



# SOZIALE ARBEIT & SOCIAL MEDIA

*Leitfaden für Institutionen und Professionelle der Sozialen Arbeit*

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort
	<b>Neue Medien in der Sozialen Arbeit</b>
2	Braucht es Social Media in der Sozialen Arbeit?
4	Mediatisierung der Sozialen Arbeit
8	Möglichkeiten für die Soziale Arbeit: Interview mit Matthias Naleppa
	<b>Social Media-Entscheidungsgrundlagen</b>
10	Kanäle der Social Media
12	Zukunftsperspektiven: Interview mit Daniel Graf
14	Entscheid für oder gegen Social Media
	<b>Social Media aus der Sicht von Betroffenen</b>
18	Accessibility: Interview mit René Jaun
22	Aktiv trotz Einschränkungen: Interview mit David Siems
25	Möglichkeiten in der Sozialen Arbeit: Interview mit Silvia Schoch-Meyer
28	Bei welchen Zielgruppen besteht Handlungsbedarf?
	<b>Social Media und Datenschutz/Recht</b>
30	Datenschutz: Interview mit Bruno Baeriswyl
32	Recht und Social Media: Interview mit Ursula Widmer
34	Persönlichkeitsschutz und Ortungssysteme: Interview mit Kurt Pärli
	<b>Social Media und Soziale Organisationen</b>
38	Erfahrungen der Jugendarbeit: Interview mit Marcel Küng
42	Social Media für Dienstleistungsorganisationen: Interview mit Marie-Christine Schindler
46	Social Media Guidelines
47	Social Media Policy
48	Berufsethische Fragen: Interview mit Olivier Grand
50	Empfehlungen für die Soziale Arbeit
54	Zukunftsaussichten

**10  
JAHRE**

Internetplattform  
Sozialwesen Schweiz

[www.sozialinfo.ch](http://www.sozialinfo.ch)

# VORWORT

Wir freuen uns, Ihnen zum 10-Jahres-Jubiläum des Vereins sozialinfo.ch die vorliegende Publikation präsentieren zu dürfen. Sie befasst sich mit dem **Potenzial der neuen Medien für die Soziale Arbeit** – zeigt aber auch auf, wo die Hürden und Gefahren liegen. Unsere Gesellschaft wurde durch den Boom der neuen Medien regelrecht überschwemmt und muss nun erst lernen, mit den neuen Anwendungen zurechtzukommen und diese gewinnbringend zu nutzen. Unternehmen, Non-Profit-Organisationen, Politiker und jüngere Menschen haben sich längst damit auseinandergesetzt. Medienkompetenz und die Freude am vielschichtigen Austausch unter Menschen ist oftmals vorhanden. Viele grundsätzliche Fragen sind aber noch nicht oder nur unzureichend geklärt, gerade in dem für den Sozialbereich wichtigen Bereich des Daten- und Persönlichkeitsschutzes. Das führt dazu, dass Institutionen und Professionelle aus der Sozialen Arbeit im Umgang mit Social Media eher zurückhaltend sind.

Ob die Tools in zehn Jahren noch «Facebook» oder «Twitter» heissen ist ungewiss. Gewiss ist aber, dass sich die **neue Art der Kommunikation** etablieren wird und wir nicht darum herumkommen, uns damit zu befassen und Kommunikation neu und anders zu leben.

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen Mut machen für die Auseinandersetzung mit der Thematik. Neben Beiträgen zu verschiedenen Aspekten des Themas lassen wir Menschen zu Wort kommen, bei welchen **Social Media und Soziale Arbeit** sich in irgendeiner Form berühren: sei dies als Betroffene, als Professionelle in der Sozialen Arbeit oder im institutionellen und rechtlichen Rahmen. Gerade für Institutionen sind die Rechtslage in der Schweiz, der Datenschutz, der Persönlichkeitsschutz und die Möglichkeit zielgerichteter PR spannend und wichtig.

Für die Bereitschaft zu den Gesprächen, die Mitarbeit und sorgfältige Auseinandersetzung mit den Themen danken wir all jenen, die hier mitgearbeitet haben, ganz herzlich!

Die hier veröffentlichten Stellungnahmen haben keinen Anspruch auf Richtigkeit oder Vollständigkeit. Wir möchten Sie lediglich dazu einladen, sich auf das **Thema einzulassen** – sei dies als Institution oder Behörde, als Professionelle der Sozialen Arbeit oder einfach als Privatperson.

**Geschäftsstelle sozialinfo.ch**

Barbara Beringer, Geschäftsleiterin

# BRAUCHT ES SOCIAL MEDIA IN DER SOZIALEN ARBEIT?

Im Jahr 2012 ist das Web 2.0 in der breiten Öffentlichkeit angekommen. Verschiedene Social Media-Kanäle haben im Alltag der Leute ihren Platz gefunden. Parallel dazu hat auch die gesellschaftliche Diskussion über Datenschutz und Privatsphäre zugenommen. Wir haben uns gefragt, welchen Stellenwert Social Media-Kanäle für die Soziale Arbeit haben.

Im Gegensatz zu andern Berufsfeldern bestimmt in der Sozialen Arbeit der institutionelle Rahmen, bzw. die Klientenschaft zu einem grossen Teil die Bedürfnisse im Bereich Social Media mit. So gibt es einerseits Institutionen, für welche die aktive Nutzung der Sozialen Netzwerke wohl auch in Zukunft kaum ein Thema ist, man denke z.B. an öffentliche Sozialdienste. Andererseits gibt es Bereiche wie z.B. die Jugendarbeit, wo man bereits viele Erfahrungen im Umgang mit Sozialen Netzwerken gesammelt hat. In den Bereichen der Sozialpädagogik, Gemeinwesenarbeit, Migrationsarbeit, Selbsthilfe oder Altersarbeit werden die Möglichkeiten und Herausforderungen erst jetzt erkannt.

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen **Chancen und Gefahren der Sozialen Netzwerke** aufzeigen, **immer fokussiert auf die Soziale Arbeit**. Dabei richten wir den Blick gezielt auf einzelne Aspekte und Problemfelder.

Einige Mitarbeitende der Geschäftsstelle sozialinfo.ch haben mit Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen Interviews geführt. Diese Interviews enthalten einen persönlichen Teil (allgemeine Fragen) und einen spezifischen Teil (fachliche Fragen). Die allgemeinen Fragen sind bei allen Personen gleich, was einen interessanten Vergleich ermöglicht. Die Aussagen in den Interviews sind persönlich und haben keinen Anspruch auf Richtigkeit oder Vollständigkeit.

Neben den Interviews wird im Leitfaden eine Serie von Artikeln präsentiert, in welche die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle sozialinfo.ch die Erfahrungen einfließen lassen, die sie in den letzten zwei Jahren mit der Erstellung und Bewirtschaftung der Social Media-Kanäle gemacht haben. Dabei werden die unterschiedlichen Blickwinkel der Technik, der Organisation und der Sozialen Arbeit berücksichtigt.

Das Ergebnis sind Meinungen und Aussagen zu verschiedenen Themen im Schnittpunkt der Sozialen Arbeit und Social Media.

Ziel des Leitfadens ist es, die Diskussion zu eröffnen und die Professionellen der Sozialen Arbeit wie auch die Institutionen zu ermutigen, sich mit dem Thema zu befassen.



### Barbara Beringer

«Das Wissen um die Grenzen von Social Media löst meinerseits unguete Gefühle aus. Ich befürchte gerade bei Menschen mit ungenügender Medienkompetenz oder wenig Lebenserfahrung negativ prägende Erlebnisse.»

dipl. Sozialarbeiterin FH und eidg.  
dipl. Web Projekt Managerin

Gründerin des Internetportals  
[www.sozialinfo.ch](http://www.sozialinfo.ch)

#### **Funktion**

Geschäftsleiterin der Geschäftsstelle  
sozialinfo.ch

#### **Internetgeneration**

Digital Immigrant

#### **Beiträge**

Herausforderungen des Web 2.0 für Organisationen und Strategien von Sozialen Institutionen; Empfehlungen für die Soziale Arbeit



### Martin Heiniger

«Ob die neuen Kommunikationsformen zu mehr Freiheit, Demokratie oder insgesamt einem besseren Leben führen, ist offen. Der soziale Druck, teilzunehmen und vieles von sich preiszugeben, kann auch unfrei machen.»

dipl. Sozialarbeiter HFS und  
BA Medien- und  
Kommunikationswissenschaften

#### **Funktion**

Verantwortlicher Informationsmanagement  
Geschäftsstelle  
sozialinfo.ch.

#### **Internetgeneration**

Digital Immigrant

#### **Beiträge**

Entwicklung von Informatik und Web in der Sozialen Arbeit;  
Sinn der Anwendung von Social Media in den verschiedenen Berufsfeldern



### Patrick Blaser

«Ich wünsche mir, dass Social Media zu mehr Transparenz innerhalb von Firmen, Organisationen und Staaten führen und dadurch mehr Dialog und Zusammenarbeit stattfindet: Aus der Kraft, die in der Vernetzung der Menschen liegt, kann viel Neues gestaltet werden.»

Webdesigner und dipl. Online  
Marketing Manager

#### **Funktion**

Verantwortlicher Web  
und Social Media Geschäftsstelle  
sozialinfo.ch

#### **Internetgeneration**

Digital Immigrant

#### **Beiträge**

Technische Möglichkeiten von Web 2.0;  
Anwendungen der verschiedenen Social Media-Kanäle

Wichtig ist uns die Erkenntnis, dass diese Auseinandersetzung auch dem Schutz der Klientinnen und Klienten, der Professionellen und der eigenen Institution dient.

Ganz dem Thema entsprechend wird die Diskussion in unserem **Blog** «Soziale Arbeit und Social Media» unter <http://blog.sozialinfo.ch> weitergeführt. Vielleicht gibt es etwas, das Sie uns mitteilen möchten? Wir freuen uns darauf! Im Blog finden Sie auch eine permanent aktualisierte Liste mit weiterführenden Links, die ungekürzte Fassung der Interviews und zahlreiche zusätzliche Fakten und Dokumente.

Wir wünschen Ihnen viel Spass bei der Lektüre!

#### **Geschäftsstelle sozialinfo.ch**

Barbara Beringer, Geschäftsleiterin