

Der Nutzen von Facebook und Twitter für die Sozialarbeit

Was Professionelle der Sozialen Arbeit im Umgang mit Social Media beachten sollten

Text: Barbara Beringer

Zur zunehmenden Informationsflut im Web gesellen sich nun auch noch die Kommunikationsmöglichkeiten der Social-Media-Plattformen, die gesamtgesellschaftlich ein verändertes Kommunikationsverhalten auslösen und erfordern. Die Geschäftsstelle sozialinfo.ch hat sich mit den Chancen und Gefahren von Social Media auseinandergesetzt und stellt nachstehend ihre Empfehlungen vor.

Professionelle der Sozialen Arbeit finden sich in der Arbeitswelt in vielen unterschiedlichen Fachbereichen und Funktionen. Der Bezug zu den Social-Media-Kanälen ist nicht in allen Arbeitsfeldern gleich wichtig und nötig. In der Jugendarbeit beispielsweise stellt sich das Thema schon seit längerer Zeit. Entsprechend weit gereift sind die Erfahrungen und Informationsangebote der JugendarbeiterInnen, während in der Sozialhilfe die Diskussion mit der laufenden Debatte um den Datenschutz erst beginnt und sich die berufsethischen und berufspolitischen Bezüge noch herauskristallisieren müssen.

Fact ist aber: Die Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit sind bereits in den verschiedenen Social-Media-Plattformen aktiv. Diesem Umstand muss Rechnung getragen werden! Gerade in der direkten Betreuungsarbeit (Betreutes Wohnen, Arbeitsintegration, Altersarbeit, Familienbetreuung etc.) gilt es, die Chancen, aber vor allem auch die Gefahren der Social-Media-Plattformen zu kennen und ihnen adäquat zu begegnen. Man denke beispielsweise an die Arbeit mit körperlich und psychisch beeinträchtigten Menschen. Diese haben oftmals ein stark eingeschränktes soziales Umfeld. Nun bieten ihnen die Social-Media-Kanäle einen (scheinbar) attraktiven und leichten Zugang zu andern Menschen oder verlockenden Welten. Wie kann verhindert werden, dass diese Personen mittels Facebook in Scheinwelten flüchten, wo sie in emotionale Abhängigkeit oder in noch grössere Isolation geraten?

Das Problem: Bedroom Culture und Cybermobbing

Fragen, die sich im Bildungsbereich schon früher gestellt haben, weil die Jugendlichen zu den ersten und intensiv-

ten Social-Media-Nutzern gehörten und gehören, stellen sich heute in ähnlicher Form in der Betreuungsarbeit. Problem der sogenannten «Bedroom Culture» ist Folgendes: die Jugendlichen/Mitbewohner ziehen sich aus dem Wohnbereich ins Schlafzimmer zurück, wo sie mithilfe ihres privaten Medienparks ihre Kontakte hinter verschlossenen Türen pflegen. Die Aktivitäten in diesen Privatzenen können von den Erziehungs- oder Betreuungspersonen nur schwer überprüft werden. Kommt eine weitere gefährdende Problematik wie Cyberstalking oder Cybermobbing dazu, wird es für Betreuungs- und Erziehungspersonen sehr schwierig, die Gefährdung rechtzeitig zu erkennen und zu handeln.

Die Antwort: öffentliche Räume und Medienkompetenz

Zuerst geht es darum, diejenigen Menschen, die in virtuelle Bereiche abdriften, zurückzuführen in öffentliche Räume und soziale Zonen. Diese sollen angstfrei und attraktiv sein. Solange Social Media hybrid wirken – also nicht nur online, sondern auch offline –, helfen sie mit, das bestehende Kontaktnetz zu pflegen und zu festigen und ermöglichen es, neue reale Kontakte zu knüpfen. Dann gilt es, sich Medienkompetenz anzueignen, am besten in Zusammenarbeit mit jungen Menschen, die als «Digital Natives» einen unbeschwerteten Zugang zu Social Media haben, sowie mithilfe von spezialisierter Literatur und Beratung. Ein besonderes Augenmerk richtet sich dabei auf den Persönlichkeitsschutz. Sobald Informationen gepostet sind,

Die Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit sind bereits in den verschiedenen Social-Media-Plattformen aktiv

haben wir kaum mehr Einfluss darauf, was mit ihnen geschieht. Was wir publizieren, ist durchsuchbar, und zwar von einem anonymen, unsichtbaren Publikum: Wir wissen also nicht, wer sich mit uns und unseren Inhalten beschäftigt und sich uns dann gezielt nähert. Das Problem ist gesellschaftlich erkannt; es gibt bereits viele Publikationen von Datenschutzexperten zum sicheren Umgang mit persönlichen Informationen in Facebook und Twitter. Was wir publizieren, ist persistent und replizierbar: Die Social-Media-Plattformen sind keine Wohltätigkeitsorganisationen! Ihr Ziel ist es, möglichst viele Daten zu sammeln und im geeigneten Moment zu neuen Applikationen zusammenzuführen. Auch wenn wir unsere Ursprungsdateien und persönlichen Inhalte aus den Social-Media-Plattformen entfernen, bleiben unsere Inhalte als Klone online. Hier ist der Datenschutz gefragt und Politik und Behörden sind gefordert, brauchbare Gesetze zu erlassen,

Barbara Beringer

ist Sozialarbeiterin FH & eidg. dipl. Web-Projekt-Managerin. Sie ist Gründerin der Internetplattform Sozialwesen Schweiz und Leiterin der Geschäftsstelle sozialinfo.ch.





welche den Umgang mit öffentlichen und persönlichen Daten im Web regeln.

Trotz – oder gerade wegen – all dieser Hindernisse ist Eintauchen in die Materie gefragt. Dafür sollten wir ein Facebook-Profil eröffnen und einen Twitter-Account erstellen. Allerdings fragt es sich, ob es Sinn macht, das eigene private Profil für berufliche Zwecke einzusetzen.

Den Professionellen in der Sozialen Arbeit empfehlen wir, private und berufliche Nutzung strikte zu trennen, sei dies mit der Erstellung von zwei Profilen oder mit der Verwaltung der Freunde in Listen und Gruppen.

Noch wenig Antworten gibt es für eine weitere grundsätzliche Frage: Ist der Austausch über Social Media für die Beziehungsarbeit zwischen den Professionellen der Sozialen Arbeit und deren Klientinnen und Klienten sinnvoll? Dabei geraten wir in ein weiteres Problemfeld, welches wohl nur auf individueller Ebene, bzw. auf Ebene der einzelnen Institutionen zu lösen ist.

Ethik: die Grenze ist nicht dort, wo das Verbot anfängt

In der Personalrekrutierung ist es heute üblich, dass Arbeitgeber die Profile von Stellenbewerbern durchforsten. Dabei kommt es immer wieder vor, dass sie auf pikante Details stossen, welche einer Anstellung im Wege stehen. Zwar ist bei diesen Nachforschungen bei Weitem nicht alles erlaubt, aber es gibt auch keine klare Grenze. Parallel dazu die Problematik im Sozialbereich: In den letzten Jahren hat sich die öffentliche Diskussion über den Sozialhilfemissbrauch verschärft, was zur Einführung von erweiterten Kontrollmassnahmen geführt hat. Dabei stellt sich die gleiche Frage wie bei der Personalrekrutierung: Unter welchen Umständen dürfen und sollen Sozialdienste oder Sozialdetektive versteckte Nachforschungen in den Sozialen Medien anstellen?

Es ist zu hoffen, dass sich die Berufsverbände der Sozialen Arbeit und die Datenschutzexperten bald mit dieser Thematik befassen werden. Wichtig ist die Arbeit – in einem breiten gesellschaftlichen Rahmen – an einem ethischen Kodex, mit welchem versteckte Manöver als unlauter deklariert werden und auf Transparenz hingearbeitet wird.

Soziale Arbeit: Präsenz markieren

Die Soziale Arbeit setzt sich mit den Tücken und Chancen von Social Media auseinander und eignet sich Medienkompetenz an. Dies beinhaltet:

- Kennenlernen des «Facebook-Prinzips»; bzw. der Art und Weise, wie Facebook persönliche Daten sammelt und diese innerhalb der Facebook-Gemeinde vernetzt
- Kennenlernen des «Twitter-Sogs» mit seiner permanenten Aktualität und Informationsflut
- Auseinandersetzung mit dem Persönlichkeitsschutz
- Kennen der Gefahren der Datenverbreitung und der möglichen Nutzung durch profitorientierte Unternehmen

Die Soziale Arbeit erhält mit Social Media Kommunikationskanäle für einen niederschweligen Zugang innerhalb der Prävention oder verschiedenen Klientengruppen.

Die Soziale Arbeit erhält mit Social Media Kommunikationskanäle für den beruflichen Austausch.

- Aufbau von Informations- und Wissensnetzwerken innerhalb der Sozialen Arbeit (berufspolitisch)
- Auseinandersetzung innerhalb von Fachgruppen (interdisziplinär)

Die Soziale Arbeit erhält mit Social Media Kommunikationskanäle für die politische und gesellschaftliche Einflussnahme in bestehenden, funktionierenden Netzwerken.

Aber:

- Die Soziale Arbeit stellt keine Nachforschungen über die Aktivitäten ihrer Klientinnen und Klienten über Social-Media-Kanäle an.
- Die Soziale Arbeit verliert sich nicht in der Administration (Stichwort: Klientenverwaltung) und im Web (Stichwort: Professionelle Beziehungspflege über Social Media).

Die direkte Beziehungs- und Gesprächsarbeit mit den Klientinnen und Klienten bleibt das wichtigste Werkzeug der Sozialen Arbeit!

Soziale Institutionen und Social Media

Es gibt viele Gründe, die dafür sprechen, dass Soziale Institutionen die Social-Media-Kanäle kennen und nutzen. Ob schon die Ziele von Organisationen vielfältig sind, geht es in erster Linie darum, Menschen anzusprechen, den Wissensaustausch zu erleichtern und Publizität zu erreichen. Neben der schnellen und günstigen Verbreitung der Inhalte, erlaubt die hohe Akzeptanz und Verbreitung der sozialen Medien in den verschiedensten Schichten der Gesellschaft ein niederschwelliges Informations-, Präventions- und Beratungsangebot. Das persönliche und professionelle Beratungsgespräch der Sozialen Arbeit kann durch Facebook und Twitter aber nicht ersetzt werden!

Viele Möglichkeiten der Anwendung

Die Sozialberatungen/Verwaltungsstellen können mit Social-Media-Kanälen gezielte Öffentlichkeitsarbeit betreiben durch politische und strategische Absichtserklärungen, durch Aufzeigen von Beratungsangeboten der Institution wie durch Vermitteln von Basisinformationen für die Unterstützung und Hilfeleistung. Dies können Formulare, Merkblätter, Adresslisten, Online-Beratung für Triage und Online-Terminvereinbarungen sein.

In den Selbsthilfeorganisationen kann über die Social-Media-Kanäle der Austausch der Betroffenen untereinander gefördert werden, es können Kampagnen geführt oder Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden; ebenso kann Informationsmaterial für Betroffene und ihr soziales Umfeld angeboten werden.

Grosse und informationsintensive Organisationen im Sozialbereich nutzen die Social-Media-Kanäle bereits oder haben ihren Nutzen erkannt: für die interne und externe Vernetzung, für Spendenmarketing und Lobbying, für eine

schnelle, einfache und günstige Informationsverbreitung und die Veröffentlichung von Kampagnen und Öffentlichkeitsarbeit.

Richtlinien festlegen

Damit das Engagement einer Institution innerhalb der Social Media konkretisiert werden kann, empfehlen wir die Erarbeitung einer Social Media Policy, welche die Ziele, Kanäle und Inhalte der Informationsvermittlung festlegt, sei dies für diejenigen, welche Informationen für die Insti-

Praxisprojekt 2

e-nfo – Psychosoziale Onlineberatung via Skype

Mit dem Pilotprojekt e-nfo (Abkürzung für elektronische Info) wurde ein internetbasiertes Beratungsangebot in Echtzeit geschaffen, welches mittels der Kommunikationsplattform Skype™ (www.skype.com) Einzelchat, Telefonie und Videotelefonie anbietet.

Während die neuen Medien integraler Bestandteil des Alltags geworden sind, hat die Entwicklung der professionellen psychosozialen Beratung im Internet noch nicht den Status des Selbstverständlichen erreicht (vgl. Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger, 2009, S. 23). Aufgrund dieser Annahme hatten die Verfassenen die Idee, mit dem Projekt e-nfo eine Onlineberatung zu realisieren. Die Onlineberatung wurde im Sozial-Beratungszentrum (SoBZ) Amt Luzern, einer Beratungsstelle für legale Süchte und Essstörungen, installiert und während einer sechsmonatigen Pilotphase begleitet. Mit dem Projekt e-nfo sollte einerseits eine Aussage über das Nutzungsverhalten von Ratsuchenden gemacht werden, andererseits sollten erste Erfahrungen in der Onlineberatung via Skype gesammelt werden, insbesondere im Vergleich zur Face-to-Face (FtF)-Beratung. Auch wenn nur wenige Onlineberatungen stattgefunden haben, so deuten die Evaluationsergebnisse doch auf wesentliche Unterschiede gegenüber der FtF-Beratung hin.

Kommunikationsprozesse im Internet

Die grundlegenden Erkenntnisse zur menschlichen Kommunikation gelten, laut Matthias Petzold (2006), auch für die im Internet laufenden Kommunikationsprozesse. Während Einzelchat textbasiert ist, gestaltet sich Kommunikation in Videoberatungen multimedial (zweidimensional, audiovisuell). Die Kanalreduktionstheorie (Kommunikation mit reduzierten Sinneskanälen) versucht zu belegen, dass durch die technisch notwendige Beschränkung des Internets eine Verminderung im Kommunikationsprozess nicht zu vermeiden ist, z. B. Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung oder Ent-Räumlichung (S. 3–5). Die Kanalreduktionstheorie bezieht sich hauptsächlich auf textbasierte Kommunikation wie Chat, obwohl aus Sicht der Verfassenen auch bei Internettelefonie und Videotelefonie die Sinneswahrnehmung reduziert ist. Insbesondere durch die örtliche Trennung (Telepräsenz). Laut Petzold (2006) kann Kanalreduktion in bestimmten Situationen durchaus Vorteile haben. Durch die Enträumlichung und Anonymität wird eine Enthemmung begünstigt. Dies fördert

verstärkte Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität (S. 9).

Erste Erfahrungen aus der Onlineberatung

Ergebnisse aus den Leitfadenterviews mit den BeraterInnen ergaben, dass in der Onlineberatung ein vermehrtes Rückfragen nötig ist, um sich zu vergewissern, dass eine Frage korrekt verstanden wurde. Zudem mussten Anschlussfragen schneller überlegt werden. Einen erhöhten Bedarf an Konzentration wurde festgestellt, weil Nuancen in der Stimme durch die verminderte Audioqualität des Mikrophons verloren gehen. Dies deutet auch auf den wichtigen Stellenwert des Verbalisierens in der Onlineberatung hin. Zudem können undefinierbare Geräusche oder Stimmen im Hintergrund irritierend sein. Sehr nachvollziehbar ist das erkannte Wegfallen der Joiningphase bei der Onlineberatung. «Die Begrüssung im Wartezimmer, der Handkontakt und der Gang ins Zimmer, man sitzt ab und kommt einen Moment lang an, dies fällt weg. Dies sind Rituale, während denen man sich gegenseitig beobachtet, die wegfallen. Bei der Onlineberatung ist man sofort drinnen, es geht sofort los» (zitiert in Monika Lüscher & Urs Mori, 2012, S. 16)

Ergebnisse zum Nutzungsverhalten

Aufgrund der geringen Nachfrage war das Datenmaterial zu gering, um daraus Schlüsse ziehen zu können, trotzdem wurden einige Auffälligkeiten festgestellt. Das Alter der Ratsuchenden ist zwischen 23 und 28 Jahren, was im Vergleich zu den FtF-Beratungen im SoBZ Amt Luzern eher tief ist und so erwartet wurde. Weiter wurde von einer ratsuchenden Person angegeben, dass sie die Onlineberatung aus Diskretionsgründen gewählt hat. Ein Aufsuchen der Beratungsstelle wäre für sie schwierig gewesen. Damit wird einerseits die Wichtigkeit der Niederschwelligkeit des Angebots unterstrichen und andererseits das Angebot als Ergänzung zu den FtF-Beratungen eingestuft. «Möglichst schnell zu einer Beratung zu kommen», ist ein weiterer angegebener Grund für die Wahl der Onlineberatung. Gerade wenn die Not gross und ein FtF-Termin kurzfristig nicht zu erhalten ist, wäre die Onlineberatung somit eine gute Alternative.

Ausblick

Die Ergebnisse des Projekts e-nfo bestätigen, dass die Entwicklung der Onlineberatung in Echtzeit, beispielsweise via Skype, noch am Anfang

Monika Lüscher
arbeitet als Leiterin der Vermittlungsstelle Wegbegleitung in Schöftland und studiert Teilzeit an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.



Urs Mori
arbeitet als Software-Ingenieur und Lehrbeauftragter an der Berner Fachhochschule und ist Teilzeitstudent an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.



steht. Um weitere Erfahrungen zu sammeln wurde die Onlineberatung als festes Angebot im SoBZ Amt Luzern integriert. Petra Risau und Georg Riesenbeck (2006) betonen, dass die herkömmliche Onlineberatung vorwiegend mit schriftbasierten Instrumenten realisiert wird. Bevorzugte Beratungsarten sind E-Mail sowie Foren-Beratungen. Bisher kaum zum Einsatz kamen sprach- und bildgestützte Medien wie z. B. Internettelefonie und Videotelefonie (S. 2). Soziale Netzwerke geniessen einen immer grösseren Stellenwert in der Gesellschaft, und immer mehr Menschen kommunizieren über solche Netzwerke. Die Verfassenen sind deshalb überzeugt, dass es sich um eine Frage der Zeit handelt, bis sich Echtzeit-Onlineberatung etabliert hat.

ml/um

Literatur

Lüscher, Monika & Mori, Urs (2012). e-nfo. Psychosoziale Onlineberatung via Skype. Projektbericht Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Kühne, Stefan & Hintenberger, Gerhard (2009). Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Petzold, Matthias (2006). Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Gefunden am 18. März. 2011, unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/petzold.pdf

Riesenbeck, Georg & Risau, Petra (2006). Virtuelle Beratungsräume – Multimedia Tools und interaktive Elemente in der Online-Beratung. Gefunden am 18. März. 2011, unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/risau_riesenbeck.pdf

tution «posten» oder für Mitarbeitende, die einen Privataccount haben. Wir müssen uns bewusst sein, dass innerhalb der Social-Media-Plattformen Geschäftliches und Privates miteinander verschmilzt und alle Aussagen und Fotos von Personen jahrelang für die Öffentlichkeit zugänglich bleiben. Gerade Facebook nimmt es mit dem Datenschutz nicht allzu genau und verknüpft Daten und Datenmengen schier endlos.

Eine Social Media Policy schützt Sie nicht vor all diesen Gefahren – sie hilft Ihnen und Ihren Mitarbeitenden aber, sich bewusst zu werden, wo die Gefahren lauern und wie man sich am besten davor schützen kann. Institutionen müssen sich zudem darüber klar werden, welche inhaltlichen Ziele umgesetzt werden sollen und wie hoch die Kosten für die Bereitstellung der Plattformen, die Schulung des Personals und die alltägliche Informationsaufbereitung ausfallen werden.

Soziale Institutionen: Social Media Policy erstellen

Basierend auf der Social-Media-Strategie einer Organisation dient die Social Media Policy als Regelwerk im Umgang der Organisation mit den Plattformen des Social Web. Sie umschreibt:

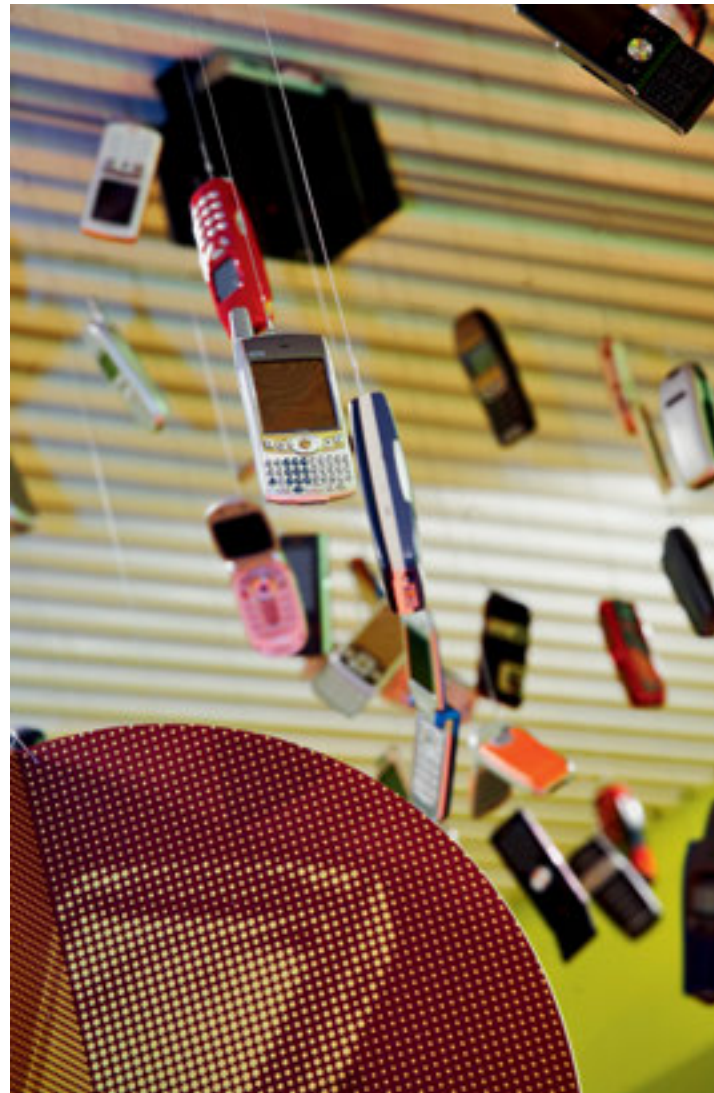
- Ziel und Zweck der Verwendung von Social Media
- zu verwendende Social-Media-Kanäle
- Inhalt und Gestaltung der Seiten
- Schnittstellen zum Web
- Kompetenzen, Verantwortlichkeiten, Interaktionsform und Positionierung der Mitarbeitenden
- Umgang mit kritischen Inhalten
- Umgang der Mitarbeitenden mit Datenschutz und Persönlichkeitsschutz
- Anwendung der Social Media im Alltag und am Arbeitsplatz

Mobile Anwendungen in der Sozialen Arbeit: eine Bestandsaufnahme

Gibt es Anwendungen für unser Smartphone (Apps), die uns in der Sozialen Arbeit unterstützen? Ein Rundgang durch verschiedene Appstores ist ernüchternd. Wirklich hilfreiche Apps für den Sozialbereich haben wir dabei keine gefunden. Bereits bei der Wahl der Kategorien braucht es Fantasie, um in den Sozialen Bereich vorzustoßen: am ehesten finden wir in den Kategorien Gesundheit, Lifestyle oder Erziehung Angebote, welche mit der Sozialen Arbeit Berührungspunkte haben. Es gibt Übersetzungs-Apps, welche im Migrationsbereich nützlich sein können. Es gibt Anleitungen zum Kosten sparen, welche einen niederschweligen Zugang zu dieser Problematik bieten, ebenso gibt es verschiedene Tests zu Suchtverhalten.

Den Professionellen in der Sozialen Arbeit empfehlen wir, die private und berufliche Nutzung strikte zu trennen

Beispiel wheelmap.org: Dieses App ist ein guter Helfer für Rollstuhlfahrer. Es ist eine Karte, die öffentliche Orte mit einem Ampelsystem bewertet: Grün steht für rollstuhlgerecht, rot für das Gegenteil, gelb für Zwischenstufen. Die Karte basiert auf OpenStreetMap, der freien Wiki-Weltkarte. Das Projekt nutzt Web 2.0 bzw. die Beteiligung der Öffentlichkeit, um sich ständig zu verbessern und zu vergrößern: Auf der Onlinekarte kann grauen Markierungen einen Ampelstatus zugewiesen werden. So wird das Inst-



ument immer wertvoller und informativer; zudem kommen mit neuen Sprachversionen auch weitere Gebiete und Nutzer dazu.

So interessant dieses Angebot für Betroffene und Endverbraucher auch sein mag, so undurchsichtig sind heute noch die realen Gefahren bei der Nutzung von Smartphones und den damit verbundenen Ortungssystemen. Wie soll verhindert werden, dass neben der Informationsaufbereitung zu einer bestimmten Person nicht auch noch deren Aufenthaltsort erhoben und verwendet wird?

Viele Fragen sind offen. Mit der raschen Veränderung kommen ständig neue Fragen dazu. Gesellschaft, Institutionen und Behörden sind gezwungen, sich intensiv damit zu beschäftigen, nicht ein für allemal, sondern in einem permanenten Prozess.

Nutzen wir selber die neuen Möglichkeiten mit Sorgfalt und Bedacht und erarbeiten wir uns genügend Medienkompetenz zu unserem persönlichen Schutz, zum Schutz unserer Klientinnen und Klienten und zum Schutz unserer Arbeitgeber!