

"Online statt physisch - Sozialberatung im Lockdown"

Autor(en): **Eser Davolio, Miryam / Meier, Gisela / Adili, Kushtrim / Kunz Martin, Claudia**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **118 (2021)**

Heft 1

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-919482>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

«Online statt physisch – Sozialberatung im Lockdown»

Während des Lockdowns im Frühling 2020 haben sich die Beratungsbedingungen in der Sozialen Arbeit vielerorts radikal verändert. Ein Forschungsteam der ZHAW ging deshalb der Frage nach, welche Erfahrungen Sozialarbeitende in der Beratung mit Online-Gesprächssettings – sei dies per Videocalls, Mail, Telefon oder WhatsApp – in der Beratung ihrer Klientinnen und Klienten machten.

Im Zentrum der ZHAW-Befragung standen folgende Fragen: Besteht die Gefahr, dass gewisse Adressatengruppen nicht mehr erreicht werden? Kann der Auftrag trotzdem erfüllt werden, und welche Qualität haben solche Beratungen? Was gilt es vom Daten- und Persönlichkeitsschutz her zu bedenken? Gleichzeitig interessierten aber auch die Möglichkeiten, die sich durch Online-Tools eröffnet haben, um daraus Empfehlungen abzuleiten, für welche Beratungsgespräche und bei welchen Personengruppen sie zielführend genutzt werden können.

Es zeigt sich, dass insbesondere im ersten Lockdown ein Grossteil der interviewten Beratungsdienste (noch) nicht über die nötige technische Infrastruktur verfügte. Dies führte dazu, dass die meisten interviewten Sozialarbeitenden während des Lockdowns lediglich Telefon und Mail nutzten – also Tools, die sie auch zuvor verwendet haben. Rund die Hälfte nutzte auch WhatsApp (teils mit FaceTime) oder Videocalls, was der Qualität persönlicher Gespräche nähergekommen sei. WhatsApp wurde zwar als datenschutzbedingt unsicher eingestuft, doch für die Sozialarbeitenden stellte es insbesondere mit fremdsprachigen Adressatinnen und Adressaten einen pragmatischen Weg dar, um den Kontakt und die Beratung aufrechtzuerhalten.

Einschränkend wurde angemerkt, dass mit Videocalls nur Zielgruppen mit genügend technischer Infrastruktur und Know-how erreicht werden. Negative Effekte wurden darin gesehen, dass alle technischen Tools mit unterschiedlichen Wahrnehmungseinschränkungen, Distanziertheit und eher mit dem Abhaken von Themen in der Kommunikation verbunden waren. Gleichzeitig seien manche Grenzen bezüglich Nähe und Distanz ins Wanken geraten, wenn zum Beispiel Adressatinnen beim Einkaufen Gespräche führten. Als herausfordernd wurden von den Sozialarbeitenden die Wahrung der Professionalität, die transparente Auftragsklärung und das Ziehen von Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben hervorgehoben.

Unterschiedliche Beurteilung der Notwendigkeit von Online-Tools

Die Wahl der Online-Tools führte teilweise zu Diskrepanzen und Meinungsverschiedenheiten bezüglich deren Notwendigkeit, Einsatzmöglichkeiten und Datenschutzfragen innerhalb der Organisationen. Hier beklagten einige die Schwerfälligkeit grosser Verwaltungsorganisationen, während kleinere Organisationen agiler und offener mit dem Einsatz von Online-Tools umgingen.

Als zentrales Fazit kann die Möglichkeit, Beratungsgespräche über elektronische Medien niederschwelliger zu gestalten, festge-

halten werden, indem Beratungsgespräche in kürzeren Abständen und häufiger als sonst üblich stattfanden. Zudem sei der Aufwand bezüglich Koordination mit weiteren Beteiligten oder Wegaufwand durch das Online-Setting deutlich geringer. Trotzdem möchten die meisten Sozialarbeitenden Face-to-Face-Beratungsgespräche nicht missen – insbesondere für Erstgespräche. Sie können sich durchaus vorstellen, dass sich Mischformen (online und physisch) etablieren, denn diese könnten sowohl eine niederschwellige, ressourcenschonende Online-Sozialberatung als auch zielgerichtete, persönliche Gespräche ermöglichen.

Zukunftsweisendes Thema

Es handelt sich folglich um ein hochrelevantes, zukunftsweisendes Thema mit einer Vielzahl von Fragen, die von technischen Belangen und Daten- und Persönlichkeitsschutz über die Kommunikation und Gesprächsführung bis hin zur Beziehungsgestaltung reichen. Schliesslich ist zu bedenken, dass die Nutzung neuer digitaler Tools vor allem für bereits digital affine Sozialarbeitende und Zielgruppen einen Mehrwert mit gleichzeitig geringem Aufwand darstellt. Die Erkenntnisse, von denen hier nur einige präsentiert werden konnten, sollen einen Beitrag zur aktuellen Diskussion und zur Weichenstellung der Beratung mit Online-Tools in unterschiedlichen Feldern der Sozialberatung leisten. ■

Prof. Dr. Miryam Eser Davolio, Gisela Meier,
Kushtrim Adili und Claudia Kunz Martin
Departement Soziale Arbeit, ZHAW

ZUR STUDIE

Für die explorative Analyse wurden standardisierte Online-Kurzbefragungen sowie fünf eineinhalbstündige Online-Gruppendiskussionen mit Professionellen (N=21) aus unterschiedlichen Feldern der Sozialberatung durchgeführt und ausgewertet. Die Rekrutierung der Teilnehmenden lief über direkte Anfragen aus den Netzwerken der ZHAW sowie einen Aufruf in der Zeitschrift «sozial». Die Erkenntnisse aus diesem Erfahrungsaustausch zu Gesprächsführung, Kommunikation und Beziehungsgestaltung sowie zu Datenschutzfragen in der Sozialberatung mit online-Tools sind über den nachfolgenden Link für Interessierte zugänglich:

[HTTPS://DOI.ORG/10.21256/ZHAW-2401](https://doi.org/10.21256/ZHAW-2401)

