

Jessica Euler, Denise Paschen

# Sozialarbeit

## Digitale Beratung & Co

Ausgehend von aktuellen Diskussionen liefert dieser Beitrag einen Einblick in den Wandel des Berufsfeldes Soziale Arbeit. Mit dem Einzug der digitalen Medien in den Alltag der Menschen ziehen sie auch in verschiedene Arbeitsbereiche der Sozialen Arbeit ein und verändern diese. Ausgehend von einer kurzen Skizze der politischen Rahmenbedingungen wird zunächst die Soziale Arbeit definiert und ihre Zielgruppe eingegrenzt. Die Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit wird anhand des Konzepts der Lebensweltorientierung und dessen Erweiterung durch die Medienwelt begründet. Die Vermittlung der Medienpädagogik als Kern der Sozialen Arbeit ist nur umsetzbar, wenn Hochschulausbildung und berufliche Weiterbildung die Thematik aufgreifen und etablieren. In den anschließenden Skizzen neuer Arbeitsfelder der „Aufsuchenden Sozialarbeit“ im Internet und Online-Beratung wird das Kapitel durch Praxisbeispiele ergänzt.



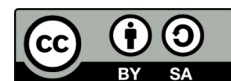
CC BY-SA Monika Hogrefe | L3T | <http://l3t.eu>  
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>

**L3T** Lehrbuch für  
Lernen und Lehren  
mit Technologien

<http://l3t.eu>

M. Ebner und S. Schön (Hrsg.)

Version 2013



CC BY-SA L3T | <http://l3t.eu>

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>

## 1. Einleitung

Seit einiger Zeit wird zum Thema „Digitale Ungleichheit“ nicht mehr vornehmlich die Zugänglichkeit zum Netz diskutiert, immer häufiger steht die soziale Komponente im Vordergrund. Für Kutscher (2010, 154-156) zeigt sie sich zunehmend in der Nutzungsweise und dem Beteiligungsverhalten im Internet, welches häufig auf die Bildungsvoraussetzungen zurückgeführt wird. Der Aufruf an die Soziale Arbeit, auch im medialen sowie medienpädagogischen Bereich ihre Kompetenzen einzubringen, kommt nicht nur vonseiten der Bundesregierung, die mit der Darstellung „Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche: Eine Bestandsaufnahme“, herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mit dem Artikel von Angela Tillmann „Vermittlung von Medienkompetenz in der Praxis für Kinder und Jugendliche“ das Thema deutlich unterstreicht. Auf europäischer Ebene wird ebenso der Blick auf den Jugendmedienschutz durch Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter gerichtet. Das Projekt *SocialWeb – SocialWork* wird von der Europäischen Kommission gefördert und ist im Bereich Kinder- und Jugendsozialarbeit angesiedelt. Konkrete Ergebnisse hieraus sind Anfang 2014 zu erwarten. Die öffentliche Diskussion sieht sowohl die Medienbildung als auch die Online-Beratung als neues Aufgabenfeld der Sozialen Arbeit. Aber nicht nur an dieser Stelle beeinflussen die Neuen Medien diese Profession.

Dieser Beitrag erhebt nicht den Anspruch, einen gesamten Überblick zu geben. Vielmehr gibt er einen Einblick in den Wandel des Berufsfeldes.

### In der Praxis

Das Projekt SocialWeb – SocialWork ist ein von der Europäischen Kommission gefördertes Projekt zur Förderung des Erkenntnisgewinns, welches sich die Verbesserung der Internetsicherheit von besonders gefährdeten Kindern und Jugendlichen zum Ziel gesetzt hat. Auf der Webseite des Projekts finden sich frei zugängliche Online-Lerneinheiten (größtenteils barrierefrei) zum Selbstlernen aus dem Themenspektrum des Projektes.

## 2. Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit



Definition: Eine klare Bestimmung Sozialer Arbeit gestaltet sich aufgrund ihres interdisziplinären Aufgabenspektrums als schwierig. Soziale Arbeit versteht sich nach der aktuellen Definition des Deutschen Berufsverbands für Soziale Arbeit e.V. (DBSH) als Menschenrechtsprofession (nachzulesen unter: <http://www.dbsh.de/beruf.html>).

Dem Zusammenhang zwischen der Sozialen Arbeit und der Vermittlung von Medienkompetenz für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen wurde gerade wieder im Medienkompetenzbericht des BMFSFJ (2013) ein besonderer Stellenwert in der Medienbildung zugewiesen. Aber auch für benachteiligte Personengruppen außerhalb des Jugendalters können in der Sozialen Arbeit Tätige eine wichtige Rolle im Hinblick auf ein eigenverantwortliches und gemeinschaftsfähiges Leben übernehmen, beispielsweise in der Sozialen Arbeit mit älteren Menschen.

Nach dem Slogan „Im Alter aktiv sein“ bemüht sich die moderne Soziale Arbeit mit Älteren um innovative Engagement- und Beteiligungsformen sowie eine „Produktivität im Alter“ (Kricheldorf, 2010, 68f.). Neue Medien werden zunehmend ein Teil der Zielgruppenarbeit in der Sozialen Altenarbeit. Dies geschieht derzeit unter anderem durch medienbiografische Aufarbeitung in der Arbeit mit Demenzerkrankten oder durch 'Internet-Patenschaften' zum Einstieg in die digitale Welt und ihre Möglichkeiten, älteres Klientel durch die Nutzung Sozialer Netzwerke vor Isolation und Vereinsamung zu bewahren.

In ihrer Eigenschaft als Beruf am Menschen setzt Soziale Arbeit im Alltagsleben der Klientel an. Ihre Pädagogik kann sich vor der medialen Lebenswelt in allen Altersgruppen, insbesondere in der von (Massen-)Medien beeinflussten Kinder- und Jugendarbeit, nicht verschließen. Medienarbeit und die Medienkompetenz der Pädagoginnen und Pädagogen selbst entwickeln sich daher im Sinne der Förderung ihrer Zielgruppen zu substanziellen Aspekten sozialpädagogischen Handelns (Cleppien & Lerche, 2010, 11).

### Lebensweltorientiertes Arbeiten mit sozialen Medien

Das Handlungskonzept der Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit nach Thiersch (1993) erfordert eine systemisch-ganzheitliche und situationsbezogene Pädagogik für das Klientel. Im 8. Jugendbericht des Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (1990) wurde die Lebensweltorientierung als leitende Handlungsmaxime der Jugendhilfe formuliert. Sie nimmt Menschen außerhalb der gesellschaftlichen Norm nicht als Problemgruppen wahr, sondern zeigt sich offen für die individuelle Lebensgestaltung (Bürgermeister, 2009, 167-169).

Durch die Entwicklung von Lebenswelten zu Medienwelten nimmt die Medienpädagogik in der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit eine zentrale Rolle ein. Bürgermeister spricht vom Praxis-Jargon: 'Das Klientel dort abholen, wo es steht', in einer alltagsorientierten und interessengeleiteten Medienarbeit innerhalb der Lebenswelt einzelner und des sozialen Raumes.

Anknüpfungspunkte für die Praxis bieten sich somit direkt in der Alltagswelt der Menschen. Sie leiten sich von den Bedürfnissen und Interessen der Zielgruppen und ihrer sozialen Umwelt ab. Die Praxismöglichkeiten sind daher vielfältig und auf den individuellen Fall angepasst. So zieht sich die lebensweltorientierte Soziale Arbeit von der Kindermedienarbeit im Vorschulalter, über die Online-Beratung aller Altersgruppen und themenspezifische Projekte mit Zielgruppen aller Art bis hin zur Medienkompetenzvermittlung für Ältere. Ziel hierbei ist stets eine für die Klientel Partei ergreifende, dem Berufsethos der Sozialen Arbeit folgende Methodik, welche sich im Selbstverständnis von Sozialer Arbeit als Menschenrechtsprofession begründet.

Prävention, Regionalisierung, Alltagsnähe, Partizipation und Integration als Grundprinzipien der lebensweltorientierung lassen sich hierzu auf die medienpädagogische Arbeit übertragen (Bürgermeister, 2009, 167-169).

## **Medienbildung als Kern Sozialer Arbeit mit Medien**

Ziel der Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit ist nach Hoffmann (2010) die Vermittlung von Medienkompetenz. Dies entspricht dem hilfeorientierten Selbstverständnis der Sozialen Arbeit, Menschen im Sinne von Teilhabe und freier Lebensführung zu unterstützen. Die eingeschränkte Befähigung im Umgang mit Medien behindert Teilhabe und stellt eine mögliche Ursache für Problemsituationen dar. Dahingegen eröffnen sich bei kompetenter Nutzung neue Möglichkeiten für die individuelle Lebensführung. Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit zielt daher auf die Interessen und Bedürfnisse der Mediennutzenden und ihrer Lebensplanung ab (Hoffmann, 2010, 57ff).

Im Kontext Sozialer Arbeit erfolgt Medienbildung lebensweltorientiert. Entsprechend der Definition von Medienpädagogik nach Baacke (1997) können die vier medienpädagogischen Aspekte – Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung, Mediengestaltung - auf die Soziale Arbeit angewandt werden. Als ethisch- und werteorientierte Profession richtet sich der kritische Blick Sozialer Arbeit hierbei vor allem auf die mediale Darstellung gesellschaftlicher Gruppen sowie die Analyse möglicher Fehlentwicklungen, welche zu Spaltung und Teilhabebarrrieren führen können. Zugang und Partizipation in der Medienwelt sollen ermöglicht werden, wobei dies bereits auf elementarster Ebene, nämlich der Sprachförderung, beginnt. Hierbei kommt der Nützlichkeit von Medien in der individuellen Lebensgestaltung eine zentrale Rolle zu. Soziale Medienarbeit zielt auf selbstbestimmte, menschendienliche Anwendung von Medienkommunikation und -technologien. Hierzu gehört auch die parteiische Vertretung der Klientel sowie Mediennutzung zu Lobbyzwecken im Sinne des Berufsethos (Hoffmann 2010, 63-65).

## **Medienpädagogik im lebenslangen Lehrplan der Sozialen Arbeit**

Um medienpädagogische Unterstützung durch Fachkräfte der Sozialen Arbeit gewährleisten zu können, gilt es zunächst, diesen Themenschwerpunkt im Curriculum der Hochschulausbildung zu verankern.

Zudem sollte flächendeckend ein alltagsnaher und berufsbegleitender Weiterbildungsansatz angeboten werden, um die Medienkompetenz nicht nur als Thema abzuarbeiten, sondern den Teilnehmenden die Möglichkeit zu geben, verschiedene Ansätze kennenzulernen, auszuprobieren, in den eigenen Alltag zu integrieren

und sich an die ständige Entwicklung und Veränderung der digitalen Medien gewöhnen und diese als Möglichkeit wahrnehmen zu können. Hierzu haben Kutscher et al. (2009) ein modular aufgebautes Weiterbildungskonzept für Fachkräfte der Kinder- und Jugendarbeit entworfen, welches beispielhaft als Grundlage für Qualifizierungsmaßnahmen herangezogen werden kann.

Auch der aktuelle Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung (2013) beschreibt ausführlich die Herausforderungen der Mediatisierung des Aufwachsens. Er unterstreicht das Anliegen der Fortbildung von Fachkräften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, um die Zielgruppe auch im medial geprägten Alltag kompetent zu unterstützen.

## **3. Soziale Arbeit im Netz**

Das Internet als neues Handlungsfeld in der Sozialen Arbeit wird unter anderen von Warras (2009) thematisiert. Er stellt insbesondere die Frage, ob virtuelle Hilfe auch Soziale Arbeit sein kann. Warras sieht das Internet als zukünftig bestehenden, festen Bestandteil Sozialer Arbeit an und blickt hierbei auf die Möglichkeit zum Einsatz von 'Cyber-Pädagoginnen und -Pädagogen' oder 'Cyber-Streetworkerinnen und -Streetworkern' zur Leistung Aufsuchender Sozialer Arbeit im Netz sowie in der Online-Beratung.

## Aufsuchende Sozialarbeit im Internet

Aufsuchende Soziale Arbeit ist ein professionelles Handlungskonzept. Sie 'sucht auf' und begegnet den Menschen, wo sie sind. Ist dies im traditionellen Streetwork die Straße, so könnte es im Cyber-Streetwork die 'Datenautobahn' sein. Ob sich die Aufsuchende Sozialarbeit auf den virtuellen Raum ausweiten lässt, testeten das Team um Pritzens (2011) und Heide des Vereins 'Gangway e.V. – Streetwork/Straßensozialarbeit in Berlin' in einem Modellprojekt. Als Sozialarbeiter beziehungsweise Sozialarbeiterin kenntlich sind sie in sozialen Netzwerken angemeldet und bieten jungen Menschen sozialpädagogische Hilfen nach § 13 SGB VIII. Sie leisten Unterstützung bei schulischer und beruflicher Ausbildung, Eingliederung in die Arbeitswelt sowie sozialer Integration.

Auch für Wilke und Jankowitsch (2012) des Caritasverbandes für Stuttgart e.V. liegt es auf der Hand, das Konzept der Aufsuchenden Jugendarbeit auf das Internet zu transferieren. Sie ließen diesen Transferprozess wissenschaftlich durch das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO begleiten. Sie stellten sich zunächst die grundlegende Frage „Wer ist wann im Netz und wo zu finden?“, bevor sie sich für eine Präsenz in sozialen Netzwerken entschieden.

### In der Praxis

Zu empfehlen ist eine klare Regelung für die Präsenz im Netz. Fragen zum Datenschutz, zur Kommunikation, zur Zielgruppe, zur Kontinuität der Online-Erreichbarkeit sowie der Integration in den Arbeitsalltag stehen nur beispielhaft für die Bandbreite der Fragen, die im Vorfeld geklärt werden sollten. Grundlage sollte ein Konzept sein, das Antworten auf diese Fragen bereithält und flexibel an die Schnelllebigkeit des Netzes anpassbar ist.



Als Grundlage kann das im Netz frei verfügbare Positionspapier „Mobile Jugendarbeit 2.0. Herausforderungen und Möglichkeiten Mobiler Jugendarbeit im virtuellen Raum des Internet“ der LAG Mobile Jugendarbeit BW e.V., LAK Mobile Jugendarbeit Sachsen e.V. und der BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V. dienen: [http://lag-mobil.de/on/uploads/materialpool/querschnitt/mja\\_2.0\\_handlungsempfehlungen.pdf](http://lag-mobil.de/on/uploads/materialpool/querschnitt/mja_2.0_handlungsempfehlungen.pdf) [2013-08-24]

- Lesen Sie das Positionspapier, und heben Sie die Handlungsempfehlungen hervor.
- Streichen Sie die Empfehlungen, die Ihrem Ermessen nach nicht in Frage kommen.
- Ergänzen Sie die Handlungsempfehlungen durch fehlende Empfehlungen.

## Online-Beratung

Der Beratungsbedarf über das Netz ist hoch – allein im Jahr 2012 sind bei der Nummer gegen Kummer e.V. 11.480 Anfragen per E-Mail nur von Jugendlichen eingegangen. In spezifischen Lebenslagen bietet sich Online-Beratung zur Überwindung persönlicher Barrieren an. Dies kann der Fall sein, wenn die Betroffenen örtlich gebunden, bettlägerig oder auch inhaftiert sind. Zudem bietet die Anonymität und einfache Erreichbarkeit der Beratung im Internet einen niedrighschwelligigen Zugang. Dieser Bedarf ist gleichwohl ein Aufgabenfeld in der Sozialen Arbeit, der langsam wahrgenommen und aufgegriffen wird, aber durch die technischen Komponenten und die neuen Kommunikationsformen im Internet nicht ganz einfach zu bewältigen ist. Zunächst wollen grundlegende Fragen beantwortet sein.

### In der Praxis

Mit dem Thema Online-Beratung über Chatsysteme hat sich das europäische Projekt Ch@dvice beschäftigt und einen ausführlichen Leitfaden ausgearbeitet: [http://www.digitalyouthcare.eu/sites/default/files/chdvice\\_leitfaden\\_-\\_de.pdf](http://www.digitalyouthcare.eu/sites/default/files/chdvice_leitfaden_-_de.pdf) [2013-08-24]

Seit dem Frühjahr 2013 gibt es die erste hochschulzertifizierte Weiterbildung im Bereich der Online-Beratung an der Hochschule Nürnberg. Einen anderen Ansatz verfolgt das Beratungsportal Juuuport ([www.juuuport.de](http://www.juuuport.de)). Mit dem Peer-to-peer-Ansatz bietet es eine Selbstschutzplattform von Jugendlichen für Jugendliche im Internet, auf der sich Jugendliche gegenseitig helfen, wenn sie Probleme im und mit dem Internet haben. 2011 gewann das Projekt den klicksafe Preis für Sicherheit im Internet (Juuuport, 2011).



Welche Ansätze der Online-Beratung wurden aufgezeigt? Worin liegen die Unterschiede? Besuchen Sie die Webseiten von Online-Beratungsstellen im Netz, und machen Sie sich mit dem Angebot vertraut, so dass Sie im Anschluss folgende Fragen beantworten können:

- An wen richtet sich das Angebot?
- Wer sind die Beratenden? Welchen fachlichen Hintergrund haben sie? Was kann ich noch über sie herausfinden?
- Gibt es eine Thematik, auf die das Angebot spezialisiert ist?
- Erweckt das Angebot Vertrauen? Wenn ja: Warum?

## Fazit

Die Profession Soziale Arbeit steckt im Wandel. Digitale Medien gehören inzwischen zum Alltag der Menschen, und so erweitert sich ihr Aufgabenspektrum hinein in die digitale Welt. Das Angebot der Online-Beratung oder der Mobilen Jugendarbeit im Internet sind nur zwei Beispiele für Aufgabenfelder, die das Netz geschaffen hat. Der Ruf an den Bund, die Länder und Kommunen wird zunehmend lauter, medienbildende Aufgaben in der Sozialen Arbeit stärker zu verankern und zu fördern. Fachspezifische Kompetenzen bilden einen ausgezeichneten Grundstock, um gerade benachteiligte Bevölkerungsgruppen dabei zu unterstützen, die Chancen und Möglichkeiten der digitalen Medienwelt effektiver ausschöpfen zu können.

Um Fachkräfte in der Sozialen Arbeit so zu stärken, dass sie verantwortungsvoll und bedarfsgerecht ihre neuen Aufgaben erfüllen können, sollten neue Technologien, Mediennutzung, Internetangebote und medienpädagogisches Grundwissen grundsätzlich in das Aus- und Weiterbildungsangebot eingebunden sein.

## Literatur

- 14. Kinder- und Jugendbericht: Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. (2013) (Drucksache-Ausg.). Berlin: Bundesministerium. URL: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/14-Kinder-und-Jugendbericht.property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf> [2013-08-23].
- Baaeke, Dieter (1997): Medienpädagogik. Tübingen: Niemeyer (unveränderte Neuauflage 2007).
- BMFSFS (Hrsg.) (2013): Eine Bestandsaufnahme über Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche in Deutschland sowie Perspektiven und Handlungsempfehlungen URL: <http://www.medienkompetenzbericht.de/bericht.php> [2013-08-23].
- BMJFFG (1990). Achter Jugendbericht. Bericht über Bestrebungen und Leistungen in der Jugendhilfe. (1990). Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit, Bonn.
- Bundesminister für Jugend, Frauen und Gesundheit (1990). Achter Jugendbericht. Bonn: Bundesmin. für Jugend, Familie, Frauen u. Gesundheit. URL: [http://www.bmfsfj.de/doku/Publikationen/kjb/data/download/8\\_Jugendbericht\\_gesamt.pdf](http://www.bmfsfj.de/doku/Publikationen/kjb/data/download/8_Jugendbericht_gesamt.pdf) [2013-08-27].
- Bürgermeister, E. (2009). Lebensweltorientierung. In: Schorb, B.; Anfang, G. & Demmler, K. (Hrsg.), Grundbegriffe Medienpädagogik – Praxis. München: Kopaed, 167-169.
- Cleppien, G.; Lerche, U. (2010). Einleitung - 3 Pädagogik und Medien. In: Cleppien, G.; Lerche, U. (Hrsg.), Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag. 1. Auflage, 10-16.
- Hoffmann, B. (2010). Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: G. Cleppien; U. Lerche (Hrsg.), Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag 1. Auflage, 55-69.
- Juuuport (2011): Pressemitteilung vom 23.06.2011: juuuport gewinnt klicksafe Preis für Sicherheit im Internet; <http://www.juuuport.de/infos-videos-news/juuuport-gewinnt-klicksafe-Preis-f%C3%BCr-Sicherheit-im-Internet/59/> [2013-08-23].
- Kricheldorf, C. (2010). Ausbildung und Weiterbildung von Fachkräften Sozialer (Alten-)Arbeit. In: K. Aner; U. Karl (Hrsg.), Handbuch Soziale Arbeit und Alter. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 67-74.
- Kutscher, N. (2010). Digitale Ungleichheit: Soziale Unterschiede in der Mediennutzung. In: G. Cleppien; U. Lerche (Hrsg.), Soziale Arbeit und Medien VS Verlag für Sozialwissenschaften, 153–163.
- Kutscher, N.; Klein A.; Lojewski, J. & Schäfer, M. (2009). Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche in benachteiligten Lebenslagen. Düsseldorf: Landesanst. für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM). URL: <http://www.lfm-nrw.de/medienkompetenz/information-beratung-qualifizierung/materialien/expertise-medienkompetenzfoerderung-fuer-kinder-und-jugendliche-in-benachteiligten-lebenslagen.html> [2013-08-23].
- Lüssi, P. (1995). Systemische Sozialarbeit (3., erg. Aufl.). Bern u.a.: Haupt. Nummer gegen Kummer (Hrsg.) (2012): Statistik 2012 em@il-Beratung der „Nummer gegen Kummer“ für Kinder und Jugendliche URL: [https://www.nummergegenkummer.de/html/img/pool/Statistik\\_em\\_il-Beratung\\_2012.pdf](https://www.nummergegenkummer.de/html/img/pool/Statistik_em_il-Beratung_2012.pdf) [2013-08-23].
- Pritzens, T. (2011). Webwork als nützliche Ergänzung zur mobilen Jugendarbeit/Streetwork. In: Medien + Erziehung. Zeitschrift für Medienpädagogik, 55 (3), 29–32.
- Thiersch, H. (2009). Lebensweltorientierte soziale Arbeit (7. Aufl.). Weinheim: Juventa.
- Warras, J. (2009). Soziale Arbeit im Internet. Ein Medium etabliert sich als neues Handlungsfeld. In: Sozial extra, (12), 25–27.
- Wilke, J.; Jankowitsch, J. (2012). Internetstreetwork – ein Widerspruch in sich? In: Mobile. 12 (2012), 6-7. URL: <http://www.mobile-jugendarbeit-stuttgart.de/ausgabe-2012.html> [2013-08-23].

