

Braucht die Soziale Arbeit Freunde oder «Freunde»?

Social Media in der Sozialen Arbeit: ein Zwischenstand

Text: Reto Eugster und Selina Ingold Bilder: Luc-François Georgi

Die Aussage, dass Social Media dabei sei, nichts weniger als «die Welt» zu verändern, ist Gemeingut geworden. Mass media wird eine Aufgeregtheit inszeniert, die Euphorien pflegt, Ängste forciert – oder beständig zwischen Euphorie und Angst oszilliert. In diesem Umfeld beschäftigt sich Soziale Arbeit mit Neuen Medien.

Pressemeldungen beginnen unter dem Label von Social Media standardmässig mit der Feststellung sozialer Umwälzung: Twitter habe die ägyptische Revolution erst ermöglicht, StreetView Karrieren gefährdet, Facebook sei dabei, Ehen zu dynamisieren, das Lernen der Kinder finde nun ganz anders statt, Nutzungsroutinen von Jugendlichen würden die Privatheit von Familien gefährden usw.



Zu den Bildern

Schöne neue Welt

Die Fotos, die diesen Schwerpunkt «Neue Medien» bebildern, zeigen Ausschnitte der Ausstellung «Warnung: Kommunizieren gefährdet», welche dieses Frühjahr im Museum für Kommunikation in Bern gezeigt wurde, sowie einzelne Exponate anderer Ausstellungen des Museums. Die interaktive Ausstellung sprach die Besucherinnen und Besucher auf ihren Medienkonsum an: Welche gesellschaftlichen Änderungen lösen Neue Medien in Bezug auf unser Kommunikationsverhalten aus? Nicht alle Auswirkungen sind positiv; die neuen Möglichkeiten können in ihrer Fülle auch Überlastung, Stress und Abwehrmechanismen auslösen – Phänomene, die in unmittelbarer Nähe zu den Themen der Sozialen Arbeit rücken, wenn es bei ihnen um Begriffe wie Sucht, Interaktion oder Normen und Regeln geht. Ifg

Was vor allem deutlich wird: Neue Verbreitungsmedien überfordern gesellschaftliche Verhältnisse in ihrer ersten Einführungsphase. Deren Nutzung normalisiert sich erst nach und nach. Medienarchäologisch lässt sich dieses Phänomen bereits in vormoderner Gesellschaft ausmachen, Beispiel ist die Verbreitung des Buchdrucks. Diese hat nicht bloss gesellschaftliche Veränderung bewirkt, sondern den Veränderungsmodus selbst verändert: Bis dahin war nicht denkbar, was sich später als gesellschaftliche Veränderung vollzog.

Wissenschaft ist darauf abonniert, bei so viel Alltagsplausibilität skeptisch zu werden und unaufgeregt nachzufragen. Was verändert sich konkret, wenn sich alles verändert? Dabei interessiert an Social Media vor allem das Social. Um präziser zu werden, wird im Folgenden vom Social Web, dem «sozialen Internet», die Rede sein. Der umfassendere Social-Media-Begriff wird hier nach Möglichkeit gemieden.

Mit dem Ziel, Überblick zu gewinnen, können vier Diskussionsstränge nachgezeichnet werden, welche die Soziale Arbeit direkt beeinflussen: a) Erosion der Privatheit, b) webbasiertes Identitäts- und Beziehungsmanagement, c) soziale Eichung¹ von Information und d) Medialisierungsdruck auf die Soziale Arbeit.

Erosion der Privatheit?

Einiges spricht dafür, dem Vorschlag des Soziologen Schmidt folgend, das Begriffspaar Privatheit/Öffentlichkeit aufzubrechen und um die «persönliche Öffentlichkeit» zu erweitern (2009, S. 105). Am Nutzungsverhalten von Jugendlichen lässt sich aufzeigen, dass Information zwar personalisiert, jedoch nicht als privat ausgewiesen ist. Öffentlichkeit ist nicht als breiter Rezipienten-Horizont angesprochen, sondern als Nische, als Freundeskreis, als «neue Nachbarschaft». Das hier zirkulierende Wissen will weder universell gültig noch neutral, schon gar nicht objektiv sein. Hier ereignet sich Kommunikation, die vom Stammtisch ebenso unterscheidbar ist (kein Face-to-

Das Social Web als Instrument des Identitätsmanagements wirkt als Beschleuniger

Face), wie vom Redaktionsgespräch (kein Objektivitätsanspruch). Hinzu kommt, dass in sozialen Netzwerken auch Freunde gemeint sind, die parallel face-to-face eine Rolle spielen. Jugendliche sehen sich am Nachmittag im Schulhaus, twittern sich auf dem Nachhauseweg zu, nutzen Facebook am Abend für eine Art von «Aufgabenhilfe», spätabends für das, was Flirten ausmacht und informieren sich bei der Busfahrt vor dem Unterricht über Musiktipps, bevor sie sich in der Schule treffen. Die Alternative Face-to-Face oder Webkommunikation greift zu kurz, wenn das analysiert werden soll, was Freunde von «Freunden» unterscheidet.

Diese Entwicklung ist für die Soziale Arbeit relevant. Die Prinzipien der Nischenöffentlichkeit, der Lokalisierung von Wissen sowie der Authentizität ermöglichen es Problembetroffenen, sich gegenüber institutionalisierten Anbietern sozialarbeiterischer Dienstleistungen zu formieren. In Anlehnung an den Begriff des «wildern Lernens» kann vom «wildern Helfen» gesprochen werden. Die Hilfe ist als solche nicht ausgewiesen, vielmehr: Sie wird gerade durch den Umstand, dass sie als Hilfe nicht gekennzeichnet

Zum Thema



Andrea Früh

arbeitet als Beraterin im Frauenhaus Winterthur und ist teilszeitlich als freie Journalistin tätig. Sie ist Mitglied der Redaktionsgruppe von SozialAktuell.



Petra Benz

war ab 2005 Professorin für Soziale Arbeit an der Hochschule Luzern. Seit August dieses Jahres ist sie verantwortlich für den Bachelor-Studiengang in Sozialer Arbeit an der Berner Fachhochschule. Mit dieser Ausgabe beendet sie ihr fünfjähriges Engagement als Mitglied der Redaktionsgruppe von SozialAktuell.

Neue Medien

Längst hat sich das digitale Zeitalter im täglichen Handeln und in der Alltagssprache niedergeschlagen. Wenn wir nicht mehr weiter wissen, googeln wir einfach die benötigten Informationen. Neuigkeiten, die Spatzen früher von den Dächern pfeifen, *twittern* wir heute unseren *followers*. Freunde fürs Leben gibt es nicht mehr nur im Verein, sondern auch digital auf *Facebook*. Geplaudert wird weiterhin im Treppenhaus und am Stammtisch, vermehrt jedoch auch via *Skype* und *instant messaging*. Wichtige Momente und fotogene Sujets werden mit der Handy-Kamera dokumentiert und sogleich via App auf dem Smartphone oder Tablet Computer als *SMS* oder *E-Mail* mit den Liebsten geteilt, auf welchem Fleck der Erde sich diese auch gerade befinden mögen.

Egal ob Sie zur Generation der *digital natives* gehören und die digitalen Medien selbstverständlich und in verschiedenen Lebensbereichen nutzen oder ob Sie ein mehr oder weniger versierter *digital immigrant* sind: Die Neuen Medien beschäftigen und erregen die Gemüter, im positiven Sinne wie auch als Irritation und Ärgernis.

In dieser Ausgabe von SozialAktuell beschäftigen wir uns für einmal nicht mit dem Suchtpotenzial der Neuen Medien oder ihren Auswirkungen auf den Alltag von jungen und älteren Menschen. Vielmehr möchten wir ihr Potenzial als Werkzeug oder Instrument für die Soziale Arbeit aus unterschiedlichen Blickwinkeln unter die Lupe nehmen. Neue Organisationsformen, neue Kommunikationswege auch in der Beratung und ein komplexes Informationsmanagement sind nur einige Beispiele für mögliche Anwendungsbereiche der Neuen Medien im praktischen Alltag der Sozialen Arbeit.

«Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht jedes Problem als Nagel», sagt Paul Watzlawick. Dieser Schwerpunkt möchte die Diskussion über die Potenziale und Grenzen der digitalen Welt im Hinblick auf die Soziale Arbeit anregen.

Wir wünschen Ihnen eine bereichernde Lektüre.

net ist, «unverdächtig» und annehmbar. Die Aufgabenhilfe, die im Social Web in Peer Groups geleistet wird, ist nicht als «Aufgabenhilfe» ausgeflaggt. Und der Tipp von einem Freund, wie mit Kleingeldproblemen umzugehen sei, würde zuletzt als Versuch der Schuldnerberatung verstanden werden. Die «Selbsthilfebewegung» könnte nun ihren Zenit erreichen: Sie ist in der Lage, Information abseits von Expertenstati «effizient» zu eichen. Allerdings ist aus der Selbsthilfebewegung inzwischen eine Selbstbewegung (eine Bewegung der Selbst) geworden. Das Social Web als Instrument des Identitätsmanagements wirkt als Beschleuniger.

Identitäts- und Beziehungsmanagement

Beiträge im Social Web; Posts bei Facebook, Tweets usw.: Das ist, sozialpsychologisch betrachtet, auch Arbeit am Selbst, Sicherung der Selbstkontinuierung. Dabei kommt die Selbstreflexivität durch einen spielerischen Umgang mit unterschiedlichen Narrativen der Identitätserprobung zustande. Medienkompetent ist, wer sich in dieser Dimension des Spielerischen bewegen kann, wer «Netzidentitäten» zu relativieren, zu dekonstruieren und zu rekonstruieren vermag. Nicht die Frage, was real und was virtuell sei, ist im Vollzug dieses Selbstmanagements gestellt. Vielmehr prägt die Kunst der Unschärfe die Situation: Vermischung und Verwischung sind die zentralen Aspekte des Geschehens. Das Reale des Virtuellen und das Virtuelle des Realen schieben sich ineinander und schaffen eine Lage, in der es obsolet wird, zwischen Freund und «Freund» zu unterscheiden.

In diesem Sinne wird mit den Praktiken des Social Webs «Identitätspolitik» (Schmidt, 2009, S. 77) betrieben, die erst mit ihrem Bezug zum Beziehungsmanagement möglich wird. In einer Zeit, in der sich User mittels unterschiedlicher Handy-Klingeltöne voneinander abgrenzbar machen, wird deutlich, was wir aus der Sozialpsychologie wissen können. Identitätsentwicklung setzt die Fähigkeit zur Differenzbildung voraus. Mittels Social Web werden soziale Adressen gebildet, können Erwartungen zugerechnet und zugemutet, auch abgelehnt werden. Im Social Web sind vielleicht Informationen «lebenslang» enthalten; Erwartungszumutungen jedoch können rasch «gelöscht» werden.

Soziale Eichung von Information

In der internetfernen Welt fungieren Expertenstandards als Wissensgeneratoren. Die Eichung von Information findet über die Zurechnung auf Expertenstati statt. Rollenkomplementarität prägte die Wissensorganisation, hier Expertin, dort Laie. ExpertInnen- und Laienwissen unterscheiden sich nicht primär in der quantitativen Dimension. Vielmehr geht es um zwei unterschiedliche Formationen des Wissens, die sich stabil gegeneinander abgrenzen. In den Zirkeln des Social Webs findet die Eichung von Information nicht mehr nur und oft kaum noch über die Zurechenbarkeit auf Expertenstati statt. Die Eichung erfolgt in der mikroskopisch austarierten Kommunikationspraxis des

«Freundeskreises». Betroffene, Erfahrene, Verbündete, Vertraute: Nicht Expertenstati, sondern die Zurechenbarkeit auf das kaum fassbare Phänomen der Authentizität ist nun entscheidend, um Information kontextsensibel als relevantes Wissen auszuweisen. Wenn mein «Freund» Manfred dieses Buch lesenswert und mein «Freund» Otto, immerhin Medizinstudent, meine Hautveränderung beachtenswert findet, dann weiss ich, was ich zu tun habe. Die Pointe des Social Webs liegt in dieser *sozialen Eichung* von Information.

Medialisierungsdruck auf die Soziale Arbeit

Soziale Arbeit ist durch das Social Web zweifach angesprochen. Einerseits sind die sozialen Entwicklungen Gegenstand Sozialer Arbeit: Exklusionsrisiken ebenso wie sich neu konfigurierende Partizipationschancen. Andererseits erweitern sich Ansprüche, die an sozialarbeiterische Dienstleistungen gestellt werden. Die Rede ist von Online Services, die von der Sozialen Arbeit mehr und mehr erwartet werden. Beispiele für solche Services sind die Online-Beratungen von Pro Infirmis, Tschau.ch, DrGay.ch, Lilli.ch, die SMS-Beratung der Pro Juventute, Plattformen für Peer-Beratung (Jugendliche beraten Jugendliche, unterstützt durch Professionelle), nicht öffentliche Betroffenenforen, Präventionskampagnen mit Peer Groups (z. B. supro.at), Spendenplattformen usw. Oft wird übersehen, dass sich mit der Einführung von Online Services das professionelle Selbstverständnis mit verändert.

Besonders exponierte Bereiche

So viel kann nun als unbestritten vorausgesetzt werden: Die Soziale Arbeit ist sich inzwischen gewiss, dass das Social Web für sie relevant ist (bzw. wäre). Dabei sind folgende Bereiche der Sozialen Arbeit in erster Linie exponiert:

Jugendarbeit: Aus der Jugendarbeit ist zu vernehmen, dass das Prinzip der aufsuchenden Arbeit nun bedeute, im Social Web präsent zu sein. Konzepte sind angedacht, wie Peers befähigt werden können, «vor Ort» im Social Web zu unterstützen: situativ, authentisch, expertenfern. Unnötig festzustellen, dass sich die Rolle der Sozialen Arbeit grundlegend verändert.

Sozialpädagogik: In der Sozialpädagogik wird diskutiert, inwieweit es einer medienpädagogischen Aufklärung der Sozialpädagogik bedürfe, angesichts einer Bindung des Kriteriums Sozialkompetenz an Medienkompetenz. Abgesehen davon, spielen Aspekte des «wildern Lernens» (Reutlinger, 2011, S. 61), eines Bewältigungslernens jenseits von Bildungsorganisationen und institutionell legitimerter (Sozial-)Pädagogik eine Rolle. Das Social Web ist der Ort, an dem «das Ende der Erziehung» in Gieseckes Sinne verwirklicht ist (1996). Konsens ist heute: Mindestens kompetent warnen will die Sozialpädagogik können. Die Kinder, die Jugendlichen, die Eltern usw.: «Achtung: Internet». Und zunehmend deutlicher wird, dass es mit blossem Warngestus nicht getan ist, dass pädagogisch verbrämter Kulturpessimismus nicht ausreicht. Nach einer Medienpädagogik, die Antworten zu geben vermag, wird gesucht. Wissenschaftlichkeit wird gefordert.

Sozialberatung: SozialberaterInnen stellen fest, dass sich Zielgruppen bei «klassischen» Angebotsarrangements nicht angesprochen fühlen. Können mittels Online-Beratung Ratsuchende erreicht werden, die im «toten Winkel» sozialarbeiterischer Angebote leben? Die Frage ist gestellt, oft nicht abschliessend beantwortbar. Online-Beratung, in

Reto Eugster

ist Erziehungswissenschaftler und Sozialarbeiter. Er leitet das Institut für Soziale Arbeit an der FHS St. Gallen.



Selina Ingold

ist Medienwissenschaftlerin und Dozentin am Institut für Soziale Arbeit der FHS St. Gallen.



der Medizin etabliert, expandiert in den psychosozialen Bereich. Heute lassen sich zwei Ansätze von Online-Beratung unterscheiden: Sie wird eingesetzt, um neue Zielgruppen zu erschliessen oder um die Vorphase zum Face-to-Face-Kontakt zu optimieren.

Sozialraumorientierte Soziale Arbeit: Die paradigmatische Hinwendung der Sozialen Arbeit zum Raumbegriff basiert auf der Prämisse der sozialen Disponibilität von Raum. Fragen der Raumaneignung, des Zugangs zu Räumen sowie der räumlich-zeitlichen Bindung von Bildungsprozessen stehen im Mittelpunkt. Die sozialraumaffine Soziale Arbeit begreift das Social Web als virtuellen Raum, der Anwesenheit paradoxiert, voraussetzt und gleichzeitig auflöst. Ob «in» virtuellen Räumen oder durch sie gesellschaftliche Partizipationschancen verbessert werden, ist eine Schlüsselfrage sozialraumbezogener Sozialarbeit. «Beteiligungsprojekte» bevölkern die Soziale Arbeit.

Fundraising und Spendenmarketing: Schliesslich sehen sich die Akquisiteure der Sozialen Arbeit mit der Frage konfrontiert, wie sie sich unter den «ethischen Agenturen» optimal positionieren, um Ressourcen zu akquirieren. Deutlich zeigt sich in den USA, dass der Reputationsaufbau im Social Web Voraussetzung für erfolgreiches Spendenmarketing ist. Die Anfragen an unser Institut häufen sich, wie das Social Web genutzt werden könne, um Spendenflüsse zu begünstigen.

Neue alte Welt

Social-Web-Engagements brauchen ein spezifisches organisationskulturelles Umfeld. «Offene Kommunikation», «Authentizität», «offensiver Umgang mit Kritik» sind einige Stichworte dazu. Nun werden «Freunde» gesucht und gemeint ist damit etwas anderes als «Geschäftspartner». Doch «Freunde» entpuppen sich hie und da auch als schlechte Freunde.

Und so entpuppt sich, mindestens an diesem Punkt, die neue Welt als die alte: Auch hier zählen nicht die 3365 «Freunde», sondern die 13 Freunde.

Fussnote

1 Soziale Eichung meint hier: Die Prüfung/Ratifizierung von Information im «Freundeskreis» unter Gesichtspunkten der Authentizität.

Literatur

Giesecke, Hermann (1996). Das Ende der Erziehung. Neue Chancen für Familie und Schule. Stuttgart: Klett-Cotta-Verlag.

Reutlinger, Christian (2011). Bildungsorte, Bildungsräume und Bildungslandschaften im Spiegel von Ungleichheit. In: Bollweg, Petra/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.). Räume flexibler Bildung. Bildungslandschaft in der Diskussion. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften. S. 51–70

Schmidt, Jan (2009). Das neue Netz. Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Praxisprojekt 1

Die Online-Beratung bei Pro Infirmis

Ab 1. Februar 2011 hat Pro Infirmis eine neue individuelle Online-Beratung für Menschen mit Beeinträchtigungen und ihre Angehörigen eingeführt. Die Dienstleistung wurde vom Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung unterstützt und zunächst im Rahmen eines einjährigen Pilotprojektes für die Deutschschweiz getestet. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase wurde die Dienstleistung definitiv in das Dienstleistungsangebot von Pro Infirmis aufgenommen sowie die Einführung der Dienstleistung in der Romandie und im Tessin beschlossen. Seit dem 1. Juli 2012 können sich Menschen mit Beeinträchtigungen und Angehörige über die Internetseite von Pro Infirmis in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch rund ums Thema Behinderung beraten lassen. Seit der Einführung in der Deutschschweiz am 1. Februar 2011 wurden 471 Anfragen beantwortet. Bei der Auswertung wurde festgestellt, dass die Fragestellungen vergleichbar mit den Themen in der Face-to-Face-Sozialberatung sind. Ein grosser Teil der Fragen beziehen sich auf finanzielle Themen. Wider Erwarten wurden kaum Fragen zu persönlichen und intimen Themen gestellt. Insgesamt sind 13 Sozialarbeitende aus drei Sprachregionen mit 140 Stellenprozenten für die Online-Beratung im Einsatz. Da die Sozialarbeitenden auch in der Beratung vor Ort tätig sind, ist die Online-Beratung integraler Bestandteil der Sozialberatung face-to-face.

Anonym, kostenlos, unverbindlich

Die Online-Beratung ist bewusst so gestaltet, dass die Anfragen anonym und in einem geschützten Rahmen gestellt werden können. Dazu ist eine Registrierung nötig, bietet dem Nutzniesser je-

doch einen maximalen Persönlichkeitsschutz im sensiblen Bereich der persönlichen Beratung. Pro Infirmis hat die Online-Beratung bewusst auf eine Antwort pro Frage beschränkt. Natürlich können Nutzerinnen und Nutzer des Angebots weitere Fragen zu anderen Themen stellen. Das Angebot ist in der heutigen Form (anonym, kostenlos, unverbindlich) nicht geeignet, um einen längeren Beratungsprozess mit Klientinnen und Klienten zu führen. Vielmehr soll es den Erstkontakt zu Pro Infirmis erleichtern und Klientinnen und Klienten an geeignete Dienstleistungsangebote von Pro Infirmis und anderen Organisationen heranzuführen.

Neue methodische Herausforderungen in der Online-Beratung

Bei der Online-Beratung werden hohe Anforderungen punkto Qualität und Fachlichkeit gestellt. Die Online-Berater und -Beraterinnen sind diplomierte Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen mit mehrjähriger Erfahrung im Behindertenwesen und sind eigens für diese neue Form der Beratung über das Internet extern geschult. Dadurch wird eine strukturierte und methodisch einheitliche Bearbeitung der Anfragen gewährleistet, und die BeraterInnen sind in der Lage, die für gewöhnlich mündliche Beratung in einen Kontext der reinen Schriftlichkeit zu setzen. Denn im Gegensatz zur Beratungssituation face-to-face sind die Sozialarbeitenden mit einer neuen Beratungssituation konfrontiert. Es findet ein einmaliger schriftlicher Kontakt statt, und grundsätzlich gibt es keine Möglichkeit, Rückfragen zu stellen oder Unklarheiten zu klären. Die BeraterInnen stehen folglich vor der Herausforderung, mit minimalen Informationen zum Kontext Fragen fachlich kompetent zu beantworten. Bei der Registrierung ist einzig die



Eleonora Quadri

ist Politikwissenschaftlerin und leitet das Projekt Online-Beratung bei Pro Infirmis.

Angabe des Wohnkantons erforderlich. Den Ratsuchenden steht es offen, weitere Informationen, wie Alter, Geschlecht oder Art der Beeinträchtigung über sich preiszugeben.

Gefragt ist sprachliche Versiertheit und Erfahrung

Eine besondere Anforderung der Beratung über das Internet ist die Übermittlung einer wertfreien, verständlichen und fachlich korrekten Antwort, die zugleich Gefühle der Sympathie und Wertschätzung vermittelt. Dazu sind neben guter Rechtschreibung und Grammatik auch ausgeprägte Sprach- und Lesekompetenzen wichtig. Die Online-Beraterinnen und Berater brauchen ein besonders gutes schriftliches Ausdrucksvermögen und sind in der Lage, sich an die Sprache der Ratsuchenden anzupassen.

Pro Infirmis hat die Erfahrung gemacht, dass sich erfahrene Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter aufgrund ihres Fachwissens und ihrer ausgeprägten Sozialkompetenzen besonders gut in diese neue Form der Beratung einfinden und sie in Ergänzung zur Beratung face-to-face als lehrreiche Tätigkeit wahrnehmen. Nicht zuletzt kann durch die Grenzen der Online-Beratung auch eingeübt werden, sich auf Wesentliches zu konzentrieren und die Beratung nach den genauen Fragestellungen und Anforderungen der Ratsuchenden auszurichten.

eq

www.proinfirmis.ch