

Mediatisierung und Soziale Arbeit – what's next?

Der Einsatz digitaler Technologien ist von grundsätzlichen Ambivalenzen geprägt

Text: Olivier Steiner Bilder Schwerpunkt: Aktion Mensch, Inklumojs

Das von Fachleuten schon vor Jahrzehnten prophezeite elektronisch vernetzte «globale Dorf» ist Wirklichkeit geworden. Digitale Technologien durchdringen mehr und mehr unser ganzes Sein und damit auch unser kommunikatives Handeln. Von dieser Entwicklung ist die Soziale Arbeit ganz besonders betroffen – sowohl bei der Ausgestaltung von Praxis und Lehre als auch bei der Ausformung der Beziehung zu den Klientinnen und Klienten.

Mit Beginn des neuen Jahrtausends vollzieht sich ein tief greifender Wandel in modernen Gesellschaften. Digitale Technologien und ihre Verbindung zu einem globalen Netzwerk sind in den Alltag diffundiert, haben Kommunikation, Information, Wirtschaft, Staat und Öffentlichkeit tief greifend verändert. Infolge der mittlerweile aufs engste verwobenen Koexistenz digitaler und analoger Kommunikation sind digitale Medien nicht mehr einfach nur als etwas dem Menschen Äusserliches zu verstehen,

sondern längst zu einem bedeutenden Aspekt des Selbstverständnisses moderner Menschen avanciert.

So sind beispielsweise Social Media für Jugendliche mit ihrer Lebensrealität amalgamiert, Beziehungsgestaltung, Streit und Versöhnung gehen nahtlos von on- zu offline über. OnlinerollenspielerInnen sind Teil einer weltweiten Community, die fluide virtuell und real besteht. Jede Lebensäußerung wird auf Social Media verhandelt, mittlerweile selbst die Wahrheit, wie das Beispiel um die aktuelle Diskussion der «Fake News» aufzeigt.

Der Prozess der Mediatisierung der Alltagswelt wird dabei zunehmend als hoch ambivalent wahrgenommen: Wo sich zum einen vielfältige Chancen durch uneingeschränkten Zugang zu Wissen, Vernetzungsmöglichkeiten



und Teilhabe sowie Steigerung von Effektivität und Effizienz ergeben, zeigen sich vermehrt Risiken durch die ungesteuerte Verbreitung falscher und problematischer Informationen sowie die Kapitalisierung und Politisierung persönlicher Daten. Das von Marshall McLuhan (1962) bereits vor über 50 Jahren prophezeite elektronisch vernetzte «globale Dorf» ist zu einer Herausforderung für die Gestaltung einer offenen und vernetzten Welt geworden – eine Herausforderung, die sich für die Soziale Arbeit gegenwärtig in besonderem Masse stellt.

Zeitliche, räumliche und soziale Mediatisierung

Mediatisierung bedeutet nach Friedrich Krotz (2001) die Durchdringung kommunikativen Handelns mit digitalen Technologien in zeitlicher, räumlicher und sozialer Hinsicht. Dabei zeichnen sich sowohl Chancen als auch Risiken ab (vgl. Steiner, 2015):

- Zeitliche Mediatisierung: Die gegenwärtige Entwicklung der mobilen, ununterbrochenen Verfügbarkeit digitaler Medien («always on») ermöglicht zum einen eine effizientere Organisation von Wirtschaft, Gesellschaft und Alltagskommunikation, steigert zum anderen aber soziale Erwartungen nach immer kürzeren Reaktionszeiten und birgt Potenziale zu suchtmässiger Nutzung.
- Räumliche Mediatisierung: Digitale Medien eröffnen zum einen Chancen zur Teilhabe an deterritorialiserten Diskursräumen (bspw. Kontakt mit dem Heimatland) und zur Aneignung öffentlichen Raums (bspw. Geo-Cache, Flashmobs), können zum anderen aber auch räumliche Verinselung («Bedroom Cultures») und körperliche Immobilität (bspw. bei exzessiver Nutzung) fördern.
- Soziale Mediatisierung: Digitale Medien erweitern zum einen die Chancen zu kommunikativem Handeln, selbstgesteuerter Vernetzung und politischer Teilhabe, stellen zum anderen eine Bedrohung der Privatheit des Subjekts dar (Datenschutz) und reproduzieren ungleiche Lebenschancen im virtuellen Raum (Digital Divide, Voice Divide).

Mediatisierung ist für die Soziale Arbeit sowohl im Hinblick auf die Ausgestaltung ihrer Organisationen (Praxis und Lehre) als auch auf die Gestaltung ihrer Beziehungen zu AdressatInnen und der Öffentlichkeit relevant. Wie zu zeigen ist, sind Chancen und Risiken der Mediatisierung ein grundsätzlich unauflösbares Dilemma, welchem sich die Soziale Arbeit auf Basis von theoretischen Erörterungen und konzeptuellen Grundlagen stellen muss. Um Chancen und Risiken digitaler Medien einschätzen und geeignete fachliche Antworten finden zu können, ist der Rückgriff auf eine ethische Fundierung Sozialer Arbeit unabdingbar. Eine solche Orientierung ermöglicht einen gerechtigkeitstheoretischen Ansatz mit dem Ziel der Steigerung von Verwirklichungschancen.

Mark Schrödter (2007) formuliert zwei Zielorientierungen einer gerechtigkeitstheoretischen Sozialen Arbeit mit Heranwachsenden:

- «Soziale Arbeit hilft unter Bedingungen sozialer Depri- vation. Sie gewährleistet Verwirklichungschancen für Kinder, indem sie sicherstellt, dass auch Kinder der ex- kludierten Schichten in einer förderlichen Sozialisati- onsumgebung aufwachsen...» (ebd.: 22)
- Soziale Arbeit verbleibt dabei aber nicht nur auf Ebene des Individuums, im Sinne neoliberaler «Aktivierung»,

Zum Thema



Martina Buchli

ist Sozialpädagogin FH, hat einen Master of Arts in Sozialer Arbeit und ist bei der Berner Gesundheit, Stiftung für Gesundheitsförde- rung und Suchtfragen, als Fachmitarbeiterin Prävention tätig. Sie ist Mitglied der Redak- tionsgruppe von SozialAktuell.



Marco Mettler

ist Soziokultureller Animator FH und hat den Master of Arts in Sozialer Arbeit. Er leitet die Kinder- und Jugendfachstelle Region Konolfingen und ist Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule im Fachbereich Soziale Arbeit. Er ist Mitglied der Redak- tionsgruppe von SozialAktuell.

«Nicht die Problemlagen und nicht Medien sind Gegenstand der Medienpädagogik in Sozialer Arbeit, sondern der Mensch, der mit ihnen umgeht.» (B. Hoffmann 2010).

Digitale Medien mit all ihren Chancen, aber auch ihren Herausfor- derungen sind für die Klientel und die Professionellen der Sozialen Arbeit gleichermaßen ein Thema, das fordert und teils auch polarisiert. Dies zeigte sich auch bei der Arbeit an der vorliegen- den Ausgabe: Wir erhielten so viele Artikelvorschläge zugestellt, dass wir problemlos einen doppelt so umfangreichen Schwerpunkt hätten zusammenstellen können. Die Beiträge auf den folgenden Seiten sind also ein Ausschnitt aus der grossen, bunten Wirklich- keit der digitalen Medien.

Warum diese überhaupt ein Thema für die Soziale Arbeit sind, da- rauf geht zum Einstieg Olivier Steiner ein. Monika Luginbühl als Vertreterin der Sozialpädagogik zeigt beispielhaft, wie Organisa- tionen mit der Thematik umgehen können. Friederike Tilemann nimmt die Thematik der frühen Medienbildung auf und gibt An- haltspunkte für den pädagogischen Alltag. Wie sich Jugendliche über und mit den digitalen Medien einbringen, schildert Sharmila Egger. Thomas Brunner erzählt, wie sich Beratung + Hilfe 147 von der einfachen Telefonhilfe zur Multichannel Helpline entwickelt hat, und Eleonora Quadri widmet sich in Kurzform der Online-Beratung. Wim Nieuwenboom, Gaby Merten und Tatjana Kreitmeyer wiederum zeigen, wie Professionelle online von Fällen lernen können.

Neben den Chancen gibt es aber auch Risiken. Lisa-Marie Kress und Salvador Campayo nehmen diesen Aspekt in ihrem Artikel zur digitalen Ungleichheit auf. Besonders bei Personen mit einer Be- einträchtigung oder mit Migrationshintergrund gilt es zudem die Aspekte der Medienkompetenz besonders zu beachten – Corinne Reber Frei und Martina Suter gehen in ihren Beiträgen praxisnah darauf ein. Ergänzt wird die Artikelpalette mit einem Kurzbeitrag von Martina Hörmann und Patricia Flammer, der das Blended Counseling vorstellt – also die Kunst, die verschiedenen Kommu- nikationskanäle sinnvoll zu kombinieren.

Wir wünschen Ihnen beim analogen oder digitalen Lesen dieser Ausgabe viel Vergnügen.

sondern vermittelt öffentliche Fragen mit privaten Prob- lemen, indem sie «...benachteiligte Sozialräume in der Hoffnung [gestaltet], soziale «Brücken» zu neuen sozialen Netzwerken zu bauen, die die Verwirklichungschancen der Bewohner erweitern...» (ebd.)

Mit den auch für erwachsene Zielgruppen adaptierbaren Zielsetzungen der Förderung von individuellen Verwirkli- chungschancen und der Erweiterung Sozialer Netzwerke im Sinne von Gelegenheiten zur Teilhabe eröffnen sich vielfältige Chancen der Integration digitaler Medien in so- zialarbeiterisches Handeln. Im Folgenden sollen einige zentrale Chancen und Risiken der Digitalisierung für die

Ausgestaltung der Organisationen Sozialer Arbeit und der Beziehungen zu AdressatInnen diskutiert und auf die Implikationen einer gerechtigkeitsorientierten Disziplin und Profession befragt werden.

Mediatisierung der Ausgestaltung von Organisationen Sozialer Arbeit

Bisher besteht wenig Wissen zu Prozessen der Mediatisierung in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe. Erste Auswertungen einer quantitativen Befragung von Fachpersonen im Rahmen der Studie MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe – weisen darauf hin, dass Kinder und Jugendliche in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe weniger häufig Zugang zum Internet erhalten als Heranwachsende der Allgemeinbevölkerung (Steiner, Heeg & Schmid, 2017). Qualitative Untersuchungen zeigen, dass Fachpersonen in stationären Einrichtungen oftmals bezüglich der medienerzieherischen Begleitung verunsichert sind (Behnisch & Gerner, 2014; Brunner, 2014). Fachpersonen sehen sich dabei gegenüber digitalen Medien einem Spannungsfeld zwischen Schutz und Förderung der Klientel ausgesetzt – ein Spannungsfeld, welches sich sowohl zeitlich (Lernfeld vs. exzessive Nutzung), örtlich (digitaler Geborgenheitsraum vs. Rückzug ins Zimmer) sowie sozial (ausserinstitutionelle Netzwerke vs. Isolation) zeigt.

Im Zuge der Mediatisierung der stationären Jugendhilfe ergeben sich darüber hinaus neue Möglichkeiten der datenbasierten Feststellung von Wirksamkeit sozialarbeiterischen Handelns. So soll mit dem in der Schweiz in der stationären Kinder- und Jugendhilfe eingesetzten Programm «equals» mittels psychometrischer Messungen bei KlientInnen die Wirksamkeit sozialpädagogischer Begleitung aufgezeigt werden können (vgl. www.equals.ch). Hierbei zeigt sich die grundsätzliche Ambivalenz des Einsatzes digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit: Digitale Technologien befördern in diesem Beispiel die Standardisierung und Technologisierung Sozialer Arbeit, worin positiv die bessere Vergleichbarkeit von Entwicklungsbeurteilungen in sozialarbeiterischen Settings sowie darauf fussend eine begründete Legitimation sozialarbeiterischen Handelns gegenüber Finanzierenden und Trägerschaften gesehen werden kann.

Allerdings besteht durch die statistische Abbildung der sozial-psychologischen Entwicklung Heranwachsender in «objektiven» Zahlen und Balkendiagrammen die Gefahr der Versachlichung sozialarbeiterischen Wahrnehmens sowie der Selbstwahrnehmung von KlientInnen. Es stellt sich hier das Problem, dass mit der Kategorisierung und Digitalisierung von Beobachtung in der Sozialen Arbeit die individuellen Biografien, Identitäten und Selbstbilder der KlientInnen auf normierte Masszahlen reduziert werden. Der Einsatz digitaler Messinstrumente kann darüber hin-

aus die problematische Haltung befördern, dass sozialarbeiterisches Handeln nur anerkannt wird, wenn dessen Wirkung «objektiv», in Zahlen, messbar ist (vgl. Parton, 2008). Soziale Arbeit läuft damit Gefahr, sich auf neoliberale Effizienzlogiken einzuengen, die kaum mehr Raum für Distanzierung und damit reflexive Professionalität lässt (vgl. Heite, 2008: 185 ff.).

Mediatisierung der Gestaltung von Beziehungen in der Sozialen Arbeit

Im Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit werden digitale Medien seit einigen Jahren zur Kommunikation und Beziehungsgestaltung mit AdressatInnen eingesetzt. Insbesondere finden Soziale Netzwerkdienste, beispielsweise Facebook und WhatsApp, zur Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen Verwendung.

In einer Befragung im Rahmen einer Tagungsvorbereitung (vgl. www.opencon2016.ch) bei 65 Fachpersonen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Schweiz gaben etwa 75 Prozent der Fachpersonen an, digitale Medien zur alltäglichen Kommunikation mit KlientInnen einzusetzen,



Zu den Bildern

Bühne frei für die «Inklumojis»

Den Nutzerinnen und Nutzern von SMS, WhatsApp usw. steht eine immer grössere Auswahl an Emojis zur Verfügung, um ihre Botschaften anzureichern. Emojis mit Behinderung suchte man bislang vergeblich. Seit Mitte Januar dieses Jahres ist das nun anders: Die «Aktion Mensch» hat die ersten inklusiven Emojis lanciert. Die Verantwortlichen der grössten privaten Förderorganisation im sozialen Bereich in Deutschland sind überzeugt, dass Emojis Inklusion auf natürliche Weise veranschaulichen und Menschen mit Behinderung als das darstellen können, was sie sind – ein selbstverständlicher Teil der Gesellschaft, auch in der digitalen Kommunikation. Wir von SozialAktuell freuen uns, die inklusiven Emojis in dieser Ausgabe zu Gast zu haben.

Die App «Inklumoji» kann im App Store oder im Google Play Store kostenlos heruntergeladen werden.



Olivier Steiner,

Soziologe, ist Professor am Institut Kinder- und Jugendhilfe der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.

rund 80 Prozent nutzen digitale Medien zur Information über das Angebot, und 47 Prozent gaben an, bereits Projekte unter Verwendung digitaler Medien mit Heranwachsenden durchgeführt zu haben. 37 Prozent nutzen digitale Medien für die interprofessionelle Vernetzung. Die Befunde verdeutlichen die mittlerweile intensive Nutzung digitaler Medien durch Fachpersonen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Schweiz.

Die mittlerweile vielfältige Nutzung digitaler Medien in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verdeutlicht die Chancen zur Ansprache von Kindern und Jugendlichen, zur Information über das Angebot und zur Durchführung von Projekten sowie zur interprofessionellen Vernetzung. Zugleich sind die verwendeten sozialen Netzwerkdienste wie Facebook, WhatsApp und Instagram allerdings Angebote multinationaler Medienkonzerne, die auf den Plattformen geteilte persönliche Informationen nutzen, um personalisierte Werbung anzubieten.

Die Enthüllungen von Edward Snowden haben zudem gezeigt, dass persönliche Daten in grossem Ausmass politisch motiviert archiviert und ausgewertet werden (vgl. Beckedahl & Meister, 2013). Gegenwärtig kann davon ausgegangen werden, dass jegliche IT-Infrastruktur potenziell anfällig für externe Zugriffe ist. Gerade die prekären Daten vulnerabler KlientInnen in der Sozialen Arbeit müssen mit besonderer Sorgfalt geschützt werden, bzw. es sind datenschutzkonforme Konzepte zu erarbeiten, welche Informationen auf welchen Plattformen mit wem geteilt werden können. Die Soziale Arbeit befindet sich hierbei in einem schwierig aufzulösenden Spannungsfeld: «Gleichzeitig gilt es dabei, die Dilemmata zwischen Zielgruppenerreichung und datenprekären Räumen ausdrücklich in den Blick zu nehmen und differenziert damit umzugehen.» (Kutscher, 2016)

Fazit

Der Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit eröffnet neue Möglichkeiten der Organisation von Praxis und Ausbildung sowie Chancen zur Kommunikation mit AdressatInnen und (Fach-)Öffentlichkeit. Zugleich ergeben sich neue Risiken infolge von Standardisierung und Technologisierung Sozialer Arbeit, Herausforderungen bezüglich des Datenschutzes sowie problematischen Nutzungsweisen. Zusammenfassend sind fünf Punkte zu nennen, um Chancen digitaler Medien für die Soziale Arbeit nutzen und Risiken begegnen zu können:

- 1) Der Prozess der Mediatisierung birgt sowohl Chancen wie auch Risiken. Im Verständnis Sozialer Arbeit als gerechtkeitsorientierte Profession sind Chancen digitaler Medien zu ergreifen, die die Teilhabe von AdressatInnen und KlientInnen an Ressourcen und Entscheidungen stärken sowie individuelle Verwirklichungschancen steigern.
- 2) Digitale Medien sollten insofern gezielt eingesetzt werden, um KlientInnen in benachteiligten Lebenslagen grössere Gestaltungs- und Teilhabechancen zu eröffnen. Digitale Medien eignen sich dazu aufgrund der Möglichkeiten zur kreativen Inhaltsproduktion und (datenschutzkonformer) Social-Media-Plattformen ausgezeichnet. Dazu sind insbesondere aktive medienpädagogische Ansätze in Aus- und Weiterbildung sowie in die Praxis zu integrieren.
- 3) Digital vermittelte Gestaltungs- und Teilhabechancen von Fachpersonen der Sozialen Arbeit sollten in der Aus- und Weiterbildung, der interprofessionellen Vernetzung

Von aussen betrachtet

Kolumne von



Simon Chen,

Verbalarbeiter mit Auftrittskompetenz
aus Zürich

Ich bin nicht vom Fach ...

... und kann mir unter digitaler Sozialer Arbeit auf Anhieb nicht viel vorstellen. Aber schliesslich gibt es bei der Kirche schon lange die SMS-Seelsorge, es gibt digitale Polizisten, da wird auch die Social-App nicht fern sein.

Denken wir aber noch einen Level weiter: Die Soziale Arbeit verlagert sich ganz in den virtuellen Raum, weil sich auch ihre Klienten dahin geflüchtet haben. Menschen wie zum Beispiel Nick (Nickname). Nick fehlen in der harten Realität echte menschliche Beziehungen, er ist durch das soziale Netz gefallen, und deshalb vertraut er sich jetzt den sogenannten sozialen Netzwerken an. Er lässt sich in die unendlichen Tiefen des Internets fallen und verfängt sich schnell und rettungslos in den engen Maschen des World Wide Web. Statt in seiner 1-Zimmer-Wohnung in den Fernseher zu starren, wandelt er jetzt halb blind und taub durchs Leben; seine Finger tasten über kalte Oberflächen, seine Augen spiegeln sich in Displays und Screens, seine Ohren sind mit Kopfhörern verstopft. Nach jahrelanger Einsamkeit und Ausgrenzung ist er zum digitalen Vorzeigeimmigranten geworden: Er kommuniziert nur noch mit Menschen, die abwesend sind.

Aber bald wird der in der realen Welt verschupfte Nick auch in der virtuellen schikaniert. Er wird Opfer von Cybermobbing. Mit SMS, Chatnachrichten und Facebook-Einträgen wird er blossgestellt, es werden Gerüchte über ihn verbreitet, er wird bedroht und erpresst. So wie früher auf dem Pausenplatz, nur dass es jetzt tausendmal mehr Leute erfahren.

Jetzt tritt der digitale Sozialarbeiter auf den Plan. Der fachhochschulstudierte Cyber-Troubleshooter eilt Nick zu Hilfe. Virtueller, aber professionell engagiert. Er vermittelt, kommentiert, chattet und postet, um Nick aus der Schusslinie zu nehmen. Er erntet dafür Likes, aber auch Hasskommentare. Allmählich gelingt es ihm, das Vertrauen seines Schützlings zu gewinnen. Bis dieser ihm eines Tages endlich den kleinen digitalen Finger (lat. digitus = Finger) gibt und sich von ihm sanft von der virtuellen in die reale Welt zurückführen lässt. Der digitale Sozialarbeiter kann Nick dazu bewegen, sich auszuloggen und seine Accounts zu löschen. Der Stress und die Angstzustände wegen des Internetterrors lassen sich rasch nach. Nick muss jetzt aber auch mit der knallharten Erkenntnis klarkommen: Wer im World Wide Web nicht erscheint, existiert nur in Wirklichkeit.

Wie es in der Realität weiterging: *Hier klicken.*

www.simonchen.ch

sowie der Öffentlichkeitsarbeit erweitert werden. Hierzu sind bei Fachpersonen Formen der Medienkompetenz zu fördern, die zu einer aktiven Gestaltung digitaler Medien und Beteiligung über digitale Netzwerke befähigen.

4) Risiken der Mediatisierung sind zu begegnen, indem Haltungen, Konzepte und Programme entwickelt werden, die dazu sensibilisieren und anregen, digitale Medien nicht zur Versachlichung sozialer Beziehungen einzusetzen, persönliche Daten der KlientInnen in möglichst umfassenden Masse zu schützen sowie problematischer Nutzung, Rückzug und Isolation (von KlientInnen und Fachpersonen) zu begegnen.

5) Nach Alan Turing ist der Computer eine «Universalmaschine», eine ergebnisoffene Technologie. Es liegt damit an

der Profession und Disziplin Soziale Arbeit im Sinne des Projekts einer reflexiven Professionalität, Nutzungsweisen und Aneignungen digitaler Technologien zu schaffen, die inklusiv, sinnstiftend und für alle Beteiligten ermächtigend sind.

Literatur

Beckedahl, Markus & Meister, Andre (Hrsg.) (2013): Überwachtes Netz. Edward Snowden und der grösste Überwachungsskandal der Geschichte. Berlin: epubli.

Behnisch, Michael & Gerner, Carina (2014): Jugendliche Handynutzung in der Heimerziehung und ihre Bedeutung für pädagogisches Handeln.

Brunner, Anne (2014): Der Umgang mit neuen Medien in der stationären Jugendhilfe. Johannes Gutenberg-Universität; Mainz.

Heite, Catrin (2008): Soziale Arbeit im Kampf um Anerkennung: professionstheoretische Perspektiven. Weinheim: Juventa.

Krotz, Friedrich (2001): Die Mediatisierung kommunikativen Handelns: der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Kutscher, Nadia (2016): Digitalisierung – Quo Vadis Jugendsozialarbeit? Jugendsozialarbeit aktuell (141).

McLuhan, Marshall (1962): The Gutenberg Galaxy. The Making of Typographic Man. Toronto: University of Toronto Press.

Parton, Nigel (2008): Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the «Social» to the «Informational»? British Journal of Social Work, 38(2), 253–269.

Schrödter, Mark (2007): Soziale Arbeit als Gerechtigkeitsprofession. Zur Gewährleistung von Verwirklichungschancen. Neue Praxis (1), 3–28.

Steiner, Olivier (2015): Widersprüche der Mediatisierung Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hohengehren: Schneider Verlag.

Steiner, Olivier, Heeg, Rahel, Luginbühl, Monika und Schmid, Magdalene (2017, in Erscheinung). Das Projekt «MEKIS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe», in: Soziale Innovation 1(2017).

Blended Counseling

Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung

*Die 12-jährige Noemi wendet sich über WhatsApp an ihre Schulsozialarbeiterin.
Herr B. hat sich in den vergangenen Monaten online beraten lassen und würde nun mit diesem Berater lieber persönlich weiterarbeiten.
Frau A. meldet sich bei ihrem Sozialarbeiter mit einer langen E-Mail zu einem persönlichen Anliegen.*

Solche Situationen können Anlass sein, über eine bedarfsgerechte Kombination bewährter und neuer Kanäle in der Beratung nachzudenken. Beratungsangebote im Internet, die eine steigende Nutzung erfahren, stehen zumeist als virtuelle Hilfen parallel zu herkömmlichen Beratungsettings zur Verfügung. Blended Counseling zielt hingegen darauf, die Vorteile der verschiedenen Kanäle systematisch miteinander zu kombinieren. Dies ist in der Praxis der Sozialen Arbeit erst in Ansätzen anzutreffen. Wie eine explorative Studie der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW¹ mit Praxisfachleuten gezeigt hat, können der bisherige Einsatz neuer Kanäle in der Beratung sowie sich dabei stellende Fragen je nach Handlungsfeld im Sozialbereich variieren.

Schulsozialarbeit

In der Schulsozialarbeit spielt der Kommunikationskanal WhatsApp als niederschwellige Kontaktmöglichkeit für die Schülerinnen und Schüler eine grosse Rolle. Überlegungen zu Blended Counseling werden von zwei gegenläufigen Faktoren geprägt: Virtuelle Kanäle sind der Lebenswelt der Zielgruppe nahe, demgegenüber kann die Schulsozialarbeit ihre Beratung durch die räumliche Nähe zu den Kindern und Jugendlichen oft bereits niederschwellig anbieten. Daher ist sie weniger auf den erleichterten Zugang über onlinebasierte Kanäle angewiesen als hochschwellige Beratungsangebote.

Suchtberatung

Blended Counseling in der Suchtberatung kann auf Erfahrungen des Onlineberatungsportals «SafeZone» zurückgreifen. Moderne und traditionelle Beratungsformate existieren auch hier bisher

vorwiegend nebeneinander. Die beiden Stränge sind zwar über die ausführenden Fachpersonen, nicht jedoch konzeptionell miteinander verknüpft. Hier werden Möglichkeiten zur Verbindung beider Beratungsformate gesehen, indem z. B. eine Klientin aus der Onlineberatung in ein ambulantes Angebot vor Ort bei derselben Beratungsperson wechselt. Denkbar wäre auch, dass Face-to-Face-Beratungen durch onlinebasierte Tools angereichert werden, um den Beratungsprozess zu flexibilisieren und zu intensivieren.

Soziale Dienste

Im Handlungsfeld Soziale Dienste ist Beratung weniger sichtbar, da administrative Aspekte grosses Gewicht haben. Hier gilt es zunächst zu klären, wo Beratung stattfindet und wie diese durch die Kombination verschiedener Kanäle zu einem Blended Counseling weiterentwickelt werden kann. Virtuelle Kanäle werden von Klientinnen und Klienten sowie von Mitarbeitenden teilweise genutzt, allerdings gilt es gerade in diesem Handlungsfeld für Datenschutzbelange zu sensibilisieren und geeignete technische Möglichkeiten vorzuhalten. Das Beispiel der «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur»² illustriert, wie in Beratungen eines polyvalent tätigen Sozialen Dienstes verschiedene Kommunikationskanäle kombiniert werden können und Blended Counseling die Zufriedenheit von Beratenen wie Mitarbeitenden erhöhen kann³.

Grosses Potenzial

Blended Counseling in der Sozialen Arbeit verfügt über grosses Potenzial für die Beratung, das jedoch je nach Handlungsfeld verschieden ausfällt. Handlungsfeldübergreifend sind technische und rechtliche Fragen zu klären, um die vorhandenen Möglichkeiten ausschöpfen zu können. Hinzu kommt, auf das jeweilige Handlungsfeld bezogen, die Entwicklung fachlich-methodischer und institutionell-konzeptioneller Überlegungen. Die folgenden allgemeinen Effekte von Blended Counseling lassen sich bereits heute aufzeigen: Senkung



Martina Hörmann, Dr. phil., ist Professorin für Beratung an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement.



Patricia Flammer, lic. phil. I, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement.

der Zugangsschwelle, verbesserte Krisenintervention, Effizienzsteigerung und verbesserte Lebensweltnähe. In ihrem neuen Projekt «Face-to-Face und mehr» konkretisiert aktuell die Hochschule für Soziale Arbeit FHNW mit Praxispartnern Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung und erprobt diese.⁴

Martina Hörmann und Patricia Flammer

Fussnoten

- Hörmann, M.; Schenker, D.; Flammer, P. (2016). Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Schlussbericht zur Vorstudie. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW: Olten.
- Hörmann, M.; Marti, S.; Heri, M. (2014). Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur. Winterthur/Olten. Verfügbar unter: <http://docplayer.org/4413669-Leitlinien-fuer-den-umgang-mit-telefonie-e-mail-und-sms-im-beratungskontext-der-sozialen-dienste-winterthur.html>
- vgl. Hörmann, M. (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: Zeso Zeitschrift für Sozialhilfe, 4/2014, S. 26 f.
- Ausführlicher Projektname: «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung». Projektstart April 2017. Projektleitung: Prof. Dr. Martina Hörmann, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement. Projektförderung: Stiftung FHNW.