

Leitlinien «Online- Streetwork»

—

Version 1, 2025

—

Infodrog

Infodrog ist die vom Bundesamt für Gesundheit BAG eingesetzte nationale Koordinations- und Fachstelle Sucht mit der gesetzlichen Grundlage des Betäubungsmittelgesetzes. Infodrog setzt sich im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG für die Umsetzung der 4-Säulen-Suchtpolitik ein. Im Austausch und in der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen fördert Infodrog die Vielfalt, Zugänglichkeit, Durchlässigkeit, Koordination und Qualität unterschiedlicher Präventions-, Beratungs-, Therapie- und Schadensminderungsangebote. Mit fachlich fundierter und qualitativ hochwertiger Dokumentation und Information unterstützt Infodrog Expert:innen, Fachstellen, Behörden und Institutionen bedarfs- und zielgerichtet in ihrem Engagement im Umgang mit Menschen mit Suchtproblemen.

Impressum

Herausgeberin

Infodrog
Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht
CH-3007 Bern
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Autor

Marc Marthaler

Lektorat

Alwin Bachmann
Konrad Wäch, DIZ

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Arbeitsprinzipien von Online-Streetwork	4
	Lebensweltorientierung.....	4
	Niederschwelligkeit.....	4
	Freiwilligkeit.....	4
	Akzeptierende Haltung.....	4
	Transparenz.....	4
	Anonymität und Verschwiegenheit.....	4
3	Grundlegendes	5
	Auswahl des geeigneten Online-Kanals.....	5
	Content- vs. nicht Content-basierte Online-Streetwork.....	5
	Datenschutz.....	5
	Synchronität und Asynchronität in der Onlinekommunikation.....	6
	Kontaktaufnahme.....	6
4	Anforderungen und Kriterien	6
4.1	Anforderungen an die Fachperson.....	7
	Digitale Kompetenz.....	7
	Textkompetenz.....	7
	Textbasierte Kommunikation und Beziehungsgestaltung.....	7
	Kontaktaufnahme, Beziehungsarbeit und Vertrauensaufbau.....	7
	Blended Counselling.....	8
	Konfliktmanagement.....	8
	Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit.....	9
4.2	Selbsterfahrung und Selbstreflexion.....	9
4.3	Inter- und Supervision.....	9
5	Wirkfaktoren	10
6	Ressourcen	10
	Quellen	11
	Links	12

1 Einleitung

Streetwork bezeichnet alle aufsuchenden niederschweligen, lebensweltnahen, psychosozialen und gesundheitsbezogenen Angebote für Personen, die durch einrichtungsgebundene Angebote nicht oder nicht mehr erreicht werden. Statt in sozialen Einrichtungen die Adressat:innen zu erwarten, suchen Streetworker:innen diejenigen, die aus verschiedenen Gründen nicht in Beratungsstellen kommen, in ihren jeweiligen Lebenswelten auf, um ihnen dort Unterstützung anzubieten.¹ «Klassische» aufsuchende Arbeit findet auf der Strasse bzw. im öffentlichen Raum statt, aufsuchende Arbeit kann aber auch in virtuellen Räumen stattfinden (Online-Streetwork).

Analog zum klassischen Streetwork werden auch durch Online-Streetwork Personen aller Altersgruppen und mit sehr unterschiedlichen Lebenserfahrungen angesprochen.² Die Arbeitsprinzipien von Online-Streetwork sind Lebenswelt-, Alltags- und Bedürfnisorientierung. Online-Streetwork anerkennt die grosse Bedeutung digitaler Sozialräume in der Lebenswelt (junger) Menschen. In ihrem Schwerpunkt stellt Online-Streetwork ein aktiv aufsuchendes Beratungs- und Beziehungsangebot für (junge) Menschen im digitalen Raum dar und bietet bedarfs- und zielgruppengerechte Kommunikationskanäle. Die Angebote sind in der Regel auf eine bestimmte Zielgruppe zugeschnitten und umfassen verschiedene Themen, wie zum Beispiel Suchtberatung. Manchmal sind die Angebote auch themenoffen.

Die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation werden in den Bereichen Sucht und Gesundheit immer wichtiger und sind heute ein fester Bestandteil vieler Angebote. Das Potenzial der digitalen Medien ist dabei wahrscheinlich noch lange nicht ausgeschöpft. Das Arbeitsfeld des Online-Streetworks ist noch relativ unscharf und durch «learning by doing» gekennzeichnet, aber die gute Erreichbarkeit der Zielgruppen ist bereits in Evaluationen belegt.^{3 4}

¹ <https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/streetwork-aufsuchende-soziale-arbeit/>

² Ebd.

³ EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

https://camino-werkstatt.de/downloads/Abschlussbericht_Eval_streetwork@online.pdf

⁴ Tunjić, D., Danes, A. (2021): Digital Streetwork für EU-Zugewanderte im Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“

https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/02/Minor_MB_4.0_Digital-Streetwork-fuer-EU-Zugewanderte-im-Projekt_2021.pdf

2 Arbeitsprinzipien von Online-Streetwork⁵

Lebensweltorientierung

Das Ziel von Online-Streetwork ist die lebensweltorientierte Unterstützung der Zielgruppe. Der Schwerpunkt von Online-Streetwork stellt ein aktiv aufsuchendes Beratungs- und Beziehungsangebot für (junge) Menschen im digitalen Raum dar. Die Kontaktarbeit findet auf den Plattformen statt, auf welchen sich die Zielgruppen bevorzugt aufhalten und orientiert sich dabei an ihrer Lebenswelt.

Niederschwelligkeit

Online-Streetwork setzt auf einen niederschweligen Zugang zu den Angeboten und bietet bedarfs- und zielgruppengerechte Kommunikationskanäle. Zudem gibt es für die Inanspruchnahme der Angebote keine Bedingungen oder Voraussetzungen. Die geringe Hemmschwelle im digitalen Raum erleichtert es (jungen) Menschen, sich zu melden. Die Fachpersonen können individuell auf ihre Bedürfnisse eingehen und die bevorzugte Kommunikationsform nutzen, um bedarfsgerechte und flexibel Unterstützung anbieten.

Freiwilligkeit

Die Personen, die mit Online-Streetwork angesprochen werden sollen, entscheiden stets freiwillig darüber, ob, in welchem Umfang, mit welcher Häufigkeit und für welche Dauer sie das Angebot nutzen möchten. Die Beendigung wie auch die Wiederaufnahme eines Gesprächs ist jederzeit möglich.

Akzeptierende Haltung

Online-Streetwork pflegt eine akzeptierende Grundhaltung, bei der (junge) Menschen mit ihren Ansichten, ihrem Handeln, den Themen, die sie beschäftigen und deren Lebensumständen mit einer wertfreien und empathischen Haltung begegnet wird.

Transparenz

Das Beratungsangebot im Internet muss transparent aufgeführt und auch für Laien verständlich beschrieben sein. Die eigene Rolle und Funktion müssen klar definiert sein. Auch Auftrag, Möglichkeiten und Grenzen der digital aufsuchenden Arbeit sollten im Kontakt benannt werden. Zudem können Profilbilder, Teamvorstellungen etc. zur Herstellung von Transparenz herangezogen werden.⁶

Das Beratungsangebot weist darauf hin, dass Beratung im Internet kein Mittel bei akuten Krisen und Notfällen ist, und für welche Fälle sie sich eignet. Es weist weiter darauf hin, welche Angebote genutzt werden können, wenn es während der Beratung zu Notfällen und Krisen kommt (Notfallnummern etc.).

Anonymität und Verschwiegenheit

Der Schutz der Privatsphäre wird gewährleistet. Menschen bestimmen selbst, welche Informationen sie mit den Streetworker:innen aktiv teilen möchten. Die Beratenden schützen vertrauliche Informationen. Online-Streetwork-Angebote stellen im Rahmen ihrer Möglichkeiten anonyme Kommunikationskanäle zur Verfügung.

⁵ BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

⁶ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

3 Grundlegendes

Auswahl des geeigneten Online-Kanals

Die anvisierte Zielgruppe, die Zugänglichkeit und die thematische Ausrichtung der Plattform (Discordserver, Gamingserver, (Darknet-)Foren, Instagram, TikTok oder Messenger-Dienste wie Telegram oder WhatsApp) sollten in der Wahl des Kanals, über den Online-Streetwork stattfindet berücksichtigt werden. Während Instagram, TikTok etc. stärker Content-basiert sind, zeichnen sich Server und Foren durch eine vielfältige Kommunikationsstruktur und Heterogenität aus: Auf diesen Kanälen kommen Menschen zusammen, um sich über spezifische Themen auszutauschen, die von sachlichen Diskussionen über Meinungsaustausch bis hin zu informellem Smalltalk reicht.⁷ Moderierende von Foren können dank ihrer professionellen Perspektive zu den Themen und Anliegen der Zielgruppe einbringen, von welchen nicht nur aktiv Interagierende, sondern auch passiv Mitlesende profitieren und relevante Informationen und Anregungen für ihre Anliegen erhalten können.

Content- vs. nicht Content-basierte Online-Streetwork

Unter Content-basierte Online-Streetwork wird die Kontaktaufnahme durch eigene Inhalte verstanden. Hierunter fällt beispielsweise das Posten von Videos, Bildern oder Texten innerhalb eines eigenen Social Media Accounts. Für eine gelingende und authentische Content-Arbeit ist eine Anpassung der Inhalte an die jeweilige Plattform notwendig (Instagram, TikTok).⁸ Diese Contents ermöglichen die Kontaktaufnahme und dienen als Gesprächsgrundlage. Bei der nicht Content-basierten Online-Streetwork, wie sie beispielsweise in Foren oder Messenger-Diensten stattfindet, nehmen Online-Streetworker:innen durch Beiträge in Kommentaren oder Einzelchats zu den (jungen) Menschen Kontakt auf und bieten sich als Gesprächspartner:innen an.

Datenschutz

Datenschutz ist ein entscheidender Aspekt bei der Bewertung von Plattformen. Nutzende sollten sicher sein, dass ihre persönlichen Informationen und Daten sicher und vertraulich behandelt werden und um den Schutz der Privatsphäre von Ratsuchenden zu gewährleisten, sollten unterschiedliche Massnahmen zur Datensicherheit etabliert werden. Die Nutzung kommerzieller Plattformen wirft jedoch im Kontext der Datensicherheit ein komplexes Spannungsfeld auf: Social-Media-Plattformen sind privatisierte öffentliche Räume, in denen die Provider die Regeln des Austauschs unter den User:innen bestimmen. Die Nutzung dieser Plattformen erweist sich jedoch als bedeutsam für die Online-Streetwork, insbesondere vor dem Hintergrund der Lebensweltorientierung. Auf fachlicher Seite muss eine Abwägung bezogen auf den Unterstützungsbedarf der (jungen) Menschen und den konkreten Schutzansprüchen durch Datenschutz stattfinden. Eine einseitige Rückbindung auf Datenschutzbedenken ist nicht immer legitim und Risikobereiche müssen als existent und nicht unmittelbar geregelt angesehen werden. Nichtsdestotrotz sollte bei sensiblen Themen, wenn immer möglich, auf einen datensicheren Chat verwiesen werden, falls ein solcher vorhanden ist.^{9 10}

⁷ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

⁸ EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

⁹ QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork.

¹⁰ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

Viele Online-Streetwork-Angebote verfügen deshalb über einen geschützten, anonymen und datensicheren Chatbereich, wo informiert, beraten und an weiterführende Hilfeangebote und spezifischere Institutionen vermittelt werden kann.

Synchronität und Asynchronität in der Onlinekommunikation

Die Kommunikation mit Nutzenden im Einzelchat kann synchron oder asynchron erfolgen. Die synchrone (zeitgleiche) Kommunikation ermöglicht unmittelbare Reaktionen auf Anliegen durch einen schnellen Austausch von Informationen. Bei der asynchronen (zeitlich versetzten) Kommunikation, eröffnet die zeitliche Flexibilität den Beratenden die Möglichkeit, ihre Antworten bewusster zu formulieren und zu überlegen, welche Methoden sie für die Kommunikation anwenden.¹¹

Kontaktaufnahme

Defensive Kontaktaufnahme: Unauffällige Beobachtung im digitalen Raum der Zielgruppe. Über Beiträge wie Bilder oder Videos können die Bedingungen geschaffen werden, um von (jungen) Menschen angesprochen zu werden. Online-Streetworker:innen können in Reaktion auf Postings oder Chatinhalte, in denen ein potenzieller Bedarf sichtbar wird, ein Beratungsangebot machen.

Indirekte Kontaktaufnahme: Vermittelnde dritte Person (Peer), die die Berater:innen / Streetworker:innen bei der Zielgruppe einführt. Dies ist der Fall, wenn die Communities in geschlossenen Gruppen agieren.

Offensive Kontaktaufnahme: Aktives Herantreten an die an die Zielgruppe in sozialen Medien.¹²

Für alle Formen der Kontaktaufnahme gilt, dass die Beratungen inhaltlich den Bedürfnissen, Wünschen und Zielen der Beratungssuchenden angepasst sind. Die Gestaltung der Kontaktaufnahme ist ein entscheidender Faktor für den weiteren Erfolg des Gesprächsverlaufs.

Die Mitglieder solcher Communities zeichnen sich durch bestimmte Eigenschaften aus, beispielsweise die hohe Affinität für das Thema der Community und bestimmte Kommunikations- und Umgangsformen untereinander. Um als Online-Streetworker:in nicht nur Zugang zur Gruppe zu erhalten, sondern auch als Mitglied dieser akzeptiert zu werden, setzt eine gewisse Szenennähe voraus. Das heißt, es muss ein grundlegendes Verständnis der Community und ihrer Themen vorhanden sein, damit die erforderliche Glaubwürdigkeit entstehen kann.¹³

4 Anforderungen und Kriterien

Grundsätzlich verfügt jeder/jede Beratende über auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische Qualifikation (vgl. Kap. 4.1). Dabei sollten verschiedene (Online-)Kommunikationsformen beherrscht werden. Dazu gehören insbesondere die schriftliche, asynchrone sowie die synchrone und ggf. auch mündliche Kommunikation.

¹¹ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

¹² Ebd.

¹³ QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

Vor der Aufnahme der Online-Streetwork sollten Fachkräfte eine Schulung im Bereich der Online-Beratung erhalten. Auch wenn Erfahrungen mit der Beratung bestehen, erfordert die Online-Beratung spezifische Kompetenzen und Fähigkeiten, die gezielt erworben werden sollten.

Die Online-Streetwork befindet sich hinsichtlich der fachlich-methodischen Entwicklung noch in einer Pionierphase. Daher gilt es auch in Zukunft neue Formen und Wege der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit zu identifizieren, sie zu erproben und auf ihre Wirksamkeit hin zu evaluieren. Die Umsetzung fachlicher Standards schliesst das Erproben neuer Arbeitsweisen und -methoden nicht aus. Online-Streetwork-Interventionen können einen explorativen Charakter besitzen, sollten jedoch gezielt und überlegt umgesetzt werden.

4.1 Anforderungen an die Fachperson

Digitale Kompetenz

Einerseits muss man die Bedienung der anvisierten sozialen Medien, Darknet-Foren etc. beherrschen, andererseits ist die Beherrschung des jeweiligen sicheren Kommunikationstools für Beratungen erforderlich (Kenntnisse und Sicherheit im Umgang mit den öffentlichen Social-Media-Plattformen, mit Online-Beratungssoftware, der Datenschutzbestimmungen etc.). Weiter setzt Online-Streetwork eine positive Grundhaltung voraus, bei der Online-Beratung als vollwertige, reale Beratung begriffen und digitale Lebenswelten als reale Lebenswelten akzeptiert werden. Digitale Kompetenz setzt jedoch auch die Bereitschaft zur Weiterentwicklung digitaler und fachlicher Kompetenzen entsprechend der Entwicklung technischer und fachlicher Standards voraus.

Textkompetenz

Unter Textkompetenz wird hier verstanden, dass die Fachperson schriftliche Fragestellungen und Informationen der Anfragen erfassen kann. Sie muss Informationen und Beratungsinhalte schriftlich darstellen können, was eine gute Beherrschung der Orthografie und Grammatik der Beratungssprache voraussetzt. Auch die Fähigkeit, schriftliche Sprache in punkto des Stiles, der Tonalität und der Komplexität adressatengerecht einzusetzen und ggf. einfache Sprache zu nutzen, sind wichtige Kompetenzen.

Textbasierte Kommunikation und Beziehungsgestaltung

Die Fähigkeit zur Erfassung und ersten Einordnung der Anliegen und Absichten der ratsuchenden Person in Mail und Chat (zwischen den Zeilen lesen) ist zentral. Durch das Fehlen der nonverbalen Kommunikation, wird die Bewertung des emotionalen Zustands der Ratsuchenden und die Interpretation ihrer Bedürfnisse erschwert. Es bedarf daher einer ausgeprägten Fähigkeit zum schriftlichen Beziehungsaufbau; Einbringen von Akzeptanz, Empathie und Authentizität, Sensibilität und Sorgfalt im Umgang mit Konfrontationen, Humor und Interpretationen zum Ausdruck gebracht werden kann. Einen permissiven, wenig kontrollierenden Sprachstil einzusetzen und Hypothesen in Fragen zu kleiden kann zum Beziehungsaufbau beitragen.

Kontaktaufnahme, Beziehungsarbeit und Vertrauensaufbau

Vor einer möglichen Beratung muss zunächst der Kontakt zur Zielgruppe und deren Individuen aufgebaut werden. Die Anonymität kann zu einer unverbindlicheren Kontaktaufnahme führen und erleichtert den Nutzenden, kritische Themen anzusprechen und sich eher mitzuteilen. Beziehungsarbeit spielt generell in der sozialen Arbeit eine zentrale Rolle, unter den Voraussetzungen der Online-Streetwork muss der Beziehungsaufbau allerdings besonders betrachtet werden. Im Vordergrund steht hier die niederschwellige Kontaktaufnahme als zentrales Element der Kommunikation. Eine gelingende

Beziehungsarbeit ist essenziell für eine erfolgreiche Online-Streetwork und Beziehungsarbeit findet sowohl in direkter (aktiv Kommunizieren) als auch in indirekter Form (stille Mitleser) statt.¹⁴

Das gezielte Aufsuchen dient der Kontaktaufnahme und dem Kontakthalten sowie dem Kennenlernen und ständigen Aktualisieren der Kenntnisse über die Lebenswelten der Adressat:innen. Dies dient dem Aufbau einer auf Vertrauen basierenden, tragfähigen Beziehung.¹⁵ Fachkräfte müssen daher vielfältige Wege schaffen, die es (jungen) Menschen ermöglichen, Vertrauen und damit die Basis für einen erfolgreichen Beziehungsaufbau zu bilden.¹⁶

Dass auf der anderen Seite Kontaktaufnahmen oder Angebote ins Leere laufen, ist etwas, mit dem Online-Streetworker:innen immer wieder konfrontiert werden. Die Möglichkeiten und Spielräume der Streetworker:innen, die Rahmen- und Kontextbedingungen der Kontaktaufnahme aktiv zu gestalten und an die jeweilige Situation anzupassen, sind gering und durch die technischen Begebenheiten der jeweiligen Plattform determiniert.¹⁷

Blended Counseling

Blended Counseling umfasst die systematische und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung.¹⁸ Onlinekommunikation und -beratung darf von Fachpersonen nicht als Kommunikationsmedium zweiter Wahl angesehen werden, um so bald wie möglich einen persönlichen face-to-face Kontakt herzustellen. Dennoch ist es wichtig, die Möglichkeit zum Offlinekontakt als Auswahl anzubieten.

Aus Sicht der Ratsuchenden bedeutet die Möglichkeit, über unterschiedliche und wechselnde Kommunikationskanäle Beratung in Anspruch nehmen zu können, nicht nur mehr Flexibilität, sondern auch mehr Wahlmöglichkeit. Sie haben nicht nur die Möglichkeit, den Weg in die Beratung zu wählen, der ihren Bedürfnisse am ehesten entspricht, sondern sie können auch im Verlauf der Beratung entscheiden, auf welchem Weg sie beraten werden möchten.¹⁹

In persönlichen Kontakt mit der ratsuchenden Person zu treten setzt allerdings voraus, dass eine solche (physische) Beratungsstelle überhaupt vorhanden ist und dass die Beratenden über die entsprechenden Fähigkeiten der face-to-face-Beratung verfügen.

Konfliktmanagement

Die Anonymität der Online-Kommunikation ermöglicht es, sich offener auszudrücken. Während manche Menschen in der schriftlichen Kommunikation im Internet zu verstärkter Empathie neigen, treten bei anderen Menschen vermehrt Kritik, unangemessene oder gar Hasskommentare, Respektlosigkeit und Anfeindungen auf. Da der Status und die Autorität (zunächst) nicht erkennbar sind, kann eine Enthemmung in der Kommunikation erfolgen.²⁰ Negative Auswirkungen des Hemmungsverlustes führen oftmals zu Konflikten, die auch gegen Online-Streetworker:innen gerichtet sein können und ein entsprechendes Konfliktmanagement erfordern.

¹⁴ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

¹⁵ BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

¹⁶ QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

¹⁷ EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

¹⁸ <https://www.blended-counseling.ch/>

¹⁹ Engelhardt, E. M., & Reindl, R. (2016). Blended Counseling–Beratungsform der Zukunft?. *Resonanzen–E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144.

²⁰ [https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effekt#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20\(deutsch,Die%20Online%20Kommunikation%20ist%20ungehemmt](https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effekt#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20(deutsch,Die%20Online%20Kommunikation%20ist%20ungehemmt)

Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

Durch Öffentlichkeitsarbeit können mehr Menschen erreicht und auf die verfügbaren Unterstützungsangebote aufmerksam gemacht werden.²¹ Zur Öffentlichkeitsarbeit von Online Streetwork gehören beispielsweise die Erstellung von Broschüren und Flyern, das Halten von Vorträgen oder die Präsenz auf Fachveranstaltungen.²²

Die Vernetzung mit regionalen Institutionen und Fachstellen sollte den Schwerpunkt der Vernetzungstätigkeit darstellen. Eine weiterführende Form der Netzwerkarbeit ist die Kooperation: Im Rahmen einer Kooperation werden Wege erarbeitet, wie Netzwerk- und Angebotsstrukturen aufeinander angepasst werden können, um Vermittlungsprozesse nicht nur punktuell, sondern kontinuierlich zu ermöglichen und effizient zu gestalten.²³

4.2 Selbsterfahrung und Selbstreflexion

Die Fachpersonen sollten die Perspektive der Ratsuchenden kennen und sich unter anderem folgende Fragen stellen:

- Wie kam es zur Auswahl der Frage?
- Wie ging es der Person beim Formulieren und Schreiben der Anfrage?
- Welche Erwartungen, Unsicherheiten, Befürchtungen, Hoffnungen, Bilder, Gefühle traten auf?
- Welche Erwartungen entstehen beim/bei der Ratsuchenden nach dem Absenden der Anfrage?
- Ist die Person bei der ursprünglichen Frage geblieben oder kamen andere Themen oder Fragestellungen dazu?
- Hat er/sie sich verstanden gefühlt?
- Wie war die Beziehung zur beratenden Fachperson?
- Fühlte er/sie sich eingeladen, den Kontakt weiterzuführen?

4.3 Inter- und Supervision

Mit komplexen Beratungsthemen geht auch eine grosse Bedeutung von Intervision einher. Dies setzt die Bereitschaft zur Anforderung kollegialer Unterstützung voraus (Nachricht an Kolleg:innen: «Du, ich bin mir nicht ganz sicher, kannst du mir sagen, ob...» «Kannst du mal über den Verlauf schauen...»). Durch die Intervision bleiben Online-Streetworker:innen auch dann handlungsfähig, wenn sich in der Beratungstätigkeit ein Thema ergibt, welches durch die eigene Fachexpertise (noch) nicht vollumfänglich bearbeitet werden kann. Durch die Vernetzung im Team kann schnell und unkompliziert eine kollegiale Beratung angefragt werden. Intervision kann auch beim Konfliktmanagement (siehe oben) Hand bieten.²⁴

Demgegenüber übernimmt bei der Supervision ein ausgebildeter Berater diese Funktion, um zur Reflexion des eigenen Handelns anzuregen sowie die Qualität professioneller Arbeit zu sichern und zu verbessern.²⁵

²¹ Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

²² EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

²³ QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

²⁴ https://de.wikipedia.org/wiki/Kollegiale_Beratung

²⁵ <https://de.wikipedia.org/wiki/Supervision>

5 Wirkfaktoren

In der aufsuchenden Arbeit im Internet ist die Gestaltung der beraterischen Beziehung zentral: Kontinuität im Austausch mit Ratsuchenden und Haltungen wie Wertschätzung und Empathie. Kontinuierliche Aktivitäten, um im anonymen Onlinesetting das Bild einer professionellen Online-Streetwork aufzubauen.

- Beziehung, Beratung als Kooperation und Koproduktion mit dem/der Beratungssuchenden;
- Ressourcenaktivierung, Problemaktualisierung, motivationale Klärung;
- Aufzeigen von möglichen Lösungen oder Lösungswegen, Förderung des Selbstmanagements und Problembewältigung (Prämisse: die Wirkfaktoren der F2F-Beratung gelten auch in der Onlineberatung);
- Klare Abgrenzung durch ein bewusstes Rollenverständnis.

Feedback kann als konkretes Anzeichen von Erfolg gewertet werden. Sei es, dass eine Reflektion angeregt, etwas dazugelernt oder Freude über das offene Ohr der Online-Streetworker:innen geäußert wird, sind erwartete bzw. erhoffte Wirkungen. Dies bedeutet, dass die Online-Streetworker:innen sich authentisch, interessiert und ehrlich gezeigt haben und kann deshalb als Erfolgskriterium gesehen werden.²⁶

6 Ressourcen

Online-Streetwork ist nicht billiger, sondern oftmals aufwendiger und teurer als klassische aufsuchende Arbeit; sowohl in finanzieller als auch in zeitlicher Hinsicht. Im Rahmen von Online-Streetwork fallen Personal- und Sachkosten an. Sachkosten betreffen Aufwendungen für technische Anschaffungen (Hardware, Software), für Aus- und Fortbildungskosten für Mitarbeitende sowie Aufwendungen für Reisekostenvergütungen ergeben. Für die Umsetzung sollte entsprechend Finanzierungssicherheit gegeben sein.

Hinsichtlich zeitlicher Ressourcen sind der Online-Beratung keine Grenzen gesetzt, was bei der Arbeitszeitplanung bedacht werden muss. Online-Kommunikation ermöglicht eine Kommunikation rund um die Uhr. Das bedeutet, dass Online-Streetworker:innen potenziell zu jeder Tages- und Nachtzeit erreichbar sein können. In der Regel sind Menschen eher am Abend und in der Nacht sowie am Wochenende online, entsprechend müssen flexible Arbeitszeiten ermöglicht werden, um die Zielgruppe zu erreichen. Auch bei Adressat:innen kann der Eindruck durchgängiger Erreichbarkeit des Angebots entstehen. Eine eindeutige und gegenüber allen Beteiligten transparent kommunizierte Arbeitszeitplanung stellt ein wichtiges Element zur Vermeidung von Überlastung dar. Zudem müssen für die Content-Erstellung ausreichend zeitliche Ressourcen eingeplant werden.²⁷

²⁶ EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

²⁷ QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

Quellen

BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e. V. (2018). Fachliche Standards.

https://irp-cdn.multiscreensite.com/5c840bc2/files/uploaded/Fachstandards_BAG_2018_final.pdf

Begleitforschung zu Streetwork im Netz (BeSiN). Begleitende Evaluation der digitalen Streetwork von ConAction. Ein Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023).

[Begleitforschung zu Streetwork im Netz – Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der webbasierten aufsuchenden Sozialarbeit \(BeSiN\) | BMG \(bundesgesundheitsministerium.de\)](#)

Engelhardt, E. M., & Reindl, R. (2016). Blended Counseling–Beratungsform der Zukunft?. *Resonanzen–E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144.

<https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393/342>

EVALUATION STREETWORK@ONLINE ABSCHLUSSBERICHT. Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi. 2021.

https://camino-werkstatt.de/downloads/Abschlussbericht_Eval_streetwork@online.pdf

Gusy, B. (2024). Streetwork/Aufsuchende soziale Arbeit. In: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (Hrsg.). *Leitbegriffe der Gesundheitsförderung und Prävention. Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden*.

<https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/streetwork-aufsuchende-soziale-arbeit/>

Tunjić, D., Danes, A. (2021): Digital Streetwork für EU-Zugewanderte im Projekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“

https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/02/Minor_MB_4.0_Digital-Streetwork-fuer-EU-Zugewanderte-im-Projekt_2021.pdf

QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK – Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe zur Umsetzung von Digital Streetwork

https://shop.bjr.de/media/pdf/91/a9/ef/2024-01-10-Qualitätsstandards-Digital-Streetwork_final.pdf

Virtuelle Beratungsstrukturen. Wissenschaftliche Begleitung der Jugendmigrationsdienste (JMD) im Rahmen des Projekts: JMD digital – virtuelle Beratungsstrukturen für ländliche Räume: Mara Stieler, Teil 2: Aufsuchende digitale Beratungsmethoden. Sigrid Zauter, Prof. Dr. Robert Lehmann Institut für E-Beratung Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (Hrsg.), 2022.

https://opus4.kobv.de/opus4-ohm/files/917/EBI_Virtuelle_Beratungsstrukturen_JMD_2022.pdf

Links

<https://streetwork.online/ueber-uns/>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20\(deutsch,Die%20Online%2DKommunikation%20ist%20ungehemmt](https://de.wikipedia.org/wiki/Online_Disinhibition_Effect#:~:text=Der%20Online%20Disinhibition%20Effect%20(deutsch,Die%20Online%2DKommunikation%20ist%20ungehemmt)

https://de.wikipedia.org/wiki/Kollegiale_Beratung

<https://de.wikipedia.org/wiki/Supervision>