

FACHTAG STREETWORK IM NETZ

ERGEBNISSE DER BEGLEITFORSCHUNG ZU STREETWORK IM NETZ

20.03.2023

Prof. Dr. Robert Lehmann und Mara Stieler, TH Nürnberg

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



BeSiN: Begleitforschung zu Streetwork im Netz

- Begleitende Evaluation der Streetwork im Netz von Condrobs e.V. ConAction
- Modellprojekt zur Qualitätssicherung und möglichem Transfer der digital aufsuchenden Sozialarbeit (gefördert vom Bundesministerium für Gesundheit 2021 bis 2023)
- Ziel: Erfassung von Effekten und Passgenauigkeit der digital aufsuchenden Arbeit



5 Kernaussagen der Begleitforschung

1. Viele Techniken der analogen Streetwork können auf digitale Settings übertragen werden.



Adobe Stock

Formen der Kontaktaufnahme (nach Neuburg et al., 2020)



**Defensive
Kontaktaufnahme:**
Streetworker*innen
als unbekannte
Beobachter*innen

In der Praxis:
Monitoring neuer
Plattformen, Platzierung
zielgruppenrelevanter
Inhalte



**Indirekte
Kontaktaufnahme:**
Jugendliche machen
Peers auf Streetwork
aufmerksam

In der Praxis:
Betreiber*innen bzw.
User*innen einzelner
Plattformen empfehlen
Streetwork weiter



**Offensive
Kontaktaufnahme:**
Persönliche
Kontaktaufnahme mit
der Zielgruppe

In der Praxis:
Kontaktangebot in
Chats und Foren bei
thematisch passenden
Anliegen

- Beobachtungen der Streetwork-Einsätze und Interviews mit Fachkräften bestätigen, dass Formen der Kontaktaufnahme **adäquat in den digitalen Raum übertragen werden können**
- **Kombination verschiedener Formen erhöhen Reichweite und Glaubwürdigkeit** eines Angebots

Digitale Praxis: Haltung und Methodisches

Abwartende Zurückhaltung:
z.B. durch explizites
Nachfragen → **Gaststatus** in
digitalen Räumen

Technik des „**seismografischen
Aufsuchens**“ (Haag, 2020):
Durchscrollen von öffentlichen
Chats und Foren, aber auch
vertiefte Beobachtungen

Parallelität der Sozialräume,
schnelles Wechseln (während
Beobachtung von 2h bis zu **5
Einzelkontakte** zu User*innen
+ Kommunikation im
öffentlichen Raum)

Zusammenarbeit im Team:
situative Weitergabe von
know-how, Arbeit im Tandem,
hoher Austauschbedarf

Vermittlung an geeignete,
weiterführende Hilfen nimmt
zentralen Stellenwert ein

Beraterische Beziehung auch
im digitalen Raum zentraler
Einflussfaktor

 **Fachkräfte-Interviews:**

- 6 Interviews mit Mitarbeitenden von ConAction, 6 Interviews mit externen Fachkräften

 **Walk-Throughs:**

5 teilnehmende Beobachtungen, jeweils 2,5-2h

„Beziehungsarbeit ist das A und O für einen Austausch.

Also dieses Credo, das für die Soziale Arbeit generell gilt, gilt auch für den digitalen Raum.“ (Fachkraft 3, extern)

Digitale Praxis: Haltung und Methodisches

Häufigste Gesprächstechniken im Rahmen der Chatanalyse

Kategorien	Ankerbeispiel
Punktuelle und präzise Nachfrage	<i>„Ich wollte einfach mal nachfragen, wie es dir nach deiner Erfahrung mit den verschiedenen Drogen im Mischkonsum geht?“</i>
Paraphrase	<i>„Auf der einen Seite empfindest du dich als sehr gut in der Schule und auf der anderen Seite hast du Angst vor deiner Zukunft.“</i>
Handlungsempfehlung	<i>„Vielleicht könnte es auch hilfreich sein, dir für die Beruhigungsmittel Konsumobergrenzen zu setzen?“</i>
Erklärungen	<i>„Opioide - wie Tramadol - und Alkohol verstärken sich gegenseitig in ihren Wirkungen und Nebenwirkungen.“</i>
Positive Wertschätzung	<i>„Ich finde es super, dass du dich bei uns nach Safer Use erkundigst.“</i>

- Techniken des Motivational Interviewings **digital abbildbar** (Offene Fragen, aktives Zuhören, Würdigung)
- Von Ratsuchenden werden in den Interviews insbesondere **Ermutigung, Verständnis sowie hilfreiche Informationen im Austausch mit ConAction** positiv hervorgehoben

Chatanalyse:

- 81 Einzelchats
- 14 Gruppenchats



2. Die Generierung von Inhalten ist ein zentraler Baustein, um digitale street credibility aufzubauen und zu festigen.



Adobe Stock

Content Produktion braucht Kompetenzen und Ressourcen

Kenntnisse spezifischer Tools:

„Man muss man sich die Skills rausschaffen, um den Business Manager von Instagram, Facebook zu bedienen (...) oder Content zu generieren, einfach Bildbearbeitung, Design, Marketing, Social Media Marketing, da Wissen zu haben und Trends zu kennen.“
(Fachkraft 3, extern)

Aufgreifen zielgruppenspezifischer Themen:

„Also diese Smalltalks, die wir auf der Straße hatten und immer noch haben, versuchen wir eben auf YouTube in einer ja ansprechenden Art und Weise an die Jugendlichen zu bringen“ (Fachkraft 2, extern)

Zentrale Einflussgröße: Algorithmen

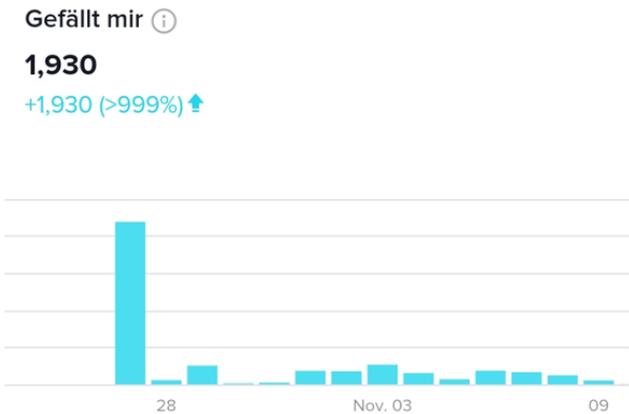
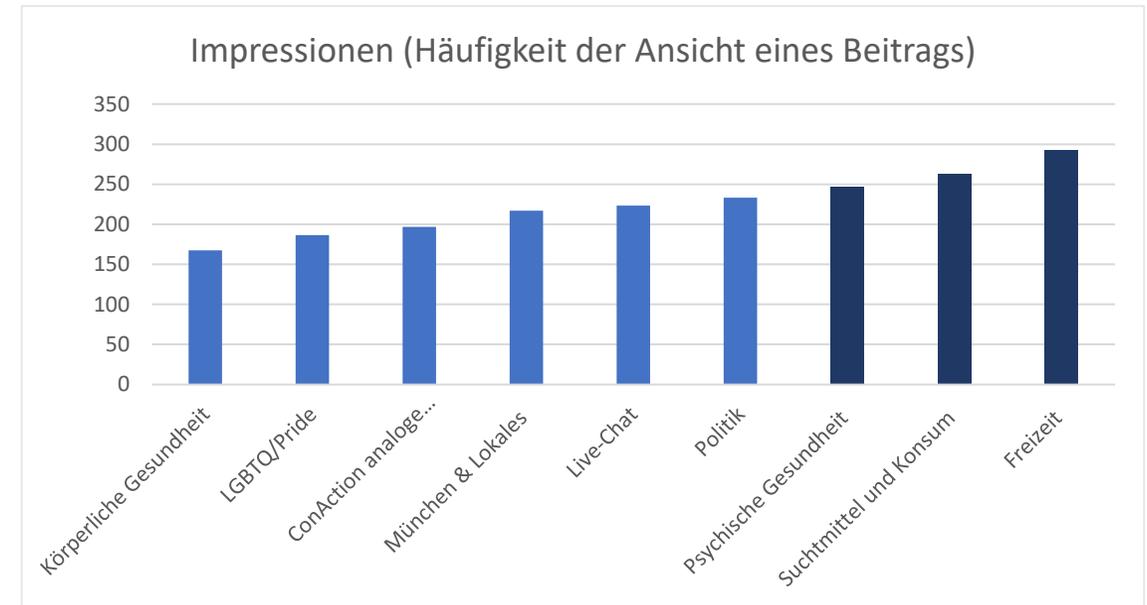
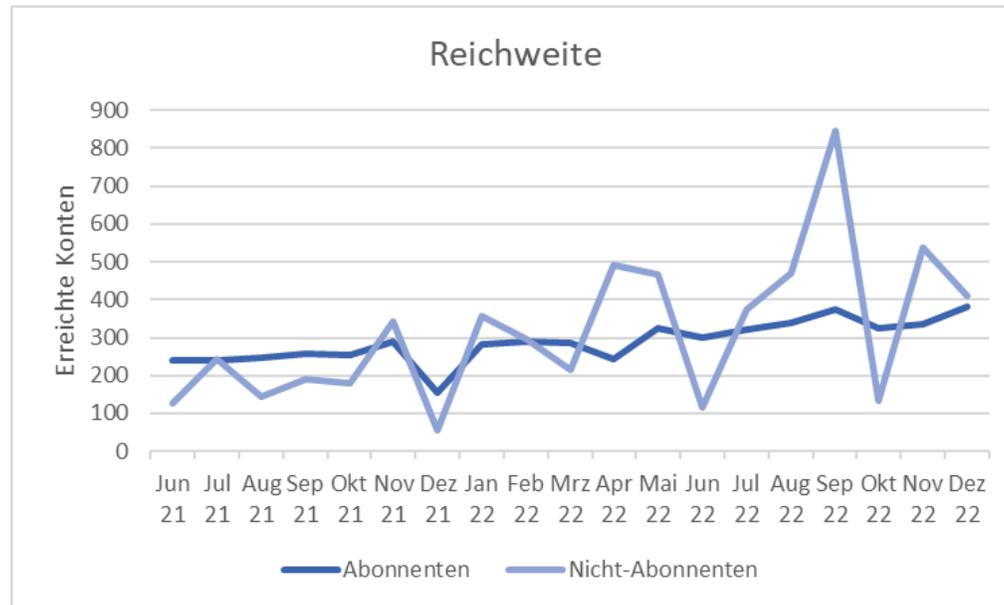


Abbildung: TikTok Insights des ConAction-Accounts

- Inhalte müssen **gut aufbereitet** und **schnell erfassbar** sein
- Potential: **Aufklärung und Dialog**
- Beispiel: TikTok-Video zu Safer-Use „ging viral“ (siehe Abb.) → ermöglichte **direkte Interaktion** mit Zielgruppe, viele thematische Rückfragen

KPIs (Key Performance Indikatoren) des ConAction Instagram-Accounts



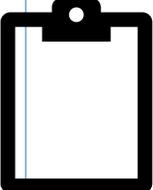
Reichweite abhängig von **Aktivität des Accounts**
→ Monate mit vielen Postings erzielen höhere Reichweite

Zuordnung der Postings zu thematischen Kategorien:
Besonders Postings zu **Freizeit, Suchtmittel und Konsum** sowie **psychische Gesundheit** sind beliebt (250-300 Impressionen)

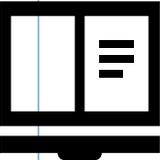
Ressourcen für digital aufsuchende Arbeit

- **Exemplarische Auswertung** von dokumentierten Tätigkeiten und teilnehmende Beobachtungen
- Digital aufsuchende Arbeit ist **vielfältig** und benötigt u.a. **zeitliche Ressourcen** in folgenden Bereichen:

 **Vor- und Nachbereitung der digital aufsuchenden Arbeit** (Recherche, Dokumentation, Monitoring ...)

 **Planung und Erstellung von Content** für Social Media

 **Team- und Fallbesprechungen** und Einarbeitung

 **Fort- und Weiterbildung** (z.B. zu spezifischen Social Media Anwendungen, Bildbearbeitungstools)

 **Digital aufsuchende Arbeit:** Zeit auf Plattformen, Kontakt zu User*innen

3. Gatekeeper*innen sind zentral: Sie sind Wissensträger*innen und ermöglichen Zugang und das Vertrauen der Zielgruppe



Adobe Stock

Langfristige Zusammenarbeit mit Moderator*innen

Betreiber*innen schaffen
Zugang und Vertrauen



Weitergabe von Wissen,
Erweiterung digitaler
Einsatzorte



Einsatz der
Streetworker*innen als fester
Bestandteil einer Plattform

„Ja und ich hab noch ganz am Anfang hab ich vielleicht noch probiert, dass jetzt noch so n bisschen zu moderieren, so n bisschen ja so n bisschen (..) Werbung zu machen. Also was es damit so auf sich hat und warum des denn eine gute Idee wäre, jene ConAction Streetwork eben auch mit dabei zu haben in den etlichen Servern.“ (B 6)

„Das das lag im Grunde eigentlich nur an den Empfehlungen von weiteren Servern, so dass sich ConAction sozusagen ausbreiten kann und ihr Klientel erweitern kann“ (B6)

„Wenns halt auch anderen Menschen schlecht geht, dass man sofort eingreifen kann und da ist es manchmal sogar besser, wenn man sofort Kontakt zu nem Sozialarbeiter hat als sich selber erst dahin zu stellen.“ (B3)

User*innen-Interviews:

- 11 Interviews mit jungen Menschen, die mit ConAction in Kontakt standen

Wissen um und Akzeptanz von Rollen

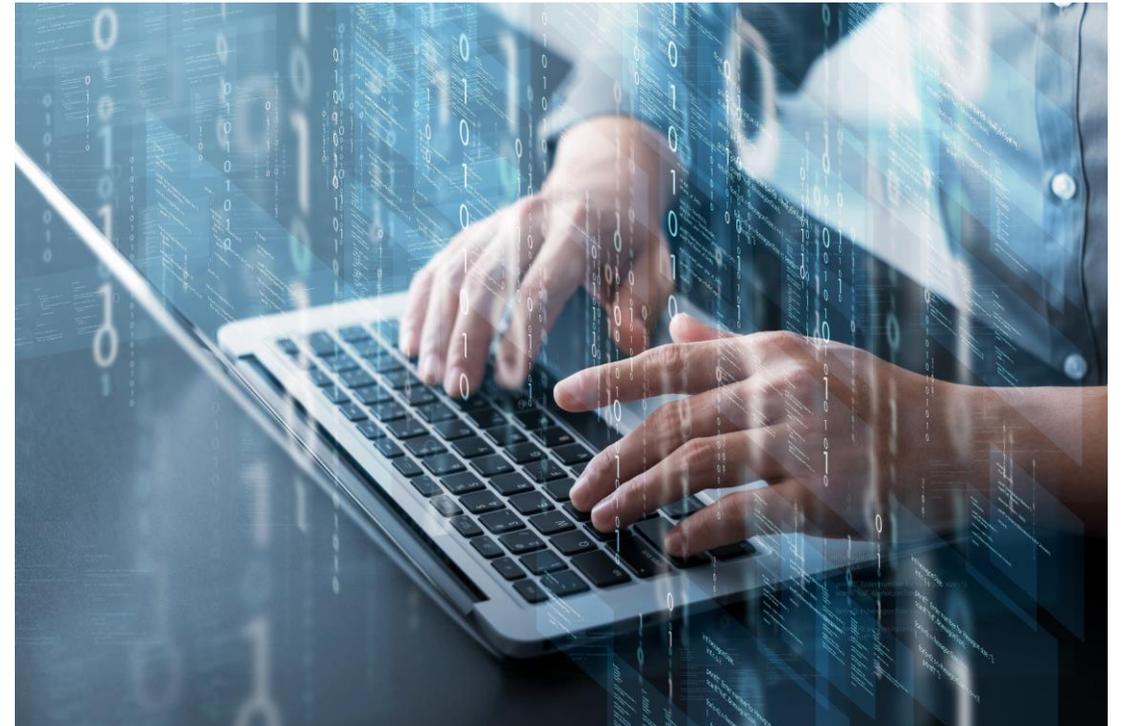
- Wissen **um Rollen** in Foren bzw. auf Servern (Support, Moderator*innen, Administrator*innen und Owner)
- Wissen **um Beschwerdeprozesse** und Akzeptanz **von Zuständigkeiten** in Foren bzw. auf Servern

*„Hallo liebe Streetworker, es ist nett, dass ihr euch den Konsumenten und deren Suchtproblematiken [...] mit viel Hingabe widmet, denn dafür seid ihr auch u.a. konkret da und dafür habt ihr schon einigen Dank von einzelnen Mitgliedern erhalten. **Die Server-Moderation ist jedoch die Aufgabe des moderativen Teams, welches aus Supportern, Moderatoren, Admins und Ownern besteht.***

*Konkret heißt das auch für euch: Sofern ihr Probleme mit einzelnen Personen habt z.B. bzgl. Respekt (mancher ist respektvoller, mancher weniger) bzgl. Beleidigungen, wendet euch demnach an das moderate Team. Bestenfalls kontaktiert ihr, der **Rollenhierarchie** nach [...].*

*Liebe Grüße User*in“*

4. Durch die hohe Dynamik im Netz ist eine häufige Aktualisierung von Wissensbeständen notwendig.



Adobe Stock

Plattformwissen und Spezifika

- **Aktive Aneignung von Wissen** rund um **neue Plattformen und Inhalte für digital aufsuchende Arbeit** notwendig (Erdmann & Brüggen, 2023)

- **Wird in den Interviews mit Fachkräften ebenfalls betont:**

„Es gibt einfach eine andere Dynamik in der Online-Kommunikation, da ist es wiederum wichtig, Social Media zu kennen und zu wissen, wie funktioniert das und wie wird manches verwendet?“ (Fachkraft 3)

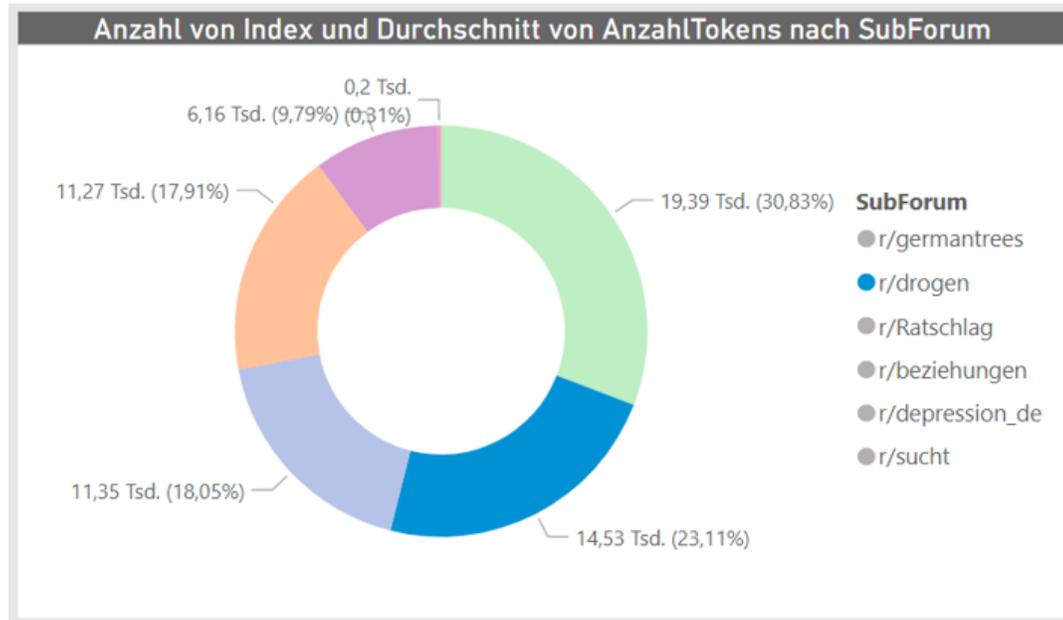
- **User*innenstruktur, Funktionen, Präsentationskultur, Kommunikationsstile** o.ä. können auf einer Plattform zudem im Wandel sein:



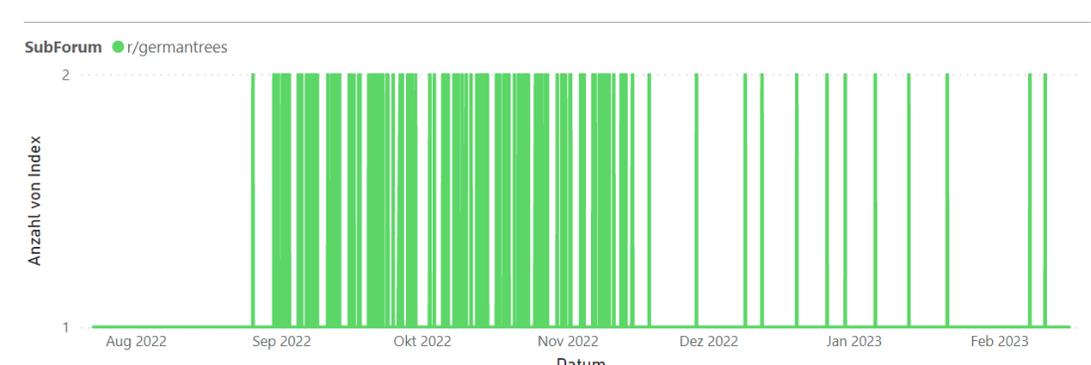
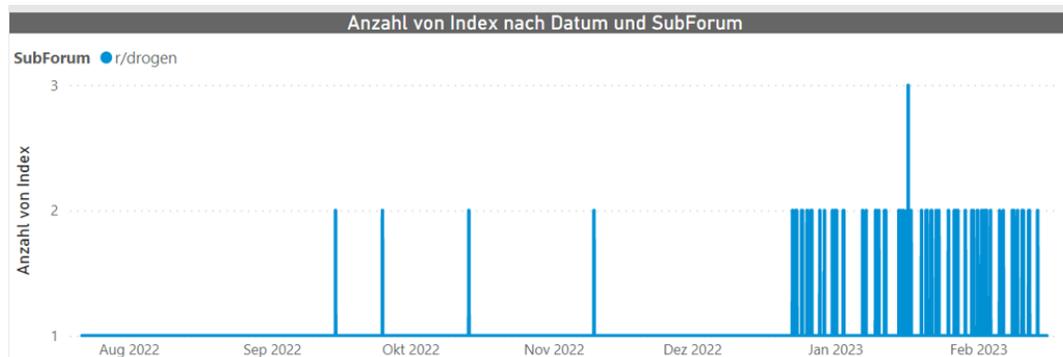
Jodel:

- zunächst App für Studierende, nun von unterschiedlichen Zielgruppen genutzt
- Viele „Insider“ und eigene Plattformsprache: **Traudel** thematisieren z.B. traurige Themen.

Forenanalyse

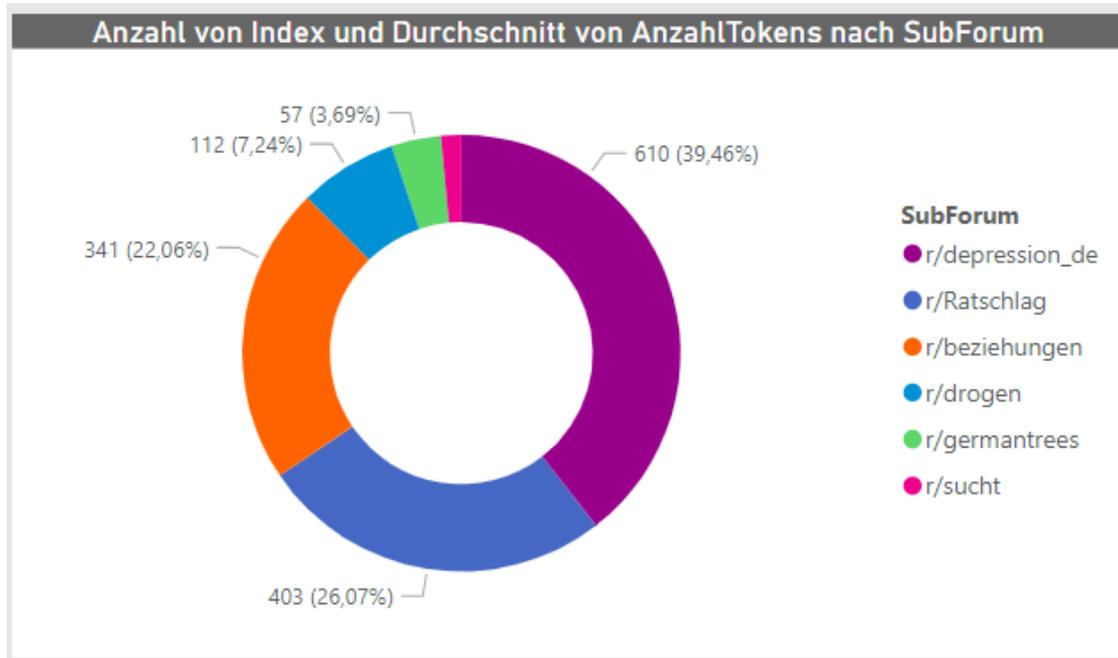


- Das Forengeschehen ist sehr dynamisch und häufig von einzelnen „PowerUser*innen“ beeinflusst.
- Die hohe Dichte an Themen auf den Plattformen erfordert ein **zielgruppenspezifisches Wissen** über die **Bewegungsmuster** im digitalen Raum und **Schlagworte**.

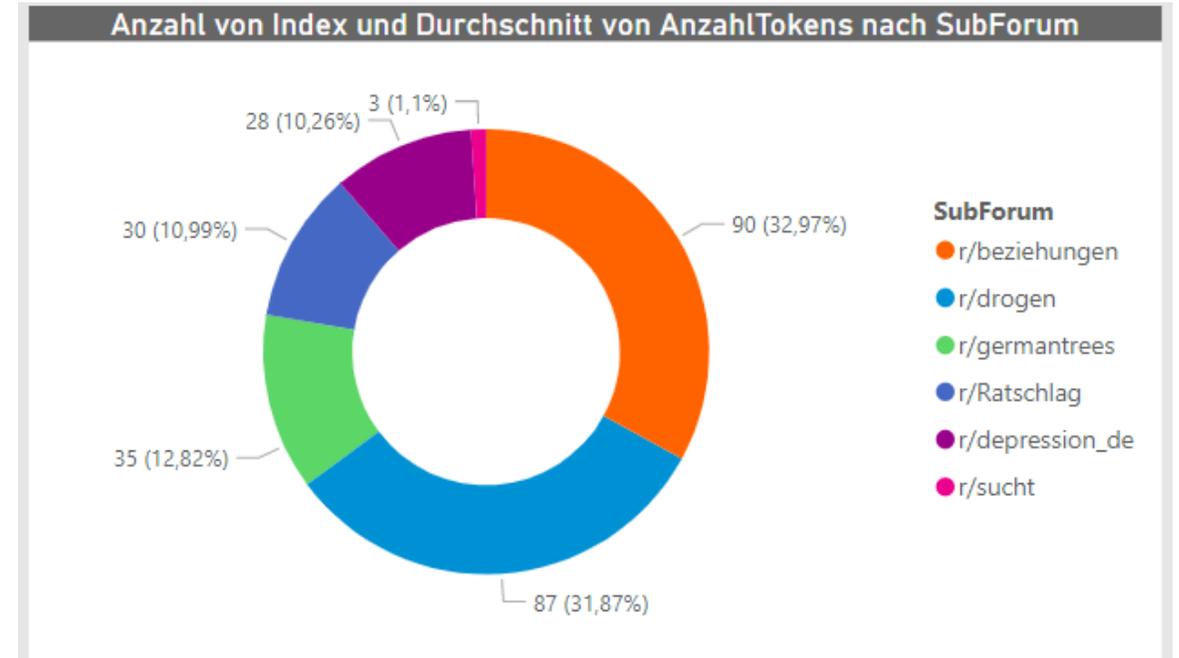


Schlagwortsuche:

Schlagwort: „Hilfe“



Schlagwort: „süchtig“



5. Streetwork im Netz
kann Jugendliche
erreichen, die durch die
üblichen
Versorgungsstrukturen
nicht erreicht werden.



Adobe Stock

Erhöhte Erreichbarkeit durch digitale Zugänge

Perspektive der befragten Fachkräfte

„Leute (...), die sich **vielleicht so nicht so trauen, sich Hilfe zu suchen**. Oder, die so vielleicht auch schon **schlechte Erfahrungen gemacht** haben mit sozialpädagogischen Hilfsangeboten. Also ich habe das Gefühl, damit erreicht man einfach mehr Menschen nochmal, die vielleicht auch schon (...) diesen Willen gar nicht mehr so in sich tragen, dass sie vielleicht doch etwas verändern wollen.“ (Fachkraft 6, intern)

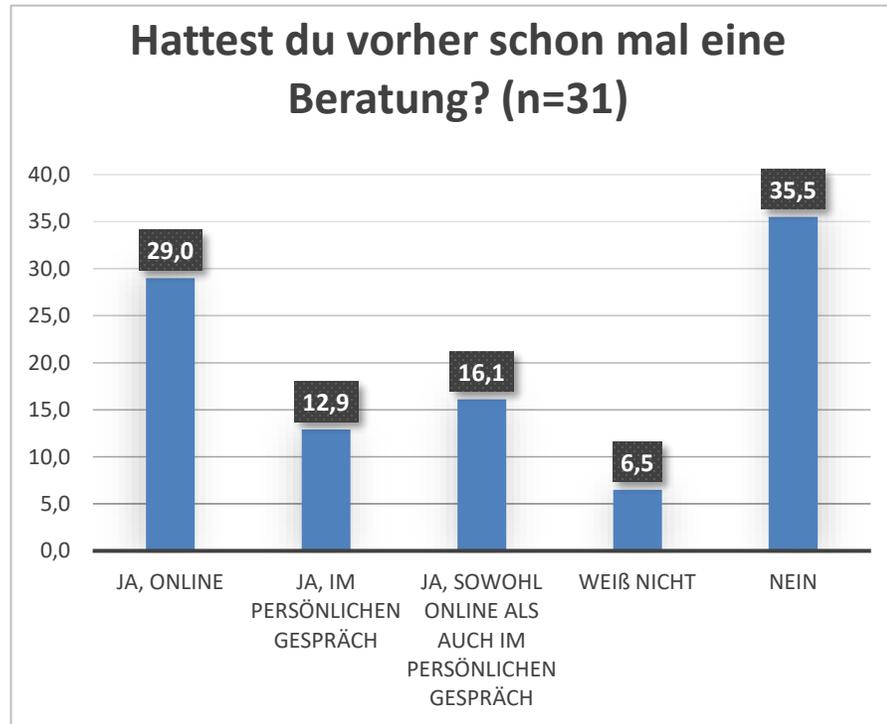
Perspektive der befragten User*innen

„Ja ich denk es hat ne **große Erreichbarkeit**. Also gerade, wenn das Team groß genug ist um in Foren, wo diese Themen besprochen werden, auch sich zu präsentieren. Ich wäre **wahrscheinlich nie mit nem Streetworker in Stadt X in Kontakt gekommen**, persönlich. Einfach weil (.) ich nicht am Platz X rumhänge und da konsumiere, sondern **zu Hause still allein in meinem Zimmer vor mich hin leide quasi**.“ (B5)

Aus Sicht der Forschung

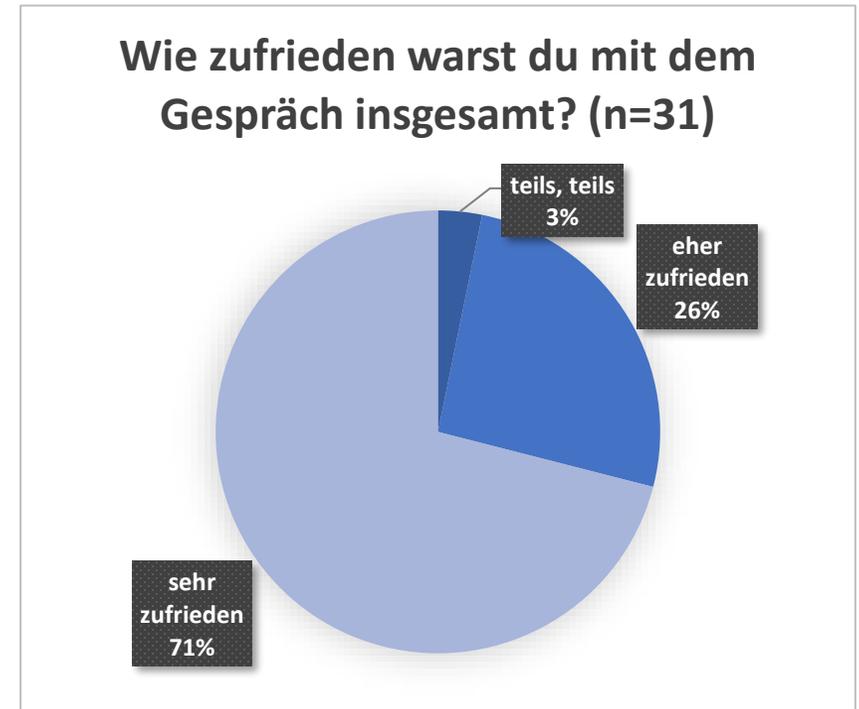
- Gesellschaftliche Teilhabe bedeutet auch **mediale Teilhabe** (Bollig, 2015)
- Spezifische Zielgruppen offline **schwer erreichbar**, u.a. durch Treffpunkthopping und **Verdrängung** von Jugendlichen **aus dem Öffentlichen Raum** (Neuburg, Kühne & Reicher, 2020)
→ Insgesamt: **Kritisch-reflexive Auseinandersetzung** zu Potentialen und Grenzen der digital aufsuchenden Arbeit erforderlich!

Freiwillige Nachbefragung der kontaktierten User*innen



- Für 35% der befragten User*innen ist ConAction der erste Kontakt zur Beratung
- Gleichzeitig hohe Zufriedenheit der User*innen erkennbar

→ Potential für Einstieg in langfristige Hilfen, ConAction als Gatekeeper ins Hilfesystem



„Es hat geholfen, die Gedankengänge die ich immer mit mir selbst ausmache, mal teilen zu können.. bzw. es auszuschreiben, das hat es ein wenig **realer und greifbarer** gemacht.“ (B1)

„Ich bin ja Administrator von diesem Server, wovon die meisten halt eher Jugendliche sind, die sich **freiwillig** oder wie auch immer **nie in Präsenz in so ne Beratungsstelle wagen würden** und wenn diese Sozialarbeiter dann sowieso schon auf diesem Server drauf sind, dann ist der Weg NICHT WEIT (B2)



Interviews: Stimmen der Ratsuchenden

„Also auch wenns nur geschrieben war, hatte man trotzdem das Gefühl: Ja, das da auf der anderen Seite ne Person sitzt, die sich wirklich um dich **Sorgen macht**, das Ganze wirklich angehen möchte.“ (B7)

„Mir fällt es **leichter, darüber zu schreiben**, als darüber zu reden“ (B4)

„Ja also diese **Niedrigschwelligkeit** des Angebotes und auch **Anonymität**. Ich denke, das ist so der große Vorteil, den ich sehe. Und die Erreichbarkeit.“ (B5)

Literatur

Bollig, C. (2015). Sozialarbeiter/in online: Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Mobilen Jugendarbeit. Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit (2): 46-55.

Erdmann, J. & Brüggen, N. (2023). Digital Streetwork. Bericht der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojektes in Bayern im Jahr 2022. Herausgegeben vom JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis. München.

Haag, C. (2020). Orte und Situationen: Vom Suchen und Kontaktaufbau auf der Straße. In: M. Diebäcker & G. Wild (Hrsg.): Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden: Springer VS.

Neuburg, F., Kühne, S., & Reicher, F. (2020). Soziale Netzwerke und Virtuelle Räume: Aufsuchendes Arbeiten zwischen analogen und digitalen Welten. In: M. Diebäcker & G. Wild (Hrsg.): Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden: Springer VS.

Referent*innen

Prof. Dr. Robert Lehmann
robert.lehmann@th-nuernberg.de

Mara Stieler
mara.stieler@th-nuernberg.de

BeSiN: Begleitforschung zu Streetwork im Netz

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Kontakt:

Institut für E-Beratung

TH Nürnberg Georg Simon Ohm
Keßlerplatz 12
Tel.: 0911/5880-2580
info@e-beratungsinstitut.de
www.e-beratungsinstitut.de

BeSiN-Kernteam:

Prof. Dr. Robert Lehmann, Projektleitung
Sigrid Zauter, Geschäftsführung
Patrick Hilse, wiss. Mitarbeiter
Mara Stieler, wiss. Mitarbeiterin

