

SIT

DEZ 2019

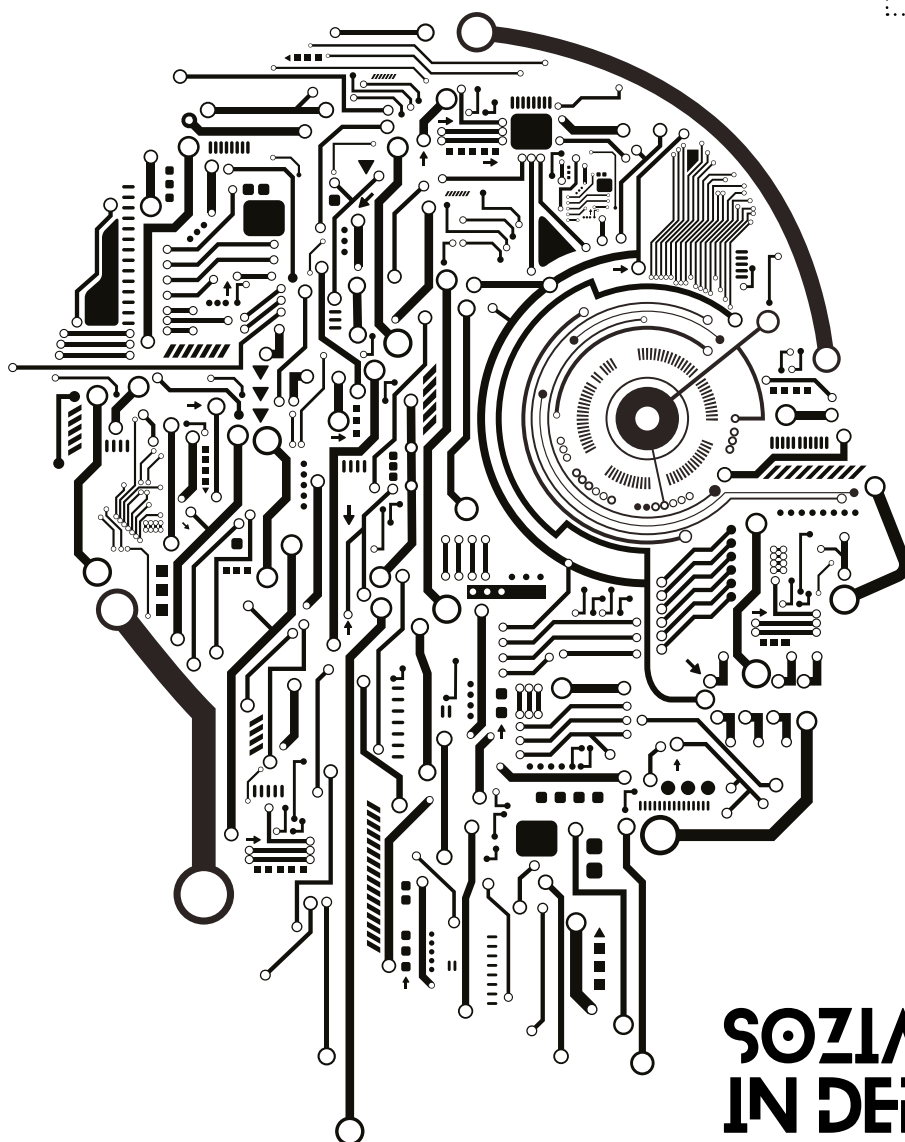
Soziale Arbeit in Tirol



Retouren an obds – 1060 Wien, Mariahilfer Straße 81 /1/14



Österreichische Post AG - Info.Mail Entgelt bezahlt



SOZIALE ARBEIT IN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

**In die Arbeit
kommt man
nie zu
spät.**



#meinarbeitsweg

Und wenn doch?

Muss ich Konsequenzen befürchten, wenn ich zu spät in die Arbeit komme?

Wann bin ich eigentlich auf dem Arbeitsweg durch die Unfallversicherung geschützt?

**Antworten hat die GPA-djp:
www.meinarbeitsweg.at**

GPA djp
GEWERKSCHAFT DER PRIVATANGESTELLTEN
DRUCK – JOURNALISMUS – PAPIER

EDITORIAL

» EIN BLICK IN DIE DIGITALE ZUKUNFT UND GEGENWART «



von Armin Weber

Liebe Leser*innen!

Haben wir in der vorhergegangenen Jubiläumsausgabe noch den Blick in die Vergangenheit gewagt, schauen wir in der einhundertersten Ausgabe des SIT in die (digitale) Zukunft. Die Arbeitswelt verändert sich zunehmend und auch in der Sozialen Arbeit ist die Digitalisierung mittlerweile angekommen.

In ihrem Leitartikel beschreibt Hemma Mayrhofer die digitale Transformation sehr eindrücklich. Weitere Beiträge zu diesem Schwerpunktthema kommen diesmal von Stefan Kühne, Fabian Reicher, der Plattform offene Jugendarbeit Tirol in Zusammenarbeit mit dem steirischen Dachverband der offenen Jugendarbeit, der Einrichtung Frauen im Brennpunkt sowie von Dr. Werner Pilgermair.

In der Rubrik obds Tirol berichtet die Tiroler Landessprecherin Kathrin Gritsch über aktuelle Themen rund um den Berufsverband.

Ich bedanke mich im Namen der Redaktion bei allen Autor*innen und Inserierenden und wünsche allen Leser*innen einen guten und ruhigen Jahresausklang. Mit Ende des Jahres 2019 lege ich meine Funktion als leitender Redakteur des SIT zurück. Ich möchte mich deshalb ganz herzlich für das langjährige Vertrauen bei der Redaktion, dem obds und zu guter Letzt bei Ihnen, unseren Leser*innen bedanken!

Für die Redaktion
Armin Weber

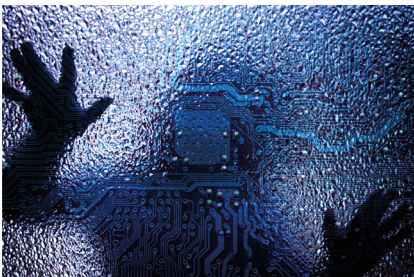
IMPRESSUM

Herausgeber und Medieninhaber: obds - Bundesland Tirol • Redaktion: Armin Weber, Theresa Luxner, Kathrin Gritsch, Jorin Flick, Anna Storf • Layout&Konzeption: Florian Sitz • Mitarbeiter*innen dieser Ausgabe: Hemma Mayrhofer, Stefan Kühne, Fabian Reicher, Julia Schratz, POJAT, steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit, Werner Pilgermair, Jorin Massimo Flick, Kathrin Gritsch, Armin Weber • Fotos: Freeimages.com, Adobe Stock, Frauen im Brennpunkt • Druck: www.onlineprinters.at • Anzeigenverkauf: Anna Storf | sit@obds.at • Anschrift: obds – 1060 Wien, Mariahilfer Straße 81/I/14 • E-Mail: sit@obds.at • Auflage: 250 Stück • Hinweis: Für die namentlich gekennzeichneten Beiträge sind die Autor*innen verantwortlich. Diese Beiträge decken sich nicht unbedingt mit der Meinung des obds - Bundesland Tirol.

Inhalt

Ausgabe 101, Dezember 2019

» Obds aktuell«	5
» Soziale Arbeit in der digitalen Transformation «	7
» Onlineberatung und Soziale Arbeit «	13
» Online Streetwork gegen Extremismus «	16
» Frauen im Brennpunkt «	19
» Digitale Jugendarbeit «	22
» Digitale Beratung und Datenschutz «	26
» Kinder- und Jugendhilfebeirat «	28
» Kolumne: Michi meutert... «	30



13 | ONLINE BERATUNG



16 | ONLINE STREETWORK



22 | DIGITALE JUGENDARBEIT

» SIT-Abo für Nicht-Mitglieder «

Interessierte Institutionen bzw. Einzelpersonen können ein SIT-Abo (2 Ausgaben pro Jahr inkl. Porto) zu sozialarbeiterisch relevanten Themen zum Preis von € 15,- abonnieren.

Weitere Informationen unter www.obds.at
Bestellungen an sit@obds.at

» Preise für Einschaltungen im SIT «

Veranstaltungen: 1/1 Seite: € 70,-; 1/2 Seite: € 40,-

Werbeeinschaltung: 1/1 Seite: € 150,-; 1/2 Seite: € 80,-

Wir bieten Ihnen auch gerne individuelle Paketpreise für eine jährliche Anzeigenschaltung inkl. Ihrer gewünschten Anzahl an Magazinen an.

obds aktuell

ÖSTERREICH.TIROL

von Kathrin Gritsch

SAVE THE DATE – OBDS BUNDESTAGUNG GOES INNSBRUCK!

Seit kurzem steht sie fest und dürfen wir sie damit nun freudig offiziell verkünden – die Location für die obds Bundestagung, deren Gastgeber wir in Innsbruck im November 2020 sein werden! Ein Projektteam von Studierenden der Sozialen Arbeit am Innsbrucker Management Center hat sich unter der Leitung von Landessprecherin-Stellvertreterin Theresa Luxner und Sozialarbeiterin und obds-Aktivistin Anna Storf, die seit September gemeinsam am MCI eine Lehrveranstaltung halten, zahlreiche potentielle Einrichtungen angesehen und evaluiert. Dabei hat nun das „Vier und Einzig“ in der Innsbrucker Hallerstraße 41 das Rennen gemacht.

Die Bundestagung findet am **12. und 13. November 2020** statt. In der Beschreibung ihres Konzeptes sieht sich die Location als Ort für „Kultur wie Kreativwirtschaft – Musik, Tanz, Therapie, Handwerk und Architektur. Denn die Vorstellung von dem, was sein kann, ist der Treibstoff für die Gedankenproduktion, die schon ist. Und produzieren kann man nirgends besser als in einer ehemaligen Fabrik. Was uns verbindet, sind Eigeninitiative und die Wertschätzung für das Tun des Anderen.“ Wir finden, das passt doch wie die sprichwörtliche Faust aufs Auge, und freuen uns sehr auf euch.

INNSBRUCK – STADT DER VERBOTE

„Wenn es der Bürgermeister selbst bestätigt, ist es wohl offiziell“, findet nicht nur die Presse: Zurecht hat Stadtchef Georg Willi Innsbruck als „die Stadt der Verbote“ betitelt. Zumindest dem sogenannten Bettelverbot – zunächst auf dem Innsbrucker Ostermarkt – soll es jetzt immerhin an den Kragen gehen. Der Gemeinderat verhandelt dazu am 12. Dezember, den Ausgang der Debatten werden wir damit erst nach Redaktionsschluss der aktuellen SIT erfahren. Gerade zur Adventszeit jedoch, in denen der Konsum im

öffentlichen Raum Hochkonjunktur erfährt, möchten wir an dieser Stelle einmal mehr entschieden gegen die von der vergangenen Stadtregierung verhängten Verbote („Bettelverbot“, Alkoholverbot, Nächtigungsverbot) auftreten. Weil der öffentliche Raum allen gehört!

DIE DIGITALE MODERNE AUCH THEMA BEI DEN STAMSER JUGENDVISIONEN

Als Kooperationsveranstaltung von Land Tirol, dem Institut für Sozialpädagogik Stams und dem obds finden am 26. und 27. Februar 2020 die 22. Stamser Jugendvisionen statt. Unter dem Motto „Herausforderungen und Chancen in der Jugendarbeit“ werden Teilnehmende diesmal in einer Reihe Vorträge und Workshops der Frage nachgehen, „inwieweit die digitalen Medien Chancen oder auch Risiken darstellen“. Anmeldungen sind bis zum 31. Januar unter sozialpaedagogik.stams@tsn.at möglich, die Teilnahme ist kostenlos! Das Programm kann auf der Webseite der Sozialpädagogik Stams heruntergeladen werden: <https://www.sozialpaedagogik-stams.at/stamser-jugendvisionen/>

BUDGETERHÖHUNGEN IM SOZIALBEREICH

Anfang November hat Finanzreferent LH Günther Platter der Tiroler Landesregierung den Budget-Voranschlag für die kommenden beiden Jahre vorgelegt. Im Budget sind für den Bereich „Soziales und Gesundheit“ Subventionserhöhungen von 25,5, Prozent im Vergleich zu 2019 vorgesehen, und auch die Bereiche Kinder- und Jugendbetreuung sowie Kultur werden angepasst und höher dotiert. Es sind essentielle erste Maßnahmen, die damit den Kürzungen der entlassenen Bundesregierung im neuen Sozialhilfegesetz durch die Tiroler Landesregierung entgegengesetzt werden. Die Auswirkungen wird man erst anhand der tatsächlichen Umsetzung und Aufteilung des Voranschlages evaluieren können und nach wie vor kann es hinten und vorne nicht langen im Sozialbereich, solange nicht ein grundlegender System-Umbau und die lange

überfällige Umverteilung unserer Gesamtressourcen stattfinden – selbstredend begrüßen wir aber die vorgesehenen Erhöhungen im Sozialbudget als wichtigen Schritt in die richtige Richtung.

EVENTKALENDER „ALTERNATIVE INNSBRUCK“

Mit www.alternative-innsbruck.net hat ein freiwilliges Kollektiv von in Innsbruck Ansässigen eine Seite geschaffen, die als offene Non-Profit-Plattform alternative Events, Happenings und Strukturen abseits von Goldenem Dachl, Sprungschanze und Speckknödeln sichtbar macht. „Wir stammen aus unterschiedlichen politischen Hintergründen, aber alle teilen wir die Vision einer nicht-kapitalistischen Gesellschaft frei von Sexismus und Rassismus, die sich auf Bedürfnisorientierung und Solidarität anstelle von Profitgier und Exklusion gründet.“

Und das Beste: Es gilt das Interaktivitätsprinzip – jede und jeder ist eingeladen, mitzumachen und eigene Events einzutragen.

In diesem Sinne wünschen wir euch einen Advent, der wirklich besinnlich ist, ein Weihnachtsfest, das sich tatsächlich um die Zeit mit euren Lieben dreht, und einen immer kritischen, aber manchmal auch erholsamen Jahresausklang!

Kathrin im Namen des gesamten Landestteams

Kathrin Gritsch, BA

Landessprecherin OBDS Bundesland Tirol
tirol@obds.at

PROGRAMM FRÜHJAHR 2020



PSP BILDUNG

WIR SCHAFFEN KOMPETENZ.

**Borderline Erkrankung
Grundlagen und Arbeitsverständnis**
MMag.a Tessa-Katrin Zeis
FR, 24.01.2020, 9 – 17 UHR

**Ganzheitliche Medizin in der Psychiatrie
von der Theorie zur Praxis**
Dr. Jens Tönnemann und Dr. Philipp Fuchs
MI, 19.02.2020, 9 – 17 UHR

Rehaziele professionell formulieren und evaluieren
DPGuKP Alexandra Schumacher, MA
FR, 13.03.2020, 14 – 18 UHR

Traumatische Erfahrungen und Suchterkrankungen
Prim. Univ.-Doz. Dr. Martin Kurz
DO, 14.05.2020, 9 – 17 UHR

**Erlebnispädagogik: Handlungs- & erlebnisorientierte
Aktivitäten für Einzelpersonen & Gruppen**
Mag. Christian Moser
FR, 15.05.2020, 9 – 17 UHR

Anmeldung auf www.psp-bildung.org oder
Schmiedtorgasse 5/II, A-6060 Hall in Tirol

© Freeimages.com | Hugo Humberto Plácido da Silva

» SOZIALE ARBEIT IN DER DIGITALEN TRANSFORMATION «

von Hemma Mayrhofer

Ist es möglich, als Jugendarbeiter*in heutzutage ohne Soziale Medien zu arbeiten? Vermutlich nicht, denn selbst wenn eine Einrichtung vorrangig freizeitpädagogische Angebote im „Offline“ setzt und die Jugendarbeiter*innen die Beziehungsarbeit in der Face-to-Face-Begegnung in den Mittelpunkt ihrer Arbeit stellen, bringen die Jugendlichen die Sozialen Medien zur Jugendarbeit. Fast alle besitzen ein Smartphone, über das sie auch im Jugendzentrum häufig kommunizieren. Es beschäftigen sie Themen wie Cyber Mobbing oder Schönheitsnormen in den Sozialen Netzwerken und sie haben neue Herausforderungen digitaler Teilhabe zu bewältigen. Und spätestens dann, wenn jemand „live geht“, also das Geschehen in der Einrichtung oder mit den Jugendarbeiter*innen mitfilmt und per Livestream über Instagram & Co überträgt, ist eine Auseinandersetzung mit und zu Sozialen Medien unvermeidbar.

Nun findet im Handlungsfeld der Jugendarbeit im Vergleich zu anderen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit bereits eine vergleichsweise lebhaft Auseinandersetzung mit Digitalisierung und Mediatisierung¹ und den Folgen für die eigene Arbeitsweise stattfindet. Dies dürfte u.a. dem Umstand geschuldet sein, dass Jugendarbeiter*innen mit der zentralen Rolle, die digitale Medien im Le-

ben ihrer Adressat*innen einnehmen, im Arbeitsalltag oft unmittelbar konfrontiert werden. Jugendliche sind in vielerlei Hinsicht Vorreiter dieser Entwicklungen. In anderen Bereichen der Sozialen Arbeit sind Digitalisierungsprozesse teils weniger sichtbar, auch wenn sie faktisch stattfinden. Soziale Arbeit ist vom Einzug digitaler Medien und Technologien in alle gesellschaftlichen Bereiche auf unterschiedlichen Ebenen betroffen und wird dadurch verändert. Große Teile der Sozialen Arbeit stehen aber noch relativ am Anfang ihrer Auseinandersetzung mit den digitalen Transformationen und damit einhergehenden fachlichen Reflexions- und Entwicklungsbedarfen.

EBENEN DER TRANSFORMATION SOZIALER ARBEIT

Der Wandel Sozialer Arbeit vollzieht sich auf verschiedenen Ebenen und betrifft potenziell alle Aspekte und Kontexte des beruflichen Handelns und der organisationalen Strukturen:

- Ebene der Adressat*innen und Nutzer*innen: Aus Digitalisierung und Mediatisierung resultieren Veränderungen in den Lebensbedingungen und Un-

terstützungsbedarfen der Adressat*innen bzw. Nutzer*innen, die von Belang für die Soziale Arbeit sind. Diese hat sich mit den Transformationen und den damit einher gehenden sozialen Herausforderungen und Risiken, in einer digitalisierten Welt zurecht-zukommen, auseinanderzusetzen. So geht es etwa mittlerweile in der Erziehungs- und Familienberatung u.a. häufig auch um den Umgang mit digitalen Medien in der Familie.² Das Handlungsfeld Beruf und Bildung ist mit einem umfassenden Wandel der Arbeitswelt und Veränderungen der Berufs- bzw. Kompetenzprofile konfrontiert. Die Sucht- und Drogenhilfe hat sich mit Internetsucht (inkl. Spielsucht bzgl. Online-Games) auseinanderzusetzen. Und im Handlungsfeld Alte Menschen entstehen u.a. durch technische Pflege- und Assistenzsysteme neue Problemstellungen, aber auch Lösungen. Ganz allgemein werden auch Verfestigungen von Ausgrenzungen im Zuge der digitalen Transformation beobachtet. Bei Jugendlichen kommen diese etwa weniger als Zugangsungleichheit (fast alle Jugendlichen in westlichen Gesellschaften haben Zugang zum Internet und zu Sozialen Medien), sondern vielmehr als Nutzungsungleichheit zum Tragen. Konkret resultieren aus sozioökonomischer Herkunft und Bildungshintergrund empirischen Befunden zufolge unterschiedliche Umgangsweisen mit Online-Medien. Sie

haben auch differierende Beteiligungschancen zur Folge: Für Personen aus sozioökonomisch marginalisierten und bildungsfernen Herkunftskontexten bestehen systematisch geringere Beteiligungschancen.³

- **Fachliche bzw. professionelle Ebene:** Mit der zunehmenden Integration digitaler Techniken und Medien in der Interaktion mit den Adressat*innen gehen Veränderungen der fachlichen Arbeits- und Kommunikationsweisen und Interventionsmethoden einher. Jugendarbeiter*innen haben sich beispielsweise in der Arbeitspraxis auf neue Bedingungen einzustellen, um mit den Adressat*innen bzw. Nutzer*innen ihrer Angebote und Maßnahmen in Beziehung zu treten und die soziale Interaktion zu gestalten. Wenn sie Soziale Medien als Begegnungsräume mit den Jugendlichen nutzen, benötigen sie veränderte methodisch-didaktische Kompetenzen dafür. Auch in anderen Handlungsfeldern wird mit Klient*innen bzw. Adressat*innen über digitale Medien interagiert. Dabei stellt sich für Sozialarbeiter*innen immer die Frage, inwieweit sie damit unfreiwillig an problematischen Prozessen der Datafizierung und Datenenteignung mitwirken. Und sie sind nicht selten auch mit neuen Risiken der Entgrenzung von Arbeitszeit konfrontiert. Zugleich wird in immer mehr Handlungsfeldern zunehmend mit Fachsoftware gearbei-

tet, die bei Anamnese, Diagnostik und Intervention zum Einsatz kommt und fachliches Entscheiden und Handeln mitformt.⁴ Digitale Programme, die bei der Risikoanalyse im Kinderschutz⁵ oder in der Straffälligenhilfe unterstützen, sind hier zu nennen, oder auch der in jüngster Zeit medial diskutierte Algorithmus des AMS, der die Arbeitsmarktchancen Job-suchender bewertet. Wie sich dieser Einsatz digitaler Technologien und Medien tatsächlich auswirkt, ob damit beispielsweise die Entscheidungen über Hilfefewährung weniger subjektiv sein könnten oder aber der spezifischen Fallstruktur nur unzureichend Genüge getan wird bzw. Ausgrenzungen bestimmter Personengruppen verstärkt werden, gilt es empirisch zu klären und wird u.a. davon abhängen, wie die Instrumente eingesetzt werden. Transformationen zeigen sich nicht zuletzt auch in der Kommunikation zwischen den Fachkräften und in den Teams als Folge des Einzugs digitaler Medien und Technologien.

- **Organisationale Ebene:** Kaum eine Einrichtung kommt heute ohne digitale Falldokumentation und -administration aus, die Fallinformationen und Leistungserfassung strukturieren. Die Dokumentationssysteme eröffnen neue Möglichkeiten für das organisationale Monitoring bzw. Controlling, das wiederum Entscheidungsprozesse über Ressourcenzuteilung etc. beeinflusst. Teils stellen auch die Kostenträger konkrete Anforderungen an Einrichtungen der Sozialen Arbeit, die mit der Implementierung spezifischer digitaler Erfassungssysteme einhergehen. Auch hier lässt sich keineswegs pauschal beantworten, welche Vor- und Nachteile jeweils schlagend werden. Allerdings gilt es beispielsweise sorgfältig zu reflektieren, in welchem Ausmaß die technischen Systeme die spezifische Qualität des fachlichen Handelns zu erfassen vermögen bzw. welche Bewertungsmaßstäbe den Controllinginstrumenten zugrunde liegen. Denn diese Erfassungssysteme wirken auf die sozialarbeiterische Leistungserbringung zurück. Zudem lassen sich die gespeicherten Datenmengen weiterverarbeiten, sodass daraus neue Informationen werden. Es gilt danach zu fragen, von wem und wofür sie genutzt werden.

- **Politische und gesellschaftliche Ebene:** Mit den skizzierten Entwicklungen gehen Veränderungen der sozialpolitischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für Soziale Arbeit einher, die u.a. auf die Möglichkeiten der Ressourcensicherung und gesellschaftlichen Legitimation einwirken. Dieser Aspekt

deutet sich bereits in den bisherigen Ausführungen an, etwa in Anforderungen der Kostenträger*innen bzw. Fördergeber*innen der öffentlichen Hand oder in der Frage der Weiterverarbeitung gespeicherter Daten und Generierung neuer Daten (Stichwort Big Data). Er kommt in der Kommunikation mit relevanten Öffentlichkeiten zum Ausdruck, also etwa in Facebook-Auftritten und neuerdings vermehrt in Instagram-Accounts der Einrichtungen. An die Einrichtungen werden durch neue Gesetze wie die DSGVO gestiegene Anforderungen bezüglich Datenschutz und Datensicherheit herangetragen, die Einfluss auf die fachliche Arbeit haben. Und insbesondere resultieren die auf Adressat*innen-Ebene geschilderten Transformationen aus gesellschaftlichen Veränderungen, sodass sich Soziale Arbeit mit neuen Problemen auseinandersetzen muss.

Dieser Überblick benennt keineswegs alle relevanten Aspekte, die Veränderungen sind umfangreicher und vielschichtiger. Welche Chancen und Risiken damit jeweils einhergehen, wird höchst unterschiedlich diskutiert und wird sich von Handlungsfeld zu Handlungsfeld auch unterscheiden. Im Folgenden soll für die Offene Jugendarbeit exemplarisch verdeutlicht werden, welche neuen Themen und Arbeitsweisen aus Digitalisierung und Mediatisierung resultieren und welche Möglichkeiten, aber auch Herausforderungen und Risiken daraus erwachsen.

OFFENE JUGENDARBEIT IM DIGITALEN WANDEL: ARBEITSWEISEN

Meine nachfolgenden Beobachtungen und Reflexionen beruhen auf dem zwischen Ende 2016 und Mitte 2019 durchgeführten KIRAS-Forschungsprojekt „E-YOUTH. works“.⁶ Das Projekt verfolgte die Zielsetzung, vorhandenes Knowhow und Erfahrungen mit digitaler Jugendarbeit (schwerpunktmäßig mit Sozialen Medien) systematisch zu erfassen und zugänglich zu machen, konkrete Entwicklungsfelder aufzuzeigen und Wissen für eine evidenzbasierte Praxis bereitzustellen.

Für die Analyse der aktuellen Nutzungsweisen Sozialer Medien in den Interaktionszusammenhängen mit jugendlichen Adressat*innen Offener Jugendarbeit wird zunächst die Unterscheidung zwischen medienbezogener und medienvermittelter Jugendarbeit vorgeschlagen:⁷

- **Medienbezogene Jugendarbeit** macht die Medien zum Inhalt der Interaktion bzw. Intervention, und zwar insbesondere in Form medienpädagogischer Impulse.



Abbildung 1: Kategorisierung der Einsatzformen digital-interaktiver Medien in der Offenen Jugendarbeit

- Medienvermittelte Jugendarbeit hingegen kommuniziert mithilfe digital-interaktiver Medien mit den Jugendlichen, d.h. hier sind letztere ein Mittel, mit dem (unter anderen Mitteln) gearbeitet wird.

Medienbezogene Jugendarbeit lässt sich – wie in Abbildung 1 bereits verdeutlicht – nochmals unterteilen in medienpädagogische Arbeit und kreativ-transformative Medienarbeit:

1. Medienpädagogische Arbeit meint die Vermittlung von Kompetenzen für digital-interaktive Lebensräume durch Interventionen, die selbstbestimmt-kritische Mediennutzungskompetenz stärken sollen. Dies kann sich einerseits auf technisch-formale Kompetenzen beziehen (z.B. Informationen finden und Medien formal nutzen können, über Sicherheitseinstellungen Bescheid wissen etc.). Andererseits geht es auch um die Vermittlung inhaltlicher und sozialer Reflexions- und Entscheidungskompetenzen wie etwa Informationsselektion, Quellenkritik, Hinterfragen der Selektivität Sozialer Medien, Förderung eines selbstbestimmten Umgangs mit Öffentlichkeit und Privatheit im Netz oder der Kompetenz zur reflexiv-selbstbestimmten Gestaltung der eigenen Rolle(n) bzw. Identität im Netz.
2. Kreativ-transformative Medienarbeit bezieht sich auf das Vermitteln von Kompetenzen zur kreativ-transformativen Gestaltung des digitalen Raumes, d.h. hier geht es weg von der reinen Mediennutzung hin zu Coding, Hacking etc., aber auch zur Vermittlung von Kompetenzen wie Videoschnitttechnik, damit Jugendliche selbst erstellte Filme ins Netz stellen können.

Auch Wissen und Unterstützung zum selbstständigen Gestalten von Websites, Blogs, Vlogs oder Podcasts kann dieser Kategorie zugeordnet werden.

Innerhalb medienvermittelter Jugendarbeit kann danach unterschieden werden, ob die direkte Interaktion mit den Jugendlichen Ziel bzw. zentraler Bestandteil der Medien-nutzung ist oder nicht:

3. Information und Dissemination mithilfe digitaler Medien hat zumeist nicht vorrangig direkte, medienvermittelte Interaktion mit den Jugendlichen zum Ziel. Es geht vielmehr in erster Linie um Informationsbeschaffung und -verbreitung (inklusive Öffentlichkeitsarbeit oder Dissemination von Projektergebnissen). Dieser Unterkategorie lassen sich auch freizeitpädagogische Angebote zuordnen, die digitale Medien vor allem zur Informationsbeschaffung oder Orientierung nutzen (z.B. Outdoor-Aktivitäten wie GPS-basierte Spiele).
4. Online-Interaktion mit Jugendlichen und Intervention in Sozialen Medien bedeutet Jugendarbeit innerhalb der digitalen Räume mithilfe der diese Räume konstituierenden Kommunikationsmedien. Soziale Medien können dabei einerseits vorrangig als Mittel zur Kontakthanbahnung und zum Kontakthalten über längere Zeiträume hinweg dienen. Andererseits geht es auch um digitale Räume als Interventionsräume für Jugendarbeiter*innen.

Manche Aktivitäten lassen sich auch mehreren Feldern gleichzeitig zuordnen, wenn sie sich in mehrfacher Hin-

sicht auf digital-interaktive Medien beziehen (z.B. medienpädagogische Arbeit, die zugleich Soziale Medien als Arbeitsmittel nutzt).

UMSETZUNGSBEISPIELE DIGITALER JUGENDARBEIT

Medienbezogene Interventionen mit dem Ziel, die Kompetenzen der Jugendlichen für das Leben in einer digital-interaktiven Welt zu stärken, finden gegenwärtig vorrangig im Offline statt. Sehr häufig werden etwa alltägliche „Awareness-Interventionen“ in der direkten Begegnung mit den Jugendlichen gesetzt werden. Diese kleinen Denkanstöße ergeben sich in der Regel aus Begegnungen im Einrichtungsalltag – man kommt z.B. mit Jugendlichen ins Gespräch über ihre Mediennutzung, lässt sich von ihnen dabei die eine oder andere Anwendung bzw. Sicherheitseinstellung zeigen und/oder diskutiert über die Möglichkeiten und Risiken der Medien. Teilweise realisieren Einrichtungen auch umfassendere Projekte, die zugleich auch freizeitpädagogische Elemente enthalten können. In eher geringem Ausmaß werden medienpädagogische Interventionen auch in der Online-Kommunikation gesetzt, wenn etwa Jugendliche darauf aufmerksam gemacht werden, dass sie problematische Bilder posten, ihr Profil mangelnde Datensicherheits-Einstellungen aufweist etc.

Kreativ-transformative Medienarbeit realisiert gegenwärtig der kleinere Teil der Einrichtungen – und zwar am häufigsten durch Vermitteln von Kompetenzen und Techniken der Videogestaltung (Videoschnitt etc.). Nur sehr selten werden Angebote wie Hacking oder Coding gesetzt. Allerdings waren gegen Ende des Forschungsprojekts vermehrt Initiativen zu beobachten, Maker Spaces oder FabLabs für die Jugendlichen zu schaffen, um digitale Technologien auch Jugendlichen aus ressourcenarmen und bildungsfernen Herkunftskontexten zugänglich zu machen.

Medienvermittelte Offene Jugendarbeit bedeutet gegenwärtig vor allem die Nutzung Sozialer Medien zur Informationsbeschaffung und -verbreitung. Häufig wird auf spezielle Angebote hingewiesen oder werden Informationen zu Öffnungszeiten gepostet. Die neuen Kommunikationskanäle ermöglichen zudem niederschwellige Formen kurzfristiger Bewerbung eigener Angebote. Direkte Interaktion mit den Jugendlichen im virtuellen Raum findet deutlich weniger statt bzw. bewegt sich meist auf Ebene des Kontakthaltes. Die raschen und guten Kontaktmöglichkeiten zu den Jugendlichen und das einfache Kontakthalten über längere Zeit hinweg werden von den

befragten Fachkräften auch am häufigsten als wichtiger Vorteil Sozialer Medien genannt. Auch die Kommunikation über Messenger-Gruppen ist in vielen Jugendeinrichtungen stark etabliert. Die Kommunikation in Gruppen bietet sich für Cliquenarbeit an, aber auch um Events, Ausflüge oder Ähnliches einfacher organisieren zu können.

Umgekehrt bieten die gängigen Sozialen Medien (WhatsApp, Facebook, Instagram, vereinzelt auch Snapchat) den Jugendlichen lebensweltlich vertraute Formen, mit den Jugendarbeiter*innen in Kontakt zu treten. Soziale Medien wie WhatsApp oder Facebook-Messenger scheinen von den Jugendlichen oft als erste Möglichkeit genutzt zu werden, um an die Jugendarbeiter*innen persönliche Probleme und Unterstützungsbedarf heranzutragen. Hier erschließen sich somit neue Formen der niederschweligen (Erst-)Beratung. Aus der Beschaffenheit der Kommunikationsräume erwachsen jedoch zugleich Einschränkungen, etwa in Punkto Vertraulichkeit, sodass Jugendarbeiter*innen zumeist versuchen, nach einer ersten Online-Phase das Anliegen mit dem/der Jugendlichen in einem face-to-face-Setting weiter zu besprechen.

Generell erfolgt bei medienvermittelten Interventionen oft eine Verschränkung von Online- und Offline-Elementen. Diese Verschränkung wird als besonders gewinnbringend erfahren, reine Online-Interventionen (z.B. „Online-Streetwork“) sind hingegen – zumindest noch – die absolute Ausnahme. Jugendliche wollen den Jugendarbeiter*innen beispielsweise via Soziale Medien auch Dinge zeigen, die ihnen wichtig sind. Dies eröffnet Möglichkeiten der Beziehungsarbeit (ergänzend zur Offline-Beziehungsarbeit), die Kommunikation im Offline kann dann daran anknüpfen.

HERAUSGEFORDERTE FACHLICHE PRINZIPIEN UND ARBEITSWEISEN

Interaktionen und Interventionen in den virtuellen Räumen als Teil der Jugendarbeit sind gegenwärtig insgesamt noch vergleichsweise gering entwickelt. So konnten im Rahmen der Forschung nur wenige Hinweise darauf gefunden werden, wie Jugendarbeiter*innen auch in Sozialen Medien als Role Models für die Jugendlichen wirken können. Damit ist aber eine essenzielle Arbeits- und Wirkweise Offener Jugendarbeit tangiert, sie in die Online-Begegnungen zu transferieren, wird als methodisch-didaktisch besonders herausfordernd beschrieben. Zudem dürfte es teilweise an einer ausreichenden Wissensbasis zur Rolle Sozialer Medien

QUELLEN

¹ Mediatisierung wird „verstanden als fortwährender Prozess der Restrukturierung von Lebensbedingungen durch den Wandel von Kommunikationsmedien und kommunikativen Infrastrukturen“. – Hoffmann, Dagmar; Krotz, Friedrich; Reißmann, Wolfgang (2017): Mediatisierung und Mediensozialisation: Problemstellung und Einführung. In: dies. (Hg.): Mediatisierung und Mediensozialisation. Prozesse – Räume – Praktiken. Wiesbaden: Springer VS, S. 3.

² Vgl. Eggerth, Susanne; Schubert, Gisela (2019): Facebook, WhatsApp und Co. – Digitale Medien in der Familie und in der Sozialen Beratung. In: Rietmann, Stephan; Sawatzki, Maik; Berg, Mathias (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS, S. 251-268.

³ Vgl. Kutscher, Nadia; Otto, Hans-Uwe (2014): Digitale Ungleichheit – Implikationen für die Betrachtung medialer Jugendkulturen. In: Hügger, Kai-Uwe (Hg.): Digitale Jugendkulturen. 2., überarb. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag, S. 283–298. Wagner, Ulrike; Eggert Susanne (2013): Das Medienhandeln von Heranwachsenden – Konstanten und Veränderungen. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht. Online verfügbar unter <https://www.dji.de/medien-und-kommunikation/publikationen> (Stand: 28.09.2017)

⁴ Vgl. Kutscher, Nadia (2019): Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: In: Rietmann, Stephan; Sawatzki, Maik; Berg, Mathias (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS, S. 41-56.

⁵ Vgl. Schneider, Diana; Seelmeyer, Udo (2018): Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstlichen Intelligenz. In: Sozial Extra 42(3), S. 21-24.

⁶ Das Forschungsprojekt wurde im Sicherheitsforschungs-Förderprogramm KIRAS vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie finanziert.

⁷ Vgl. Mayrhofer, Hemma; Neuburg, Florian (2019): Veränderte Fachlichkeit in der digitalisierten Gesellschaft: Umsetzungspraxis und Entwicklungsbedarfe in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. In: Land Steiermark – A6 Bildung und Gesellschaft – Referat Jugend (Hg.): Jugendarbeit: analog und digital. Graz: Verlag für Jugendarbeit und Jugendpolitik, S. 83-98.

⁸ Vgl. Franck, Georg (2010): Kapitalismus Zweipunktnull. Über die Kommerzialisierung der Ökonomie de Aufmerksamkeit. In: Sighard Neckel (Hg.): Kapitalistischer Realismus. Frankfurt/Main: Campus, S. 217–231.

in der (Selbst-)Sozialisation und Identitätsentwicklung bei sozial und ökonomisch marginalisierten Jugendlichen mangeln.

Doch zunächst stehen viele Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit vor wesentlich basaleren Herausforderungen, nämlich der Frage, wie sie über Soziale Medien adäquat kommunizieren sollen, um dort erstens überhaupt von den Jugendlichen wahrgenommen und zweitens auch richtig verstanden zu werden. Insbesondere schriftliche Kommunikation über Soziale Medien (Messenger-Funktionen, Kommentare etc.) erweist sich als anfällig für Missverständnisse, die Worte müssen wesentlich sorgfältiger abgewogen werden als in der persönlich-mündlichen Kommunikation. Zudem werden Soziale Medien wie Instagram in besonderem Ausmaß von einer Ökonomie der Aufmerksamkeit⁸ geprägt, deren Prinzipien auch Jugendarbeit in diesen Medien zu beachten hat, so sie wahrgenommen werden will. Aufmerksamkeit – im konkreten Fall der Jugendlichen – ist demnach das knappe Gut, sie gilt es zu erlangen. Die Posts der Jugendarbeiter*innen haben es aber schwer, die Aufmerksamkeitschwelle der Jugendlichen zu überschreiten.

Eine weitere Herausforderung bezieht sich auf das fachliche Nähe-Distanz-Verhältnis zu den Jugendlichen, dieses muss – so unser Befund – in Sozialen Medien neu austariert werden. Eine neuralgische Frage hierbei ist etwa, wie proaktiv die Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit in den virtuellen sozialen Räumen sein können und

sollen. Auch haben Interventionen im Netz eine eigene Dynamik, sie brauchen gute Vorbereitung und Betreuung sowie Nachbereitung. Die sozialen Dynamiken in Online-Interaktionen sind insgesamt weniger vorhersehbar und kontrollierbar als in face-to-face-Begegnungen. Gerade bei schwierigeren Inhalten erweist es sich als sehr wichtig, diese im Offline bearbeiten zu können, da die face-to-face-Auseinandersetzung belastbarere Kommunikationssettings eröffnet, während es in der Online-Kommunikation voraussetzungsreicher und riskanter (wenn auch nicht unmöglich) erscheint, in wohlwollend-kritische Diskurse mit den Jugendlichen zu gehen.

Und nicht zuletzt besteht für Jugendarbeiter*innen bei der Realisierung der fachlichen Prinzipien von Vertraulichkeit und Anonymität ein großes Spannungsfeld beim Arbeiten in Sozialen Medien. Diese fundamentalen Prinzipien Offener Jugendarbeit werden durch die digitalen Technologien und Netzwerke herausgefordert bzw. unterlaufen. Und Soziale Medien stellen in der Regel kommerzielle Kommunikationsmedien dar, sie zu nutzen bedeutet, sich selbst in diesen kommerzialisierten Räumen zu bewegen – gemeinsam mit den Jugendlichen. Versuche von einzelnen Einrichtungen, auf weniger populäre und u.U. auch nicht kommerzialisierte Medien zu wechseln, scheitern in der Praxis oft daran, dass diese von den Jugendlichen zu wenig angenommen werden.

TRANSFORMATIONEN NICHT IGNORIEREN, SONDERN MITGESTALTEN

Abschließend ist festzuhalten, dass die Veränderungen Sozialer Arbeit in der Folge von Digitalisierung und Mediatisierung nicht dadurch aufzuhalten sind, indem man sie zu ignorieren versucht. Es braucht Reflexion und Weiterentwicklung auf professioneller und organisationaler Ebene, um die Veränderungen selbst mitgestalten zu können und an fachlichen Prinzipien zu orientieren. Zu unterstützen sind diese Prozesse durch Forschung, zugleich haben sich die neuen Anforderungen an Fachlichkeit in den Ausbildungsangeboten angemessen niederzuschlagen, um die Studierenden Sozialer Arbeit bestmöglich auf ihre künftige Arbeit in einer digitalisierten Gesellschaft vorzubereiten.

Mag.a Dr.in Hemma Mayrhofer

ist Soziologin und wissenschaftliche Geschäftsführerin am Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie. Sie forscht u.a. zu Sozialer Arbeit, Jugendarbeit, totalen Institutionen und sozialer Inklusion/Exklusion.

Kontakt: hemma.mayrhofer@irks.at

KONGRESSANKÜNDIGUNG

„SCHÖNE DIGITALE WELT? - Kinder und Jugendliche im Internet – Chance oder Gefahr?“

Ort: großer Hörsaal Kinder-Herzzentrum Innsbruck, Landeskrankenhaus Innsbruck, Anichstraße 35

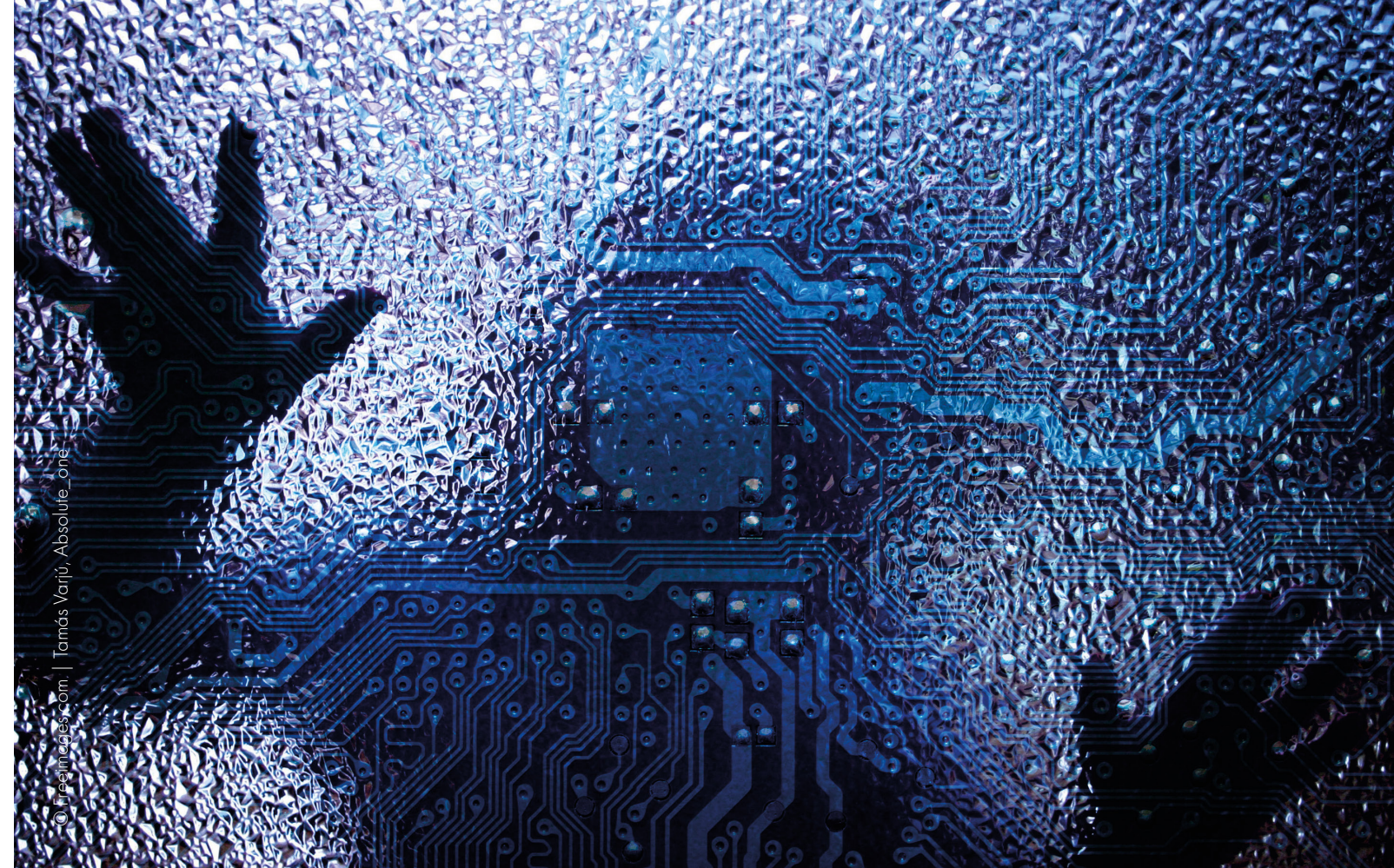
Datum: 17. und 18. Jänner 2020

Veranstalter: Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik Innsbruck/Hall

Anmeldeformular und weitere Informationen zum Programm unter

+43 (0)50/504-33805
Fax: +43 (0)50/504-33808

E-Mail: hall.kjp.kongress@tirol-kliniken.at



» ONLINEBERATUNG UND SOZIALE ARBEIT «

von Stefan Kühne

ENTWICKLUNG DER ONLINEBERATUNG

Seit fast 25 Jahren hat sich der Bereich der Onlineberatung in der Sozialen Arbeit entwickelt und zunehmend etabliert. 1995 startete die Deutsche Telefonseelsorge mit ihren Angeboten der Mail- und Chatseelsorge und sie legte damit den Grundstein für die Gestaltung des digitalen Raums für psychosoziale Angebote. Während es in den ersten Jahren nur einzelne Angebote und Träger*innen waren, die mit Ratsuchenden im Internet kommunizierten, so gibt es heute eine unüberschaubare Anzahl an Webseiten, Apps, Beratungs- und Therapieangeboten online.

Es ist zu beobachten, dass sich bis heute vor allem die Angebote der psychosozialen Beratung durchgesetzt haben, die textbasiert sind: Mail, Chat und Foren. Während dies in den frühen Jahren vor allem auch der Bandbreite geschuldet war (langsame Verbindungen, wenig Datenvolumen), so bleiben auch in heutigen Breitband-Zeiten die Vorteile dieser textbasierten Angebote im Vorder-

grund. Beim Schreiben einer Mail oder in einem Chat müssen sich die Ratsuchenden nicht zeigen, sie können als Person im Verborgenen bleiben und das Problem in den Mittelpunkt des Kontakts stellen. So war und ist Onlineberatung gerade bei angst- und schambesetzten Themen oftmals der Kommunikationskanal, den Ratsuchende wählen, um mit einer Beratungsstelle in Kontakt zu treten.

Berater*innen brauchen für die Arbeit im Bereich der Onlineberatung methodisches Handwerkszeug, was z. B. für die Mailberatung mit dem „Vier-Folien-Konzept“ (Knatz/ Dodier) und der Weiterentwicklung mit den „Landkarten des Verstehens“ (Hintenberger) vorliegt. Das Arbeiten in synchronen (Chat) bzw. asynchronen Settings (Mail) braucht eine hohe Aufmerksamkeit auf Seiten der Berater*innen, da die gesetzten Interventionen nur mittelbar in ihrer Wirkung eingeschätzt und beobachtet werden können. Gelegentlich hört man immer noch, dass Onlineberatung, verglichen mit der Face-to-Face-Beratung, nicht so gut oder weniger wert

sei. Aus der Forschung wissen wir jedoch inzwischen, dass Onlineberatung wirkt und dass sie als eigenständiges Handlungsfeld der Sozialen Arbeit gesehen werden kann. Onlineberatung ist anders, jedoch gleichwertig mit der Face-to-Face-Beratung. Onlineberatung ist eine reale Beratung in einem digitalen Raum.

Mit dem Aufkommen der verschiedenen Messenger-Dienste ist derzeit eine Veränderung bei Mail und Chat zu beobachten. Ratsuchende nutzen im privaten Umfeld teils verschiedene Messengerdienste und sie bringen diese Erwartungshaltung dann auch mit in die Beratung: „Antworte mir jetzt und antworte mir schnell“. Dies stellt Beratungsstellen vor die Herausforderung, entsprechende Ressourcen für die Onlineberatung aufzustellen, was in Zeiten sinkender Budgets im Sozialbereich schwierig ist. Zu beobachten bleibt, ob Angebote im Bereich Video-Chat von den Ratsuchenden in Zukunft stärker nachgefragt werden und ob weitere Medien, wie z. B. das Verschicken von Sprachnachrichten, Einzug in den beraterischen Alltag halten werden.

WELCHE ROLLE SPIELT ONLINEBERATUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT?

Angebote der Sozialen Arbeit müssen (auch zunehmend stärker) die digitalen Lebensräume der Ratsuchenden und Klient*innen in den Blick nehmen. Dies vor allem aus zwei Gründen:

Zum einen ist es der vielzitierte „Lebensweltbezug“. Während in den frühen 2000er Jahren vor allem jüngere Zielgruppen die digitalen Medien erobert haben, so sehen wir heute, dass digitale Lebenswelten von allen Generationen genutzt werden. Wenn die Soziale Arbeit anschlussfähig sein will, so muss sie ein Grundverständnis und Interesse zu diesen digitalen Lebenswelten der Zielgruppen aufbringen.

Zum anderen sind die digitalen Lebensräume gut geeignet, um Interventionen der Sozialen Arbeit umzusetzen. Da Klient*innen in diesen digitalen Welten unterwegs sind, können dort auch Angebote gesetzt werden, ohne dass man gleich in jedem neuen Medium eine „verfolgende oder nachlaufende“ Soziale Arbeit installieren muss. Insbesondere in den Bereichen „**Information/ Kommunikation**“, „**Streetwork**“ und „**Beratung**“ gibt es gute Praxisbeispiele, wie die digitalen Räume der Klient*innen professionell bespielt werden können.

Für den Bereich **Information/ Kommunikation** können beispielsweise die Angebote der Österreichischen Jugendinfos genannt werden: Unter jugendportal.at werden jugendlichen Zielgruppen relevante Informationen

angeboten und zusätzlich wird auch über Instagram mit Postings und Stories kommuniziert, wie z. B. durch den Instagram-Account der wienXtra-jugendinfo unter [instagram.com/wienXtra_jugendinfo/](https://www.instagram.com/wienXtra_jugendinfo/).

Das Wiener Projekt „Jamal al-Khatib“ des Vereins turn setzt im Bereich **Online-Streetwork** Maßstäbe. Durch die partizipative Entwicklung von Videos im Bereich der Extremismusprävention ist es hier gelungen, in die Filterblasen und Echokammern von gefährdeten Jugendlichen vorzudringen und mit ihnen in Dialog zu treten. An die guten fachlichen Erfahrungen dieser Online-Streetwork setzt das aktuelle Projekt des Vereins turn an: Im Projekt NISA erzählen junge Mädchen ihre Geschichte. Es geht um Sexismus, Frauenrollen, Diskriminierung und Selbstermächtigung. Alle Online-Streetwork-Angebote des Vereins turn unter <https://www.turnprevention.com/projekte>.

Und schließlich hat sich die Soziale Arbeit auch im Bereich der psychosozialen Onlineberatung etabliert. Hier kann z. B. das Angebot „Rat auf Draht“ genannt werden, das österreichweit nicht nur telefonisch, sondern auch auf mehreren digitalen Kanälen Beratung für jugendliche Zielgruppen anbietet. Vor allem die Angebote der Beratung per Mail und per Chat werden stark nachgefragt. In den Sozialen Medien ist Rat auf Draht auch präsent, um Informationen zum Beratungsangebot an die Zielgruppen zu kommunizieren.

DIE SACHE MIT DEM DATENSCHUTZ

Nicht erst mit der Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist es für Anbieter*innen im sozialen Bereich schwierig geworden, die digitalen Medien zu nutzen. Viele der attraktiven Tools, wie z. B. WhatsApp, Instagram, TikTok und Snapchat werden von jüngeren Zielgruppen täglich genutzt. Allerdings sind diese Tools für psychosoziale Onlineberatung allesamt nicht geeignet, da wir nicht wissen, was mit den dort eingegebenen Daten passiert und auf welchem Server diese liegen. Das stellt die Soziale Arbeit vor Probleme: Die digitalen Orte, an denen sich die Zielgruppen aufhalten und mit denen sie kommunizieren, sind aus Datenschutzgründen nicht für Soziale Arbeit geeignet. So kann man derzeit an vielen Stellen die fachliche Diskussion verfolgen, ob es sich z. B. Angebote der Aufsuchenden Jugendarbeit leisten können, nicht über WhatsApp mit Zielgruppen zu kommunizieren, wenn dieses Tool innerhalb der Zielgruppen vorrangig bzw. ausschließlich für die Kommunikation genutzt wird. Verliert man dann nicht den Kontakt zur Zielgruppe und wird es dadurch nicht schwierig, den Auftrag der Aufsuchenden Jugendarbeit zu erfüllen? Hier braucht es kluge Konzepte und Lösungen, die so-

wohl dem Datenschutz als auch dem Auftrag der Sozialen Arbeit gerecht werden. So kann z. B. für die Arbeit mit WhatsApp überlegt werden, ein eigenes Diensthandy anzuschaffen, mit dem dann nur Kommunikation über WhatsApp durchgeführt wird und sonst keine anderweitige Nutzung mit diesem Gerät passiert.

SOZIALE ARBEIT UND DIGITALISIERUNG

Die Digitalisierung hat in fast alle Lebensbereiche Einzug gehalten. Und es macht keinen Unterschied, ob man das in der Sozialen Arbeit „gut“ oder „schlecht“ findet, denn die Digitalisierung wird in den kommenden Jahren noch zunehmen und die Soziale Arbeit muss sich dazu professionell verhalten. So ist „Ignorieren“ der Digitalisierung keine Option, vielmehr müssen kluge und fachlich gut durchdachte Angebote der Sozialen Arbeit dort gesetzt werden, wo die Zielgruppen sind. Und damit auch in den digitalen Lebenswelten.

RESSOURCEN

www.e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation

<https://fachforum-onlineberatung.de> – Fachforum Onlineberatung

Hintenberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. In *e-beratungsjournal.net*, 15 (1).

Knatz, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail.

Reicher, F. & Lippe, F. (2019). Jamal al-Khatib – Mein Weg! Online-Campaigning als Methode der Politischen Bildung. In *e-beratungsjournal.net*, 15 (1).

Stefan Kühne, MSc

leitet die Einrichtungen wienXtra-jugendinfo und wienXtra-soundbase in Wien. Er ist Herausgeber des *e-beratungsjournal.net* – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation und Co-Autor der „Einführung Onlineberatung und -therapie“ (gemeinsam mit Prof.in Dr.in Christiane Eichenberg).

www.wienxtra.at
www.e-beratungsjournal.net
www.stefankuehne.net

Stamser Jugendvisionen 26.-27.02.2020

Herausforderung
und Chancen
in der Jugendarbeit

Mehr Informationen unter:

www.tirol.gv.at/jugendvisionen
www.sozialpaedagogik-stams.at

Die Teilnahme ist kostenlos.
 Die Kosten für Unterkunft und Verpflegung sind von den TeilnehmerInnen selbst zu tragen





» ONLINE STREETWORK GEGEN EXTREMISMUS «

Jamal al-Khatib – Mein Weg!

von Fabian Reicher

Jugendliche verbringen im Durchschnitt drei Stunden täglich im Web 2.0, auf unterschiedlichen New und Social Media Plattformen. Das beliebteste Netzwerk ist dabei WhatsApp, das von 85% der Jugendlichen genutzt wird. Auf Platz zwei liegt YouTube (81%), die beliebteste Suchmaschine für Jugendliche. Dahinter liegen Instagram (63%) und Snapchat (59%). Facebook (52%) holt im Vergleich zu den letzten Jahren wieder auf und ist bei Jugendlichen am beliebtesten, um News und Infos zu lesen. Damit verändern sich natürlich auch die Offline-Gewohnheiten, wie die Nutzung von Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und anderen informellen Lernorten politischer Bildung.

Social Media Plattformen und das Web 2.0 sind die digitalen Räume, in denen klassische Zielgruppen Offener Jugendarbeit online angesprochen werden, unter anderem auch durch extremistische Propaganda. Jugendliche, die sich im Netz innerhalb von Echoräumen und Blasen bewegen, laufen im besonderen Ausmaß Gefahr, hermetisch geschlossene Weltbilder zu entwickeln und Radikalisierungsprozesse zu durchlaufen.

Analog zum Streetwork bzw. zur Mobilen Jugendarbeit offline im öffentlichen Raum, ist die Methode des On-

line-Streetworks dazu in der Lage, im Netz mit schwer erreichbaren Zielgruppen eine Ebene der Kommunikation aufzubauen, indem gezielt Inhalte an Jugendliche herangetragen werden und der Dialog gesucht wird.

DAS PROJEKT

„Ich will ein Buch schreiben, um andere Jugendliche davon abzuhalten, nach Syrien zu gehen und sich dem Islamischen Staat anzuschließen“, so die Worte eines inhaftierten Jugendlichen im Gespräch mit einem Kollegen. Nach seinem Ausstieg aus der jihadistischen Szene wollte sich der junge Mann dafür einsetzen, andere Jugendliche davor zu bewahren, die gleichen Fehler zu machen, die er in der Vergangenheit begangen hatte. Weitere Jugendliche schlossen sich an. Entsprechend unseres peer-to-peer Ansatzes bilden ihre Erfahrungen, Erlebnisse und Gedanken die Grundlage für die Projekthinhalte.

Neben den Mitarbeiter*innen des Vereins „turn – Verein für Gewalt- und Extremismusprävention“ besteht das Projekt dabei sowohl aus Jugendlichen, die aus der jihadistischen Szene ausgestiegen sind, als auch aus Jugendlichen, die sich in der „Hochphase“ des sogenannten Islamischen

Staates (IS) 2014/2015 resilient gegenüber jihadistischen Narrativen gezeigt haben und damals in ihrer Peer Group eine kritische Position bezogen haben. Eine eigene Projektgruppe mit jungen Frauen wird gerade aufgebaut.

Mit der Methode der Narrativen Biographiearbeit werden, gemeinsam mit den Jugendlichen, Videos mit alternativen Narrativen zu jihadistischer Propaganda produziert. Diese Videos werden im Rahmen von Online-Kampagnen auf eigenen Kanälen der Social Media Plattformen YouTube, Facebook, Instagram und Twitter veröffentlicht und die alternativen Narrative über die Kampagnenfigur „Jamal al-Khatib“ an die Dialoggruppe herangetragen und mit der Methode Online-Streetwork vermittelt.

Die alternativen Narrative zu jihadistischer und islamistischer Online-Propaganda werden über die Geschichte der fiktiven Erzählerfigur „Jamal al-Khatib“ transportiert. Der Grund für die Wahl einer fiktiven Figur als Erzähler ist einerseits der Schutz der beteiligten jugendlichen Aussteiger, andererseits bietet die fiktive Figur durch die Möglichkeit einer „comichaften Überhöhung“ breitere Identifikationsmöglichkeiten als Role Model für die jugendliche Dialoggruppe an.

In unserer ersten Kampagne mit vier Videos wurden über 200 000 views und 16.309 Interaktionen erzielt. Die Evaluation dieser ersten Staffel hat ergeben, dass es mit dieser Methode gelingen kann, in die Online-Blase und Echowälder vorzudringen. Im Rahmen einer explorativen Sozialen Netzwerkanalyse wurde festgestellt, dass etwa ein Fünftel der Abonnentinnen und Abonnenten von Jamal al Khatib (Stichprobe: 500 Accounts) auch Facebookseiten geliked hat, die dem neosalafistischen Spektrum zuzuordnen sind. Im Rahmen von Online Streetwork gelang es auch mit solchen Userinnen und Usern in Diskussion zu treten, deren Internetauftritt auf eine Nähe zur jihadistischen Szene oder zumindest auf eine Sympathie für gewisse einschlägige Gruppen oder Personen schließen lässt.

Mit Unterstützung der Bundeszentrale für politische Bildung, der Stadt Wien und dem Interkulturellen Zentrum wurde im Jahr 2019 eine zweite Staffel produziert und im Rahmen der Distribution neue Ansätze für die Digitale Jugendarbeit entwickelt.

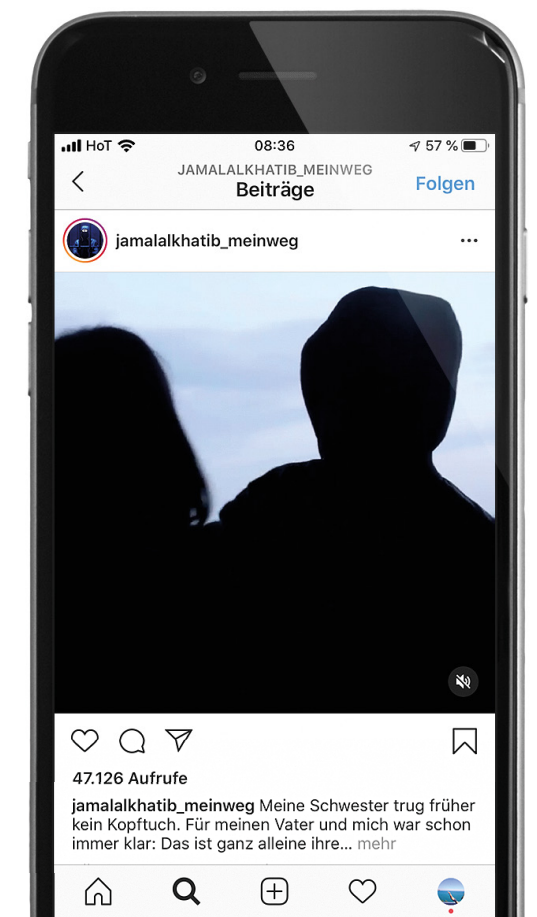
DIGITALE JUGENDARBEIT

- Digitale Jugendarbeit und Community Management: Aufbau einer eigenen Online-Community als Gegenpol zu neosalafistischen Social Media Initiativen. Die Seiten von Jamal al-Khatib werden mit politisch bildnerischen Inhalten zu aktuellen, für die Zielgruppe relevanten Themen bespielt. Gleichzeitig werden unterschiedliche Möglichkeiten geschaffen, um mit der Community in Interaktion zu treten. Einerseits in der Öffentlichkeit der Kommentarspalten, über Sticker/

Stories, vor allem aber auch über persönliche Nachrichten, um für sensiblere Themen auch einen vertraulichen Gesprächsrahmen anbieten zu können. So kann niederschwellige Beratung und Vermittlung an spezialisierte Einrichtungen unseres Netzwerks ermöglicht werden (Primäre/Sekundäre Prävention).

- Content-based Online Streetwork: Über gezieltes Targeting dringen wir in Echo-Kammern und szenespezifische Filterblasen vor. Der Content dient als (recht inhaltsreicher) „digitaler Flyer“, über den Interesse geweckt und zum Dialog auf den Kanälen von Jamal al-Khatib eingeladen wird. In den Diskussionen mit der Zielgruppe wird darauf fokussiert, einen common ground und einen respektvollen, vertrauensvollen Umgang zu etablieren, um so die Voraussetzungen für eine mögliche Verhaltensänderung bei Jugendlichen aus den Zielgruppen zu schaffen. Grundlage hierfür ist die Biographisch Narrative Gesprächsführung. Auch bei diesem Ansatz besteht die Möglichkeit, Interaktionen in den geschützteren Raum des Einzelchats (one-to-one) zu überführen, da so ein Beziehungsaufbau und individuelle Beratung besser gelingen kann. Daneben bietet content-based Online Streetwork auch die einmalige Möglichkeit, mit den Diskussionen, die mit Einzelnen geführt werden, eine beachtliche Zahl an Mitleser*innen zu erreichen (one-to-many). In diesem Zusammenhang kann es unter bestimmten Umständen sinnvoll sein, gegenüber (ideologisierten) User*innen kontinuierlich Position zu beziehen, auch wenn diese tatsächlich nicht an einer Diskussion interessiert sind (Sekundäre/Tertiäre Prävention).

Der Instagram-Account von „Jamal al-Khatib“



- Social Media Operations: Durch bewusste Platzierung und Betitelung, sowie das Setzen von szenespezifischen Hashtags können alternative Positionen in sogenannte trending topics und/oder extremistische Social Media Operations hineingetragen werden. Ein Beispiel dafür, wie eine solche Intervention zu tagesaktuellen Themen aussehen kann, ist unsere Reaktion auf die Hashtag Kampagne „#nichtohneinkopftuch“. Unser Post (siehe Abbildung im Anhang), der eine alternative Erzählung zu der, der Urheber von „Generation Islam“ darstellte, löste lebhaft Diskussionen in der Zielgruppe aus und gehört, mit über 46.000 Aufrufen zu unseren erfolgreichsten Beiträgen. (Primäre/Sekundäre/Tertiäre Prävention)

AUSBLICK

Die Videos bleiben auch weiterhin auf unseren Social Media Kanälen online und bieten sich als Grundlage für Gespräche in unterschiedlichen pädagogischen Settings an. Zu den Videos der ersten Staffel gibt es bereits pädagogische Materialien, die mittlerweile von Multiplikator*innen in unterschiedlichen pädagogischen Settings, wie zum Beispiel im Gefängnis, im Bereich der Offenen Jugendarbeit, in der Bewährungshilfe, aber auch im schulischen Kontext verwendet.

Zu den Videos der zweiten Staffel entwickeln wir ebenfalls pädagogische Materialien mit Hintergrundinfos zur Entstehung und Inhalten der Videos, dazu passende Diskussionsfragen, Übungen und Arbeitsblätter. Dazu werden wir Module entwickeln (Radikalisierung und Extremismusprävention, Ehrkonzepte und Gewaltprävention, Sexismus und Selbstbestimmung, sowie Antirassismus und Empowerment) und in Form von Workshops für Multiplikator*innen, aber auch direkt für Jugendliche, anbieten

TURN – VEREIN FÜR GEWALT UND EXTREMISMUSPRÄVENTION

Der Verein turn - Verein für Gewalt- und Extremismusprävention wurde 2017 gegründet, um das Online-Streetwork-Projekt „Jamal al-Khatib - Mein Weg!“ durchführen zu können. Neben den am Projekt teilnehmenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen bildete sich ein transdisziplinäres Netzwerk, das mittlerweile Expert*innen aus den Bereichen

Jugendsozialarbeit, Islamwissenschaft, Filmproduktion, Psychologie, Psychotherapie, Sozialpädagogik, Musikproduktion, Grafik Design, Politikwissenschaft und Digital Management umfasst. Finanziert wurde die erste Staffel von „Jamal al Khatib“ von der Stadt Wien, dem Zukunftsfonds Österreich und dem Bundesnetzwerk Offene Jugendarbeit in Wien. Die dazu entwickelten pädagogischen Materialien stehen auf unserer Homepage gratis zum Download bereit. Die zweite Staffel wurde von der Bundeszentrale für Politische Bildung finanziert und 2019 veröffentlicht.

VORSTELLUNGEN VOM GUTEN ENTWICKELN

Der Israelische Historiker Yuval Noah Harari schreibt in seinem Buch „Eine kurze Geschichte der Menschheit“ (2015), dass die menschliche Geschichte von Narrativen bestimmt wird. Erzählungen und Geschichten mit menschlichen Hoffnungen, Wünschen und Visionen sind die Triebkräfte für gesellschaftliche Veränderungen (vgl. Harari 2015). Wird diese Analyse von Harari mit Habermas Definition von Utopien verknüpft, kann uns dies nur animieren, Gedankenexperimente zu wagen und mit Mitmenschen in den Diskurs zu kommen, um gemeinsame Vorstellungen vom Guten zu entwickeln.

Fabian Reicher, BA

ist Sozialarbeiter und arbeitet derzeit im Bereich der Distanzierungs- und Ausstiegsarbeit für die „Beratungsstelle Extremismus“. Davor 6 Jahre Streetworker bei „Back Bone –mobile Jugendarbeit“. Inhaltliche Schwerpunkte (Online) Streetwork, Burschenarbeit und Einzelfallarbeit in den Bereichen Delinquenz, Rechtsextremismus und Jihadismus.

Vortragender auf der FH Campus Wien, Studiengang Soziale Arbeit und Vorstandsmitglied bei turn – Verein für Gewalt- und Extremismusprävention

fabian.reicher@boja.at
info@turnprevention.com
www.turnprevention.com

QUELLEN

¹ <https://www.zeit.de/digital/internet/2018-03/social-media-dak-studie-instagram-whatsapp-sucht-jugendliche>

² Jugendinternet Monitor 2018 Österreich

³ https://www.klicksafe.de/fileadmin/media/documents/pdf/klicksafe_Materialien/Lehrer_LH_Zusatzmodule/klicksafe_Sala-fismusOnline.pdf

⁴ Die Wirkungsevaluation der ersten Staffel ist hier zu finden: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/05/reicher_lippe.pdf

⁵ Gratis zum Download bereitgestellt unter Downloadbar unter: <https://www.turnprevention.com/materialien>



© Frauen im Brennpunkt

» WENN DISTANZ NÄHE SCHAFFT «

Chancen und Limitierungen der Onlineberatung am Beispiel der Frauenonlineberatung-Tirol

von Julia Schratz

Die Anonymität des Internets, verbunden mit der mittlerweile ständigen und überall möglichen Verfügbarkeit, ermöglicht ein Paradoxon: das der Nähe, die durch Distanz entsteht. Ein Phänomen, das mögliche Lücken in Beratungsangeboten schließt bzw. das Spektrum erweitert. In Tirol ergänzt die Frauenonlineberatung-Tirol die Angebotslandschaft seit 2017.

Die digitale Beratungsplattform wurde als eine der existenzsichernden sowie Gewaltprävention übenden Maßnahmen vom Land Tirol initiiert. Der Verein Frauen im Brennpunkt übernimmt die Koordination und verfügt über für online Angebote ausgebildete Beraterinnen. Kommuniziert wird ausschließlich über ein virtuelles Postfach, bei dem die Klientinnen völlig anonym bleiben. Der Softwareanbieter gewährleistet die absolute Datensicherheit. Die einzig verpflichtende Angabe, die bei der Frauenonlineberatung-Tirol angegeben wird, ist der Beratungsanlass. Wählbar sind die Schwerpunkte Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme, Finanzielle Situation, Familiäre Probleme, Berufliche Veränderungsprozesse, Sexualität oder Gewalt.

Garantiert wird die Erstantwort an Werktagen binnen 48 Stunden. Kommt es zu Folgekontakten in der Onlineberatung, bleibt die Beraterin für die jeweilige Klientin dieselbe. Über die Relevanz von Angeboten, die über

klassischen Öffnungszeiten hinausgehen, liefern Uhrzeiten und Wochentage, an denen Beratungsanfragen eingehen, Informationen. Es sind häufig Zeiten nach 17:00 Uhr und am Wochenende, an denen sich Frauen an die Frauenonlineberatung-Tirol wenden, wenn klassische Beratungsstellen schon geschlossen haben.

LÜCKENFÜLLERIN ODER POTENTIALBRINGERIN

Welche Qualität steckt in der Onlineberatung¹? Dass das Internet als Ort für Wissensgenese, speziell auch Fragen rund um Gesundheit sowie Austausch über spezifische Krankheiten, dient, zeigt sich an den entstandenen Begriffen wie E-Health oder Health 2.0. Bereits seit Mitte der 1990er Jahre bestehen Selbsthilfegruppen zu verschiedensten Problemen und Störungen im Internet. Ebenso entstanden zu dieser Zeit erste Onlineberatungsangebote, die sich im Rahmen der psychosozialen Onlineberatung kontinuierlich weiterentwickelt und auch professionalisiert haben. (Vgl. Eichenberg u. Kühne 2014, S. 33). Vorreitend für die Entwicklungen im amtlich deutschsprachigen Raum war die 1995 von telefonseelsorge.de eingeführte E-Mail- und Chatseelsorge (vgl. ebd., S. 35). Die Frauenonline-Beratung ist, anders als Seelsorgeangebote, nicht als Medium der Krisenintervention konzipiert und angelegt.

Vor- und Nachteile bedingen einander auch bei der Auseinandersetzung mit digitaler Beratung und sind, wie in Face-to-Face Beratungssettings auch, häufig individuell am jeweiligen Fall zu betrachten. Einer der naheliegenden Vorteile der Onlineberatung liegt in ihrer Ortsunabhängigkeit, was Beratungen auch in entlegenen Gebieten ermöglicht, im Fall einer Weitervermittlung dennoch herausfordernd sein kann und für Beratende keinen Rückschluss auf das Umfeld Ratsuchender zulässt. (Vgl. ebd., S. 82)

Die geografischen Gegebenheiten in Tirol und damit eines nicht flächendeckenden Face-to-Face Angebots macht die Frauenonlineberatung-Tirol zu einem zugänglichen für Frauen, auch in den entlegenen Gegenden und Tälern abseits der Bezirkshauptstädte.

Ähnlich verhält es sich mit der Anonymität, über deren Grad die Ratsuchenden selbst entscheiden können, was im Fall akuter Krisen jedoch ein Nicht-Erreichen bedingt. Bei der Frauenonlineberatung-Tirol lautete seit der Initiation das Ziel, diese Anonymität für Frauen zu gewährleisten, was, allein durch die Auswahl der Beratungsplattform, garantiert wird. Onlineberatung ist in Deutschland, Österreich und der Schweiz meist ein Angebot öffentlich bzw. kirchlich geförderter Beratungsstellen und somit großteils kostenlos. Ratsuchende sind autonom in ihrer jeweiligen Herangehensweise und haben großen Einfluss auf den Beratungsprozess. Ein Beenden ist mittels Schließen des Browsers „einfacher“ als ein Aufstehen vom Beratungsstuhl.

Das Medium Internet ermöglicht eine rasche und unkomplizierte Zugänglichkeit von Informationen, so können Beratende über die Plattformen auch Links und Dokumente zukommen lassen. Nicht zuletzt bleibt der Faktor der Zugänglichkeit ein wesentlicher. Die erforderliche Infrastruktur für Ratsuchende beschränkt sich auf einen Zugang zum Internet und ein Gerät, Computer oder Smartphone, was für eine leichte und breite Erreichbarkeit, die zudem ortsunabhängig ist, spricht.

Nachteilig für Ratsuchende können sich Aspekte wie Datensicherheit und Seriosität ergeben. Die Verantwortung liegt jeweils bei der Beratungsstelle, gesetzliche Rahmen-

bedingungen einzuhalten und Datensicherheit zu gewährleisten. Bei der Frauenonlineberatung-Tirol können sich Frauen darauf verlassen. Der Softwareanbieter, der die Plattform der Frauenonlineberatung-Tirol sowie anderer Onlineberatungen zur Verfügung stellt, schafft alle gesetzlichen Rahmenbedingungen und garantiert aufgrund des Postfach-Systems absolute Anonymität und Datensicherheit. Ein Rückschluss auf IP-Adressen ist für die Beratungsstelle nicht möglich. Der Berufsverband deutscher Psychologinnen und Psychologen verleiht als einziger Anbieter im amtlich deutschsprachigen Raum ein Gütesiegel für professionelle psychosoziale Onlineberatung. Für Personen, die mittels Onlineberatung Rat suchen, ist die Professionalität der Angebote häufig nicht einfach ersichtlich. (Vgl. ebd., S. 82-85) Knatz beschreibt seriöse Onlineberatung als „webbasiert und SSL-verschlüsselt“ (2009, S. 67), die rechtlich auch Anonymität wahrt, im Gegensatz zu E-Mails, die in Österreich, Deutschland und der Schweiz nicht unter das Briefgeheimnis fallen (vgl. ebd.).

GESCHRIEBENE UND GESPROCHENE SPRACHE

„Es ist für mich ein schmaler Grat zwischen amikaler und sachlicher Sprache“, beschreibt Ruth Meier*, eine der Beraterinnen bei Frauen im Brennpunkt, die Herausforderung in der rein geschriebenen Kommunikation. Wesentliche Aspekte fallen bei geschriebener Sprache weg: Mimik, Gestik und der Faktor Stimme. Weder für die Beratenden ist ersichtlich, mit welcher Intonation und welchem Gesichtsausdruck Informationen gesendet werden, ebenso verhält es sich für die Ratsuchenden. Mit dem schmalen Grat verdeutlicht die Beraterin auch die Herausforderung im Beziehungsaufbau. Das fehlende Non-Verbale bedeutet in der Praxis viel genauer und überlegter – achtsamer – in der Sprache zu sein und, weil keine Prüfung, wie die Information ankommt, möglich ist, sind Fragen ein essentielles Medium der Onlineberatung. „In den Gesichtern der Frauen kann ich bei der Onlineberatung nicht lesen, deswegen vergewissere ich mich laufend mit einem Nachfragen, um zu prüfen, wie meine Nachrichten und Informationen ankommen“, erläutert Meier ihr Vorgehen in den Beratungen.

Geschriebene Sprache ist in gewisser Weise unvergänglich. Sie birgt damit ein Potential für diejenigen, die Rat

suchen, sich den Kommunikationsverlauf auszudrucken, wieder zu lesen und ggf. zu einem späteren Zeitpunkt wieder auf die Informationen zurückzugreifen. Eichenberg und Kühne (vgl. 2014, S. 83) beschreiben in diesem Zusammenhang auch einen erweiterten Lerntransfer, der wahrscheinlicher das Gelesene in die Alltagspraxis integrieren lässt. Für Beratende ermöglicht die Schriftlichkeit, sich auch reflexiv mit der eigenen beratenden Tätigkeit auseinanderzusetzen, beispielsweise im Rahmen von Supervision.

Meier beschreibt den Moment eines Nachrichteneingangs als mit „Spannung“ verbunden, „weil die Informationen und Themen geballter bei mir eingehen“. Dabei handelt es sich um den sogenannten Enthemmungseffekt, insbesondere bei angst- und schambesetzten Themen ermöglicht die Reduktion auf verschriftlichte Sprache eine Konzentration auf den Beratungsanlass, bzw. steht das Problem, nicht die jeweilige Person, im Vordergrund (vgl. ebd., S. 83). Und dies bedeutet wiederum, dass sich aufgrund der physischen Distanz der Raum für eine psychische Nähe ergeben kann. Mimik und Gestik können zudem hinderlich für die direkte Schilderung von Problemen sein. (Vgl. Döring 2003, S. 367) Ein Mittel sind beispielsweise Emojis und diese als „Übersetzungsmöglichkeit“ oder zur Verdeutlichung einer Emotion einzubinden. Zehetner beschreibt als kreative Möglichkeit, den Nicknamen, z.B. „Supermama“ oder „traurigeBine“, aufzugreifen oder an den von Ratsuchenden gewählten Betreff Begriff bzw. Metaphern anzuschließen. (Vgl. 2019, S. 5 u. 10)

Schreiben kann heilsam wirken. Allein der Akt des Niederschreibens ermöglicht einen veränderten Blick auf die eigene Situation und steigert Reflexions-, Erkenntnis- und Handlungskompetenz. Ratsuchende können somit im Akt des Schreibens nicht nur neue Perspektiven gewinnen, sondern auch Autonomie erfahren, denn sie blicken durch das Schreiben auf ihre jeweiligen Ressourcen, was wiederum zu einer Stärkung führt. (Vgl. ebd., S.7)

VON ON- ZU OFFLINE-BERATUNG?

Onlineberatung ergänzt das Beratungsangebot, ist niederschwellig und erlaubt den Rückgriff auf psychologisch-beraterische Methoden. Sie bietet viel (Handlungs-)Spielraum für Beratene und Beratende. Die Zeitverzögerung, die Möglichkeiten, Worte wohlbesonnen zu wählen, mit Sprache vielfältig zu arbeiten, ist darin gegeben. Nicht immer zielt Beratung im virtuellen Raum auf Folgeberatung Face-to-Face ab. Vielmehr sollen Ratsuchende zu kognitiv-emotionalen Lernprozessen (Eichenberg und Kühne 2014, S. 80) angeregt werden. Zehetner (2019, S. 1) beschreibt vielfältige Ziele, die mittels Onlineberatung verfolgt werden können: Entlastung, Klärung und Orientierung, Empowerment, Anregung zur Selbstreflexion, Ermutigung und Bestärkung sowie

Information und, eben auch, Weitervermittlung. Zentrales Instrument für Beratende sind Fragestellungen. Insbesondere die Abklärung der Erwartungen und Wünsche der Ratsuchenden gilt es zu erfragen.

WIE WERDE ICH ONLINEBERATERIN BZW. ONLINEBERATER?

Wer sich für Beratung im virtuellen Raum interessiert, sollte jedenfalls eine Leidenschaft für das Schreiben mitbringen, gerne schreiben und sich mit Leichtigkeit schriftlich ausdrücken. Zudem ist eine positive Einstellung dem Lesen, der Auseinandersetzung mit Texten anderer und Geschriebenem erforderlich. Neben den technischen Anforderungen brauchen Beratende ein Vermögen, mittels räumlicher Distanz beratend vorgehen zu können und zu wollen und auf Face-to-Face-Elemente wie Kontakt, Mimik, Gestik, Stimme etc. verzichten zu können. Mittlerweile gibt es am österreichischen, deutschen und Schweizer Markt bereits mehrere Angebote für Lehrgänge und Ausbildungen, die beispielsweise mit dem Diplom „Zertifizierte/r Online BeraterIn“ abschließen.

QUO VADIS, ONLINEBERATUNG?

Über Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Gütesiegel wird der Trend der Professionalisierung – auch im Bereich der virtuellen Beratung – sichtbar. Vermehrt nehmen Studien Bezug auf Gelingensfaktoren und erheben den Erfolg des jungen und sich rasant schnell entwickelnden Feldes der Digitalisierung. Zusammenfassend können an dieser Stelle die Anonymität und damit ein Gefühl von Geschütztheit und, ebenfalls damit verbunden, die Wahrung des Selbstwerts Ratsuchender hervorgehoben werden. Mittels Schreiben werden Reflexion und Auseinandersetzung mit der eigenen Person und den eigenen Problemen möglich. Und es ergibt sich einer erhöhter Lernwert aus der schriftlichen Kommunikation.

Ein Bekenntnis zu einem niederschweligen Angebot, das weder Wartelisten noch Wartezeiten, über die kommunizierten Antwortzeiten hinausgehend, kennt und präventiven Charakter birgt, wie im Fall der Frauenonlineberatung-Tirol durch die öffentliche Hand, schafft Raum, Beratung zukünftig noch flexibler, innovativer und bedarfsorientierter zu denken.

Frauen im Brennpunkt

Dr.in Julia Schratz
FrauenServiceStelle
Innrain 25, 6020 Innsbruck
+43 512 587608 - 28 | j.schratz@fib.at | www.fib.at

QUELLEN

¹ Dieser Beitrag konzentriert sich auf Onlineberatung mittels virtuellen Postfaches. Auf Dienste, die per direkten E-Mail Nachrichten, Chat oder Applikationen zurückgreifen, wird nicht spezifisch eingegangen.

Döring, N. (2003): **Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen** (2. vollst. überab. u. erw. Auflage). Göttingen: Hogrefe.

Eichenberg, C. und Kühne, S. (2014): **Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung**. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Knatz, B. (2009): Die webbasierte Mailberatung. In: S. Kühne und G. Hintenberger (Hrsg.), **Handbuch Onlineberatung** (S. 59-67). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Zehetner, B. (2019): **Schreiben wirkt. Onlineberatung: Grundlagen und Qualitätskriterien**. Unveröffentlichtes Manuskript.

» DIGITALE JUGENDARBEIT «

von POJAT / steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit

Digitale Medien spielen heute bei der Identitätsentwicklung von Kindern und Jugendlichen eine zentrale Rolle. Die technischen Möglichkeiten und die Verfügbarkeiten, digitale Medien zu nutzen, haben rasant zugenommen und unterliegen in unserer schnelllebigen Zeit ständigen Änderungen und Neuerungen. Im Prozess des Aufwachsens von Kindern und Jugendlichen nehmen digitale Medien mittlerweile einen maßgeblichen Anteil ein und können als „digitale Sozialisationsinstanz“ bezeichnet werden. Der überwiegende Teil der Aneignung von digitalen Lebenswelten bei Kindern und Jugendlichen findet auf informellen Wegen statt. Neben Familie und Schule sind insbesondere die Fachkräfte in der Offenen Jugendarbeit gefordert, sich mit verschiedensten medialen Themenstellungen auseinanderzusetzen und hier für die Kinder und Jugendlichen Ansprechpersonen zu sein sowie „medienpädagogische“ Inhalte in ihre Arbeit einfließen zu lassen.

Kinder und Jugendliche werden eine Vielzahl an Kompetenzen, Fähigkeiten und Fertigkeiten in ihrem Leben benötigen, um an der digitalen Gesellschaft von morgen voll teilhaben zu können. Das wirft die Fragen auf, was Medienkompetenz im Arbeitsalltag der Offenen Jugendarbeit bedeutet und wie die Fachkräfte in der Offenen Jugendarbeit Kinder und Jugendliche beim Hineinwachsen in digitale Lebenswelten unterstützen und begleiten können.

GRUNDKOMPETENZEN VON FACHKRÄFTEN HINSICHTLICH DIGITALER MEDIEN: GEFAHREN EINSCHÄTZEN – MÖGLICHKEITEN ERKENNEN

Die Anforderungen an Fachkräfte in der Offenen Jugendarbeit im Umgang mit der Digitalisierung sind äußerst vielfältig. Es gilt, ...

...sich der eigenen Vorbildwirkung bewusst zu sein und das eigene Nutzungsverhalten von Medien kritisch zu reflektieren (v. a. die Mediennutzung in der Arbeitszeit).

...über die mediale Lebenswelt von Jugendlichen Bescheid zu wissen, das eigene Wissen zu aktualisieren.

...als Ansprechpartner*in für Jugendliche bereitzustehen, Orientierungshilfen im digitalen Raum anzubieten und für Medien-Gespräche offen zu sein (Beziehungsarbeit leisten).

...die rechtlichen Rahmenbedingungen (der Nutzung von sozialen Medien und Messenger-Diensten) zu ken-

nen und die Datenschutzbestimmungen sowie Urheberrechte zu berücksichtigen (nähere Infos dazu unter: www.saferinternet.at/themen/).

...die Medienarbeit nicht nur auf spezifische Projekte zu reduzieren, sondern Medienthemen (wie Gefahren im virtuellen Raum, aber auch Möglichkeiten digitaler Medien) in den Arbeitsalltag zu integrieren (vgl. Anderle/Pöyskö 2016, S. 30f.).

SICHTBARKEIT VON OFFENER JUGENDARBEIT NACH AUSSEN DURCH DIGITALE PRÄSENZ

Öffentlichkeitsarbeit

Ein Social-Media-Account bietet die Möglichkeit, die Transparenz in der Offenen Jugendarbeit zu erhöhen und spezifische Zielgruppen leichter zu erreichen. Bereits im Vorfeld sollte genau überdacht werden, welche Zielgruppe angesprochen werden soll, um die jeweiligen Inhalte (der Posts) adäquat aufzubereiten. Des Weiteren gilt es, die Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Betreuung der Seite klar zu verorten sowie in regelmäßigen Abständen zu posten. Sowohl Überflutung als auch ein Mangel an Informationen veranlassen Personen oft dazu, den Seiten nicht mehr zu folgen. Allen voran geht die Überlegung, welche Social-Media-Kanäle genutzt werden sollen (z. B. Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat usw.). Was sollte ein offizieller Social-Media-Account einer Einrichtung (der Offenen Jugendarbeit) beinhalten?

Folgende Aspekte sollten zur Vorstellung einer Einrichtung, ihrer Struktur sowie ihres Angebots in einen entsprechenden Öffentlichkeitsauftritt einfließen:

- Vollständiger Name der Einrichtung (sowie Träger*innen)
- Adresse
- Öffnungszeiten
- Kontaktdaten
- Logo (z. B. als Facebook-Titelbild)
- Kurze Beschreibung der Einrichtung
- Dauerhafte Angebote/ Räumlichkeiten (Was steht zur Verfügung? Was wird angeboten?)
- Aktuelle Workshops und Veranstaltungen bewerben
- Bereits abgeschlossene Projekte dokumentieren (Nachbereitung)
- (evtl.) Leitfaden zum Downloaden
- (evtl.) Kurzportfolio der Mitarbeiter*innen

Die Betreuung einer Social-Media-Seite umfasst auch den Umgang mit problematischen Kommentaren. Eine regelmäßige Überprüfung der Website sowie eine zeitnahe Reaktion auf unpassende oder gar diskriminierende Äußerungen wird empfohlen (vgl. Verein Wiener Jugendzentren o. J., S. 5ff.). Im Falle von Hasspostings kann es sinnvoll sein, diese nicht nur zu löschen und/ oder den*die Verfasser*in direkt auf der Website zu melden/ blockieren, sondern auch externe Stellen hinzuzuziehen (wie beispielsweise BanHate – <https://www.banhate.com/> oder ZARA - https://zara.or.at/de/beratung/beratung_rassismus_hassimnetz), welche gegen mediale Diskriminierung vorgehen (vgl. Antidiskriminierungsstelle Steiermark 2018, o. S.).

Kommunikation mit Jugendlichen und Stakeholdern

Wichtige Punkte:

- klare Grenzen ziehen zwischen beruflichen und privaten Profilen (Jugendliche auf offizielle Seite verweisen);
- problematische Vorkommnisse (z. B. sensible Nachrichten, Androhungen) dokumentieren (z. B. durch Screenshot), im Team reflektieren und weiteres Vorgehen besprechen (ggf. Stellen mit entsprechender Expertise, z. B. bei akuter Krise eines*r Jugendlichen, miteinbeziehen);
- die generelle Betreuung der Seiten und das Beantworten von Nachrichten erfolgt in der Dienstzeit (vgl. Verein Wiener Jugendzentren o. J., S. 7ff.)

Copyright und Datenschutz

Sowohl bei Textpublikationen als auch bei Bildmaterial (Fotos/ Videos) ist das Urheberrecht zu beachten und die Quelle anzuführen. Achtung: nicht alle Inhalte dürfen frei verwendet werden, oftmals sind diese rechtlich geschützt.

Fotos, auf denen andere Personen zu sehen sind (z. B. die Jugendlichen bei einem Projekt) dürfen nur hochgeladen

werden, wenn die abgelichteten Personen ausdrücklich (im besten Falle schriftlich) zustimmen. Kinder unter 14 Jahren können der Veröffentlichung nicht eigenmächtig zustimmen, diese jedoch (falls die Eltern zustimmen) ablehnen. Der Bitte von Personen, Fotos (trotz vorangegangener Einwilligung) zu löschen, ist rasch nachzugehen (vgl. WKO 2019, o. S.).

DIGITALE JUGENDARBEIT IN DER PRAXIS

Gefahren thematisieren

Das Internet bietet nicht nur „unendliche“ Möglichkeiten, sondern birgt auch schwerwiegende Gefahren wie Cybermobbing, problematische Inhalte, Cybergrooming, Internet-Betrug, Spam, Verletzung der Privatsphäre/ Intimsphäre u.v.m. (nähere Infos dazu unter: www.saferinternet.at/themen/). Fachkräfte sind daher angehalten, die Jugendlichen für die Risiken der digitalen Welt zu sensibilisieren und eine kritische Auseinandersetzung mit den medialen Inhalten zu fördern. Dafür eignen sich sowohl alltägliche Gespräche als auch themenspezifische Projekte.

Wichtig: Nicht wahllos Workshops planen, sondern an die Interessen der Jugendlichen anknüpfen (z. B. durch „Ideenurnen“). Sich mit bestehenden Problemen auseinandersetzen und gemeinsam Lösungen (mit den Betroffenen und ggf. mit fach- und sachkundigen Einrichtungen) erarbeiten. Akute Fälle und sensible Themen (z. B. die Veröffentlichung von Nacktbildern, Erpressung) im Team besprechen und gemeinsam mit den Betroffenen weiteres Vorgehen beschließen. Rasch handeln und Expert*innen und/ oder Beratungsstelle (wie die Kriminalprävention – unter der Servicenummer 059-133 erreichbar) zu Rate ziehen.

Bedenkliche Mediennutzung/ -inhalte bei Jugendlichen

Sowohl bei exzessiver Nutzung von Handy, PC, Spielekonsole usw. als auch bei bedenklichen/ strafbaren Inhal-

ten (z. B. Gewaltvideos) gilt es, den Grund für das Verhalten zu hinterfragen:

- Warum siehst du dir das an?
- Was gibt dir das? Was gefällt dir daran?
- Welche Konsequenzen kann das für dich haben?

Bei Online-Sucht:

- Gefällt dir deine Situation, so wie sie jetzt ist?
- Was ist an der virtuellen Welt besser als an der analogen?
- usw.

Wichtig: Die aufgelisteten Fragen stellen keine Verfahrensanweisung mit Erfolgsgarant dar, sondern dienen als Anregung. Wie in der Offenen Jugendarbeit üblich, spielen Spontaneität und die jeweilige Situation eine maßgebliche Rolle in der Interaktion.

Bei Verdacht auf eine Suchterkrankung benötigen die Betroffenen professionelle Unterstützung bzw. Hilfe von Fachkräften (vgl. www.saferinternet.at 2019, o. S.).

Medien im Alltag

Trotz der genannten Gefahren sollte das Potenzial digitaler Medien nicht verkannt werden. Smartphone, Tablet und Co. spielen wie eingangs betont im Lebensalltag der Jugendlichen eine wesentliche Rolle und nehmen somit auch einen essentiellen Stellenwert in der Offenen Jugendarbeit ein. Folgende Klein-Projekte dienen als Anregung für den Offenen Betrieb und können mit geringer Ressourcenaufwendung umgesetzt werden:

► Das „Medientagebuch“: Die Jugendlichen reflektieren ihren Medienkonsum durch die Dokumentation ihres Nutzungsverhalten (Bsp.: Erstellung eines Rasters, in dem die Nutzungszeiten von PC, Spielekonsole und Handy eingetragen werden können). Bei diesem Vorgehen können auch spezielle Themen (z. B.: Wie viel dieser Zeit verbringst du mit gewalttätigen Inhalten?) aufgegriffen werden.

Nach Ablauf der im Vorfeld definierten Projektzeit gilt es, die Ergebnisse kritisch zu betrachten:

- Hast du mit einem solchen Ergebnis gerechnet?
- Möchtest du etwas ändern an deiner Mediennutzung? (vgl. Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation 2012, S. 53f.)
- „Was mich zornig macht“: Situationen, die Wut hervorrufen, sollen aufgelistet werden (z. B. A-B-C-Liste: zu jedem Buchstaben eine Situation notieren, die wütend macht oder z. B. mithilfe von Input-Bildern derartige Situationen aufschreiben).

Anschließend werden zu den jeweiligen Problemstellungen gemeinsam Lösungsstrategien entwickelt. In Bezug zu den Medien gilt es zu klären:

- Wie oft wird meine Wut durch digitalen Input (Messenger-Nachrichten, Videos, Nachrichten usw.) ausgelöst?
- Wieso stimmen mich diese Inhalte zornig?

► „Cyber-Mobbing-Rollenspiel“: Nachdem die unterschiedlichen Charaktere ausgearbeitet wurden (z. B. Lehrer*in, Betroffene*r, Täter*in, Freund*in, Eltern usw.), schlüpfen die Jugendlichen in eine Rolle und versuchen, die Situation bestmöglich zu lösen. Durch die Rollenübernahme einer anderen Person soll der Blick geöffnet und die Teilnehmer*innen dafür sensibilisiert werden, wie sich Betroffene fühlen (vgl. Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation 2012, S. 59ff.).

Weitere Übungen finden sich im Handbuch für Pädagog*innen: Sex und Gewalt in digitalen Medien (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation 2012), welches kostenlos heruntergeladen werden kann: https://www.saferinternet.at/fileadmin/categorized/Materialien/Sex_und_Gewalt_in_digitalen_Medien.pdf

FAZIT

Offene Jugendarbeit eignet sich besonders für die Förderung von Medienkompetenzen. Kaum ein Handlungsfeld kann sich stärker an den Interessen der Jugendlichen orientieren, mehr Handlungsspielräume für eine kreative Medienproduktion bieten, kreativere Partizipationsformen erproben und Jugendlichen selbst eine stärkere Multiplikator*innen-Rolle erlauben. Dieser Bereich der Jugendarbeit leistet einen wichtigen Beitrag zur Persönlichkeitsentwicklung, Selbstbestimmung, Eigenverantwortung und gesellschaftlichen Teilhabe junger Menschen, er ist Begegnungs-, Kommunikations-, Spiel- und Erfahrungsfeld in einem und gilt als Ort des informellen Lernens. Medien sind in der Offenen Jugendarbeit schon seit jeher etabliert. Um Medienkompetenzen in der Offenen Jugendarbeit zu fördern, eignen sich spezifische Aktionen und Projekte, die gemeinsam mit Jugendlichen entwickelt werden können. Von der kritischen Auseinandersetzung mit Medieninformationen, über Coding-Workshops, bis hin zur Produktion von unterschiedlichen Medieninhalten (Zeitschriften, YouTube-Videos usw.) sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt.

Der Text ist eine Kooperation zwischen POJAT und dem steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit.

QUELLEN

Anderle, Michaela / **Pöyskö**, Anu (2016): Screenagers – Digitale Medien in der österreichischen Jugendarbeit. Wien.

Antidiskriminierungsstelle Steiermark (2018): BanHate – Zeig dein Gesicht gegen Diskriminierung. Online: <https://www.banhate.com/> [Zugriff: 02.09.2019].

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (2012): Ch@dvice – Handbuch für Pädagog*innen. Sex und Gewalt in digitalen Medien – Prävention, Hilfe & Beratung. 1. Auflage. Wien. Online: <https://www.saferinternet.at/services/broschuerenservice/?categories=19> [Zugriff: 03.09.2019].

Saferinternet.at (2019): Jugendarbeit. Online: <https://www.saferinternet.at/zielgruppen/jugendarbeit/> [Zugriff: 03.09.2019]. Verein Wiener Jugendzentren (o. J.): Social Media Guidelindes. Wien.

WKO (2019): EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO): Einwilligungserklärung. Online: <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/EU-Datenschutz-Grundverordnung:-Einwilligungserklaerung-.html> [Zugriff: 02.09.2019].

» DIGITALE BERATUNG UND DATENSCHUTZ «



von Werner Pilgermair

Dass Jugendliche und junge Erwachsene digital kommunizieren, hat viele Gründe. Beratungen in der Sozialen Arbeit müssen sich dieser Entwicklung anpassen und neben dem klassischen persönlichen Gespräch alternative Formen anbieten, um Zielgruppen zeit- und ortsunabhängig mit der gewünschten Niederschwelligkeit zu erreichen. In Betracht kommen z. B. Chat-Beratungen, Messenger-Dienste oder Videotelefonie. Aus Sicht der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sind diese Kommunikationsformen grundsätzlich zulässig, in der Sozialen Arbeit sind im Vorfeld aber wichtige Grundsätze zu beachten, die in diesem Beitrag zunächst anhand der „analogen“ Beratung dargestellt und in der Folge auf digitale Kommunikationsformen umgemünzt werden.

1. GRUNDSÄTZE DER ANALOGEN BERATUNG

1.1. Datengeheimnis

Alle Informationen, die Sozialarbeiter*innen im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit über Klient*innen erfahren, unterliegen zunächst dem Datengeheimnis. Bsp.: Ein Sozialarbeiter spricht mit einem Klienten über dessen finanzielle Probleme. Diese Informationen unterliegen dem Datengeheimnis und müssen vertraulich behandelt werden.

Werden diese Informationen „verarbeitet“, z. B. indem Sozialarbeiter*innen das Wesentliche von Beratungsgesprächen in ihrem Kalenderbuch dokumentieren, eine Gesprächsnotiz dazu in ihrem Laptop speichern, Informationen aus dem Gespräch gegenüber Dritten offen legen, oder sonst eine Handlung im Zusammenhang mit den Daten der Klient*innen setzen, sind neben dem Datengeheimnis weitere Grundsätze zu beachten.

Bsp.: Nachdem der Sozialarbeiter mit dem Klienten dessen finanzielle Probleme besprochen hat, notiert er sich die wesentlichen Eckdaten, um einen groben Finanzplan zu erstellen, den er mit der Schuldnerberatung abstimmen will. Neben dem Datengeheimnis muss der Sozialarbeiter zwei weitere Grundsätze beachten, konkret die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und die Aufklärung über die Datenverarbeitung.

1.2. Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und Aufklärung der Klient*innen

Sozialarbeiter*innen die Daten von Klient*innen verarbeiten, müssen sich auf eine taugliche Rechtsgrundlage stützen können. In der Sozialen Arbeit liegt eine solche Rechtsgrundlage regelmäßig in Form der „Einwilligung“ der Klient*innen vor. Weiters müssen Klient*innen über die wesentlichen Punkte (insbesondere Zweck der Datenverarbeitung und allfällige Übermittlungsempfänger*innen) aufgeklärt werden. Wenn die Dienstgeber*innen der Sozialarbeiter*innen nicht bereits schriftliche Datenschutzinformationen für ihre Klient*innen bereithalten, erfolgt diese Aufklärung in der Praxis in der Regel unmittelbar, im Rahmen des Beratungsgesprächs, durch die Sozialarbeiter*innen. Klient*innen erklären ihre Einwilligung dann häufig konkludent.

Bsp.: Nachdem der Sozialarbeiter mit seinem Klienten über dessen finanzielle Probleme gesprochen hat, sagt er zu ihm folgendes: „Ich empfehle dir, zur Schuldnerberatung zu gehen. Wenn du damit einverstanden bist, werde ich einen groben Finanzplan für dich erstellen und diesen im Vorfeld mit meinem Ansprechpartner bei der Schuldnerberatung abstimmen. Wenn alles passt, kann ich dich dann zum persönlichen Gespräch mit der Schuldnerberatung begleiten“. Der Klient ist mit der Vorgehensweise einverstanden und nickt zustimmend (konkludente Einwilligung).

Klient*innen werden damit im Rahmen des Beratungsgesprächs über die wesentlichen Punkte der Datenverarbeitung (Verwendung der Informationen zum Zweck der Erstellung eines Finanzplanes und Offenlegung der Daten gegenüber der Schuldnerberatung zum Zweck der Abstimmung der weiteren Vorgehensweise) aufgeklärt.

2. DIGITALE BERATUNG

Die oben skizzierten Grundsätze müssen auch bei digitalen Kommunikationsformen beachtet werden. Im Gegensatz zur analogen Beratung kann die Aufklärung über die Datenverarbeitung hier aus Zweckmäßigkeitsgründen aber nicht mehr mündlich erfolgen, sondern ist immer schriftlich und in abstrakter Form vorzunehmen.

Nutzen Sozialarbeiter*innen z. B. eine Chat-Beratung, die über die Website des Dienstgebers (Sozialverein, gemeinnützige GmbH, Gemeinde, etc.) genutzt werden kann, muss daher eine schriftliche Datenschutzerklärung vorgeschaltet werden, in der über die wesentlichen Punkte der Datenverarbeitung aufgeklärt wird. Diese schriftliche Aufklärung sollte umfassender sein als eine mündliche Aufklärung und alle Punkte nach Art. 13 DSGVO enthalten, z. B. also auch Hinweise auf die Aufbewahrungsdauer, mögliche Kategorien von Übermittlungsempfänger*innen und allenfalls herangezogene Dienstleister*innen (Anbieter des digitalen Dienstes). Weiters müssen potenzielle Nutzer*innen des Dienstes (Klient*innen) über ihre Rechte im Datenschutz aufgeklärt werden, insb. in Bezug auf die Möglichkeit, Auskunft und Löschung zu begehren sowie Beschwerde an die Datenschutzbehörde zu erheben (vgl. Art. 12 DSGVO).

Die Einwilligung von Klient*innen in die Datenverarbeitung kann im Internet durch eine eindeutig erkennbare Handlung erfolgen, z. B. indem sie am Ende der vorgeschalteten Datenschutzerklärung eine Checkbox anklicken.

Nutzen Sozialarbeiter*innen Videotelefonie oder Messenger-Dienste und kann die Datenschutzerklärung nicht, so wie bei einer Chat-Beratung, über die Website vorgeschaltet werden, könnte im Vorfeld der ersten Beratung eine Messenger-Nachricht an Klient*innen übermittelt werden, die einen Link zur Datenschutzerklärung auf der Website enthält. Die Einwilligung der Klient*innen kann dann in Form einer bestätigenden Antwort-Nachricht erfolgen.

3. DATENSICHERHEIT

Die Nutzung digitaler Kommunikationsformen stellt hohe Ansprüche an die Datensicherheit, insbesondere dann, wenn besonders vertrauliche Daten („sensible“ Daten oder strafrelevante Daten) verarbeitet werden. In der Sozialen Arbeit kann dies jederzeit der Fall sein.

Bsp.: Eine Klientin berichtet in der Chat-Beratung, dass sie von ihrem betrunkenen Freund geschlagen wurde und will mit ihrer Sozialarbeiterin abklären, welche Handlungsalternativen ihr offen stehen und wie sie weiter vorgehen soll. In diesem Chat-Verlauf werden besonders vertrauliche Daten bekannt gegeben, die dem Datengeheimnis unterliegen und vor dem Zugriff durch unberechtigte Personen zu schützen sind.

Wichtig ist zunächst die Auswahl der Dienstleister*innen, die den Online-Dienst bzw. die App zur Verfügung stellen. Unverzichtbare Voraussetzung ist dabei, dass sämtliche Gesprächsverläufe nach dem Stand der Technik verschlüsselt sind, sodass auch die Anbieter*innen der digitalen Dienste selbst keinen (inhaltlichen) Zugriff auf Chat- und Gesprächsverläufe haben können. Weiters sollte gewährleistet sein, dass von den Dienstleister*innen keine Daten an Drittländer übermittelt werden,

was z. B. dann der Fall wäre, wenn Kommunikationsdaten auf Servern in den USA oder China gespeichert werden.

Ob Anbieter*innen diese Voraussetzungen erfüllen, kann anhand ihrer AGB bzw. Lizenzbestimmungen oder ihrer Datenschutzerklärungen geprüft werden. Im Zweifel kann auf lokale oder nationale Anbieter*innen zurückgegriffen werden, die für konkrete Anfragen, Auskünfte und Supportleistungen zur Verfügung stehen.

Bei der konkreten Nutzung von digitalen Diensten müssen Sozialarbeiter*innen gewährleisten, dass unbefugte Personen keine Einsicht in Gesprächsverläufe haben können. In der Praxis ist dies insbesondere dann von Bedeutung, wenn der Chat-Support von Sozialarbeiter*innen auch mobil, z. B. in Kaffeehäusern oder in anderen öffentlich zugänglichen Räumen, genutzt wird. Zielführend kann hier z. B. eine spezielle Sichtschutzfolie für den Laptop-Bildschirm sein. Sollte die Kommunikation kurzzeitig unterbrochen werden (z. B. Rauchpause, Toilettenbesuch), ist der Laptop sicher zu verwahren oder zumindest die passwortgeschützte Bildschirm Sperre zu aktivieren.

Bei akustischer Übertragung (z. B. Videotelefonie) muss sichergestellt sein, dass Gespräche in vertraulicher Umgebung stattfinden können. In der Praxis betrifft dies vor allem Großraumbüros mit mehreren Mitarbeiter*innen oder publikumsoffene Räume. Schließlich müssen Sozialarbeiter*innen ihre Zugangsdaten zu digitalen Diensten entsprechend schützen (Auswahl sicherer Passwörter). Für die sichere Aufbewahrung von Passwörtern können auch elektronische Passwortmanager sinnvoll sein.

Zusammengefasst: Digitale Kommunikationsformen sind datenschutzrechtlich zulässig, wenn Klient*innen im Vorfeld umfassend darüber aufgeklärt werden und einwilligen. Bei der Nutzung digitaler Dienste müssen Sozialarbeiter*innen eine ausreichende Datensicherheit gewährleisten. Sämtliche Informationen und Daten, die sich aus digitalen Beratungen ergeben, unterliegen (so wie auch bei analogen Beratungsgesprächen) dem Datengeheimnis.

Dr. Werner Pilgermair

ist Spezialist für Datenschutz im Gesundheits- und Sozialbereich und externer Datenschutzbeauftragter zahlreicher Träger und Institutionen des sozialen Dienstleistungssektors (in Tirol z. B. der Innsbrucker Soziale Dienste GmbH und vieler Mitglieder der argeSODIT).

www.pilgermair.at
datenschutz@pilgermair.at
+43 512 581855



» DER KINDER- UND JUGENDHILFEBEIRAT DES LANDES TIROL «

von Jorin Massimo Flick

Der Kinder- und Jugendhilfebeirat des Landes Tirol ist ein Gremium zur „Beratung der Landesregierung in den Angelegenheiten der Kinder- und Jugendhilfe“ (TKJHK 2013, §10 (1)) und trifft sich mehrmals im Jahr, um diese Aufgabe zu erfüllen. Die Mitglieder und die jeweiligen Ersatzmitglieder werden für „die Dauer der Gesetzgebungsperiode des Tiroler Landtages bestellt“ (TKJHK 2013, §10 (3)). Der Beirat setzt sich aus Vertreter*innen zusammen, die im Gesetz klar definiert werden.

Folgende Mitglieder werden für den Beirat bestimmt:

- „das nach der Geschäftsverteilung der Landesregierung für das Kinder- und Jugendhilfswesen zuständige Mitglied der Landesregierung,
- die Leiterin der nach der Geschäftseinteilung des Amtes der Tiroler Landesregierung für das Kinder- und Jugendhilfswesen zuständigen Organisationseinheit,
- die Leiterin der nach der Geschäftseinteilung des Amtes der Tiroler Landesregierung für die außerschulische Jugendbetreuung zuständigen Organisationseinheit,
- drei Vertreterinnen der Bezirksverwaltungsbehörden,
- drei Vertreterinnen der Wissenschaft,
- drei Vertreterinnen der Einrichtungen der privaten Kinder- und Jugendhilfe in Tirol,
- eine Vertreterin der Justiz,
- eine Vertreterin des Tiroler Gemeindeverbandes,
- eine Vertreterin des österreichischen Berufsverbandes der SozialarbeiterInnen – Landesgruppe Tirol,
- eine Vertreterin des Berufsverbandes österreichischer ErzieherInnen und SozialpädagogInnen,
- die Kinder- und Jugendanwältin sowie die Vorsitzende der Landesschülervertretung“ (TKJHK 2013, §10 (2 a-l)).

Die aktuellen Personen können unter diesem Link (<https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/kinder-jugendhilfe/kinder-und-jugendhilfebeirat/>) eingesehen werden.

Der Beirat befasst sich mit den unterschiedlichen Entwicklungen und Vorhaben im weiten Spektrum der Kinder- und Jugendhilfe. Es werden Informationen über den Stand von aktuellen Projekten vorgestellt, Stellungnahmen zu Überlegungen der Behörde diskutiert und aktuelle Probleme und Situationen im Handlungsfeld Kinder- und Jugend erörtert.

Wichtige Themen im Jahre 2018 waren zum Beispiel, die Umsetzung des Normtagsatzes sowie die Anhörung nach § 12 Abs. 2 TKJHG hinsichtlich der neuen Räumlichkeiten der Tiroler Kinder und Jugend GmbH in Innsbruck und des TurnTable in Kufstein. Der Österreichische Berufsverband der Sozialen Arbeit hat in den vergangenen Jahren versucht, seine Sichtweisen einzubringen und die sinnvolle Arbeit, die dieses Gremium leistet, zu unterstützen.

An dieser Stelle ist Stefanie Reinthaler, der ausgeschiedenen Vertreterin des obds, für ihre Arbeit in den letzten Jahren zu danken. Es ist von großer Wichtigkeit, dass in solchen Beiräten, die Sichtweise und Erfahrungen von Expert*innen eingeholt wird, um die notwendigen Adaptierungen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe begleiten zu können.

Jorin Massimo Flick, BA

Vorstandsmitglied des obds

QUELLEN

(2013) Gesetz vom 6. November 2013 über die Kinder- und Jugendhilfe (Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz – TKJHG) abrufbar unter dem Link: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrT&Gesetzesnummer=20000550>



» WORLD SOCIAL WORK DAY 2020 «

von IFSW

“The integrated themes of the Global Agenda give voice and action for a sustainable world. A world underpinned by equality, where everyone has the skills to contribute to their environments for benefit of all and the planet. This theme highlights that co-determining relationships between people, communities, nations are essential in addressing the social, economic and ecological challenges. Drawing on the core skills of bringing people together to balance needs in celebrated diversity, social work has a significant and essential contribution to make in every society. Our task and mission at the time is to advance this message in our communities, in our workplaces and with our governments and shape a sustainable future.”



HIER FINDET IHR DIE KOLUMNE "MACHI MEUTERT...", DIE SICH MAL HEITER, MAL KRITISCH MIT AKTUELLEN ENTWICKLUNGEN RUND UM DIE SOZIALE ARBEIT AUSEINANDERSETZT.

MACHI meutert ...



Advent, Advent...

... ein Lichtlein brennt.

Erst eins, dann zwei, dann drei, dann vier –
dann steht der Post'ler vor der Tür.

Amazon, Quelle, Butlers, Gazelle, Universal,
alles ganz normal, das Christkind, das nur noch Mist bringt, dein Portemonnaie in die Knie zwingt, der Verzicht,
der nie gelingt, wenn George Michael von der letzten Weihnacht singt, während du am Glühweinstand das dritte
von zwei Achteln trinkst, Rabatt-Plakate von schwarzen Freitagen aus dem Postkasten ragen, der 20er-Tandler
frostgebeulte Hände vor dem Kaufhaus ringt und Geldautomaten wegen Überlastung außer Betrieb geraten.

Advent, Advent.

Rattenfänge, Konsumzwänge, noch eine, zwei, drei Runden länger, zimtbestäubte Attentate, Spießrutenläufe,
alle Wege Galgengänge, in die Enge getrieben, und unter beißenden Lichtern taumeln Weihnachtsengel an
reißenden Stricken vom Festtagsbaum.

Advent, Advent.

Du hast sie weinen gesehen, dich gefragt, wie soll es weitergehen, wie sollen wir das alles allein überstehen,
wenn keiner das Hinsehen wagt, hast gesagt, dass du aufhören magst, an Wühltischen zu raufen, dass du drauf
hören magst, auf die Zweifel, zaghaft versuchst, aber eifrig, dem Drang zu widerstehen, dir noch mehr gutes Ge-
wissen zu kaufen und es mit Schleifen zu versehen, dem Zwang, dich ihrer Wichteltuerei zu ergeben, stattdessen
deine Stimme zu erheben, dich heraus zu bewegen aus der unendlichen Geschichte.

Advent, Advent.

Denn vor den Toren der Kaufhäuser liegen sie, frieren unter löchrigen Decken, genießen sich, wenn Passanten
sich zieren, und verrecken, während du Scheine zückst und in die Straßenbahn steigst, mit müden Beinen von
der Last deiner Taschen und Säcke dich ächzend an Sitzlehnen neigst, dein Blick trübe von der Hast zu versteck-
ten Schnäppchen, gezuckerten Häppchen.

Vor den Toren der Kirchen kümmern sie und schweigen, ertränken den Frost und schlucken den Hohn der Weih-
nachtsreigen, und während ihnen die Glieder schmerzen von ihrer Realität in Gestalt von hartem Asphalt, stimmst
du drinnen besinnliche Lieder an, Oden an Tannenbäume, alle Jahre wieder, Mann.

Advent, Advent – ein Licht geht aus. Rabimmel, rabammel, rabumm.

MASTER OF ARTS IN SOCIAL SCIENCES soziale arbeit, sozialpolitik & -management.

AUFBAU

1. – 2. Semester: Kernstudium
3. Semester: Internationales Semester (an Partnerhochschule oder am MCI)
4. Semester: Masterarbeit und Masterprüfung

ABSCHLUSS

Master of Arts in Social Sciences | M.A. | MA*

ZEITMODELL

Vollzeit

SPRACHE

Deutsch 80%, Englisch 20%

INHALTE

Hoher Praxisbezug, internationale Ausrichtung,
enge Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen,
Sozialpolitik, Wissenschaft und Wirtschaft

- Soziale Arbeit 15%
- Sozialarbeitsforschung 35%
- Soziale Arbeit & Sozialpolitik 35%
- Soziale Arbeit & Management 15%

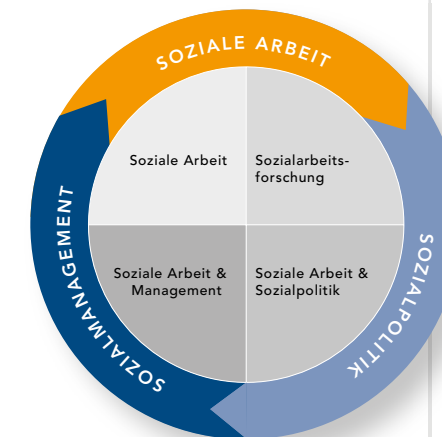
BERUFSFELDER

Absolventinnen und Absolventen sind regional, national und international tätige Spezialistinnen und Spezialisten zur Analyse und Lösung von gesellschaftlichen Problemen in Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen, Politikberatung sowie in Führungsfunktionen im sozialen Sektor. Das Studium befähigt, Methoden und Techniken der Sozialen Arbeit praktisch anzuwenden, im Rahmen der Sozialarbeitsforschung neue Erkenntnisse über soziale Probleme zu erlangen, wohlfahrtsstaatliche Aspekte zu berücksichtigen, sozialpolitische Interventionen zu planen und soziale Einrichtungen professionell und effizient zu führen.

- Internationale Entwicklungszusammenarbeit
- Leitung von sozialen Einrichtungen
- Regionale Entwicklung, Sozialraumanalyse und -entwicklung, Sozialplanung
- Sozial- und Gesundheitswesen
- Sozialarbeitsforschung & -lehre
- Soziale Diagnostik & Mikrointervention
- Sozialmanagement, Projektentwicklung und -management

VORAUSSETZUNG

- Abschluss Bachelorstudium Soziale Arbeit
- Abschluss einschlägiger, mind. 6-semesteriger sozialwissenschaftlicher Hochschulstudien
- Abschluss sonstiger mind. 6-semesteriger Hochschulstudien, deren Studienplan sozialarbeits- und sozialwissenschaftliche Inhalte im Gesamtumfang von mindestens 90 ECTS aufweist



DIE UNTERNEHMERISCHE HOCHSCHULE®

MCI MANAGEMENT CENTER INNSBRUCK

6020 Innsbruck / Austria, Universitätsstraße 15

+43 512 2070-3400, office@mci.edu

www.mci.edu



Gratis aus ganz Tirol

0800/22 55 22



Arbeitsrecht	DW 1414
Bildungsrecht	DW 1515
Sozialrecht	DW 1616
Steuerrecht	DW 1466
Lehrlingsrecht	DW 1566
Konsumentenrecht	DW 1818
Wohn- und Mietrecht	DW 1717
Service für Betriebsräte	DW 1919
Gesundheit und Pflege	DW 1645

AK Tirol in den Bezirken:

Imst, Rathausstraße 1, 6460 Imst

Kitzbühel, Rennfeld 13, 6370 Kitzbühel

Kufstein, Arkadenplatz 2, 6330 Kufstein

und Wörgl, Bahnhofplatz 6, 6300 Wörgl

Landeck, Malserstraße 11, 6500 Landeck

Lienz, Beda-Weber-Gasse 22, 9900 Lienz

Reutte, Mühler Straße 22, 6600 Reutte

Schwaz, Münchner Straße 20, 6130 Schwaz

Telfs, Moritzenstraße 1, 6410 Telfs



Maximilianstraße 7
A-6020 Innsbruck
ak@tirol.com
www.ak-tirol.com

