

Wo steht die Soziale Arbeit in der digitalen Transformation?

Ein Blick auf die (Online-)Beratung

Aktuell wird viel darüber diskutiert, welche Auswirkungen die Corona-Pandemie auf die Soziale Arbeit hat(te). Hierbei werden unterschiedliche Perspektiven eingebracht: Mit Blick auf die Adressat*innen werden vor allem Beeinträchtigungen und besondere Herausforderungen benannt (z. B. psychische Folgen der Belastungen durch die Pandemie), die Kinder und Jugendliche bewältigen mussten. Bezogen auf die Praktiken Sozialer Arbeit lässt sich festhalten, dass die Pandemie auch viele Fachkräfte vor besondere Herausforderungen gestellt hat. So zeichnet sich Soziale Arbeit vor allem durch eine große Nähe zu ihren Adressat*innen aus – auch ganz bildlich gesprochen, wenn es darum geht, in aufsuchender Arbeit oder bei sozialräumlichen Angeboten mit den Adressat*innen physisch zusammenzutreffen.

Die Kontaktbeschränkungen während der Pandemie, aber auch das durch die Pandemie veränderte Kontaktverhalten vieler Menschen haben dazu geführt, dass die Soziale Arbeit digitaler werden musste. An dieser Stelle war die Digitalisierung sicherlich die Lösung eines Problems (vgl. Nassehi 2019), da mithilfe unterschiedlicher Online-Medien ein Kontakthalten und Schaffen von Angeboten möglich wurde. Es wurde aber ebenso deutlich: Der Grad der Digitalität bei Trägern der Sozialen Arbeit war so gering, dass viele Einrichtungen zunächst überfordert waren und zunächst zum Telefon griffen, um den Kontakt zu ihren Klient*innen zu halten.

Gleichzeitig haben sich viele Einrichtungen und Fachkräfte der Herausforderung gestellt und sich in kurzer Zeit in verschiedene Tools eingearbeitet und Hardware angeschafft. Das Arbeiten im Home-Office, das für die Soziale Arbeit bisher sicherlich eine absolute Ausnahme darstellte, wurde für viele Fachkräfte während der Pandemie zum Standard (vgl. Völz & Evans 2022). Gleichwohl zeichnet sich ab, dass viele der Bedingungen, die während der pandemischen Hochphasen galten, alsbald abgeschafft wurden und die Tendenz wieder zum Arbeiten in klassischen Präsenzsettings ging.

Beratung als wichtige Querschnittsaufgabe der Sozialen Arbeit fand bis zu Beginn der Pandemie überwiegend in der Präsenz statt. Auch wenn es bereits seit Mitte der 1990er-Jahre Onlineberatung gibt, so wurde diese vor allem von größeren Trägern (wie z. B. Caritas, Diakonie, Pro Familia) angeboten und häufig als eine Ergänzung zum Präsenzangebot beschrieben (vgl. Engelhardt 2021). Hier zeigt sich nun ein weiteres Phänomen: Während der Covid-Pandemie wurde so viel online beraten wie nie zuvor (vgl. Buschle &

Meyer 2020; Weinhardt 2021; Stieler, Lipot & Lehmann 2022).

Videoberatung? Die Methode wirft neue Fragestellungen auf

Auffällig ist hierbei jedoch Folgendes: Während in Deutschland eine bereits über 25-jährige reflektierte Praxis schriftbasierter Onlineberatung (in Form von Mail- und Chatberatung) vorhanden ist, wurde mit Beginn der Pandemie vor allem die Videoberatung eingeführt. Weinhardt (2022) weist zurecht darauf hin, dass es sich hierbei aber keineswegs um eine besondere Innovation handele, da videografische Gespräche in unserer Alltagskommunikation bereits lang praktiziert wurden. Gleichwohl stellten viele Professionelle (und Adressat*innen) schnell fest, dass ein videovermitteltes Gespräch über ganz besondere Eigenheiten verfügt, sodass damit neue Fragen hinsichtlich Methodik der Gesprächsführung auftauchen. Aber auch mit Blick auf das Berater*innen-Klient*innen-System mussten einige Herausforderungen bewältigt werden (mehr zum Thema Videoberatung vgl. Engelhardt & Engels 2021).

Wo stoßen Sie an digitale Grenzen?

Emily Engelhardt schildert es in ihrem Beitrag: Viele Menschen sind sehnsüchtig zur Präsenz zurückgekehrt, sobald es möglich war! Sicher nicht nur, aber auch in der Sozialen Arbeit. Doch was hält uns – abgesehen vom Wunsch, sich zu begegnen – noch von Onlineformaten ab? Was sind für Sie persönlich oder fachlich die Hürden? Erzählen Sie selbst und diskutieren Sie mit uns – in der nächsten FORUM sozial!

Ihr Beitrag oder Leserbrief geht gerne an: redaktion@dbsh.net

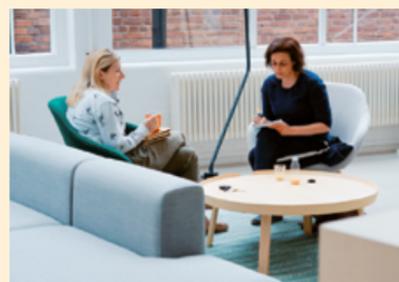


Foto: Toa Herftiba, Unsplash

Unklar ist nach wie vor, wie die Profession die fachlich relativ unreflektierte Auswahl des Beratungssettings „Video“ systematisch aufarbeiten wird beziehungsweise ob ein solcher Diskurs überhaupt stattfinden wird.

Wie die Adressat*innen selbst von Onlineberatung profitierten, ist noch weitgehend unerforscht

Denn deutlich beobachtbar ist ein weiterer Punkt: Bei den Fachkräften waren viele Widerstände gegenüber dem Onlinesetting (auch über die Videoberatung hinaus) spürbar (vgl. Römer & Mundelsee 2021). So war es auch nicht überraschend, dass viele Professionelle wieder in die Präsenzberatung wechselten, sobald dies möglich war. Dies drückt sich nach wie vor in Aussagen aus, die das Präsenzsetting als „Goldstandard“ bezeichnen, während den Onlineberatungssettings eher eine Notlösungsfunktion zugeschrieben wird (vgl. Lehmann 2021).

Wenig in Betracht gezogen wird hierbei die Perspektive der Adressat*innen. Inwieweit haben sie von unterschiedlichen Onlineberatungssettings profitiert? Welche Wünsche hinsichtlich einer (digitalen) Prozessgestaltung haben sie? Und durch welche digitalen Angebotsformen entwickeln sie ggf. sogar mehr Autonomie und Selbstwirksamkeit? Hier gilt es nun, Forschungsprojekte zu initiieren und Erkenntnisse zusammenzutragen, die vor allem die Adressat*innenperspektive in den Mittelpunkt rücken.

Ebenso bedarf es einer kritischen Reflektion aufseiten der Fachkräfte. Welche Haltung steckt hinter Aussagen wie: „Das können meine Klient*innen gar nicht“, wenn die Medienkompetenz der Adressat*innen beschrieben wird? Und ist es nicht Aufgabe der Sozialen Arbeit, genau diese Kompetenzen bei den Menschen, für die sie tätig wird, zu fördern? Soziale Teilhabe ist inzwischen auch digitale Teilhabe. Und so ist es eine wichtige Aufgabe der Profession, dafür Sorge zu tragen, dass Adressat*innen eben diese Teilhabe mithilfe unterschiedlichster Maßnahmen ermöglicht wird. Dazu gehört auch, eigene Widerstände zu überwinden und eigene fehlende Kompetenzen durch Fort- und Weiterbildungen zu erwerben.

Es stehen wichtige Entwicklungsaufgaben an, mit denen sich die Soziale Arbeit auch ohne den Zwang der Pandemie beschäftigen muss. Wie Soziale Arbeit im Digitalzeitalter (vgl. Beranek 2021) gestaltet werden

soll, um den sehr heterogenen Bedarfen und Voraussetzungen der Adressat*innen gerecht zu werden und gleichzeitig ihren Anspruch als Profession zu erfüllen, ist die aktuell vielleicht brennendste Frage. Hierbei gilt es Fragen des Zugangs zu digitalen Medien und dem Internet ebenso zu beleuchten wie Aspekte der informationellen Selbstbestimmung und den Umgang mit Daten(schutz und -sicherheit) in den Blick zu nehmen. Es geht jedoch auch um praktische Fragen der Raumkonstitution (vgl. Reindl & Engelhardt 2021; Weinhardt 2022). Zum einen mit Blick auf berufliche Fragen (z. B. Was bedeutet es, wenn in der Videoberatung in mehreren Wirklichkeitsräumen gearbeitet wird?), aber auch hinsichtlich sozialräumlicher Fragen und damit Aspekten der Finanzierungsstrukturen. Gelänge es, das bisher stark auf Körperpräsenz ausgerichtete Beratungsverständnis auf digital vermittelte Kommunikationsformen zu erweitern, könnte die gesamte Profession gewinnen. Denn die Adressat*innen sind längst im digitalen Raum angekommen (vgl. Engelhardt 2021; Römer & Mundelsee 2021) und diejenigen, die es nicht sind, müssen wir hierbei unterstützen. Eine Sichtweise, die die Onlinewelt wie eine Parallelwelt beschreibt, ist nicht mehr haltbar: Wir leben längst in vernetzten und mediatisierten Lebenswelten (vgl. Castells 2017; Krotz 2007). Beratungsfachlich zeigt sich diese vernetzte Sichtweise aktuell vor allem unter dem Stichwort „Blended Counseling“ (vgl. Engelhardt & Reindl 2016; Hörmann & Engelhardt 2022; Engelhardt 2022).

Weiterlesen auf nächster Seite ►

Autorin



Foto: Nadine Hackemer

EMILY ENGELHARDT, Pädagogin M. A. (univ.), Systemische Beraterin & Supervisorin (DGSF/SG) war Gründungsgeschäftsführerin des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg. Zuvor leitete sie eine Onlineberatungsstelle für Kinder und Jugendliche.

Aktuell ist sie als selbstständige Trainerin und Supervisorin tätig. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Onlineberatung, Digitale Sozialarbeit sowie Digitale Transformation und Beratung, über die sie regelmäßig auch in ihrem Podcast spricht.

www.der-dreh.net

