

Digitale Beziehungsgestaltung im professionellen Kontext

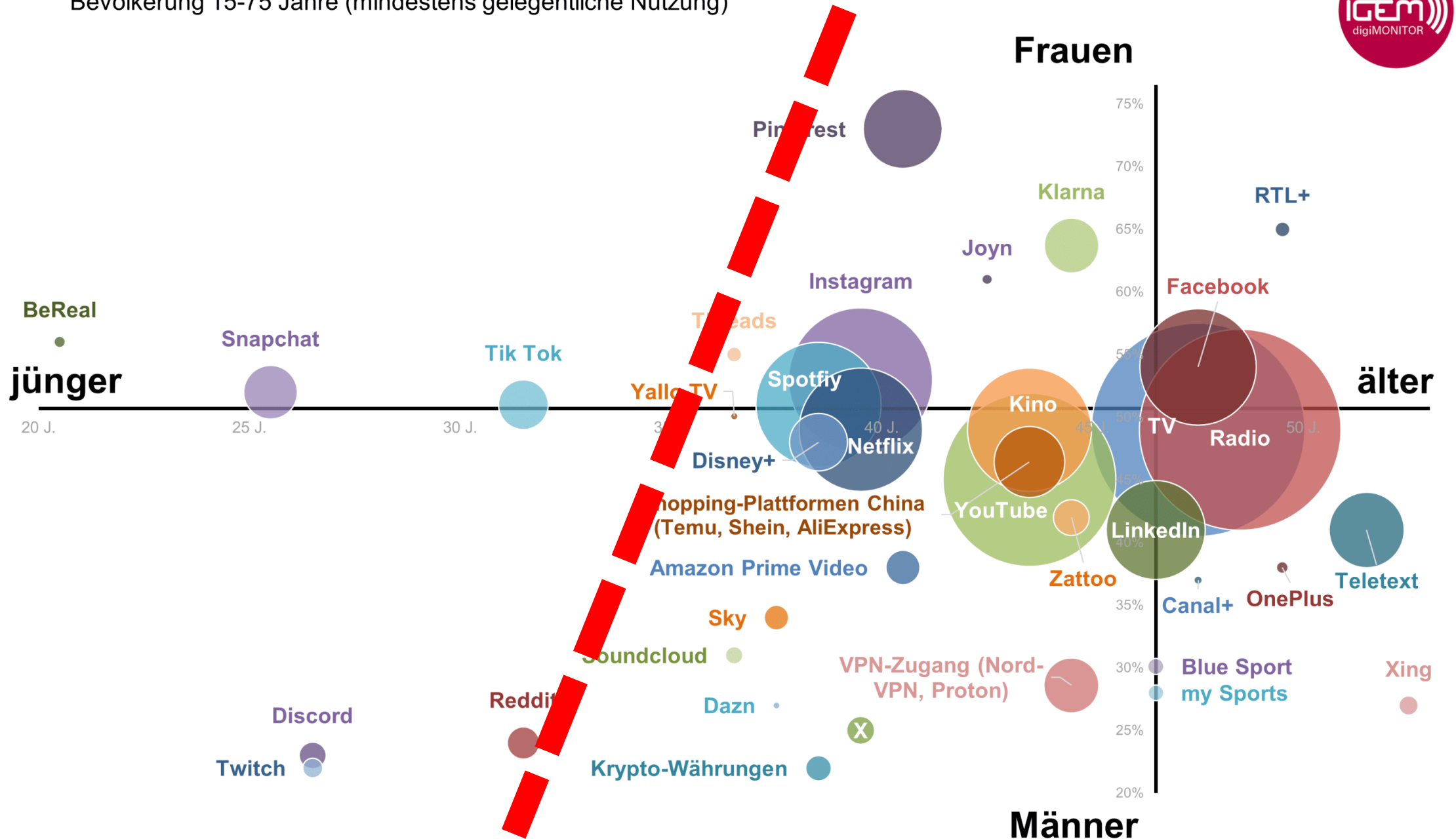
Solothurner Fachveranstaltung
«Jugendliche und Digitale Medien»

Prof. Dr. Olivier Steiner, Institut Kinder- und Jugendhilfe



Programm

- Jugendliche und Soziale Medien – Wir sind keine Smombies!
- Warum Beziehungen in der Sozialen Arbeit?
- Wie kann digitale Beziehungsarbeit gelingen?
- Arbeit in Gruppen
- Plenumsdiskussion



Quelle: IGEM-Digimonitor 2025, Schweizer Bevölkerung zwischen 15 und 75 Jahren mit Internetnutzung (6.3 Mio. Personen), n=1'959 Befragte. Grösse der Kreise entspricht dem weitesten Nutzerkreis bei Gesamtbevölkerung; x-Achse: Durchschnittsalter der Nutzer, ø Alter Bevölkerung = 46 Jahre (Median); y-Achse: Frauenanteil an allen Nutzern.

GENERATION Smartphone

«Das Wichtigste ist, dass ich mit allen Leuten schreiben kann. Jetzt wo ich keins habe, ist mir aufgefallen, da fühlt man sich plötzlich allein.»

Michael, 17



Hier habe ich in 7min 101 whatsapp nachrichten erhalten ... ich habe keine Chance um diese alle zu lesen ... weil es kommen immer noch meh nachrichten..

«Das Smartphone ist mein bester Freund und schlimmster Feind.»

A photograph of two teenagers sitting on a wooden bench outdoors. The teenager on the left has red hair and is wearing a light blue long-sleeved shirt and blue jeans. The teenager on the right has dark hair and is wearing a grey t-shirt and blue jeans. Both are looking down at their smartphones. The background is a blurred outdoor setting with a stone wall and a wooden bench.

**«Wir sind
keine
Smombies!»**

Nadia Gmür, Finni Doan,
Fritz und Fränzi 02, 2018



Warum Beziehungen in der Sozialen Arbeit?



„Soziale Arbeit ist eine Beziehungsprofession“

Hancken (2023)

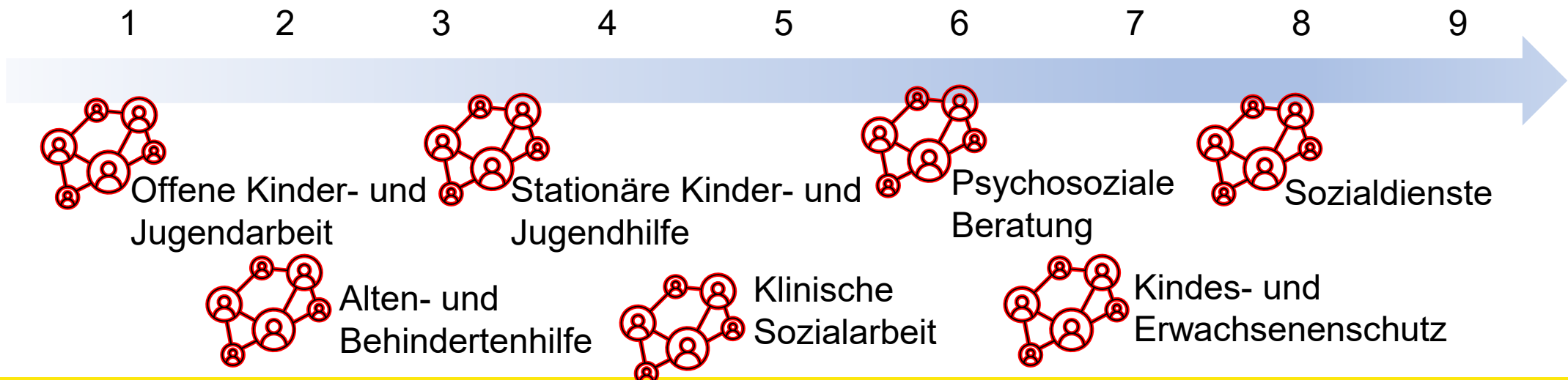
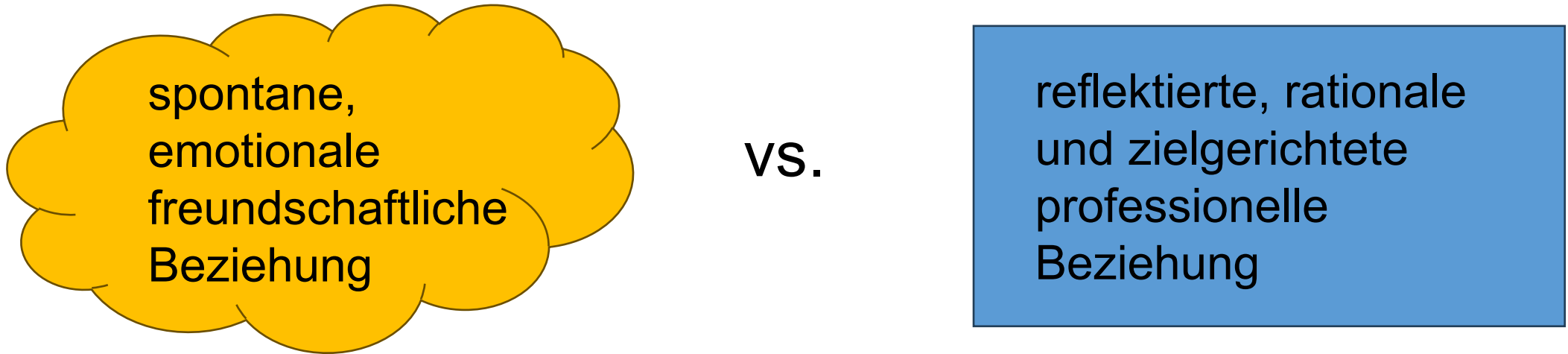
In den 1990er Jahren aus der Mode gekommen:

- «Care Manager» und «Kunden»
- Soziale Arbeit als personenbezogene Dienstleistungsproduktion
- Managerialismus

→ Renaissance der «Beziehung» seit der Jahrtausendwende, insb. auch im anglo-sächsischen Raum: «relationship-based social work»

Vgl. Trevithick (2003)

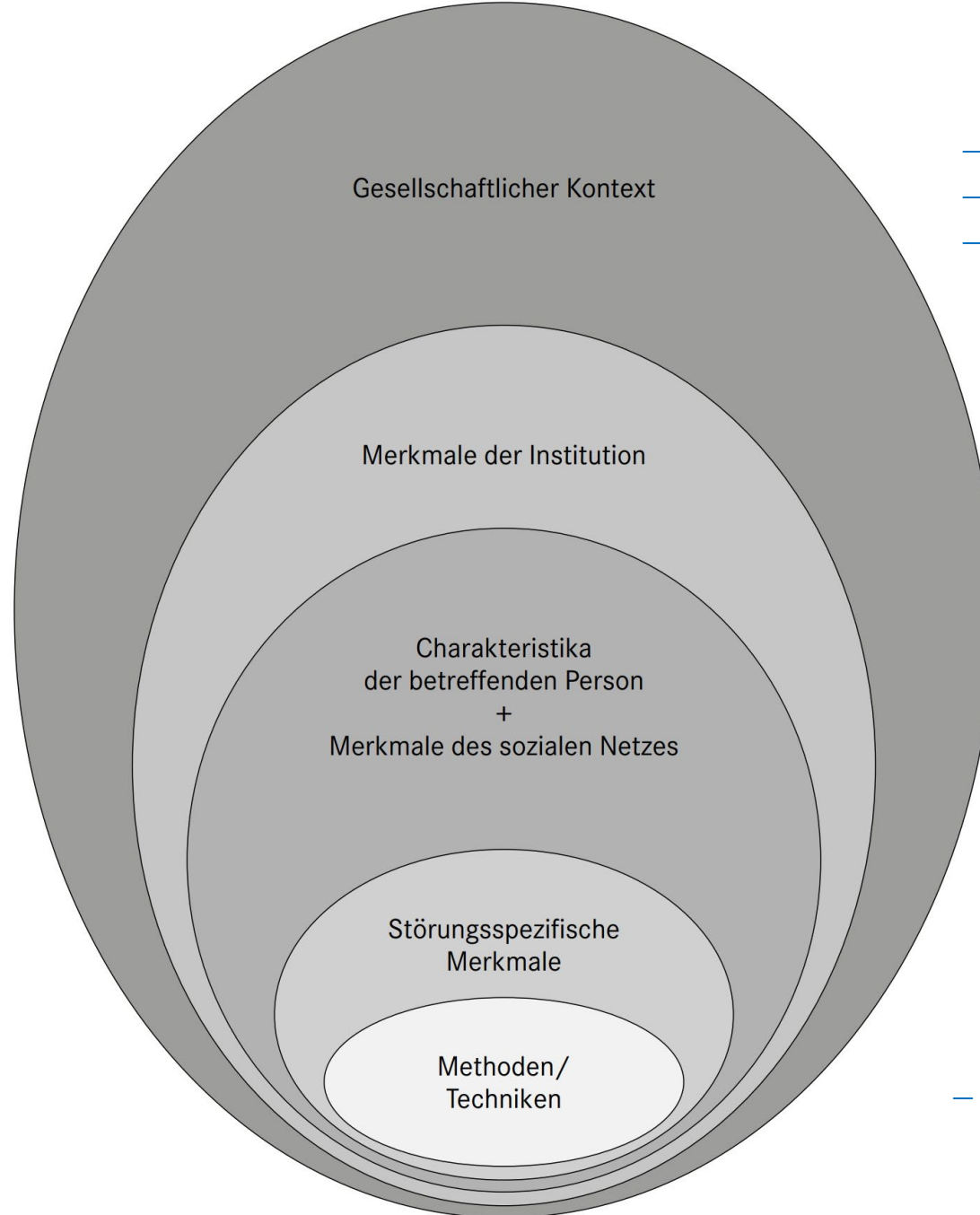
Was ist eine professionelle Beziehung?



Best (2023)

Einflussgrößen auf die professionelle Beziehungsgestaltung

Wir brauchen Konzepte!



- Multinationale Medienunternehmen
- Kommerzialisierung privater Daten
- Plattformökonomien

- Haltung gg. digitalen Technologien
- Medienkompetenz der Fachpersonen
- Stand Digitale Tools

- Medienkompetenz der Adressat:innen
- ‚Digitalität‘ des sozialen Netzes

- Kommunikative Problematiken
- Medienbezogene Problematiken

- ‚Digitale Beziehungsarbeit‘

Hancken (2023)

Formen digitaler Beziehungsarbeit

Kommunikationsform

1-to-1 online (bspw. Beratung)

1-to-1 on- und offline (bspw. blended counseling)

1-to-many Information, Evaluation

1-to-many Organisation, Partizipation

many-to-many: (teil-)autonome Netzwerke (bspw. care leaver), online Selbsthilfegruppen

Mediale Form

Textbasiert

Text- und Bildbasiert

Videobasiert

Zeitliche Form

Synchron (bspw. Telefon, Videochat)

Asynchron (bspw. Messaging, E-Mail)

Spezifische Konzepte, Skills, Infrastrukturen je nach Handlungsfeld, Kommunikationsform, Medium!

Hörmann, M. (2019).

+
○

Wie kann digitale Beziehungsarbeit gelingen?






+
○

EUROPEAN JOURNAL OF SOCIAL WORK
2022, VOL. 25, NO. 2, 303–315
<https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>

 OPEN ACCESS

The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review

Kettil Nordesjö ^a, Gabriella Scaramuzzino ^b and Rickard Ulmestig ^c

^aDepartment of Social Work, Malmö University, Malmö, Sweden; ^bSchool of Social Work, Lund University, Lund, Sweden; ^cDepartment of Social Work, Linnæus University, Växjö, Sweden

ABSTRACT

The social worker-client relationship is described as essential to social work but is a broad and multi-layered concept. Today, the relationship is strengthened and challenged by digitalisation. The aim of this configurative literature review is to understand how research on social work from 2015 to 2020 describes and analyses digitalisation's significance for the social worker-client relationship. Three themes

KEYWORDS

Digitalisation; social worker-client relationship; literature review

NYCKELORD

Digitalisering; ; relationen mellan socialarbetare och

Takeaway: Drei zentrale Spannungsfelder

Spannungsfeld 1: positive/negative Effekte auf Arbeitsbeziehung

Spannungsfeld 2: Verbesserung oder Erschwerung Zugang zu Sozialen Dienstleistungen

Spannungsfeld 3: Digitale Überwachung zwischen Widerstand und Kontrolle

Nordesjö et al. (2022).

Digitale Beziehungsarbeit ist herausfordernd...

- Organisationsentwicklung → Führungsverantwortung (Schutz der Fachlichkeit, Partizipation, Qualifizierung, Support)
- Entwicklung konzeptueller Grundlagen (Haltungen, Ethik)
- Aufbau fachlicher Kompetenzen (Weiterbildung, Inhouse)
- Aufbau Infrastruktur (Datenschutz!)
- Zeitliche Ressourcen: Digitale Beziehungsarbeit spart keine Zeit ein
- Supervision
- Partizipation – Einbezug MA, Adressat:innen

Stimmen aus der Praxis...

„Ich finde die Zeit in der Kita sollte ein Ort der Begegnung sein, welche ohne Bildschirm stattfinden soll.“

Fachperson in einer Kita

«Digitale Medien wie WhatsApp, Viber etc. erhalten gerade für die Arbeit mit UMA`s eine grössere Bedeutung.»

Fachperson in einer Einrichtung der stationären Kinder- und Jugendhilfe

„Für die Zusammenarbeit mit verhaltensauffälligen Jugendlichen wäre es hilfreich, ein komplettes Verbot im Umgang mit Handys zu haben.“

Fachperson in einer Einrichtung der stationären Kinder- und Jugendhilfe

„Bei Klient:innen, die 200 Kilometer entfernt wohnen, fragt man sich, ob es sich lohnt, zu reisen, da die Angelegenheiten aus der Ferne erledigt werden können. Gleichzeitig können Sie die Natur, die Arbeitszeit, die Menschen und alles andere schützen.“

Fachperson Soziale Arbeit (übersetzt)

Steiner et al. (2017). Romakkaniemi et al. (2023) Steiner et al. (2023).

Literatur

Best, L. (2023). *Professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart. Kohlhammer.

Eßer, F. (2020). Wissenschaft- und Technikforschung: Erklärungspotenziale für die Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (1. Auflage, S. 18–29). Weinheim Basel. Beltz Juventa.

Hancken, S. A. (2023). *Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart. UTB.

Boyd, D. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. Yale University Press.

Hörmann, M. (2019). *Blended Counseling -neue Impulse für die Suchtberatung*. Mayer, K. (2020). Beziehungsgestaltung im Zwangskontext. *Delinquenz und Soziale Arbeit - Prävention, Beratung, Resozialisierung: Lehrbuch für Studium und Praxis*, 95–116.

Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303–315.

Rapp, A., Curti, L., & Boldi, A. (2021). The human side of human-chatbot interaction: a systematic literature review of ten years of research on text-based chatbots. *International Journal of Human-Computer Studies*, 151, 102630.

Romakkaniemi, M., Mari, K., Timo, H., Vera, F., Tuomas, L., & Sanna, H. (2023). Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*, 0(0), 1–13.

Skjuve, M., Følstad, A., Fostervold, K. I., & Brandtzaeg, P. B. (2021). My Chatbot Companion - a Study of Human-Chatbot Relationships. *International Journal of Human-Computer Studies*, 149, 102601.

Stalder, F. (2016). *Kultur der Digitalität*. Suhrkamp Verlag.

Steiner, O., & Tschopp, D. (2022). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Grundlagen, Entwicklungen, Herausforderungen. *Sozial Extra*, 46, 466–471.

Steiner, O., Schmid, M., Reber, C., Kaiser, F., Villiger A., Kamberi, L., Heeg, R., Luginbühl, M., But-ters, A., Sticca, F. (2023). Digitale Medien in Kindertagesstätten der Schweiz. Eine Studie zum Ein-satz digitaler Medien in Kindertagesstätten der Schweiz und zu den Sichtweisen von Fachpersonen und Erziehungsberechtigten. Muttenz/Olten, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. <https://www.mekis.ch/literatur.html>

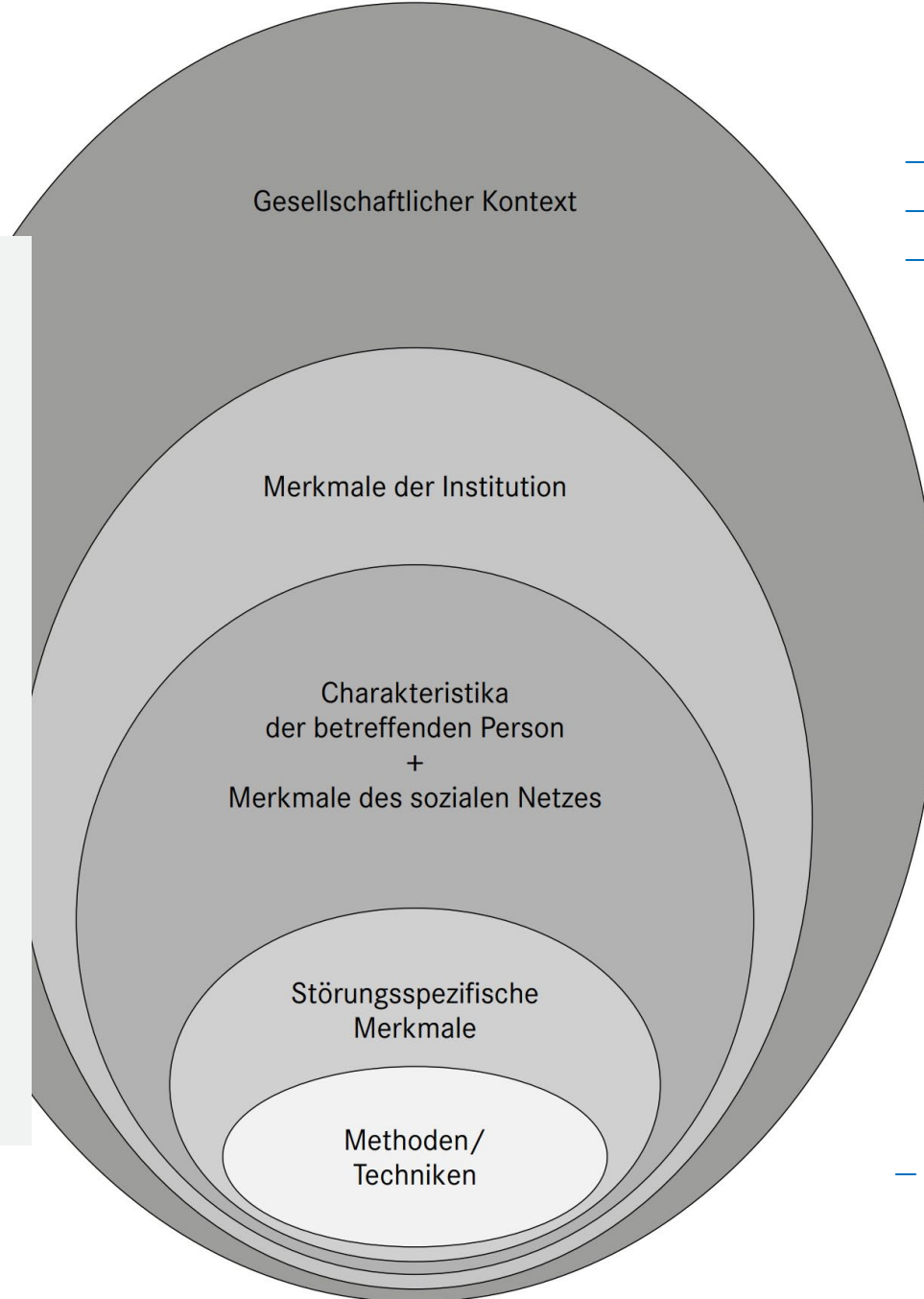
Steiner, O., Heeg, R., Schmid, M., & Luginbühl, M. (2017). *MEKiS - Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe*. Basel/Olten. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. <https://www.mekis.ch/literatur.html>

Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163–176.

Wie beeinflussen die unterschiedlichen Ebenen unsere digitale Beziehungsgestaltung? (was ist förderlich, was hinderlich?)

Wo und wie müssen wir ansetzen? (wer?)

15min Gruppenarbeit



- Multinationale Medienunternehmen
- Kommerzialisierung privater Daten
- Plattformökonomien

- Haltung gg. digitalen Technologien
- Medienkompetenz der Fachpersonen
- Stand Digitale Tools

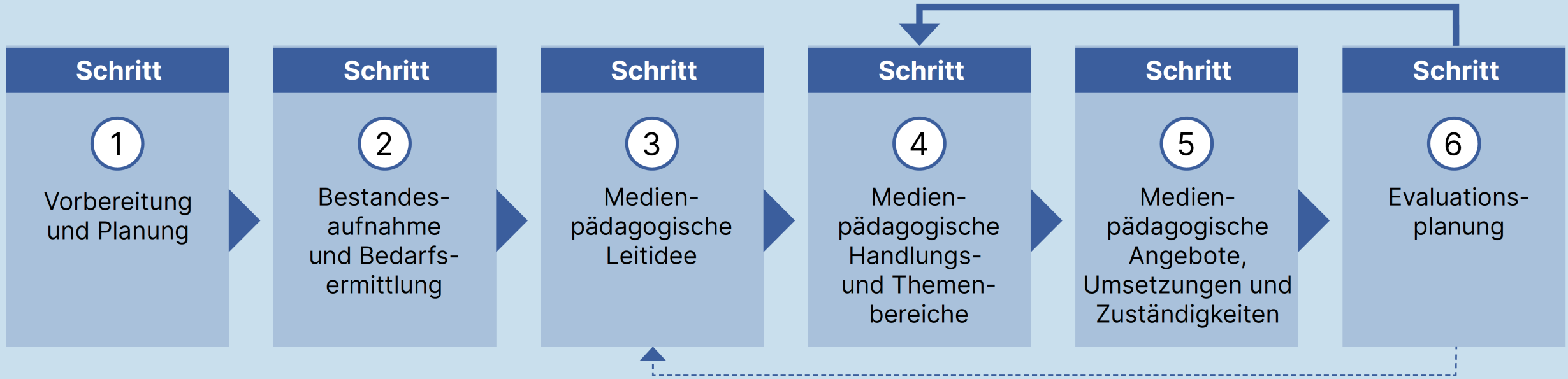
- Medienkompetenz der Adressat:innen
- ‚Digitalität‘ des sozialen Netzes

- Kommunikative Problematiken
- Medienbezogene Problematiken

- ‚Digitale Beziehungsarbeit‘

Hancken (2023)

Medienpädagogisches Konzept



<https://www.mekis.ch/leitfaden.html>