

Soziale Arbeit

Inwiefern funktioniert Beratung trotz Social Distancing?

Workshop Nr. 4

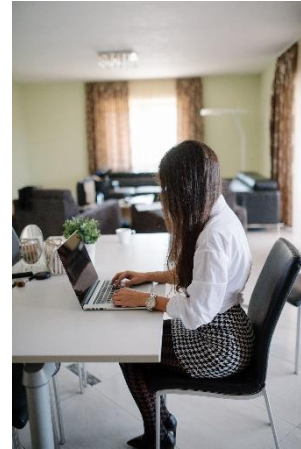
Tagung Digitalisierte Arbeitsintegration: (Wie) geht das?

Arbeitsintegration Schweiz

Gisela Meier, wissenschaftliche Mitarbeiterin Institut für Vielfalt und
gesellschaftliche Teilhabe, Sozialarbeiterin MSc

29. April 2021

Die vielen Facetten der Beratung trotz Social Distancing: Einstiegssumfrage



Agenda

1. Anlage des Forschungsprojekts «Online-Beratung bei Social Distancing»
2. Übersicht über Ergebnisse, Zwischenfazit 1
3. Entscheidung für oder gegen Beratung mit physischer Distanz, Zwischenfazit 2
4. Reflexion und Diskussion

Das Forschungsteam des Instituts Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe (IVGT)



Miryam Eser Davolio,
Dozentin, Projektleitung



Claudia Kunz Martin,
Dozentin



Gisela Meier,
wissenschaftliche Mitarbeiterin



Kushtrim Adili,
wissenschaftlicher Mitarbeiter

Exkurs: Physical distancing vs. Social distancing

- Social distancing / soziale Distanz: Auswirkungen auf die Solidarität und das soziale Zusammenleben
- Physical Distancing / physische Distanz als zutreffenderer Begriff: Förderung der **sozialen Nähe trotz räumlicher Trennung**

Fragestellungen zur Studie «Online Beratung bei Social Distancing»

Hauptfrage:

Welche Bilanz ziehen Sozialarbeitende in der Sozialberatung aus den Erfahrungen in der Online-Gesprächsführung während des Lockdowns im Frühling 2020?

Weitere Aspekte, die uns interessierten:

- ? Gründe für die Wahl des jeweiligen Tools
- ? Auswirkungen auf die Gesprächsführung, Kommunikation, Interaktion, den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung
- ? nicht (mehr) erreichte Zielgruppen
- ? Datenschutzfragen
- ? Vor- und Nachteile von Online-Beratungssettings etc.

Methodisches Vorgehen

Datenerhebung:

- Befragt: 21 Sozialarbeitende aus unterschiedlichen Bereichen und institutionellen Kontexten der Sozialberatung (Aufruf SozialAktuell, Newsletter ZHAW, persönliche Netzwerke)
- Vorgängige schriftliche Kurzbefragungen der 21 Sozialarbeitenden
- 5 online-Gruppendiskussionen à 3-4 Sozialarbeitende (N=21) zwischen Okt.20 - Jan.21, jeweils 90'
- Zusätzliche Einzelgespräche mit 4 Sozialarbeitenden bzgl. spezieller Zielgruppen (Betagte, mehrfachbelastete Suchtkranke, wenig Alphabetisierte, Kinder unter 10 Jahren)

Auswertung:

Die Gruppendiskussionen wurden protokolliert und inhaltsanalytisch ausgewertet

Ergebnisse zu Kommunikation

Vorteile:

- Wegfall von physischer Präsenz kann Scham abbauen
- Einblicke in privaten Haushalte schaffen eher lockere und persönlichere Atmosphäre
- zeitliche Flexibilität
- Smalltalk fällt eher weg
- Keine Anreisekosten, Organisation der Kinderbetreuung usw.

Nachteile

- Telefon, Email, Video usw. bringen verschiedene non-verbale, sinnliche Einschränkungen (z.B. Mimik, Blickkontakt, Körperhaltung)
- Fehlende Möglichkeiten für Visualisierungen, bedingen u.a. häufigeres Nachfragen, andere Vorbereitung nötig
- Erschwertes Aushalten von Pausen
- Verstärkte Moderationskompetenzen notwendig
- Smalltalk fällt eher weg

Ergebnisse zur Beziehungsqualität

Vorteile:

- Weniger sichtbares institutionelles Machtgefälle
- Wenig Veränderung v.a. wenn: Vertrauensbasis zu Adressat*innen und Erfahrungen mit Tool bereits vorhanden
- Vermehrter, niederschwelligerer Kontakt und Austausch (wurde als förderlich genannt)
- Verbindlichkeit konnte weitgehend aufrechterhalten werden

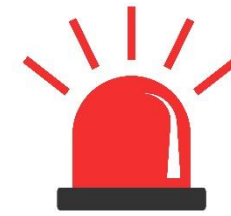
Nachteile:

- Erschwerung Beziehungsaufbau bei Erstkontakten oder Erstgesprächen (v.a. per Telefon)
- Starke Emotionen sind schwieriger aufzufangen
- Ausgrenzung nicht erreichbarer Adressat*innengruppen

Sehr unterschiedlich bewertet:

- Nennung von schwierigen und schambehafteten Themen
- Erreichbarkeit der Adressat*innen ist unterschiedlich (besser/schlechter/nicht erreichbar)
- Gewähltes Online-Gesprächssetting und Gesprächskontext können sich auf Emotionen von Adressat*in auswirken

Zwischenfazit 1: Datenschutz vs. Pragmatismus



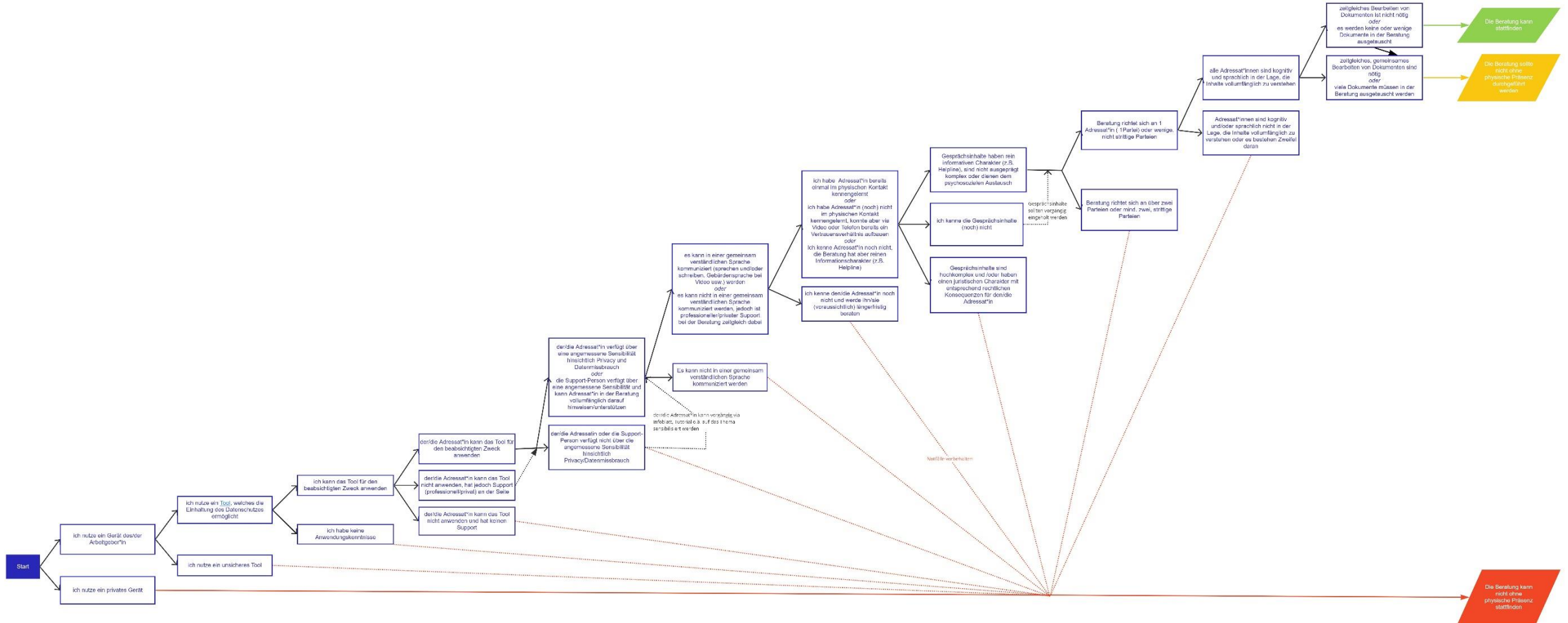
Lockdown,
Notfallcharakter

Professionalität,
Datenschutz- und
Persönlichkeitsschutz



Komplexität und
Praktikabilität,
Pragmatismus

Beratung mit physischer Distanz: Eine Entscheidungsanregung

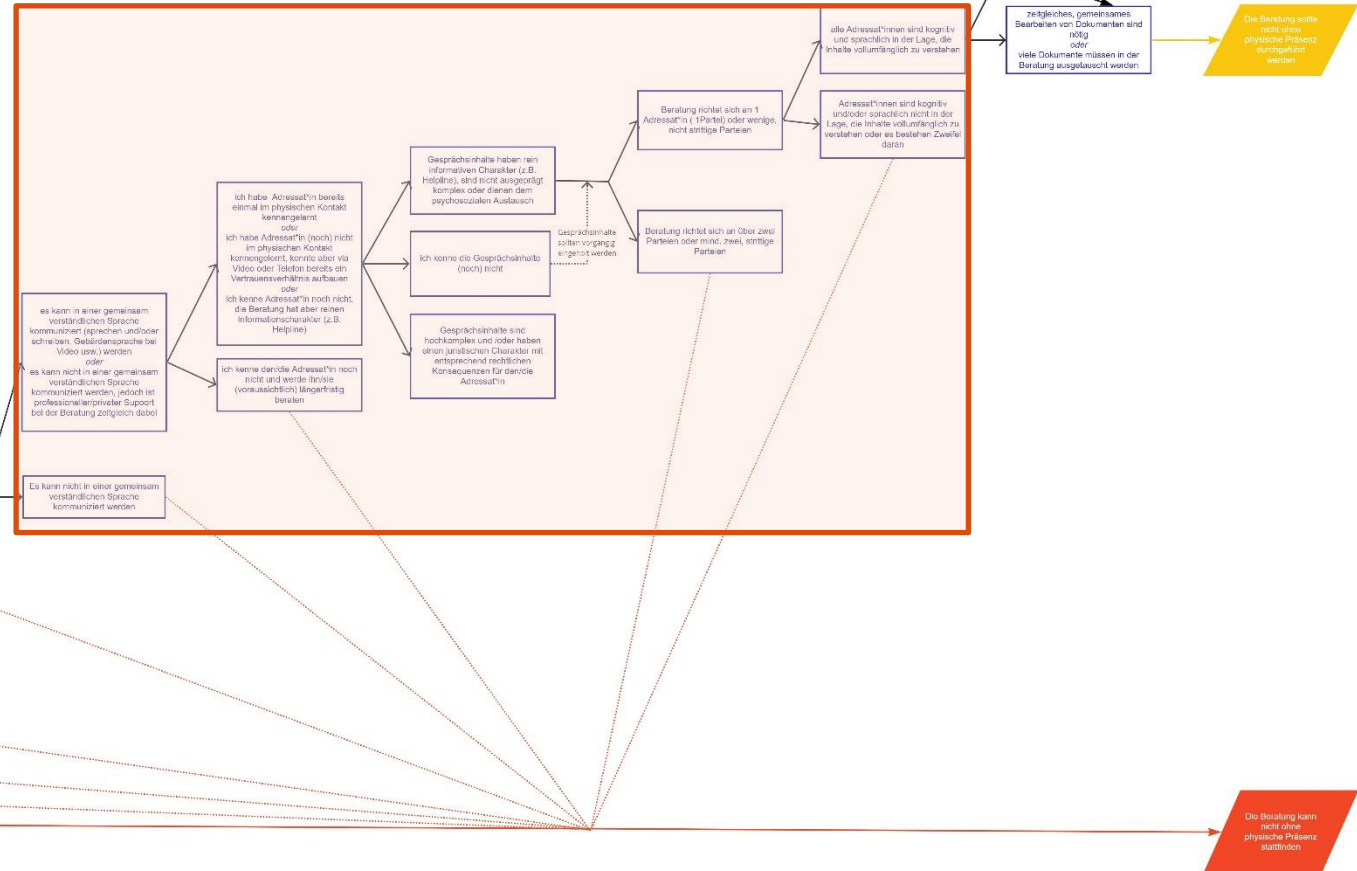


Zwischenfazit 2: Die kritischen Punkte bei der Entscheidung

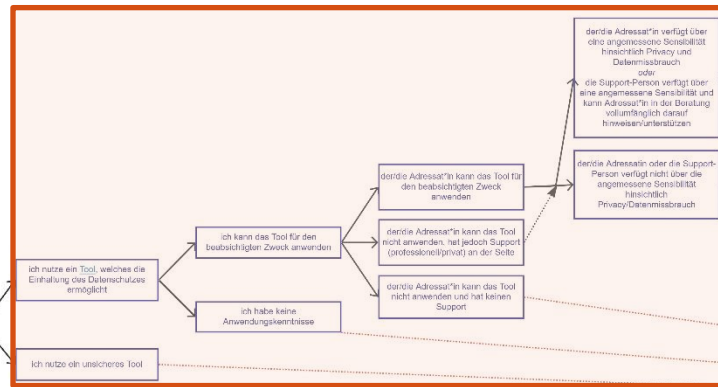


Normalität, Planbarkeit

Adressat*in, Beziehung(-en) und -Inhalte



Datenschutz und dessen Handhabung



Infrastruktur



Beratung mit physischer Distanz: Eine Frage der Leitung?

- **Kritischer Punkt Infrastruktur:** Keine privaten Geräte oder zumindest Verknüpfung mit Business (VPN, Umleitung etc.)
- Tagung Praxis und Hochschule im Dialog von 17. März 2021: Rolle der Leitung ist zentral
 - Bereitstellen technische Infrastruktur und IT-Support
 - Tool-Wahl
 - Abklärungen Datenschutz
 - Ermöglichen von (informellem) Austausch im Team, Intervision, Supervision
- Ob und wie wurde in den Teams sehr kontrovers diskutiert, insbesondere wenn sich Leitung dazu nicht klar positioniert hat

Reflexion und Diskussion

[Padlet](#)



- Wie positionieren Sie sich in der Frage, *ob* Beratung ohne physischen Kontakt funktioniert? (Abstimmung)
- Wie positionieren Sie sich in der Frage, *wie* Beratung ohne physischen Kontakt funktioniert?
- Welche Rückmeldungen haben Sie zur Rolle der Leitung?
- Sonstiges

Eine Empfehlung zum Abschluss

Padlet Digitale Tools für die Soziale Arbeit

Sammlung hilfreicher Tools für diverse Lebensbereiche, TU Dortmund

Digitale Tools für die Soziale Arbeit
Zusammengestellt von Vanessa Heitplatz und Dr. Bastian Pelka, unterstützt von Ann Christin Schulz, Daniel Krüger und Alexandra Menzel (alle TU Dortmund). Feedback an: bastian.pelka@tu-dortmund.de

Kommunizieren & Wahrnehmen	Arbeiten im Team	Bildung	Unterstützen & Bedienen	Spielen	Klienten*in einbinden	Orientieren
Virginia App Die Virginia-App ist eine Anwendung, die Tablets oder Smartphones in einen Kommunikator verwandelt. Sie ermöglicht Menschen, die Schwierigkeiten haben, die Sprache als Kommunikationskanal zu benutzen, ihre Probleme, Bedürfnisse und Anforderungen mitzuteilen. kostenfrei, Android	Marvel Marvel ist eine cloudbasierte Design-Plattform mit der Prototypen erstellt, getestet und mit anderen geteilt werden können. teilweise kostenpflichtig, alle Plattformen	mysimpleshow - create your own expl... It has never been easier to create your o... simpleshow video maker ☆ BEWERTEN	EASY READING Easy Reading (deutsch: leichtes Lesen) i... easyreading ★★★★★(1) BEWERTEN	Gaming ohne Grenzen - Barrierefreiheit digitaler Spiele Gaming ohne Grenzen ist ein Projekt, das Online-Spiele entlang der Kategorien Hören, Verstehen, Sehen und Steuern auf deren Barrierefreiheit testet. Erfahrungen zu den Spielen werden auf der Projektseite veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert. kostenfrei, alle Plattformen	easyfeedback easyfeedback ist ein Befragungstool, mit dem eigene Online-Umfragen erstellt werden können. teilweise kostenpflichtig, alle Plattformen	Wheelmap Wheelmap ist eine Online-Karte r Informationen zur Barrierefreiheit von Orten. Mit ihrer Hilfe können sich Rollstuhlfahrer*innen an unbekanntenen Orten orientieren un vor einer Reise rollstuhlgerechte Orte finden. kostenfrei, alle Plattformen
Virginia 4.0 Virginia hilft Behinderten - App bei Goo... For a best experience, use Google TTS S... google ☆ BEWERTEN	Mindomo Mindomo ist eine Software, die das Erstellen von und das gemeinsame Arbeiten an Mindmaps ermöglicht. Einsetzbar zum Brainstorming in Meetings und im Lernkontext.	miTAS miTAS ist eine App zum Erlernen von Handlungen und Arbeitsschritten im Kontext Wohnen, Freizeit und Arbeit. Komplexe Aufgaben und Handlungsschritte können individuell und je nach Bedarf angelegt und Schritt-für-Schritt erlernt werden. kostenfrei, alle Plattformen	Gesture Magic Gesture Magic ist eine App, welche die Bedienung der Smartphone-Oberfläche durch individuelle Festlegung von Symbolen und Zeichnungen vereinfacht. kostenfrei, Android	Projekt Wir wollen herausfinden, welche digitale... gaming-ohne-grenzen ★★★★★(1) BEWERTEN	easyfeedback: #1 Umfragetool für großa... Erstellen Sie großartige und moderne onl... easyfeedback: #1 umfragetool für großartige ... ☆ BEWERTEN	Wheelmap Wheelmap is an online map to search, l wheelmap ☆ BEWERTEN
MetatalkDE		miTAS - Startseite Auch in diesem Jahr besteht für Interess... mitas-app	Gesture Magic - Apps on Google Play Gesture Magic is very useful app. You ca... google ☆ BEWERTEN	Wilde Workshop Spiele Wilde Workshop Spiele ist eine Webseite, die sowohl online- als auch offline-Spiele für Videocelle	Tweedback Tweedback ist ein webbasiertes Live-Feedback-System. kostenfrei, alle Plattformen	NRW InformierBAR NRW InformierBar ist ein Internetportal, welches Informationen über die Barrierefreiheit öffentlich zugänglicher Gebäude in NRW

Hier geht es weiter...

Plenarsitzung:

ID de réunion : 845 9409 8774

Code secret : Digital

<https://us02web.zoom.us/j/84594098774?pwd=S2ttRW84bWN0S0pYZIJYMXAvUEh1UT09>

Quellenangaben



Forschungsbericht:

Eser Davolio, M., Kunz Martin, C., Meier, G. & Adili, K. (2021). *Online-Gesprächsführung in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing: eine Bilanz*. Forschungsbericht. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Soziale Arbeit. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-2401>

Lizenzen Bilder:

Folie Nr. 3:

oben rechts: «Homeoffice» by Mackenzie Kosut is licensed under [CC BY SA](#)

oben links: «office worker» by Nenad Stojkovic is licensed under [CC BY](#)

unten rechts: "[#HomeOffice](#)" by [aircoholic](#) is licensed under [CC BY 2.0](#)

unten links: "[homeoffice](#)" by young shanahanis licensed under [CC BY 2.0](#)

Weitere Quellen:

Eser Davolio, M. & Kunz Martin, C. (2021, März). *Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing – wo stehen wir?* Fachreferat Tagung Hochschule und Praxis im Dialog, Zürich.

Streckeisen, P. (2020). *Physical Distancing ja, Social Distancing nein*. Verfügbar unter:

<https://www.zhaw.ch/de/sozialarbeit/news-liste/news-detail/event-news/physical-distancing-ja-social-distancing-nein/>