicherung). Soziale Institutionen und Praktiken verändern sich in immer kürzeren Abständen und geben einen Maßstab für die Beschleunigung des sozialen Wandels.

c) Die Beschleunigung des Lebenstempos

In der modernen Gesellschaft haben soziale Akteure immer mehr das Gefühl, dass ihnen die Zeit davonläuft und dass sie nicht genug Zeit haben. Diese Art der Beschleunigung lässt sich definieren als „Steigerung der Zahl an Handlungs- oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit“ (Rosa 2005, S. 135) und ist als solche die Folge eines Wunsches oder gefühlten Bedürfnisses, mehr in



weniger Zeit zu tun. Damit ergibt sich ein merkwürdiger Befund: Das Lebenstempo nimmt zu und wirkt sich auf die Geschwindigkeit und Verdichtung von Handlungen und Erfahrungen im Arbeits- und Alltagsleben aus. Andererseits ermöglicht die technische Beschleunigung, dass die aufzuwendende Zeit für alltägliche Verrichtungen (waschen, kochen, reinigen, Kommunikation und Transport) immer mehr abnimmt. In diesem Sinne führt die technische Beschleunigung zunächst zu einer Freisetzung von Zeit, die eigentlich das Lebenstempo entschleunigen sollte bzw. Zeitknappheit überwinden möchte. Doch Hartmut Rosa weist auf, dass die Wachstumsraten der Optionen und Bedürfnisse in der modernen Gesellschaft immer höher sind als die Beschleunigungsmöglichkeiten.

Dies verdeutlicht er z.B. an der Einführung von E-Mails. Unter der Annahme, dass früher vielleicht pro Arbeitstag zehn Briefe geschrieben wurden, für die man zwei Arbeitsstunden benötigt hat, hat die Einführung der neuen Technologie diesen Aufwand vermutlich in etwa halbiert. Das schnellere Schreiben und Zuleiten von E-Mails – im Vergleich zu dem traditionellen Brief – hat jedoch dazu geführt, dass auch rascher die Antworten eingehen, sowie die Bereitschaft, weitere Briefe zu schreiben, deutlich erhöht, die wiederum weitere Antworten nach sich ziehen. Aus dieser Entwicklung hat sich der Vorteil der frei gewordenen Zeit relativ rasch in einen gravierenden Nachteil verwandelt, dass auch proportional gesehen inzwischen mehr E-Mails in kürzerer Zeit geschrieben werden, als früher traditionelle Briefe. Das Gefühl der Verdichtung der Arbeit und der Zeitknappheit lässt sich hier sogar objektiv nachweisen.

Rosa fragt auch danach, was denn die eigentlichen Triebfedern und Motoren der sozialen Beschleunigung sind. Er sieht als Hauptmotor die Ökonomisierung der Gesellschaft und die Einführung von Wettbewerb in fast allen Bereichen. Arbeitszeit ist der wesentliche Produktionsfaktor und Zeitersparnis ist hier das einfache und direkteste Mittel, um Kosten zu sparen und einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Dies führt dazu, dass derjenige, der etwas schneller erreicht oder früher auf den Markt bringt, belohnt wird. Wer seine Produktion nicht beschleunigt, hat keine Chance im Wettbewerb. Leistung wird demnach in fast physikalischer Weise definiert als Arbeit innerhalb einer Zeiteinheit. Auch wenn unbestritten ist, dass der Wettbewerb der entscheidende Motor für die soziale Beschleunigung ist, gibt es doch noch weitere Antriebe. Ein solcher ist der kulturelle Motor, den Rosa auch die „Verheißung der Ewigkeit“ nennt. In der nicht religiösen modernen Gesellschaft stellt nämlich die Beschleunigung ein funktionales Äquivalent für die religiöse Verheißung eines ewigen Lebens dar. Diesem Verständnis zufolge ist das gute Leben ein erfülltes Leben, das bedeutet ein Leben, das reich an Erfahrungen und ausgeschöpften Möglichkeiten ist. Damit ergibt sich die Vorstellung und Notwendigkeit, das Leben in all' seinen Zügen auszukosten, und dies wird zum zentralen Streben des modernen Menschen.

Die Beschleunigung in der Gesellschaft bringt immer mehr mögliche Optionen hervor, wie das gute Leben gelebt werden kann. Diese Zunahme an Optionen erhöht den Druck auf den einzelnen, möglichst viele dieser Optionen auch zu realisieren. Dabei ist die Zunahme an Optionen immer höher als die reale Möglichkeit, diese Optionen wahrzunehmen. Einen weiteren Motor sieht Rosa jedoch darin, dass die Beschleunigung in der spätmodernen Gesellschaft zu einem selbst antreibenden System geworden ist, das auf externe Antriebsmomente nur noch bedingt angewiesen ist. Die technische Beschleunigung inklusive Digitalisierung in der Gesellschaft führt zu immer schnelleren Veränderungsrate grundlegender sozialer Praktiken in der



Gesellschaft, die wiederum zu einer Zeitknappheit und Beschleunigung des Lebenstempos führen, die in sich die Frage nach weiteren und effektiveren technischen Beschleunigungen stellen. Damit liegt nach Rosa ein Beschleunigungszirkel vor, der in sich als geschlossen und sich selbst antreibend gelten kann. Hier führt Rosa wiederum die E-Mails als Beispiel an. Der Anspruch, alle Nachrichten gelesen und beantwortet zu haben, ist hoch und für den Fall, dass es gelingt, dass alle Nachrichten gelesen und beantwortet sind, wird es garantiert so sein, dass aus dieser Bearbeitung kein Abschluss erfolgt, weil bereits noch schnellere Reaktionen und Antworten provoziert werden, die bereits am Ende des Tages wieder offene E-Mails auf dem E-Mail-Konto bedeuten.

Beschleunigung und Entfremdung

Spannend ist, dass Rosa die Digitalisierung und nachweisbare Beschleunigung in der modernen und spätmodernen Gesellschaft unmittelbar mit dem Begriff der Entfremdung, wie er von Marx und der kritischen Theorie eingeführt wurde, in Verbindung bringt.

Nach Einschätzung von Rosa gefährdet die Beschleunigungsgesellschaft in ihren Auswirkungen die Verheißungen des selbstbestimmten und reflexiven Subjekts, das in allen Lebensbereichen autonom für sich die besten Entscheidungen trifft. Die intensiven Beschleunigungsprozesse der Gesellschaft enthalten in sich eine Entfremdung des Menschen, der zunehmend das Gefühl hat, sich von dem, was ihm eigentlich wichtig ist, zu entfernen und sich mit Dingen zu beschäftigen, die er im Grunde gar nicht will.

Nach Rosa ist es für die Subjekte zur zentralen Aufgabe geworden, ihr Leben so zu führen und zu gestalten, dass sie in der Lage sind, im Rennen zu bleiben, ihre Konkurrenzfähigkeit sicherzustellen und nicht aus dem Hamsterrad zu fallen.

Die Digitalisierung und die soziale Beschleunigung führen zur Entfremdung und zwar in mehrfacher Hinsicht (vgl. Rosa 2013).

1. Entfremdung vom Raum

Menschen sind körperhafte Wesen und erfahren sich und die Welt als räumlich ausge dehnt und sich selbst in diesem Raum als gegeben. Die technische Beschleunigung und die digitale Globalisierung führen dazu, dass soziale und räumlich-physische Nähe zunehmend auseinanderfallen. Menschen, die uns sozial nahe stehen, müssen uns nicht länger physisch nahe sein und umgekehrt. Menschen erfahren sich selbst zunehmend in nicht räumlicher Weise, weil an jedem Ort gewissermaßen alles in auch austauschbarer Weise möglich ist.

2. Entfremdung von den Dingen

Durch die Beschleunigung in der Gesellschaft kommt es zu immer kurzfristigeren Raten, in denen sich die Dingwelt um uns herum verändert und ausgetauscht wird. Augenfälliges Zeichen ist alles, was mit Computer, Handy, Telefon, Autos etc. zu tun hat. Menschen sind gar nicht mehr in der Lage, eine Beziehung zu manchen Dingen aufzubauen. Dies führt im Übrigen auch zu einer gewissen Inkompetenz, weil sich in der Regel niemand mehr die Mühe macht, beim neuen Handy die Gebrauchsanleitung zu studieren oder Ähnliches. Auch hat der Einzelne in der Regel nicht die Möglichkeit, Dinge noch zu reparieren. Sobald



eine wesentliche Funktion eines Geräts nicht mehr gegeben ist, wird nicht repariert, sondern einfach ein neues Gerät angeschafft.

3. **Entfremdung gegenüber den eigenen Handlungen**

Menschen beschreiben zunehmend ihre Erfahrungen so, dass sie Dinge tun müssen, die sie eigentlich nicht wollen. Diese sog. Rhetorik des Müssens bringt ein diffuses Entfremdungsgefühl zum Ausdruck. Man muss jenes tun, man muss dies tun. Viele Zeitstudien konvergieren in der Aussage, dass Menschen berichten, dass sie fast nie die Zeit finden, das zu tun, was sie wirklich tun wollen. Eigentlich sind wir alle mit dem Abarbeiten von To-Do-Listen beschäftigt und kompensieren dies durch Konsumaktivitäten.

4. **Entfremdung von der Zeit**

Alle diese Vorgänge führen letztlich zu einer Entfremdung von der Zeit und zwar in dem Sinne, dass das Zeiterleben immer kürzer wird und der Eindruck entsteht, die Zeit vergehe schneller.

5. **Selbstentfremdung und soziale Entfremdung**

Hartmut Rosa zitiert Kenneth Gergen (1996, S. 114 ff). Der normale Berufspendler hat in den ersten zwei Stunden eines Tages mit so vielen verschiedenen Personen Kontakt, wie sein Vorfahr es in seiner Heimatgemeinde in einem ganzen Monat hatte. Aufgrund der technischen Beschleunigung nehmen mögliche Häufigkeit der Kontakte und die Intensität der Beziehungen ständig zu. Wenn diese Zunahme weiter geht, erreichen wir ein Stadium sozialer Sättigung, so die These von Gergen. Alain Ehrenberg (2008) spricht in diesem Zusammenhang von einem erschöpften Selbst. An dieser Stelle führt die Entfremdung von der sozialen Welt auch zu einer Selbstentfremdung.

Fazit: Die moderne und spätmoderne Gesellschaft ist durch Beschleunigungsprozesse gekennzeichnet, die dazu führen, dass der Einzelne unausweichlich das Gefühl hat, es gebe immer mehr zu tun, als er vermag und es gebe immer mehr Bedürfnisse und Optionen, die es zu erfüllen gilt, als er es in seiner ihm gesetzten Lebensspanne erreichen kann.

Im Blick auf die Altenhilfe scheinen mir die von Rosa beschriebenen Vorgänge als deutlich sichtbar. Dies ist auch kein Zufall, da ja die Altenhilfe in sich am meisten den Geist der neoliberalen und spätmodernen Gesellschaft in sich trägt und den Versuch, durch immer mehr Regelungen ein Optimum in der Versorgung zu erreichen, indem die Handschrift und Einstellung des Leistungserbringers getilgt wird. An dieser Stelle sind die gesetzlichen Regelungen zur Altenhilfe davon geprägt, gewissermaßen eine Versorgungsform über eine sich selbst regelnde Automatik zu etablieren, die der Gestaltung und den Einflüssen des Anbieters sowie des Nutzers weitgehend entzogen bleibt. Es ist wohl nicht vermessen zu sagen, dass hier von vornherein ein hohes Entfremdungspotential eingebaut ist.

Rosa stellt einen Zusammenhang der sozialen Beschleunigung zur Entfremdung her. Diese Entfremdung meint auch nicht, dass Menschen von ihrem inneren wahren Kern entfremdet sind, sondern es meint den Verlust der Fähigkeit, sich die Welt anzueignen oder wie er sagt, „anzuverwandeln“. Nun haben wir es in der Altenhilfe mit vielen Vorgängen zu tun, die sich gerade für eine organisatorische oder auch subjektive Aneignung wenig eignen bzw. sich ihr entziehen. Dies betrifft den gesamten Bereich der Prüfkontrollen (inkl. MDK-Kriterien), wie alle Vor-



gänge, die die Kontextbedingungen einer Pflege sichern wollen (Brandschutz, Arbeitssicherheit etc.). Damit ist ein von Rosa beschriebenes Dilemma in der Altenhilfe sehr konturiert entwickelt: Viele Imperative zu Aufgaben und Handlungen in der Altenhilfe sind nicht mehr durch organisationsbezogene oder subjektive Wertvorstellungen und Wünsche geprägt, sondern treten den Verantwortlichen und handelnden Subjekten als etwas Fremdes, Äußerliches gegenüber.

5) Perspektiven

Zurück zur gestellten Ausgangsfrage: Digitale Technik in der Pflege – Unterstützung oder Entfremdung? Beides ist möglich, oft sogar zusammen.

Das Risiko liegt in der Entfremdung und Verdinglichung: „Wenn der Mensch sich in ein Ding verwandelt, wird er krank, ob er es weiß oder nicht“ sagt Erich Fromm (1958d, GA IX, S. 323).

Die Chancen liegen in einer reflektierten und die sozialen und menschliche Bezüge aufnehmenden und beachtenden Nutzung der digitalen Technik.

Ein in diesem Sinne gelungener Einsatz digitaler Technik ist in einem vom Land Baden-Württemberg in Auftrag gegebenen Projekt mit dem Namen SONIA zu erkennen, an dem sich Begegnungsstätten für ältere Menschen beteiligt haben. Die Ausgangsfrage dieses Projektes „Soziale Teilhabe durch technikgestützte Kommunikation“ (SONIA) war, inwiefern durch Informations- und Kommunikationstechnologien und einen virtuellen „Raum des Austauschs“ die soziale Teilhabe von Seniorinnen und Senioren erhöht, d.h. deren persönlicher Teilhaberaum erweitert werden kann. Die Erweiterung des Teilhaberaums schafft – so war die These – neue Interaktionen im virtuellen Raum, die sich auf die Aktivitäten in der realen Welt auswirken. In diesem Sinne wurde erwartet, dass digitale Prozesse gezielt die reale Kommunikation und Begegnung unterstützen und fördern.

Der Abschlussbericht des Projektes bestätigt die Ausgangsthese:

„Der Praxistest in drei Sozialräumen hat gezeigt, dass sich der Einsatz der Techniken (Tablet-PC und Plattform) positiv auf soziale Teilhabe auswirkt. Es konnten Veränderungen im Lebensalltag der Seniorinnen und Senioren hinsichtlich dreier Aspekte beobachtet werden: Die Herausbildung von neuem Teilhaberaum, die Erweiterung des existierenden Teilhaberaums und Engagement in bestehenden Teilhaberräumen. Konkret bedeutet dies, dass sich neue Kontakte unter den Teilnehmenden herausgebildet haben und/oder intensiviert wurden. Mit Gleichaltrigen, die bislang vom Sehen her bekannt waren, wird sich nun unterhalten und oft wird vom „Sie“ zum „Du“ gewechselt.

Das Erlernen der neuen Technik ermöglichte überdies neue Formen der Kommunikation, beispielsweise Skypen mit weit entfernt lebenden Verwandten oder Chatten mit den Enkelkindern. Und schließlich stärkt die wechselseitige Hilfestellung im Lernprozess die sozialen Beziehungen.“ (Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, SONIA, März 2016, S. 40.)

Gibt es also Wege und Auswege aus der Situation einer durch Digitalisierung bedingten Entfremdung? Rosa hat in seinen früheren Werken hierzu bereits Andeutungen gemacht. Sein neuestes Buch, 2016 erschienen, trägt den Titel „Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung“ und beschäftigt sich ausschließlich damit, was den Menschen wieder mehr in guter Wei-



se mit den Dingen und anderen Menschen in Beziehung bringen kann.

Seine Grundthese ist, „dass es im Leben auf die *Qualität der Weltbeziehung* ankommt, das heißt auf die Art und Weise, in der wir als Subjekte Welt erfahren und in der wir zur Welt Stellung nehmen, auf die Qualität der Weltaneignung. Weil die Modi der Welterfahrung und Weltaneignung aber niemals einfach individuell bestimmt werden, sondern immer sozioökonomisch und soziokulturell vermittelt sind, nenne ich das Vorhaben (...) eine Soziologie der Weltbeziehung“ (Rosa, 2016, S. 19 f.).

Es ist zu vermuten, dass Erich Fromm dieses Buch mit großer Zustimmung hätte lesen können. Hartmut Rosa zumindest bezieht sich in seinem Werk explizit auf Erich Fromm und sieht im Frommschen Werk und Denken einen gewichtigen Baustein seiner Resonanztheorie.

Gerne will ich auch auf eine weitere gedankliche Verbindung hinweisen: Alfons Auer, Doktorvater von Rainer Funk, stand in den Siebziger Jahren im Dialog mit Erich Fromm. Das Hauptwerk von Alfons Auer „Autonome Moral und christlicher Glaube“, das er 1971 publizierte, ist in diesen Tagen wieder neu aufgelegt worden. Auer hat die Moralthologie komplett aus dem Dunstkreis kirchlicher und naturrechtlicher Horizonte befreit und auf eigene Beine gestellt, nämlich auf den Boden der Wirklichkeit. „Das Sittliche ist das Ja der Wirklichkeit“ (Auer 2016, S. 19). Das ist alles andere als eine unkritische Akzeptanz des Faktischen. Nein, bei Auer geht es darum, *die* Wirklichkeit zu erkennen und sich anzueignen, die „auf Ermöglichung einer fruchtbaren menschlich-geschichtlichen Existenz angelegt ist“ (Auer, 2016, S. 33). Dietmar Mieth hat mich darauf aufmerksam gemacht, wie sehr die Soziologie einer Weltbeziehung von Hartmut Rosa als eine Weiterführung der Auerschen Vorstellung von Weltethos und dem Anspruch der Wirklichkeit verstanden werden kann.

Zurück zu Rosa: Was empfiehlt er? Rosa hält ein Korrektiv dieser Beschleunigungsprozesse in der spätmodernen Gesellschaft für dringend nötig. Als notwendige Zugänge formuliert er Folgendes:

1. Durchschauen und Aufdecken der Motoren der sozialen Beschleunigung und der die Entfremdung verursachenden Konsequenzen.
2. Kritik der Zeitstrukturen in der spätmodernen Gesellschaft.
3. Entwicklung von Konzepten der Entschleunigung.
4. Sich nicht abhängig machen von diesen Vorgängen. Eine Distanzierung hierzu ist nach Rosa möglich durch die Religion und die Ästhetik/Kunst (Dichtung und Musik).
5. Festhalten an der Idee eines guten Lebens.
6. Ermöglichung einer positiven Resonanz zwischen der Welt und den Menschen.

So kommen wir immer wieder zur Grundfrage zurück, inwieweit durch ökonomische und digitale Prozesse der Mensch in seiner Grundstruktur, man könnte sagen, in seinem Kern berührt und verändert wird. Inwieweit gibt es hier Reduktionismen, die den Menschen von der Ermöglichung seiner Existenz wegführen oder einschränken? Nun lassen sich m.E. die Grunddimensionen des menschlichen Daseins nicht als ontologischer Kern von etwas vorstellen, sondern auch dieses unterliegt einer gewissen Plastizität.

Wenn ich sehe, dass mein Enkelkind mit noch nicht zwei Jahren schon recht komfortabel das Smartphone bedienen kann, dann wird mir klar, dass die heranwachsende Generation ein völ-



lig anderes Verhältnis zu diesen digitalen Prozessen haben wird. Und doch bleibe ich dabei, gerade die digitalen Prozesse halten in sich ein großes Entfremdungspotential bereit, weil sie in sich ständig Verschiebungen von Inhalten transportieren, wodurch sie eben nicht nur Mittel zum Zweck, sondern zunehmend selbst zum Zweck werden. Daraus resultiert m.E., dass wir uns der Anstrengung nicht entziehen dürfen, den Einsatz digitaler Technik zu reflektieren und die digitale Technik zwingend an gesetzte Ziele zu binden, und so der Frage nicht ausweichen dürfen, ob sie zur Ermöglichung einer personalen und gelingenden menschlich-geschichtlichen Existenz beitragen oder nicht.

Bezogen auf die Pflege bedarf es bei allen Prozessen einer effizienter werden wollenden Pflege immer auch der Entwicklung von Prozessen, die auf den ersten Blick gar nicht effizient sind. Die Digitalisierung der Pflege kann dem Anspruch, gelingendes Menschsein zu fördern, nur dann gerecht werden, wenn sie ganz und gar in einen menschlichen und sozialen Rahmen hineingerückt wird. Die Pflege braucht eine sorgende Gemeinschaft und Gesellschaft.

Das digitale Netz darf hierbei nur der kleinere Teil sein, der entscheidende Teil ist, ob der einzelne in seinen sozialen Bezügen verwurzelt ist und bleibt, und die Gemeinschaft dem Einzelnen ein Netz von Interaktionen und Beziehungen bereit hält, das Menschsein und eine positive Weltbeziehung ermöglicht.

Literatur

- Auer, Alfons (2016): Autonome Moral und christlicher Glaube, Darmstadt.
- Bostrom Nick (2014): Superintelligenz. Szenarien einer kommenden Revolution, Frankfurt.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung: Industrie 4.0, Innovationen für die Produktion von morgen, Berlin 2. Auflage 2015.
- Eggers Dave (2015): The Circle, Köln.
- Ehrenberg Alain (2008): Das erschöpfte Selbst, Frankfurt.
- Fachverband für die IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung, Positionspapier „Digitalisierung der Sozialwirtschaft“, April 2016.
- Fromm Erich (1941a): Die Furcht vor der Freiheit, in: Gesamtausgabe, Band I S. 217- 392.
- Fromm Erich (1958d), Die moralische Verantwortung des modernen Menschen, Gesamtausgabe Band IX, S. 319-330.
- Gergen Kenneth (1996): Das übersättigte Selbst. Identitätsprobleme im heutigen Leben, Heidelberg.
- Habermas Jürgen (1988): Nachmetaphysisches Denken, Frankfurt.
- Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, SONIA – Soziale Teilhabe durch technikgestützte Kommunikation, Stuttgart, März 2016.
- Rosa Hartmut (2005): Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne, Frankfurt.
- Rosa Hartmut (2013): Beschleunigung und Entfremdung. Entwurf einer kritischen Theorie spätmoderner Zeitlichkeit, Frankfurt.
- Rosa Hartmut (2016): Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung, Frankfurt.