



**Soziale Arbeit
Institut für Vielfalt und gesellschaftliche
Teilhabe**

Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing – eine Bilanz

Prof. Dr. Miryam Eser Davolio, Dozentin, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe IVGT, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Claudia Kunz Martin, Dozentin, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe IVGT, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Gisela Meier, M.A., wissenschaftliche Mitarbeiterin, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe IVGT, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Kushtrim Adili, M.A., wissenschaftlicher Mitarbeiter, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe IVGT, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Inhalt

Zusammenfassung	4
1 Ausgangssituation, Zielsetzung und Umsetzung des Projekts	5
1.1 Ausgangssituation	5
1.2 Zielsetzungen und methodisches Vorgehen	6
2 Ergebnisse entlang der Fragestellungen.....	9
2.1 Online-Tools – Einsatz und Voraussetzungen	9
2.2 Gesprächsführung mit technischen und digitalen Hilfsmitteln.....	11
2.3 Die Beziehungsqualität in der online-Sozialberatung.....	14
2.4 Die Kommunikation in online-Gesprächssettings.....	18
2.5 Ethische Bedenken der Sozialarbeitenden bzgl. Persönlichkeits- und Datenschutz.....	19
2.6 Schlussfolgerungen und Bilanzierung der Sozialarbeitenden	20
3 Ergebnisse zu weiterführenden Fragen des Einsatzes von online- Gesprächssettings.....	22
3.1 Voraussetzungen für online-Beratungen	22
3.2 Online-Gesprächssettings zwischen gesetzlicher Sozialarbeit und freiwilligem Beratungskontext	22
3.3 Online-Beratungen: Niederschwelligkeit und Verbindlichkeit	23
3.4 Fragen von Nähe und Distanz im online-Beratungssetting	24
3.5 Datenschutz- und Persönlichkeitsschutzfragen zu online-Tools	25
3.6 Veränderte Gesprächsführung in der online-Beratung	26
4 Fazit.....	31
5 Empfehlungen und Ausblick.....	33
6 Bibliographie	35
7 Anhang	36

Zusammenfassung

Während des Lockdowns im Frühling 2020 haben sich die Beratungsbedingungen in der Sozialen Arbeit vielerorts radikal verändert. Ein Forschungsteam der ZHAW ging deshalb der Frage nach, welche Erfahrungen Sozialarbeitende in der Beratung mit Online-Gesprächssettings – sei dies per Videocalls, Mail, Telefon oder WhatsApp – in der Beratung ihrer Klientinnen und Klienten machten.

Die Frage «Welche Bilanz ziehen Sozialarbeitende in der Sozialberatung aus den Erfahrungen in der Gesprächsführung vor, während und nach dem Social Distancing?» stand im Fokus, doch sind auch die nachfolgenden Aspekte von Relevanz, wie etwa das Risiko, dass gewisse Adressatengruppen nicht mehr erreicht werden oder Gefahren bezüglich des Daten- und Persönlichkeitsschutzes. Gleichzeitig interessierten aber auch die Möglichkeiten, die sich durch Online-Tools eröffnet haben, um daraus Empfehlungen abzuleiten, für welche Beratungsgespräche und bei welchen Personengruppen sie zielführend genutzt werden können.

Es zeigt sich, dass insbesondere im ersten Lockdown ein Grossteil der interviewten Beratungsdienste (noch) nicht über die nötige technische Infrastruktur verfügte. Dies führte dazu, dass die meisten interviewten Sozialarbeitenden während des Lockdowns lediglich Telefon und Mail nutzten – also Tools, die sie auch zuvor verwendet haben. Rund die Hälfte nutzte auch WhatsApp (teils mit FaceTime) oder Videocalls, was der Qualität persönlicher Gespräche nähergekommen sei. WhatsApp wurde zwar als datenschutzbedingt unsicher eingestuft, doch für die Sozialarbeitenden stellte es insbesondere mit fremdsprachigen Adressatinnen und Adressaten einen pragmatischen Weg dar, um den Kontakt und die Beratung aufrechtzuerhalten. Einschränkend wurde angemerkt, dass mit Videocalls nur Zielgruppen mit genügend technischer Infrastruktur und Know-how erreicht werden. Negative Effekte wurden darin gesehen, dass alle technischen Tools mit unterschiedlichen Wahrnehmungseinschränkungen, Distanziertheit und eher mit dem Abhaken von Themen in der Kommunikation verbunden waren. Gleichzeitig seien manche Grenzen bezüglich Nähe und Distanz ins Wanken geraten, wenn zum Beispiel Adressatinnen beim Einkaufen Gespräche führten. Als herausfordernd wurden von den Sozialarbeitenden die Wahrung der Professionalität, die transparente Auftragsklärung und das Ziehen von Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben hervorgehoben.

Die Wahl der Online-Tools führte teilweise zu Diskrepanzen und Meinungsverschiedenheiten bezüglich deren Notwendigkeit, Einsatzmöglichkeiten und Datenschutzfragen innerhalb der Organisationen. Hier beklagen einige die Schwerfälligkeit grosser Verwaltungsorganisationen, während kleinere Organisationen agiler und offener mit dem Einsatz von Online-Tools umgingen. Als zentrales Fazit kann die Möglichkeit, Beratungsgespräche über elektronische Medien niederschwelliger zu gestalten, festgehalten werden, indem Beratungsgespräche in kürzeren Abständen und häufiger als sonst üblich stattfanden. Zudem sei der Aufwand bezüglich Koordination mit weiteren Beteiligten oder Wegaufwand durch das Online-Setting deutlich geringer. Trotzdem möchten die meisten Sozialarbeitenden Face-to-Face-Beratungsgespräche nicht missen – insbesondere für Erstgespräche. Sie können sich durchaus vorstellen, dass sich Mischformen (online und physisch) etablieren, denn diese könnten sowohl eine niederschwellige, ressourcenschonende Online-Sozialberatung als auch zielgerichtete, persönliche Gespräche ermöglichen.

1 Ausgangssituation, Zielsetzung und Umsetzung des Projekts

1.1 Ausgangssituation

Die Pandemiesituation führt im Sozialbereich zu zahlreichen Herausforderungen. Insbesondere der Lockdown ab März 2020 hat mit seinen Einschränkungen des physischen Kontakts einen hohen Druck zur raschen Schaffung von Alternativlösungen zur Aufrechterhaltung von Leistungen und Kontakt mit Adressat*innen bewirkt. Innert kürzester Zeit mussten neue Kommunikationswege mithilfe digitaler Technologien gefunden werden, denn die mit dem Lockdown verbundenen Social Distancing-Regeln führten im Bereich der Sozialberatung an den meisten Orten auch zum gänzlichen Stopp von Unterstützungsangeboten vor Ort und der Zusammenarbeit zwischen Sozialberatenden und mit Adressat*innen mit physischer Präsenz. Dies brachte für alle neue Herausforderungen im Lebens- und Arbeitskontext mit sich. So führten die meisten Sozialberatungsstellen während des Lockdowns die ausschliessliche Arbeit im Homeoffice ein. Mitarbeitende und Leitende im Bereich der Sozialberatung setzten sich mit der Frage auseinander, wie unter diesen Umständen die Sozialberatungs- und Unterstützungsangebote trotzdem aufrechterhalten werden könnten und was dabei alles mitbedacht werden muss. Dazu gehören auch diejenigen Sozialberatenden, die wir mit dieser Befragung, fokussiert auf neue Erfahrungen mit Online-Settings in der Sozialberatung, befragt haben.

An dieser Stelle gilt es diese Herausforderungen zu kontextualisieren. Zwar fand seit den 1990er Jahren eine zunehmende Digitalisierung respektive Mediatisierung des Arbeitsalltags und von Arbeitsabläufen im Praxisfeld der Sozialen Arbeit statt, was auch als digitale Transformation bezeichnet wird (Beranke, Hammerschmidt, Hill, & Sagebiel, 2018). Der durch die aktuellen Schutzmassnahmen ausgelöste Mediatisierungsschub bedeutet nicht nur einen technologischen sondern auch einen gesellschaftlichen und sozialen Wandel in der menschlichen Kommunikation, der durch die Etablierung und den Einsatz neuer Kommunikationstechnologien vorangetrieben wird.

Die Möglichkeit der Sozialberatung über die Form der Onlineberatung, welche über die bisherig genutzte Möglichkeit der Telefonberatung hinausreicht, ihre Adressat*innen ort- und zeitunabhängig zu erreichen, insbesondere auch bei Menschen, welche aufgrund ihrer körperlichen oder psychischen Einschränkungen nur unter erheblichem Aufwand die beratende Institution aufsuchen können, könnte noch stärker ausgeschöpft werden (Reindl 2018, Seelmeyer & Waag 2020). Zwar fehlt bei online-Beratungsgesprächen die physische Präsenz, was bei Sozialarbeitenden und Adressat*innen auch zu eingeschränkten Wahrnehmungs- und Deutungsmöglichkeiten nonverbaler Signale führt und durch das Wegfallen unmittelbaren nonverbalen Feedback eine andere Kommunikationsdynamik ergibt.

Mit der Digitalisierung transformieren sich auch die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit, denn es geht nicht nur darum digitale Medien für die Kommunikation mit Adressat*innen zu nutzen, sondern auch um das Verständnis, wie in der online-Beratung die Gesprächssettings, die Beziehungsqualität zwischen Nähe und Distanz, die Ko-Produktion und Kooperation zwischen Sozialarbeitenden und Klient*innen in neue digitale Formen transformiert werden. Dabei entstehen auch neue Spannungsfelder und Herausforderungen auf verschiedenen Ebenen (Klinger & Mayr, 2019, S.9ff):

- Vorrang des Schutzes der Daten der Adressat*innen versus pragmatische Handhabung von online-Tools zur Kontaktaufrechterhaltung und Zielgruppenerreichung während des Lockdowns.
- Digital Literacy, Medienkompetenz und technologische Infrastruktur als Grundvoraussetzung von Sozialarbeitenden und ihren Zielgruppen für den Einsatz von online-Tools versus Risiko der digitalen Exklusion (insbesondere aufgrund von Alter, Bildung, Herkunft, Behinderung, prekären Lebenslagen etc.).

- Sozialarbeitende zwischen Flexibilisierung und Entgrenzung (ständige Erreichbarkeit, Verschwimmen der Grenzen zwischen Arbeitswelt und Privatraum, Einsatz von privaten Endgeräten etc.) sowie auch auf Seiten der Adressat*innen (z.B. Erosion der Grenzen zwischen Privatheit und Öffentlichkeit)

Hier gehen sich die meisten Studien zur Digitalisierung der Sozialen Arbeit einig, dass es wichtig ist, eine Fachdebatte zur Auseinandersetzung mit diesen Herausforderungen und Spannungsfeldern zu führen. Hier zeigte sich in der Studie von Seifert und Ackermann im Auftrag der CURAVIVA zur Digitalisierung und zum Technikeinsatz (Schweizweite Befragung von 690 Institutionen), dass diese von vier Faktoren auf Seiten der Leitenden und Mitarbeitenden abhängen: Geschlecht, Bildungsstand, Technikaffinität und Grösse der Organisation. Diese Faktoren sind insbesondere auf Leitungsebene (männlich, hoher Bildungsstand, technikaffin, grosse Organisation) ausschlaggebend für den Stand der Digitalisierung einer Organisation. Die Forschenden empfehlen aufgrund der Vorbehalte, welche auf Seiten der Mitarbeitenden oder auch der Adressat*innen bezüglich technischer Innovation vorhanden sein können, dass eine Diskussion über die Notwendigkeit neuer Tools geführt werden sollte, um mögliche Nachteile frühzeitig zu identifizieren und Lösungen zu deren Vermeidung zu erarbeiten – «und dies im Idealfall nicht nur auf der Leitungsebene, sondern zusammen mit der Klientel und dem Mitarbeiterstamm» (ebd., S.36).

Eine solche interdisziplinäre Diskussion zur Digitalisierung und zur Implementierung digitaler Tools, um die professionelle Sozialberatung zu erleichtern und zu unterstützen, war jedoch zum Zeitpunkt des Lockdowns im Frühjahr 2020 in den meisten Organisationen noch nicht so weit gediehen, dass eine solide Ausgangsbasis für den Digitalisierungsschub vorhanden gewesen wäre.

Hier zeigt die online-Befragung von Kirchhofer und Bestgen (2021) mit 832 Teilnehmenden aus der Deutschschweiz, dass die Befragten den digitalen Entwicklungsstand ihrer Organisationen im Sozialbereich als bescheiden und den Zuwachs nach dem Lockdown im Vergleich zum Ausgangsniveau lediglich als leicht höher einschätzen. Vor dem Lockdown war gemäss der Teilnehmenden der Mailverkehr vielerorts das einzige digitale Kommunikationsmittel, das genutzt wurde. Videokommunikation mit Adressat*innen oder für Teamsitzungen stellten meist eine Randerscheinung dar, erfuhren jedoch während des Lockdowns einen Zuwachs, insbesondere für dessen Nutzung im Team, etwas vermindert auch in der Kommunikation mit Klient*innen sowie für den ortsunabhängigen Zugang zu Dokumenten, während die Nutzung von Mail, SMS, WhatsApp und Telefon/Handy kaum zugenommen hatte. Ob diese Anpassungen lediglich während des Krisenmodus gemacht wurden oder sich auch längerfristig auf die Kommunikation im Sozialbereich und insbesondere in der Sozialberatung auswirken werden, konnte im Rahmen der Befragung nicht geklärt werden und würde einer Nachbefragung bedürfen.

Um solche Fragen inhaltlich weiter zu verfolgen und die Fachdiskussion zur Implementierung von online-Tools in der Sozialberatung voranzutreiben ist die vorliegende qualitative Studie entstanden.

1.2 Zielsetzungen und methodisches Vorgehen

Explorative Analyse der Erfahrungen von Sozialarbeitenden in der (online-)Beratung und Gesprächsführung mit ihren Klienten*innen zur Bestimmung der Potentiale für eine Weiterverwendung neuer Gesprächsformen, sowie den Herausforderungen und Risiken, welche es dabei zu beachten gilt. Das methodische Vorgehen sah fünf eineinhalbstündige, strukturierte Fokusgruppendifkussionen à 3-4 Sozialarbeitenden vor, welche vor, während und nach dem Lockdown in der Sozialberatung tätig waren. Zudem füllten sie eine standardisierte online-Kurzbefragung zur technischen Ausrüstung und Einsatz von online-Tools für Beratungszwecke, zu IT-Support und weiteren Aspekten aus. Zudem wurden weitere vier Sozialarbeitende aus Feldern mit spezifischen Zielgruppen (Betagte, Suchtkranke, Analphabeten,

Kinderschutz) befragt, inwiefern online-Tools in ihrem Beratungskontext eingesetzt werden konnten respektive ausgeschlossen werden mussten.

Folgende Hauptfrage und Unterfragen standen im Zentrum der Studie:

Hauptfrage: Welche Bilanz ziehen Sozialarbeitende in der Sozialberatung aus den Erfahrungen in der Gesprächsführung vor, während und nach dem Social Distancing?

Hier eine Auswahl von Unterfragen: (nicht abschliessend – siehe Frageliste im Anhang)

- Für welche Beratungsgespräche (Zielgruppen, Inhalte) wurden online-Tools genutzt?
- Aufgrund welcher Überlegungen erfolgte die Wahl des Online-Tools?
- Zu welchen Fragen rund um online-Beratungen fanden Diskussionen in den Organisationen statt?
- Welche Klient*innengruppen konnten durch online-Beratung nicht erreicht werden?
- Welche Auswirkungen auf die Gesprächsführung wurden festgestellt?
- Welche Aspekte der Kommunikation sind anders oder neu im online-Beratungssetting?
- Welche Unterschiede waren im Beziehungsaufbau und Beziehungsgestaltung feststellbar?
- Waren Unterschiede in der Verbindlichkeit erkennbar?
- Welche Vorteile und Chancen wurden durch den Einsatz von online-Beratung sichtbar?
- Welche Fragen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes stellten sich? Welche Bilanz kann aus den Erfahrungen mit Online-Beratungen in Bezug auf die Zielerreichung und Ergebnisqualität der Gespräche gezogen werden?

Im Sample (N=21) sind in erster Linie Sozialarbeitende aus freiwilligen Beratungsangeboten vertreten, während lediglich vier Teilnehmende in der gesetzlichen Sozialarbeit Beratungsgespräche führen. Ebenso sind eher jüngere Teilnehmende im Sample übervertreten, was auf die Rekrutierung über MA-Studierendennetzwerke zurückzuführen ist. Zusätzlich haben wir mit vier weiteren Sozialarbeitenden Gespräche geführt zur Erreichung spezifischer Zielgruppen mit online-Tools, nämlich insbesondere be-tagte Personen, Klient*innen im Zwangskontext, Personen mit geringem Alphabetisierungsgrad sowie mehrfachbelastete Personen mit Suchtproblematik.

Die Studie im Kleinformat konnte im Rahmen der ZHAW-internen Projektförderung zu Digitalisierung und Herausforderungen der Corona-Krise durchgeführt werden, weshalb sie mit kurzer Vorplanungszeit im Sommer 2020 bereits im Herbst und Winter 2020 umgesetzt, anfangs 2021 ausgewertet und anfangs März publiziert werden konnte. Die fünf Diskussionsrunden mit den insgesamt 21 Sozialarbeitenden (eine Sozialarbeiterin konnte nicht teilnehmen und nahm schriftlich zu den Fragen Stellung) waren er-giebig und brachten bis zur letzten Runde neue Aspekte zu Tage – auch weil die Beteiligten aus ganz unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit stammten und ihre Organisationen sich unterschiedlich zum Einsatz von online-Tools verhielten. Trotzdem stellten wir nach der fünften Diskussionsrunde eine gewisse Sättigung der gesammelten Daten fest und halten deshalb die Datenbasis für eine erste Aus-legeordnung für genügend.

Die teilnehmenden Sozialarbeitenden stammten aus nachfolgenden Tätigkeitsfeldern der Sozialen Ar-beit:

- Psychosoziale Beratung von Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen
- Niederschwellige Sozialberatung von Armutsbetroffenen
- Arbeitsintegration
- Sozialberatung im Rahmen von Sozialhilfebezug
- Beistandschaft
- Schulsozialarbeit
- Familienplanung und Sexualberatung

Die Organisationen der psychosozialen Beratung von Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen hatten auch schon vor dem Lockdown online-Beratungsangebote zur Verfügung gestellt, welche zwar aufgrund fehlenden Interesses auf Seite der Zielgruppe kaum genutzt wurden, doch stellte dies eine Voraussetzung dar, welche die rasche Umstellung einfacher machte. Andere Organisationen, welche ausser der Kommunikation via Telefon und Mail über keine digitalen Tools für den Zielgruppenkontakt verfügten, hatten hier folglich grössere Herausforderungen bezüglich dem Bereitstellen und Implementieren von online-Beratungstools zu bewältigen und brauchten dadurch auch mehr zeitliche Ressourcen für Abklärungen, Aufrüstung etc..

Wir sicherten den teilnehmenden Sozialarbeitenden zu, dass wir weder ihre Namen noch die Organisationen, bei welchen sie tätig sind, im Bericht nennen werden, was ihnen ermöglichte freier zu sprechen und auch von allfälligen Defiziten oder Meinungsverschiedenheiten innerhalb ihrer Institutionen zu berichten.

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurden die Klient*innen und deren Perspektiven nicht direkt einbezogen (war nicht leistbar im Rahmen dieser Studie im Kleinformat), sondern lediglich indirekt über die Einschätzungen der Sozialarbeitenden berücksichtigt. Sicher wäre es wichtig aus direkter Hand in Erfahrung zu bringen, wie sie die online-Beratungsgespräche und allenfalls auch den Wegfall von Beratungsmöglichkeiten während des Lockdowns erlebt haben, was aber in einer weiterführenden Studie untersucht werden müsste.

Die Befragung fokussiert auf sechs wichtige Themenbereiche, die zur Ausgestaltung der Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit gehören, wie die Kommunikation, die Beziehungsgestaltung oder das Herstellen von Verbindlichkeit, welche inhaltlich eng miteinander verknüpft sind und sich wechselseitig bedingen. Zu diesen Themenbereichen wurden die Aussagen der Sozialarbeitenden ausgewertet:

- Voraussetzungen und Einsatz von online-Tools
- Gesprächsführung in online-Beratungsgesprächen mit digitalen Tools
- Beziehungsaspekte in online-Beratungsgesprächen
- Die Kommunikation in der Beratung mit online-Tools
- Fragen des Persönlichkeits- und Datenschutzes in der online-Beratung
- Die Bilanzierung der Erfahrungen der interviewten Sozialarbeitenden

Darüber hinaus zeigte sich folgende Querschnittsthemen als relevant, welche wir für den vorliegenden Bericht herausgearbeitet haben:

- Voraussetzungen der Institutionen für den Einsatz von online-Tools in der Beratung
- Online-Beratung im freiwilligen Kontext und in der gesetzlichen Sozialarbeit
- Niederschwelligkeit und das Herstellen von Verbindlichkeit in der online-Beratung
- Fragen von Nähe und Distanz im neuen online-Setting
- Vorgaben und Orientierung in Persönlichkeits- und Datenschutzfragen
- Veränderte Gesprächsführung und der diesbezügliche Klärungsbedarf

Die gewonnenen Erkenntnisse werden im Fazit gebündelt und im letzten Teil werden Empfehlungen für grundsätzliche Entscheidungen bezüglich des Einsatzes von online-Beratungsformaten sowie der dafür notwendigen Rahmenbedingungen und Gesprächsführungskompetenzen formuliert.

2 Ergebnisse entlang der Fragestellungen

2.1 Online-Tools – Einsatz und Voraussetzungen

Vor der vertieften Diskussion wurden die eingesetzten digitalen und analogen Hilfsmittel während des Social Distancings erfasst. Die befragten Sozialarbeitenden haben für Ihre Beratungsgespräche mehrere, unterschiedliche Hilfsmittel (nicht) eingesetzt, wobei sich eine deutliche Tendenz zur Benutzung von Telefon (inklusive Mobiltelefon) zeigte. Telefonische Gespräche, sowohl proaktiv von den Sozialarbeitenden als auch von den Adressat*innen getätigt, wurden von 18 (N=21) Befragten durchgeführt und stellten dabei den häufigsten Ersatz für physische Gespräche vor Ort dar. Ein Grossteil der Befragten führte während dem Lockdown keine Beratungen vor Ort mehr durch (18) und war somit auf Alternativen angewiesen. An dieser Stelle gilt zu erwähnen, dass der Umstieg auf durchgehend nicht-physischen Kontakt ausschliesslich aufgrund der pandemischen Lage und damit verbundenen Anordnungen des Bundes, Kantons und/oder der Institution erfolgte. Somit hat kein Umstellen auf freiwilliger Basis stattgefunden. Jedoch war es vier Sozialarbeitenden möglich, mit den notwendigen Schutzmassnahmen wie Abstand halten, Maske tragen oder Plexiglas-Trennschreiben in begründeten Fällen (z.B. Wohnbegleitungen oder Anhörungen) weiterhin physischen Kontakt zu halten.

Der Einsatz von Telefongesprächen hat auch bereits vor der Covid19-Pandemie bei allen Befragten stattgefunden, jedoch wurde dieser im Lockdown deutlich intensiviert. Neu musste das Telefon auch für Erst- und komplexere Beratungsgespräche genutzt werden und hatte eine wichtige Funktion für psychosoziale Gespräche. Als problematisch zeigte sich dabei vor allem in der Anfangsphase der Pandemie die fehlende technische Infrastruktur der Institutionen: Acht Sozialarbeitende mussten für ihre Arbeit das private Mobiltelefon einsetzen und dabei ihre Telefonnummer unterdrücken (im Übrigen gaben auch acht Personen an, den privaten Laptop für die Arbeit eingesetzt haben zu müssen). Dies öffnete Fragen bezüglich Erreichbarkeit, Abgrenzung, erhöhtem Aufwand usw. Eine Person schilderte treffend: «... Telefonieren war nicht professionell, wir mussten unsere [private] Nummer ausschalten. Ich habe es so gehandhabt, dass man aufs Sekretariat anrufen musste, dieses hat mir dann ein Mail gemacht und ich habe zurückgerufen». Vor allem bei Organisationen, bei welchen telefonische Beratung (z.B. in Form einer Helpline) bereits vor der Pandemie institutionalisiert war, stellte die technische Infrastruktur keine neue Herausforderung dar und es konnte via Computertelefonie respektive der Geschäftsnummer – auch vom Homeoffice aus – telefoniert werden.

Ebenso gaben Teilnehmende aus Organisationen für Adressat*innen mit gesundheitlichen Einschränkungen an, dass sie die Möglichkeit für Videokonferenzen auch vor dem Lockdown angeboten hatten, doch diese kaum je genutzt worden war. Der Lockdown habe nun einen Anstoss zum Einsatz dieser Tools gegeben und einige der Adressat*innen hätten entdeckt, wie sie so den für sie zum Teil schwierig zu bewältigenden Wegaufwand für die Beratungsgespräche vermeiden und trotzdem den Austausch und die Beratung in Anspruch nehmen können.

Abgesehen von kürzeren, wenig komplexen Informationsgesprächen war zusätzlich oder ergänzend zum Telefon die Kommunikation via E-Mail häufig notwendig. Die Mailkorrespondenz wurde u.a. für den Versand von Dokumenten und Informationen eingesetzt und erforderte eine gewisse Planung: Wenn am Telefon bspw. ein Formular besprochen wurde, musste dieses zuvor gemailt oder per Post zugestellt werden. Alle befragten Personen verfügten bereits vor der Pandemie über eine Geschäftsemail und der Zugriff darauf schien auch während dem Lockdown keine Schwierigkeit darzustellen. Der Einsatz von E-Mail erfordert von Seiten Adressat*innen jedoch auch, dass sie über eine Emailadresse und Kenntnisse im Umgang damit verfügen. Mehrere Befragte äusserten, dass WhatsApp (oder auch SMS) dabei ein einfacheres und alltäglicheres Kommunikationsmittel bei ihren Zielgruppen darstelle, weswegen vier Sozialarbeitende auch häufig damit gearbeitet haben. Der Entscheid dafür erfolgte hauptsächlich aus pragmatischen Gründen: Die Adressat*innen kannten und nutzten WhatsApp bereits im Alltag (z.B. für

die Kommunikation mit der Familie im Herkunftsland), weswegen die Sozialarbeitenden gerade im niederschweligen Bereich und/oder mit Personen mit geringen Deutschkenntnissen damit Dokumente ausgetauscht oder auch Terminvereinbarungen bis hin zu einfachen Beratungen durchgeführt haben. Während E-Mail also eher als Ergänzung zum Telefon verstanden werden kann, hatte WhatsApp sowohl ergänzende als auch substituierende Funktion und war ein wichtiges Mittel, trotz Lockdown die Adressat*innen weiterhin zu erreichen. Insbesondere hier stellen sich Fragen der Abgrenzung und zum Datenschutz (private Telefonnummer, sensible Dokumente), die später diskutiert werden. Anstelle von E-Mail oder WhatsApp haben drei Sozialarbeitende auch den Postversand genannt, welcher z.B. für juristische Dokumente zentral war.

Aufgefallen ist, dass Videokommunikation im Vergleich mit Telefonie und E-Mail weniger häufig eingesetzt wurde: Nur vier Sozialarbeitende haben hauptsächlich mit MS Teams, Zoom, Skype, Facetime, WhatsApp-Telefonie oder Webex gearbeitet, weitere zwei Personen haben diese Möglichkeiten sporadisch eingesetzt und weitere vier benutzten Videokonferenzen für den interdisziplinären Austausch. Bei der Wahl der Tools waren Pragmatismus und Datenschutzargumente die ausschlaggebenden Kriterien: Diejenigen Tools, die bereits zu Beginn des Lockdowns zur Verfügung standen und/oder den Adressat*innen vertraut waren, wurden eingesetzt. Überlegungen zum Datenschutz mussten häufig zweitrangig beigezogen werden (siehe Kapitel 3.6 zu Datenschutz). Wenngleich Videokommunikation mit dem entsprechenden Tool z.B. das gemeinsame, zeitgleiche Besprechen und Bearbeiten von Dokumenten ermöglichen würde, wurde überwiegend darauf verzichtet, da dies erhöhte technische Kompetenzen bei den Adressat*innen (und bei den Sozialarbeitenden) oder Support benötigt hätte. Spannend sind dabei wiederum die Aussagen von jenen Sozialarbeitenden, bei deren Organisationen der Einsatz von Videokommunikation prinzipiell schon vor der Pandemie möglich war, doch aufgrund von Vorbehalten auf beiden Seiten kaum in Anspruch genommen wurden.

In etwa gleich geringem Ausmass wurde Videokommunikation für den internen Austausch im Team und/oder mit weiteren Fachpersonen (z.B. bei interdisziplinärer Zusammenarbeit) eingesetzt.

Wie bereits erwähnt, fand die Umstellung auf telefonische und online-Beratung aufgrund behördlicher Anordnungen statt und erforderte ein rasches Umdisponieren. Dies nicht nur auf Ebene Infrastruktur, sondern auch bezüglich der Gesprächsorganisation, digitaler Literacy und auch berufsethischer Überlegungen. In Bezug auf das Krisenmanagement lassen sich bei den teilnehmenden Sozialarbeitenden zwei unterschiedliche Voraussetzungen ausmachen: Bei etwa der Hälfte aller Befragten wurden die Anweisungen vom Bund/Kanton durch die Organisation oder den/die Vorgesetzte*n als verpflichtend interpretiert und entsprechend umgesetzt. Bei der anderen Hälfte wurde von der Organisation/vorgesetzten Person keine genauen Anweisungen gegeben und die Sozialarbeitenden haben mehr oder weniger frei entschieden, mit welchen verfügbaren Tools sie arbeiten und wann ein physischer Kontakt möglich ist. In beiden Fällen haben die Befragten von kontroversen Diskussionen im Team berichtet, welche sich um Professionalität, Datenschutz, Komplexität vs. Praktikabilität u.ä. gedreht haben. Deutlich wurde aber auch, dass sich im Verlaufe in der zweiten Hälfte 2020 eine gewisse Legitimierung und Etablierung von technischen und digitalen Tools in den Organisationen entwickelt hat. Einschränkend gilt hier anzumerken, dass bei sehr niederschweligen Angeboten mit Walk-In-Charakter, Adressat*innen mit geringen Deutschkenntnissen oder schwerer psychischer Erkrankung die Erreichbarkeit mittels digitaler Hilfsmittel nicht gegeben war und somit keinen praktikablen Ersatz für Face-to-Face Kontakt darstellte.

Positive Erfahrungen wurden hingegen mit Standortgesprächen, Krisensitzungen oder Gruppengesprächen über Videokonferenzen gemacht, da es in solchen Fällen einfacher war, die Personen zeitnah für gemeinsame Termine zu finden.

2.2 Gesprächsführung mit technischen und digitalen Hilfsmitteln

Den an der Studie teilnehmenden Sozialberatenden wurde vor der Teilnahme an den Interviews bzw. Gruppengesprächen ein Kurzfragebogen online zugeschickt. Die teilstandardisierte Kurzbefragung enthielt sowohl offene als auch geschlossene Fragen. Damit wurde versucht, erste quantifizierbare Daten über die verwendeten Tools, die Infrastruktur, der zur Verfügung stehende technische Support, die Art der Dokumentation, das Bestehen von allfälligen extraverbale Faktoren, der Einsatz von Dolmetschenden, etwaige Bedenken beim Einsatz der Tools, usw. zu eruieren.

Verwendete Tools¹	Telefon/ Handy: Anrufe/ SMS	18
	E-Mail	14
	Video: Skype/ Teams/ Zoom/ Webex ³	12
	WhatsApp: Chat/ Calls/ Video	11
	Direkt/ Live	6
	Post	3
Infrastruktur¹	Geschäftslaptop	10
	Geschäftstelefon/ -handy	10
	Zu Beginn privates dann Geschäftslaptop	4
	Zu Beginn privates Telefon/ Handy dann Geschäftstelefon	5
	Privater Laptop	2
	Privates Telefon/ Handy	3
Technischer Support	Ja	7
	Nein	14
Änderung Dokumentation	Viel	0
	Teilweise	6
	Kaum bis gar nicht	12
	Keine Antwort	3
Änderung extraverbale Faktoren²	Viel	4
	Teilweise bis viel	5
	Teilweise	4
	Kaum bis gar nicht	1
	Keine Antwort	7
Einsatz Dolmetschende	Gut/ reibungslos	2
	Teils gut, teils schlecht	0
	Schlecht/ schwierig	2
	Gleich wie bei Face to Face	1
	Keine Antwort	16
Bedenken¹	Ethische	1
	Professionelle	4
	Datenschutz	15
	Keine Antwort	6
¹ Mehrfache Antworten		
² Wie verändern sich extraverbale Faktoren/ Begrüßungsformen, dass man nur einen Ausschnitt des Gegenübers sieht, wenn jemand einen künstlichen Hintergrund wählt, die Wahl und Wirkung der Bekleidung?		
³ Bei einigen für interne Sitzungen, bei anderen kaum Gebrauch gemacht		

Tabelle 1: Auswertung online-Kurzbefragung (eigene Darstellung)

Viele der befragten Sozialberatenden verwenden in ihren Organisationen mehrere unterschiedliche Kommunikationstools. Das spiegelt sich dementsprechend in den Antworten der Kurzbefragung wider. Von den 21 Befragten gaben 18 an, mittels Telefon bzw. Handy mit den Adressat*innen in Kontakt zu stehen, 14 verschicken E-Mails an die Adressat*innen und etwas mehr als die Hälfte greifen auf Video-Tools sowie WhatsApp zurück. Bei den Video-Tools haben einige der Befragten spezifiziert, dass diese entweder bei internen Sitzungen zur Anwendung kommen und im Kontakt mit Adressat*innen kaum davon Gebrauch gemacht wird. Zehn Personen antworteten, dass sie über die Geschäftslaptops und Geschäftstelefone bzw. -handys mit den Adressat*innen in Kontakt geblieben sind. Vier bzw. fünf Befragte gaben an, zu Beginn mit dem privaten Laptop bzw. Handy gearbeitet zu haben und erst im Laufe

der Wochen ein Geschäftslaptop bzw. -handy erhalten zu haben. Zwei bzw. drei der befragten Sozialberatenden arbeiten nach wie vor über private Laptops bzw. Handys. Augenscheinlich ist auch die Bereitstellung von technischem Support durch den Arbeitgeber. Lediglich 33% der befragten Personen erhalten technischen Support. 67% erhalten gar keinen technischen Support oder es wurden Leitfäden über die Benutzung von gewissen Softwares ausgehändigt. Auch ist erwähnenswert, dass mehr als die Hälfte der Antwortenden die Art und Weise der Dokumentation kaum bis gar nicht geändert zu haben scheinen. Zudem ist auffällig, dass drei Viertel der befragten Sozialberatenden hinsichtlich des Einsatzes von Dolmetschenden nichts geantwortet haben. Dies lässt schliessen, dass bei ihnen der Einsatz von Dolmetschenden kein Thema ist. Schliesslich äusserten 15 Teilnehmende Datenschutzbedenken, sowie einmal ethische und viermal professionelle Bedenken geäussert.

Folgend wird auf die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Beratungsgesprächen während des Lockdowns eingegangen. Von besonderem Interesse waren das Wegfallen des institutionellen Kontextes und das Beraten aus dem Homeoffice respektive die Möglichkeiten und Grenzen der unterschiedlichen Tools.

Bezüglich Vor- und Nachbereitung eines Beratungsgesprächs haben nicht alle Befragten Veränderungen vorgenommen. Insbesondere dort, wo nur telefonische Beratungen durchgeführt wurden, hat ca. die Hälfte der Sozialarbeitenden die Gespräche analog zu Face-to-Face Beratungen geplant, durchgeführt und nachbereitet. Bei der anderen Hälfte konnte eine veränderte Vorbereitung festgestellt werden:

Bei Beratungen aus dem Homeoffice waren erstens vorgängige Überlegungen bezüglich notwendiger Unterlagen nötig, wobei das Transferieren von Akten aus dem Büro ins Homeoffice für einige Organisationen Neuland darstellte und Vorkehrungen bedingte. Telefonische Beratungen hatten zweitens häufig eine längere Vorbereitungszeit zur Folge. Fünf Personen haben angegeben, dass Sie Gespräche explizit via E-Mail, Post oder Telefon, WhatsApp oder SMS angekündigt oder vorgängig daran erinnert haben. Insbesondere jene Befragten mit wenig Berufserfahrung (2) erstellten sich vor den Gesprächen auch umfassendere Vorbereitungsnotizen und waren froh um die Möglichkeit, während des Telefonats dank fehlender Sichtbarkeit vermehrt Notizen zu machen und bei Bedarf unauffälliger davon oder von ihren Vorbereitungsnotizen «abspicken» konnten. Dies wurde als klarer Vorteil formuliert. Eine Person verdeutlichte, dass sie bewusst mehr Zeit für die Einstiegsphase im Gespräch («Joining») eingeplant hatte und der Grossteil der Befragten erachteten ein verstärktes, bewusstes Hinhören und Zeit geben am Telefonat für notwendig. Durch das Wegfallen von Mimik und Gestik aber auch das physische Abholen von Adressat*innen z.B. im Wartebereich und verabschiedende Begleiten an die Tür sind viele nonverbale Kommunikationsanteile und Hinweise weggefallen. Trotzdem erlebten alle Befragten die telefonische Beratung als kürzer, was jedoch nicht unbedingt negativ interpretiert wurde. Die Gespräche hatten aber auch einen geringeren Flexibilitätsgrad, so wurde eher auf das Erstanliegen fokussiert und Spontanes ist weniger eingetreten, vermutlich bestand dafür zu wenig Raum. Als heikel wurde der teilweise ungünstige Ort zum Telefonieren beurteilt: Mehrere Sozialarbeitende erreichten die Adressat*innen bspw. im Zug oder beim Einkaufen, was für das Besprechen von persönlichen, emotionalen oder juristischen Themen aus Sicht der Sozialarbeitenden auch aufgrund des notwendigen Daten- und Persönlichkeitsschutzes nicht geeignet ist. In diesen Situationen wurde auf eine Gesprächsverschiebung gezielt. Zudem hatten die Gespräche in diesen Fällen einen informelleren Charakter als im Büro.

Dem informellen Charakter wurde von einigen Befragten ein positiver Effekt zugeschrieben: Wenn sich die Adressat*innen bei der Beratung in ihrem gewohnten Umfeld, z.B. im Wohnzimmer, aufgehalten haben, konnten die Sozialarbeitenden eine gewisse Entlastung und Entspannung feststellen, die Gespräche fanden in einer ungezwungeneren Atmosphäre statt, die Adressat*innen waren weniger nervös oder angespannt. Eine Person hielt dazu fest: «Das Formelle, dass die Leute nervös sind vor dem Gespräch, das ist weggefallen, die Leute waren lockerer, was ich positiv fand». Störende Situationen im häuslichen Kontext (z.B. herumrennende Kinder, Haustiere, etc.) wurden dabei sehr selten erlebt

oder eben nicht als störend, sondern als spannend oder bereichernd erlebt. Eine teilnehmende Person schilderte dazu: «...dass man auch Haustiere sah, das gab neue Möglichkeiten, sich zu begegnen, wir sind in einem steilen Machtgefälle, dass man nun mich als Sozialarbeiter*in im privaten Kontext sah, das hat uns mehr auf gleiche Augenhöhe gebracht ...». Weiter wurde genannt: «... spannend, weil ich viel mehr spontan mit weiteren Familienmitgliedern ... gesprochen habe, um Informationen zu gewinnen ...». Nur eine befragte Person machte dabei die Erfahrung, dass sich Adressat*innen in gänzlich ungeeigneten Settings (z.B. im Bett mit unbekleidetem Oberkörper) befunden haben. Abgesehen von der eben erwähnten Situation, berichteten weitere Sozialarbeitende, eine Tendenz zum Informellen, Unverbindlichen und Kollegialen erlebt zu haben.

Beim Einsatz von Videokommunikation wurden im Vergleich zu Telefonaten mehr Vorbereitungen getroffen: Jene Befragten, welche Video genutzt hatten und dabei noch wenig Erfahrung hatten, fürchteten sich vor technischen Pannen und erlebten den Umgang als Herausforderung, weshalb vor den Beratungsterminen Checks und Tests durchgeführt wurden. Da Video jedoch den visuellen Kontakt erlaubt, zeigten sich im Gegensatz zur Telefonberatung wiederum weniger Unterschiede bezüglich der üblichen Vorbereitung oder Durchführung. Zur Frage, ob und wie in den Gesprächen mit Dokumenten gearbeitet wurde, z.B. über das Einblenden von Dokumenten oder anhand von Visualisierungen, gaben sechs der Befragten an, Dokumente per E-Mail, WhatsApp oder Dropbox an Adressat*innen verschickt zu haben, wobei sich die Dropbox bei einigen Adressat*innen nicht bewährt habe. Eine Befragte weist darauf hin, dass die Arbeit mit Dokumenten mit Bildschirmfreigabe nicht gut geklappt habe, was zum Entscheid geführt habe, Dokumente per Post zu verschicken. Als Vorteil dieses Vorgehens wurden benannt, dass die Adressat*innen zeitnah vor dem Gespräch die notwendigen Dokumente erhielten und alle Gesprächsbeteiligten die Dokumente im Gespräch vor sich hatten. Zur Wahl von WhatsApp wies eine Befragte darauf hin, dass sie darüber auch fremdsprachigen Klient*innen, die keinen Computer hatten, Dokumente zur Verfügung stellen konnte.

Einer der Befragten schilderte, dass er und seine Teamkolleg*innen unterschiedliche Medien für Dokumentenübertragung genutzt haben, jeweils ausgerichtet auf die jeweiligen Klient*innen und dabei z.B. die Erfahrung gemacht haben, dass Prezi gut angekommen sei und sich für die Arbeit mit Jüngeren eigne.

Vier der Befragten gaben an, dass Sie in Gesprächen mit Adressat*innen nicht über Bildschirmfreigabe gearbeitet haben, diese Möglichkeit jedoch für die interne Zusammenarbeit im Team oder für Fachaustausch genutzt haben. Eine Befragte wies darauf hin, dass sie und ihre Teamkolleg*innen viel mehr durchlesen mussten in der Vorbereitung, um entsprechend informiert zu sein über Neuigkeiten in anderen Organisationen und deren Angebotseinschränkungen für mögliche Triage oder nicht durchführbare Kurse etc.

Video-Beratungen konnten zwar nicht sämtliche physischen Gespräche ersetzen und es fehlten (wie auch bei telefonischer Beratung) die Begrüssung vor Ort, das Begleiten zum und vom Beratungsraum vom und zum Eingang etc., welches als wichtiger Teil der Beratung mit fassbaren Eindrücken wie Kleidung, Gangart usw. der Adressat*innen aber auch informelleren Gesprächsthemen mit wichtiger Aussagekraft und emotionalem Abholen bewertet wird. Trotzdem wurden Videoberatungen von jenen Personen, welche diese einsetzten, als einer physischen Beratung am ähnlichsten und für gewisse Themen und psychosoziales Abholen sogar als äquivalenter Ersatz zum physischen Treffen beurteilt.

Auch die Sozialarbeitenden selbst interpretierten das Fehlen des institutionellen Hintergrundes bei der Arbeit aus dem Homeoffice heraus (was bei etwa der Hälfte der Befragten der Fall war) für die Beratungen an sich als wenig hinderlich. Es wurden aber fehlende Arbeitswege zur Abgrenzung, der fehlende ad hoc Fachaustausch mit dem Team oder die Psychohygiene mit Arbeitskolleg*innen als Negativpunkte bezüglich Abgrenzung der Arbeit vom Privatraum genannt. Dieses Wegfallen hatte insofern Ein-

fluss auf die Beratung, indem gerade Berufseinsteigende fachliche Fragen nicht umgehend mit Mitarbeitenden klären konnten oder am Abend bewusstes Abschalten vom Arbeitsalltag (z.B. durch Verräumen aller Arbeitsunterlagen) nötig war. Am Homeoffice als positiv interpretiert wurde die Möglichkeit zum fokussierten, ungestörten Arbeiten, gerade wenn man sonst in Grossraumbüros wenig Rückzugsmöglichkeiten hat.

Folgende Voraussetzungen gilt es bei der Implementierung von online-Tools in der Sozialberatung zu beachten:

- Die Verwendung der online-Tools bedarf einer Diskussion innerhalb einer Institution, in die Leitende und Mitarbeitende sowie IT- und Kommunikations-Fachleute miteinbezogen sind. Dabei ist es wichtig, auch die Adressat*innen mit deren Bedürfnissen und Möglichkeiten entsprechend miteinzubeziehen damit Lösungen, bzw. Anwendungsmöglichkeiten gefunden werden, welche möglichst allen sowie der Erfüllung der jeweiligen institutionellen Aufträge und Bedarfslagen der Adressat*innen entsprechen.
- Es ist wichtig, dass die geltenden Datenschutzrichtlinien berücksichtigt und eingehalten werden können. Dazu gehört auch, dass Leitende und Mitarbeitende in den Institutionen entsprechend informiert und geschult sind sowie interne Abläufe entsprechend geregelt werden können.
- Das online-Tool sollte einfach zu bedienen und anzuwenden sein, damit weniger digitalaffine Sozialarbeitende und Adressat*innen die Anwendung erleichtert wird. Auch sollte es über mehrsprachige Bedienungsanleitungen verfügen, damit fremdsprachigen Personen diese nutzen können.
- Damit zusammenhängend sollten Arbeitgebende entsprechende Schulungen und einen IT-Support anbieten und/oder externe Weiterbildungen für Sozialarbeitende unterstützen. In der online-Kurzbefragung haben mehrere Sozialarbeitende angegeben, dass sie weder Schulungen noch ein IT-Support zur Verfügung haben.
- Die Software sollte mit unterschiedlichen digitalen Endgeräten kompatibel sein und von Adressat*innen kostenlos heruntergeladen werden können respektive wenn die Datenschutzqualität eine kostenpflichtige Software erfordert, müssten bei Bedarf Kostengutsprachen von Seite der Beratungsinstitution erfolgen.

2.3 Die Beziehungsqualität in der online-Sozialberatung

Die Sozialarbeitenden wurden des Weiteren dazu befragt, ob sich im online-Setting die Beziehungsqualität verändert hat. Die Rückmeldungen sind geteilt, oftmals abhängig davon, ob im Vorher-Nachher-Vergleich neue Kommunikationstools zur Anwendung kamen, abhängig von der Zusammensetzung der Klientel, vom Inhalt der Gespräche und von der Beziehungsintensität. Rund 60% der Befragten sehen einen Unterschied im neuen Setting, die restlichen rund 40% haben kaum bis gar keine Veränderung wahrgenommen. Einige Sozialarbeitende hatten, wie bereits vor dem Lockdown, weiterhin via Telefon und E-Mail mit den Klient*innen kommuniziert und somit kaum Veränderungen wahrgenommen. Andere Befragte weisen insbesondere auf die Erstgespräche bzw. Neukontakte hin, für welche die Wahl des Gesprächssettings per Telefon, Video oder Face-to-Face scheint zentral. Wenn letzteres nicht möglich sei, dann sei es hilfreich, wenn man den Erstkontakt über Video machen könne, statt über das Telefon. Damit könne eher eine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden. Bestand hingegen bereits eine Beziehung vor dem Lockdown habe der Übergang zum online-Setting wenig Veränderung mit sich gebracht. Hinsichtlich der Klientel weisen mehrere Sozialarbeitende darauf hin, dass es gewissen Klient*innengruppen einfacher falle, sich mit der neuen Kommunikationstechnologie zurechtzufinden und anderen

schwerer. Viele Klient*innen waren sich der erschwerenden Umstände während des Lockdowns bewusst und hätten Verständnis dafür gezeigt.

Mehrere Sozialarbeitenden weisen darauf hin, dass bei Personen mit Migrationshintergrund Face-time oder Video-Kommunikation erleichtern, sich zu vergewissern, ob das Gegenüber verstanden hat, um was es geht, weil man die Mimik und Gestik wahrnehmen und optische Hilfsmittel einsetzen könne. Für Klient*innengruppen, die auf regelmässigen Austausch angewiesen sind oder solche mit psychischen Erkrankungen und Kontaktbedürfnis, eignen sich die verschiedenen Kommunikationstools inklusive Telefonie gut. Die Kommunikationsmittel können, falls das vom Arbeitgeber ermöglicht wird, den Bedürfnissen der Klient*innen angepasst werden.

Die Bilanz hinsichtlich der Erreichbarkeit von Klient*innen fällt unterschiedlich aus. Gewisse Klient*innen, die sich vor der Pandemie wegen praktischen oder alltäglichen Problemen, wie bspw. das Ausfüllen der Steuererklärung gemeldet hätten, würden sich nicht mehr oder weniger melden. Andere wiederum fällt die online-Kommunikation leichter, bspw. Klient*innen jüngeren Jahrganges. Eine Schulsozialarbeiterin vergleicht die Beziehungsqualität der Schüler*innen mit der der Eltern und stellt fest, dass die Beziehungsgestaltung zu den Kindern sich verbessert hätte, insbesondere wenn sich die Kinder selber melden und von sich aus etwas erzählen, was vorher im «normalen Schulalltag» bzw. im regulären Betrieb nicht möglich oder anders war. Die Beziehungsgestaltung zu den Eltern hingegen hätte sich kaum verändert. Mit Blick auf die Inhalte der Gespräche und ob in dieser Hinsicht Veränderungen festgestellt wurden, weisen einige der Sozialarbeitenden darauf hin, dass die Gesprächsformen mittels online-Tools distanzierter geworden sind und deshalb schwierige oder schambehaftete Themen seltener angesprochen werden. Auch würde das Fragen nach der psychosozialen Befindlichkeit wegfallen, da dies in einem distanzierten Setting, wie online oder via Telefon, schwieriger sei. Auch die «Schwingung», die in einem Gespräch vis-à-vis herausgespürt werden könne, wäre im distanzierten Setting schwieriger zu erfassen, auch wenn einzelne darauf hinweisen, dass sie gelernt hätten, mehr aus der Stimme ihres Gegenübers herauszuhören. Darüber hinaus zeigen sich Probleme sowohl auf inhaltlicher Ebene als auch auf Ebene der Beziehungsintensität: Bei neuen Klient*innen oder solchen mit sporadischem Beratungsbedarf, zeige sich, dass v.a. schwierige Themen vermieden werden, denn man sei als Sozialarbeitende für diese Klient*innen «keine Person, sondern nur eine Stimme».

Bezüglich der Relevanz von Begrüssungsritualen und Smalltalk heben einige der Befragten hervor, dass die alltägliche ritualisierte Symbolik zur Gesprächseröffnung, wie bspw. das Begrüssen per Handschlag oder die Einstiegsfrage, ob die Klientin den Weg zur Organisation/Institution gut gefunden hätten, wegfallen würden. Zudem hätten die Sozialarbeitenden keinen Augenkontakt zu den Klient*innen, sowohl beim Telefon- als auch bei Videogesprächen, weil man sich nicht direkt in die Augen schauen kann.

Ob sich die Beziehungsqualität zum Besseren oder zum Schlechteren verändert bzw. vereinfacht oder erschwert habe, wird von den Befragten ebenfalls unterschiedlich beurteilt. Die Hälfte der Sozialarbeitenden gibt an, die online-Tools hätten die Beziehungsqualität verbessert, bzw. ihre Arbeit vereinfacht, die andere Hälfte gibt an, dass die online-Tools die Beziehungsqualität beeinträchtigt hätten. Es ist darauf hinzuweisen, dass diese Abwägung oftmals mit Bezug zu verschiedenen Faktoren getroffen wird, bspw. im Vergleich zu mit oder ohne online-Tools, hinsichtlich der Erreichbarkeit der Klient*innen oder der Praktikabilität der Tools. Eine Beeinträchtigung der Beziehungsqualität hätte insbesondere in Bezug auf die Gesprächsinhalte stattgefunden. Wie oben bereits erwähnt, würden schwierige oder schambehaftete Themen seltener angesprochen. Wenn bspw. viele Emotionen bei den Betroffenen hochkommen, sei es für die Gesprächsführenden schwierig diese aufzufangen. Die Beziehung werde dadurch distanzierter und der psychosoziale Teil des Gesprächs falle weitgehend weg, weil solche Inhalte schwierig in diesem Setting zu besprechen wären. Stattdessen würden die Gespräche auf alltägliche

Angelegenheiten, wie das Budget, Lohnabrechnungen, das Zahlen von Rechnungen, usw. gelenkt. Zudem könnten die «Schwingungen» im Gegensatz zu Face-to-Face Beratungsgesprächen, im online-Setting nicht mehr oder nur vermindert wahrgenommen werden. So sei die Tiefe der Gespräche jedoch kontextabhängig, wenn etwa Klient*innen während eines Videogesprächs zu weinen beginnen. Im privaten Kontext sei die Schwelle tiefer, als wenn man extern in einem Büro oder Untersuchungszimmer sei, doch werde das sozialarbeiterische Auffangen solcher Situationen ungleich schwieriger.

Abschliessend wurden die Chancen und Hürden, bzw. Vor- und Nachteile der online-Beratungssettings erfragt. Als ein Vorteil wurde mehrmals die Niederschwelligkeit der online-Beratung genannt. Die Klient*innen können unkompliziert anrufen, sich beraten lassen und häufiger in Kontakt treten respektive im Austausch bleiben. Während vor der Pandemie Beratungsgespräche in der Regel in längeren Abständen stattfanden, würden aktuell in einigen Fällen die Gespräche alle zwei Wochen oder sogar wöchentlich geführt. Zu Beginn ging es u.a. auch darum, von den Klient*innen zu erfahren, wie es ihnen geht, wie sie mit der Situation zurechtkommen, also ging es weniger um Hilfeplanungsthemen etc. sondern mehr um ihre Befindlichkeit. Neben der Niederschwelligkeit wird als weiterer Vorteil, ganz pragmatisch, die Möglichkeit genannt, überhaupt Gespräche führen zu können. Eine Sozialarbeiterin erwähnt, dass während dem Lockdown weniger gelaufen sei und sie deshalb mehr Kapazitäten für Gespräche gehabt hätten. Zudem hätten einige Klient*innen weniger Hemmungen und würden direkt auch heikle Themen ansprechen. Ein weiterer Vorteil wird in der Erreichbarkeit der Klient*innen und der Sozialarbeitenden gesehen, insbesondere psychisch angeschlagene Personen können nun öfter den Kontakt mit den Sozialarbeitenden aufnehmen und länger in Kontakt bleiben. Auch wird die bessere Erreichbarkeit von Personen erwähnt, die sonst für Face-to-Face Austausch schwer erreichbar waren. Auf der anderen Seite stehen Adressat*innen, die mit den neuen Kommunikationstechnologien nicht Schritt halten können und lediglich über Telefon erreichbar sind. Doch die Telefonberatung, welche ja die meisten Diskussionsteilnehmenden praktiziert haben, wird aufgrund des fehlenden Blickkontakts als unbefriedigend für den Beziehungsaufbau eingestuft. Oftmals würden auch Missverständnisse aufgrund der Falschinterpretation des Tonfalls des Sozialarbeitenden entstehen, von welcher bspw. eine der Befragten Wut zu hören glaubte. Auch der Verlust der Möglichkeit mit Visualisierungen, wie etwa einer kurzen Erklärungsskizze zu arbeiten, oder das Wegfallen unterstützender Gestik wird beklagt, wozu die Schwierigkeit komme, zu erkennen, was nicht verstanden werde, um nachzuhaken.

Ein positiver Aspekt des telefonischen Kontaktes – der im Kontext von Videogesprächen genannt wurde – sei der Abbau von Vorurteilen, weil man sich nicht sehe und die Chance habe, jemand anders wahrzunehmen.

Als gewichtiger Nachteil wird die Erwartungshaltung der Klient*innen genannt, dass die Sozialarbeitende ständig erreichbar seien oder sein sollten. Dadurch entstehe ein Abgrenzungsproblem, v.a., wenn man im Homeoffice arbeite. Eine der Befragten nannte als weiteren Nachteil, dass Klient*innen manchmal eine Begleitperson zur moralischen Unterstützung zum Beratungsgespräch mitnehmen würden, was bei digital geführten Gesprächen weg falle.

Als grosse Herausforderung wird der Umgang mit Kindern unter zehn Jahren genannt. Hier sei es kaum möglich Zugänge über digitale Tools zu finden, ohne dass die Eltern das Gespräch mitverfolgen könnten. Der Beziehungsaufbau zu diesen Kindern funktioniere im Face-to-Face Kontakt deutlich besser, es sei einfacher sie «abzuholen». Im Telefon- oder Videokontakt sei dies kaum möglich, zudem seien sie durch das Medium zu stark abgelenkt.

In Bezug auf die Verbindlichkeit von online-Terminen (Absagen, Verspätungen, Aufgabenerfüllung etc.) gaben knapp ein Drittel der Befragten an, dass die Klient*innen wider Erwarten zuverlässiger seien. Sie hätten sich im Vergleich zu früher eher an Termine gehalten, als wenn das Beratungsgespräch mit Wegaufwand verbunden war. Weitere rund 40% der befragten Sozialarbeitenden hatten keine Verän-

derung festgestellt oder hatten aufgrund der freiwilligen Beratungsangebote auch zuvor wenige Verbindlichkeitsprobleme, da die Holschuld bei den Klient*innen liege. Von denjenigen der Befragten, die keine Unterschiede festgestellt hatten, führt eine Sozialarbeitende aus, dass sie auch mit einer Abnahme der Verbindlichkeit gerechnet hätten, da das Angebot niederschwelliger geworden sei. Doch diese Befürchtung hätte sich nicht bewahrheitet, sie sei verhältnismässig gleichgeblieben. Knapp ein Drittel fand, dass sie eine Abnahme der Verbindlichkeit festgestellt hätten. Es komme vor, dass Gespräche nicht stattfinden, weil die Person den Termin vergessen habe oder bei der Beratungsstelle aufgetaucht sei und vergessen habe, dass das Gespräch telefonisch oder via Video stattfindet. Eine andere Befragte sieht einen Zusammenhang mit dem Homeoffice und dem Home Schooling. Dies absorbiere die Klient*innen stark, weshalb sie Termine vergessen.

Mögliche Auswirkungen auf die Kooperation mit den Klient*innen stellten zwei Drittel der Befragten keine fest. Auch hierbei handelt es sich zum Teil um freiwillige Beratungsangebote, wo es an den Klient*innen ist sich zu melden. Veränderungen stellten hingegen mehr als ein Drittel fest und erklären sich diese, dass die Klient*innen mehr unter Druck stehen würden, um zu antworten, da bspw. auf WhatsApp erkennbar sei, dass die Nachricht gelesen wurde. Bei E-Mails hingegen sei das anders. Eine andere Befragte sagt, dass die physische Distanz eine gewisse Anonymität geschaffen habe. So würden vereinbarte Termine nicht immer eingehalten. Eine andere Person stellt fest, dass die online-Tools Mittel zum Zweck seien, um die Kommunikation und die Beziehung aufrechtzuerhalten.

Alle Sozialarbeitenden hatten Veränderungen in Bezug auf Emotionen und Ausbrüche bzw. Bedrohungen von Seite der Klient*innen festgestellt. Bedrohliche Situationen haben keine der Befragten selber erlebt, und es wurde nur von einzelnen Vorfällen bei Arbeitskolleg*innen berichtet. Ausschlaggebend für die Wahrnehmung der Veränderungen scheinen u.a. das Setting, ob online-Tools gebraucht wurden, und der Beratungskontext zu sein. Wie bereits erwähnt, sei das Zeigen von Emotionen oft auch kontextabhängig. Im privaten und häuslichen sei die Schwelle tiefer als im institutionellen Kontext, Emotionen zu zeigen, als wenn man extern in einem Büro oder Untersuchungszimmer sei. Kontextabhängig ist auch der Corona-bedingte Stress, welcher den Klient*innen stärker zusetze. Bspw. erläutert eine der befragten Personen, dass sie glaube, die Leute würden in der aktuellen Situation mehr weinen, weil Corona oftmals die Einsamkeit verstärke. Während einige Sozialarbeitende finden, das Auffangen solcher Situationen sei im online-Setting leichter gefallen, schätzen andere Befragte das Reagieren auf starke Emotionen – insbesondere bei suizidalen Äusserungen - in distanzierten Settings über online-Tools als schwieriger ein. Eine Sozialarbeitende beschrieb ihre Schwierigkeit solche Situationen über den digitalen Kontakt einordnen zu können, dann sei sie besorgter, weil sie Angst habe, dass der Klient oder die Klientin abhängt und sie könne es weniger gut einschätzen, wie ernst es ihr oder ihm damit sei. Bei Hotline-Anrufen seien die meisten Betroffenen bereits in einer schwierigen Situation, da sei das «Fass meist am Überlaufen». Am Telefon sei es dann für die Sozialarbeitenden sehr belastend, weil die Körpersprache fehlt und sie emotionale Regungen nicht oder nur schwer erkennen und einschätzen können. Auch sei die Glaubwürdigkeit von emotionalen Unterstützungsangeboten vermindert, wenn bspw. eine Sozialarbeitende sagt, sie sei für den Klient da, dann stimme das nicht ganz, denn physisch sei sie ja nicht da. Trotzdem sei es möglich, Klient*innen zuzusprechen, was sich auch in der Wertschätzung zeige, welche einzelne Sozialarbeitende von Seiten Betroffener erhalten haben, wenn sie als emotionale Stütze wahrgenommen wurden.

Andere Teilnehmende sprechen von einer Abnahme an Emotionen in den digital geführten Gesprächen aufgrund der weniger emotional besetzten Gesprächsinhalte und da die Klient*innen seltener schwierige Themen ansprechen würden.

Einschränkend muss erwähnt werden, dass einige der befragten Sozialarbeitenden die Kommunikation zur Klientel via E-Mail und Telefon bereits vor dem Lockdown verwendet und danach weitergeführt haben und sie somit keine Veränderungen erkennen konnten.

2.4 Die Kommunikation in online-Gesprächssettings

Die Sozialarbeitenden wurden gefragt, welche Aspekte der Kommunikation anders oder neu im online-Setting sind. Auch hierbei ist zunächst zu unterscheiden zwischen denjenigen Sozialarbeitenden, die im Vergleich zu der Zeit vor der Pandemie neue Tools in für die Beratung aufgenommen haben, und denjenigen, die via Telefon und E-Mail beraten haben. Letztere beklagen die eingeschränkte nonverbale Kommunikation, das Fehlen der Wahrnehmung des Gesprächsgegenübers in physischer Präsenz und die damit einhergehende fehlende Wahrnehmungsmöglichkeit von Mimik, Gestik, Blickkontakt, Körpersprache, was auch die Wahrnehmung emotionaler Regungen einschränke. Man müsse sich dann mehr darauf konzentrieren, die Stimmlage zu deuten. Gleichzeitig sei eine veränderte Kommunikationsbereitschaft feststellbar, insbesondere der Redebedarf, sodass sich Klient*innen mehr einbringen würden als vor dem Lockdown. Die Klient*innen würden sich öfters melden, meist mit kurzen Fragen oder mit Klärungsfragen nach dem Beratungsgespräch. Die Kontaktaufnahme erfolge direkter als vorher, statt per E-Mail nun direkt via Telefon, SMS oder WhatsApp.

Für die Beratung/Gespräche mit Video-Kommunikationstools seien diverse neue Aspekte der Kommunikation hinzugetreten:

- Technische Probleme erfordern die Vergewisserung, dass der Ton oder das Bild funktioniert.
- Bei der Beratung via Chat sei die Kommunikation «extrem schnell, man hat das Gefühl, dass man gerade antworten muss, sonst ist er weg».
- Das Aushalten von Pausen fällt schwerer. In einem live-Gespräch gäbe es diese Pausen auch und die seien gut und wichtig, doch via online-Tools sind diese schwieriger zu deuten und auszuhalten.
- Der Bildausschnitt bei Videocalls ist beschränkt und ein Teil der Körpersprache fällt weg, weil man nicht die ganze Person und bspw. die Gestik der Hände nicht sieht.
- Alternativen für das Einbringen von Emotionen stellen Signete dar. So berichtet eine Sozialarbeitende, dass sie versucht habe, die Gefühlslagen der Klient*innen via Emojis und Smileys abzuholen. Das sei zwar freiwillig, doch wäre es durchaus hilfreich.
- Einblicke in die privaten Haushalte beider Gesprächspartner*innen schaffen in Kombination mit der niederschweligen Beratung, eine etwas lockere, persönlichere und sympathischere Atmosphäre und verschaffen den Sozialarbeitenden mitunter Eindrücke zur persönlichen Lebenssituation des Gegenübers, wenn Klient*innen bspw. ihr Baby oder die Situation zu Hause zeigen würden. Zudem fühlten sich einige Klient*innen in ihrer eigenen Umgebung wohler. Das hat unter Umständen den Effekt, dass die Sozialarbeitenden in online-Settings weniger formell waren (z.B. Verzicht auf schriftliche Terminbestätigungen).
- Aufgrund der fehlenden Möglichkeit für Visualisierungen wird das Erklären von anspruchsvollen Sachverhalten via Telefonie sowie auch bei Videokonferenzen erschwert. Man müsse häufiger nachfragen, ob alles verstanden wurde. Auch falle es einigen Sozialarbeitenden schwerer ihre Klient*innen für Präzisierungsfragen zu unterbrechen, was im Face-to-Face Gespräch einfacher sei.
- Einzelne Teilnehmende beklagen die Schwierigkeit, einen ganzheitlichen Blick auf die/den Klient*innen zu erhalten: Wie kommen sie zum Gespräch, wie sind sie gekleidet, wie sieht ihr gesundheitlicher Zustand aus, was erzählen sie und wie erzählen sie, usw.

Auf die Frage nach dem Einfluss des online-Settings auf die Gesprächsführung wurde das Arbeiten mit Notizen aus der Vorbereitung oder der Beizug von verschriftlichten Anleitungen für die Anwendung von bestimmten methodischen Ansätzen, Fragestellungen etc. genannt. Dies sei hilfreich, um das Gespräch

besser strukturieren, den Adressat*innen Orientierung im Gespräch zu geben, gewisse Aspekte hervorzuheben und den Fokus nicht zu verlieren oder um Adressat*innen bei Bedarf wieder auf die Ziele des Gesprächs hinzuführen. Bei der Beratung via Chat müsse man darauf achten, förmlich zu bleiben und die professionelle Distanz zu wahren, aber auch bedacht zu formulieren. Wenn man negative Aussagen mache, könne es sehr schnell sein, dass die Person weg sei und man sie verliere. Der abrupte Gesprächsabbruch von Seiten der Klient*innen sei im Vergleich zu physischen Besprechungen häufiger der Fall. Vorsicht sei auch bezüglich des Machtgefälles und der Transparenz geboten. Man müsse sich stärker bewusst sein, wie und was man kommuniziert und wofür es eine spezifische Gesprächsvorbereitung brauche. Bei der Nachbereitung als wichtiger Bestandteil der online-Gesprächsführung können die Gesprächsnotizen etwa auch verlinkt und den Klient*innen so zugestellt werden, damit sie die Links gleich nutzen könnten.

Eine grosse Herausforderung bei der Gesprächsführung im online-Setting bei mehrparteilichen Beratungen stelle die Moderationskompetenz dar, damit alle gleichermassen zu Wort kommen und der Gesprächsverlauf strukturiert werde. Auch beim Einsatz von Dolmetschenden in Telefonkonferenzen wird die Moderation des Gesprächs als herausfordernd empfunden, weil es den Beteiligten oftmals unklar sei wann jemand fertig gesprochen hat, um sich nicht ständig ins Wort zu fallen.

2.5 Ethische Bedenken der Sozialarbeitenden bzgl. Persönlichkeits- und Datenschutz

Bei der Umstellung auf online-Gesprächsführung war und ist die Datenschutzthematik ein prominentes Thema bei den Sozialarbeitenden und den sozialen Organisationen. Lediglich bei 14% der befragten Sozialarbeitenden war der Datenschutz kein Thema, weil sie v.a. keine coronabedingte Umstellung bzgl. Kommunikationstools gemacht haben, während bei allen anderen die Datenschutzthematik weiterhin diskutiert wird. Die Sozialarbeitenden berichteten von offenen Fragen hinsichtlich Persönlichkeitschutz der Klient*innen, aber auch von ganz konkreten Aspekten, wie z.B. welche Plattformen und Kommunikationstools sowie welche Arten der Dokumentenübertragung am sichersten sind.

Eine weitere Ebene kommt durch das geringe Bewusstsein und Sensibilität bezüglich Privacy oder Datenmissbrauch der Klient*innen hinzu, wenn diese das Gespräch über unsichere Medien, im Beisein von Freunden oder im öffentlichen Raum führen (z.B. ÖV, Supermarkt oder Schwimmbad). Einige der Sozialarbeitenden halten fest, dass sie das Gespräch abbrechen oder den Klient*innen ihr Missfallen bezüglich des unpassenden Gesprächsrahmens zu verstehen geben oder anbieten später anzurufen. Die geringe Sorge der Klient*innen um ihre Privacy oder Datenmissbrauch wird zum Teil auf fehlendes Wissen oder insbesondere bei Ausländer*innen auf das grosse Vertrauen in die Schweizer Behörden zurückgeführt. Auch sei nicht kontrollierbar, wer die Nachrichten mitliest: der Partner, die Partnerin, die Kinder. Dazu kommen Abgrenzungsprobleme auf Seiten der Sozialarbeitenden, weil sie den Klient*innen Einblick in ihre privaten vier Wände geben. Ebenso erwähnen sie, dass das konsequente Löschen der Telefonnummern ihrer Klient*innen nach den Anrufen auf dem Privathandy oft vergessen gehe. Ein problematischer Punkt sei auch das Transferieren von physischen Akten ins Homeoffice, was eigentlich nicht zulässig wäre, jedoch mit dem Lockdown eine pragmatische Handhabung erforderte.

Dabei scheinen ständige Abwägungsüberlegungen auf mehreren Ebenen stattzufinden. Eine erste Abwägungsüberlegung herrscht zwischen Persönlichkeits- und Datenschutz und dem Auftrag der Sozialberatung oder der Verhältnismässigkeit des Aufwandes vor. Eine Sozialarbeitende hat viele Klient*innen mit Migrationshintergrund, die eher Mühe hätten mit dem E-Mailsystem umzugehen. Deshalb müsse sie sich immer wieder überlegen, welche Art der Datenübertragung am sichersten und geeignetsten sei. Eine andere befragte Person fragt sich, welchen Aufwand sie den Klient*innen zumuten dürfen. Eine

der befragten Sozialarbeitenden erzählt, dass die Klient*innen auf das Datenschutzproblem aufmerksam gemacht werden, aber schlussendlich sei man froh, wenn man die Unterlagen zugeschickt bekommt, damit z.B. entsprechende Nothilfe bei armutsbetroffenen Adressat*innen entsprechend eingeleitet und möglichst zeitnah geleistet werden konnte. Da müsse man auch pragmatische Kompromisse finden, ob man die Datenschutzbestimmungen sehr ernst und konsequent nimmt und somit auf ein Gespräch verzichtet, oder ob man trotzdem bspw. auf Zoom zurückgreift. Eine andere Abwägungsüberlegung ist zwischen dem Datenschutz und der psychischen Gesundheit der Klient*innen – lieber ein unsicheres Gespräch als zunehmende Isolation. Schliesslich sei auch zwischen Datenschutz und Ansteckungsgefahr abzuwägen, wenn die einzige Alternative für eine datengeschützte Kommunikation nur der direkte Face-to-Face Kontakt mit den Klient*innen bleibt.

Von Seite der Klient*innen wurden mehrheitlich keine ethischen oder datenschutzrechtliche Bedenken geäussert, was v.a. an der mangelnden Sensibilisierung liege. Lediglich ein Drittel der Sozialarbeitenden erwähnt datenschutzrechtliche Bedenken der Adressat*innen, etwa bei Gesundheitsthemen, wenn die Klient*innen eine «Diagnose haben, die sie vielleicht nicht möchten, dass das die anderen wissen». Einige der befragten Sozialarbeitenden wünschen sich Sensibilisierung oder die Schulung dafür, damit sie einen besseren und geübten Umgang mit dem Thema haben und auch wissen, was sie den Klient*innen raten sollen.

2.6 Schlussfolgerungen und Bilanzierung der Sozialarbeitenden

Alles in allem ziehen die befragten Sozialarbeitenden eine positive Bilanz aus den Erfahrungen mit online-Beratung während des Lockdowns im Frühling 2020 sowie auch den nachfolgenden Monaten.

Der Grossteil der interviewten Sozialarbeitenden äusserten sich positiv überrascht über die Beratungsmöglichkeiten ohne physischen Kontakt: «Vieles wurde plötzlich möglich, was vorher als undenkbar galt.» Dass die Soziale Arbeit bezüglich Digitalisierung erste, bereits lange notwendige Schritte gemacht hat, wurde mehrmals geäussert: «... ist so eine globale Bilanz, dass sich die Soziale Arbeit mit der Digitalisierung auseinandersetzen muss ...» und «... nun plötzlich möglich ist, was vorher immer abgelehnt wurde ...» oder «... Schritt in die richtige Richtung, hätte man schon lange vorher auslösen können».

Die ortsunabhängige Beratung wird von Sozialarbeitende aufgrund des flexibleren Homeoffice als auch des Wegfallens des Wegaufwands ebenso wie von Adressat*innen geschätzt (auch bezüglich Kostenersparnis für Zugtickets, Stress für rechtzeitiges Eintreffen, Kinderbetreuung unproblematisch etc.). Wo vorher grosse Vorbehalte bezüglich des Erreichens und der Auftragserfüllung mit eingeschränkten Zielgruppen vorhanden waren, sind Überraschungen eingetreten: «Auch mit älteren oder psychisch/physisch/kognitiv beeinträchtigten Personen oder Personen mit Migrationshintergrund war Vieles möglich, wenn etwa fremdsprachige Personen mit geringem Alphabetisierungsgrad via Sprachnachrichten besser erreichbar und kooperativer waren als via schriftliche Aufforderung.»

Der Lockdown wurde aber gleichzeitig als sehr anstrengende und arbeitsintensive Zeit mit langen Arbeitstagen wahrgenommen. Die technischen Herausforderungen strengten an, erforderten schnelle Lösungen und das Aneignen technischer Kompetenzen ebenso wie die langen Bildschirmzeiten ermüdeten. Gleichzeitig wollten die Sozialarbeitenden für die Adressat*innen erreichbar bleiben (was auch gelang), die vorgängige Klärung der Anliegen musste intensiviert werden, es wurde mehr telefoniert und aus organisatorischen oder finanziellen Gründen konnten nicht alle Sozialarbeitenden jene Tools nutzen, die sie eigentlich gerne eingesetzt hätten. Vielen fehlte der formelle wie auch informelle Austausch im Team und die Resonanz der vorgesetzten Person, was langfristig als unabdingbar und nur teilweise via Videokommunikation ersetzbar erachtet wird. Grenzen in der Beratung werden v.a. bei hohen

sprachlichen Hürden, komplexen Themen inklusive der Arbeit mit Dokumenten oder einer noch nicht via physischem Kontakt aufgebauten Vertrauensbeziehung gesehen. Für eine befristete Zeit wie dem Lockdown sei die Auftragserfüllung aber ausnahmslos möglich gewesen und die Ziele hätten sich der Situation angepasst. Die meisten Sozialarbeitenden konnten ihre Adressat*innen weiter erreichen, etwas unklar bleibt, welche neuen potenziellen Adressat*innen allenfalls nicht mehr erreicht werden konnten. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass sozialarbeiterische Angebote – ausserhalb der Beratung – wie bspw. Arbeitsintegrationsprogramme, Wohnbegleitungen oder Deutschkurse nicht mehr oder nur noch in eingeschränktem Masse stattfinden und deren Auftrag entsprechend nicht mehr oder nur teilweise wahrgenommen werden konnte.

Wenig Erkenntnisse konnten wir hinsichtlich Rückmeldungen seitens Adressat*innen über unsere Teilnehmenden gewinnen. Zwar wurde deutlich, dass die Sozialarbeitenden viel Dank von Seiten der Adressat*innen erfahren haben, dass sie trotz Ausnahmesituation erreichbar blieben und sich proaktiv um Kontakt kümmerten. Die Adressat*innen hätten sich aufgrund des Lockdowns eher auf alternative Beratungsmöglichkeiten wie eben Video, Chat usw. eingelassen, was vorher häufig abgelehnt wurde. Wie bereits erwähnt, hätten Adressat*innen mit längerem Anreiseweg, Kinderbetreuungspflichten oder beeinträchtigter Reisefähigkeit den Kontakt von Zuhause aus geschätzt und als entlastend empfunden. Bei Adressat*innen aus dem freiwilligen Kontext hätten situationsgerechte Zielanpassungen stattgefunden, wobei es bei Themen rund um finanzielle Not oder Erwerbsarbeit auch kritische Situationen gegeben hätte, wo Ungeduld spürbar war. Viele Sozialarbeitenden hatten darüber hinaus wenig Kenntnisse zum Erleben der Adressat*innen des online-Settings, was zeigt, dass wenig Nachfragen hierzu erfolgten.

Die Zukunft der sozialarbeiterischen Beratung sehen die Befragten in einer Mischform von physischer und analoger/digitaler Beratung. Diese ist auf die Adressat*innen und deren Kompetenzen, Infrastruktur, Digitalaffinität sowie Beratungsinhalte auszurichten. So sind Erstgespräche, Beratungsinhalte mit hoher Verbindlichkeit, formale juristische Angelegenheiten (z.B. Anhörungen oder das Besprechen von Verfügungen) vorzugsweise in physischem Kontakt zu besprechen. Zwingend für ein solches Mischangebot ist eine angemessene technische und digitale Ausrüstung und Informatik-Support sowohl auf Seiten der Adressat*innen als auch auf Seiten der Organisationen, insbesondere beim Aufgleisen solcher neuen online-Gesprächssettings. Die Befragten äusserten hohes Interesse an einem Video-Tool, welches dem erforderlichen Datenschutz entspricht. Weiter sind stabile WLAN aus dem Homeoffice, Headsets, Telefonie über Computer und sichere Dokumentenübermittlungen via Nachrichtenversandtools nötig. Hier wird Orientierungs- und Entwicklungsbedarf benannt. Gerade bei städtischen Angeboten wurde kritisiert: «... bei den ... [Angebot] ist man so schwerfällig, dass man kein Geld dafür ausgeben will, es wird kommen und man könnte viel vereinfachen, oder auch Beratungen über Video, die im Dienstleistungsbereich schon lange üblich sind, müsste auch in der Sozialen Arbeit kommen.» Bei nicht-staatlichen Angeboten sei die Finanzierung solcher Tools offen, da es an entsprechenden Investitionen fehle. Nebst diesen organisatorischen Voraussetzungen braucht es von Seiten Sozialarbeitenden auch Abgrenzungsfähigkeiten, sollte im Homeoffice gearbeitet werden. Wichtig festzuhalten ist, dass keine/r der Teilnehmenden ein komplettes Wegfallen von physischem Kontakt befürworten würde und sie sind sich einig, dass analoge/digitaler Kontakt nur als Ergänzung zu persönlichen Gesprächen und Beratungen vor Ort verstanden werden darf. Denn die persönliche Begegnung bietet bereits genannte Vorteile (körperliche und emotionale Verfassung, Mimik/Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt einladende Gesten, non-verbale Verständigung, Beziehungsaufbau, komplexe Themen, Bearbeiten von Dokumenten), die im online Setting nicht bzw. nur in eingeschränktem Masse möglich oder kompensierbar sind.

3 Ergebnisse zu weiterführenden Fragen des Einsatzes von online-Gesprächssettings

3.1 Voraussetzungen für online-Beratungen

Wie bereits angesprochen, muss bei den – durch Corona bedingten – Gesprächssettings unterschieden werden zwischen der online-Gesprächsführung und Gesprächssettings, die zwar auf Distanz stattfinden, aber nicht per se online sind und keiner grossen Änderungen bedürfen, wie bspw. die Telefonie oder E-Mail-Verkehr, welche schon vor dem Lockdown eingesetzt wurden. Zudem muss zwischen der Kommunikation innerhalb des Sozialbetriebes mit den Mitarbeitenden und der Kommunikation mit der Klientel unterschieden werden. Denn je nachdem, mit wem die Sozialarbeitenden kommunizieren, fällt die Wahl – u.a. bedingt durch datenschutzrechtliche Bedenken und Vorhandensein der dafür nötigen Infrastruktur – auf unterschiedliche Kommunikationskanäle. So erwähnten Sozialarbeitende verschiedentlich, dass sie interne Sitzungen über Teams, Zoom und andere Videotelefonie-Software abhalten, während Gespräche mit Klient*innen über das Telefon, E-Mail, WhatsApp oder Videocall geführt werden. Die Kommunikation via Telefon und E-Mail zwischen den Sozialarbeitenden und den Klient*innen funktioniert gemäss den Rückmeldungen der Sozialarbeitenden mehrheitlich gut. Es gibt jedoch auch in dieser Hinsicht Voraussetzungen, die seitens der Institutionen oder seitens der Adressat*innen nicht erfüllt sind. An erster Stelle ist hier an den Mangel von Geschäftshandys oder Laptops hinzuweisen, die Institutionen nicht oder verspätet zur Verfügung gestellt haben. Mit Blick auf die E-Mailkorrespondenz sind die Institutionen laut den Aussagen der Sozialarbeitenden gut ausgerüstet, jedoch gibt es Klient*innen, die keinen Zugang oder geübten Umgang mit Kommunikation über E-Mails haben, insbesondere ältere Menschen und Personen mit Migrationshintergrund. Letztere sind meist geübter mit WhatsApp. Aus diesem Grund sollten den Adressat*innen verschiedene Alternativen von online-Tools angeboten werden.

3.2 Online-Gesprächssettings zwischen gesetzlicher Sozialarbeit und freiwilligem Beratungskontext

An unseren Gruppeninterviews haben total 13 Personen aus dem freiwilligen und vier Personen aus dem gesetzlichen Beratungskontext teilgenommen, bei vier weiteren Personen erfolgte keine Angabe dazu. Die Aussagen mit Bezug zur freiwilligen Beratung sind somit übervertreten, während für die gesetzliche Sozialberatung aufgrund des kleinen Samples keine Generalisierungen möglich sind. In der Analyse hat sich aber gezeigt, dass die grundlegende Unterscheidung von freiwilligem oder gesetzlichem institutionellen Hintergrund weniger relevant ist als die Art und der Komplexitätsgrad des Beratungsthemas mit Bezug zur Niederschwelligkeit oder Verbindlichkeit, worauf im nächsten Kapitel noch vertieft eingegangen wird.

Als Hauptidee kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass nicht der freiwillige oder gesetzliche institutionelle Kontext, sondern vielmehr die technisch-digitale Ausstattung der Organisation für den (Nicht-)Einsatz eines Tools ausschlaggebend war. Zweitens spielten die Lebenssituationen und insbesondere die Fähigkeiten und Fertigkeiten seitens Adressat*innen eine ausschlaggebende Rolle.

Gespräche mit hochverbindlichem Charakter wie z.B. eine rechtliche Anhörung oder eine Gefährdungsabklärung sind nicht durch ein telefonisches Gespräch oder via Video möglich, da die non-verbale Kommunikation, Eindrücke aus dem Lebensumfeld der Adressat*innen, das Kennenlernen wichtiger Be-

zugspersonen oder Familienmitglieder und der Einsatz von Dolmetschenden bei geringen Deutschkenntnissen unabdingbar sind. Nur durch die physische Anwesenheit kann z.B. geklärt werden, ob eine Auflage vollständig verstanden wurde, wie dieses Zitat verdeutlicht: «Verstehen sie [die Adressat*innen] mich? Kann ich das verantworten? Wenn ich einen rechtlich bindenden Entscheid vermittele und ich weiss nicht, ob sie das verstehen? Wenn ich das persönlich mitteilen kann, verstehen sie es vielleicht eher. Also die Frage: Kann ich das so rüberbringen, dass ich das vertreten kann?».

Auch bei freiwilligen Beratungsstellen wird teilweise mit Adressat*innen gearbeitet, mit welchen hochkomplexe, juristische Angelegenheiten besprochen werden müssen oder viele Unterlagen benötigt werden um bspw. finanzielle Unterstützung zu beantragen. Wenn sich Adressat*innen in grosser finanzieller Not und Verzweiflung befinden und die Situation nur mit unmittelbarem, sozialarbeiterischem Handeln verbessert werden kann, lässt sich der physische Kontakt nicht umgehen.

Ebenfalls eine Herausforderung für die online-Beratung stellt Abstimmung mit den Adressat*innen für die Bereitstellung der notwendigen Unterlagen dar, insbesondere wenn viele wichtige Unterlagen wie bspw. Mietverträge und Schuldscheine und Steuererklärung etc. notwendig waren. Dass Adressat*innen verstehen, welche Unterlagen benötigt werden und per Mail oder per Post rechtzeitig zugestellt werden müssen, stiess dabei an Grenzen - wobei in Einzelfällen die Nähe zu den Unterlagen in den eigenen vier Wänden auch ein Vorteil darstellte, die erforderlichen Dokumente rasch hervorsuchen zu können. Wenn zur erschwerten Abstimmung noch sprachliche Verständigungsschwierigkeiten dazu kamen (meist wurden keine Dolmetschenden für die online-Beratung beigezogen), war die Leistungserbringung oder -generierung erheblich erschwert.

3.3 Online-Beratungen: Niederschwelligkeit und Verbindlichkeit

Im vorherigen Kapitel wird deutlich, dass individuelle Anteile und Anliegen seitens Adressat*innen zentralen Charakter bei der Wahl für oder gegen telefonische/online-Beratung hat. Es liegt in der Natur der Sache, dass sehr niederschwellige Angebote, welche sich u.a. auch an Personen ohne WLAN, Mobiltelefon, festen Wohnsitz etc. wenden, nur durch eine physische Anlaufstelle ihren Auftrag erfüllen können und auch für die Adressat*innen erreichbar sind. So haben mehrere Beratungsstellen auch während des Lockdowns ein physisches «Anlaufen» in begrenztem Masse weiterhin gewährleistet, das wurde aber auf Empfehlung weniger genutzt. Gleichzeitig konnten weitere niederschwellige Beratungen wie z.B. Erstauskünfte oder eine Help-Line problemlos auf nicht-physischen Kontakt umstellen oder haben das bereits vor der Pandemie angeboten. Spätestens im Lockdown hat dabei eine deutliche Umverteilung von physisch zu telefonisch/digital stattgefunden, was von Seiten der Adressat*innen auch geschätzt wurde. So ermöglicht ein Telefonat z.B. erhöhte Anonymität, weniger Zeitaufwand und mehr Flexibilität. Das Wegfallen des Erscheinens vor Ort schliesst die institutionelle Symbolik aus, was nach Auskunft der Sozialarbeitenden bei solchen Beratungen zu einer entspannteren Gesprächsatmosphäre beitragen kann.

Die Eignung von telefonischer und online-Beratung ist somit nicht zwingend von der Niederschwelligkeit oder Verbindlichkeit einer sozialarbeiterischen Leistung abhängig. Es lassen sich aber Tendenzen hinsichtlich Verbindlichkeit feststellen: Bei nicht-physischem Kontakt bewiesen die befragten Sozialarbeitenden eine hohe Einsatzbereitschaft und Organisationstalent, damit eine Beratung über mehrere Termine hinaus ermöglicht wurde. Sie mussten vermehrt an Termine oder das Abgeben/Zusenden von Dokumenten erinnern und neue Formen des Beziehungsaufbaus erlauben. Abmachungen mussten per Telefon klarer und wiederholt kommuniziert werden. Nach Beurteilung der teilnehmenden Sozialarbeitenden, hatten sie keine Abnahme der Verbindlichkeit festgestellt, wenn Adressat*innen nicht vor Ort erscheinen (müssen). Doch werde mehr Flexibilität seitens Sozialarbeitenden benötigt, wenn Termine auch mal kurzfristig Termine verschoben oder über den Mittag gelegt werden, um den Adressat*innen

entgegenzukommen. Gleichzeitig haben gemäss den Befragten Adressat*innen eher mal zum Telefonhörer gegriffen, wenn sie Rückfragen hatten, und aufgrund der Niederschwelligkeit konnten Absprachen schneller erfolgen.

Die Verbindlichkeit scheint zusammenfassend eher von den Adressat*in und ihren Möglichkeiten als vom Tool abhängig zu sein. Gewissen Klient*innen liege (häufig auch überraschenderweise) die telefonische oder digitale Kommunikation, stelle eine Entlastung dar und ermögliche mehr Fokus auf die Sache, während andere gegenteilig reagieren würden und die Verbindlichkeit abnehme.

3.4 Fragen von Nähe und Distanz im online-Beratungssetting

Die Rückmeldungen der befragten Sozialarbeitenden bzgl. der Thematik der Nähe und Distanz weisen ebenfalls in unterschiedliche Richtungen. Einige der Sozialarbeitenden sind der Meinung, dass in der Frage von Nähe und Distanz kaum oder gar kein Unterschied zur Beratungsarbeit vor der Pandemie spürbar sei, es sei letzten Endes abhängig von den Klient*innen, von der Beziehung, die man zu ihnen habe und vom Kontext. Es gäbe Klient*innen, die eher distanzierter seien und andere, die mehr Betreuung und damit allenfalls mehr Nähe brauchen. Wenn man schon viele Gespräche vor der Pandemie mit den Klient*innen geführt hätte und somit eine längere und vertraute Beziehung aufgebaut hätte, könne die Beziehung kollegiale Züge annehmen. Auch das Fallen vom Sie ins Du sei vorher auch schon passiert, das sei eher kulturell bedingt, insbesondere bei Menschen mit Herkunftssprachen, die diese Unterscheidung weniger kennen. Einige der befragten Sozialarbeitenden sind der Ansicht, dass die Gespräche auf physische Distanz, sei es über Telefon, E-Mail, Videocall, usw. zu einer Distanziertheit geführt habe, weshalb alle vier Teilnehmenden aus der gesetzlichen Sozialarbeit festhielten, dass es während des Lockdowns kaum zu emotionalen Ausbrüchen oder Drohungen ihnen gegenüber gekommen sei. Andere Sozialarbeitende sehen Unterschiede zwischen den Alterskohorten. Während bei älteren Personen die Frage der Nähe und Distanz gar nicht auftauche, könne das bei jüngeren Personen eher der Fall sein. So wird von einem zum Teil etwas distanzlosen Verhalten berichtet, wenn bspw. der Klient das Gespräch mit nacktem Oberkörper im Bett liegend führt oder Freunde des Klienten während des Beratungsgesprächs danebensitzen und das Gespräch mitverfolgen.

Einige der Sozialarbeitenden heben hervor, dass die zur Verfügung stehende Infrastruktur eine wichtige Rolle in dieser Frage zur Nähe und Distanz spielt. Wenn bspw. keine Geschäftshandys vorhanden sind und die Sozialarbeitenden auf ihre privaten Handys zurückgreifen müssen, könne das zu einer Verwischung der Grenzen zwischen Privatem und Geschäftlichem führen, zumal auf dem privaten Handy die privaten Sozialkontakte gepflegt und die Klient*innennummern nicht immer gleich gelöscht würden. Die meisten Sozialarbeitenden unterdrücken ihre Nummer, wenn sie vom privaten Handy anrufen und viele werden von ihren Arbeitgebern angehalten, die Nummern der Klient*innen nach dem Gespräch wieder zu löschen. Doch in Notfällen sei es auch schon passiert, dass Klient*innen ein SMS zugeschickt werden musste, was die Absendernummer sichtbar werden liess. In diesem konkreten Fall wurde die Telefonnummer notfallbedingt rausgegeben, was in «abgrenzungstechnisch nicht optimal» sei. Mit einem Geschäftshandy wäre dies problemlos, man ist während den Arbeitszeiten erreichbar und es ist unproblematisch, wenn die Klient*innen die Nummer haben.

Einige der Sozialarbeitenden berichten von einer Erwartungshaltung, die zum Teil bei Klient*innen vorherrschen würde, dass die Sozialarbeitenden stets erreichbar sein sollten. Deshalb sei es wichtig, dass Arbeitgeber Geschäftshandy zur Verfügung stellen, welche das Abgrenzen erleichtern. Doch stellen sich weitere Fragen der Entgrenzung, wenn die Arbeitszeit in die Freizeit ausgedehnt werde. Denn die räumliche Verflechtung zwischen dem Privaten zu Hause und dem Professionellen am Arbeitsplatz macht es schwieriger zeitliche Grenzen zu ziehen und einzuhalten, weil man den Arbeitsplatz nicht klar verlässt. Die Abgrenzung sei zudem auch schwierig, weil man das Büromaterial, Unterlagen oder auch

Akten zu Hause habe und es so stets präsent sei. Hinzu komme, dass man nach einem schwierigen Gespräch kein entlastendes Tür-zu-Tür Gespräch mit Arbeitskolleg*innen führen könne. Die schwierigere Psychohygiene nach einem anstrengenden Gespräch wird mehrfach thematisiert und verlangt nach weiterreichenden Lösungen.

Zusammenhängend mit der Erosion der Abgrenzung von Privatsphäre und Öffentlichkeit stellen sich sowohl für die Professionellen als auch deren Zielgruppe Fragen, wie viel sie von sich selber preisgeben wollen oder müssen. In Abhängigkeit von der technischen Infrastruktur in Kombination mit dem Setting Home Office entstehen Fragen zum Fehlen des institutionellen Rahmens und der Verlust der formellen Symbolik, was auch Diskussionsbedarf innerhalb der Organisation auslöst zum: «Was ist im Hintergrund, was zeigen wir, wie treten wir auf?» Es wird diskutiert, wie die Sozialarbeitenden ihre Privacy schützen können, «damit man nicht zu viel von den privaten Dingen preisgibt», indem z.B. ein neutraler Hintergrund bei Video-Beratungsgesprächen verwendet wird. Die gegenseitigen Einblicke in die privaten Haushalte sei nicht nur negativ zu werten, da der private Kontext das «steile Machtgefälle» etwas abgebaut habe und beiden Parteien ermöglicht habe, sich mehr auf gleicher Augenhöhe zu begegnen.

Ein weiterer Pluspunkt wird in der Lockerheit der online-Beratungsgespräche gesehen, denn im Betrieb vor der Pandemie hätten die Klient*innen auf dem Sozialamt «antraben» müssen und seien meist nervös und angespannt gewesen. Im Vergleich zu den Beratungen in Sitzungsräumen seien die Gespräche online weniger steif und gestellt. Dafür falle der Small-Talk, den man beim Abholen der Klient*innen auf dem Weg zum Besprechungsraum und nach der Beratung noch führe, weg, welcher ebenfalls wichtig für Einblicke in die Lebenssituation und Befindlichkeit der Betroffenen ermöglicht und mit zum «Beziehungskitt» beiträgt.

3.5 Datenschutz- und Persönlichkeitsschutzfragen zu online-Tools

Für dieses Kapitel muss vorausgestellt werden, dass der Datenschutz für online-Tools weiterhin viele offene Fragen aufwirft, weshalb im Rahmen dieser Studie keine abschliessenden Schlussfolgerungen bezüglich der Güterabwägung des Einsatzes von online-Beratungssettings und der Sicherheit einzelner Tools formuliert werden können.

Einige der verwendeten online-Tools sind als unsicher einzustufen. Gleichzeitig stellen sie mitunter ein niederschwelliges Hilfsmittel dar, mit welchem die meisten Adressat*innen bereits vertraut sind. Hier stellt sich folglich die Frage einer Güterabwägung zwischen dem Schutz der Daten der Adressat*innen gegenüber der pragmatischen Handhabung der online-Tools angesichts der kurzfristig zu bewerkstellenden Aufrechterhaltung des Kontakts in einer Krisensituation (Schutzmassnahmen, Lockdown).

In den Gruppendiskussionen hat sich gezeigt, dass die meisten Organisationen gefordert waren, sich mit Datenschutzfragen auseinanderzusetzen und es je nach Organisationsgrösse und Vertraulichkeitsanforderungen unterschiedlich hohe Sicherheitsstandards vorausgesetzt werden müssen.

Für Datenschutzfragen zu digitaler Zusammenarbeit bietet die Website der Verwaltung des Kantons Zürich Orientierung:

<https://www.zh.ch/de/politik-staat/datenschutz/datenschutz-in-oeffentlichen-organen/digitale-zusammenarbeit.html>

Hier kann man für unterschiedliche Anbieter die Datensicherheit bei der Übermittlung (Passwort, Verschlüsselung, etc.) prüfen und wie diese sichergestellt werden kann, wie etwa durch erhöhte Passwortanforderungen, blockieren der Aufzeichnungsfunktion etc.. Doch gilt es hier einschränkend anzumerken, dass die meisten Programme nicht Ende-zu-Ende verschlüsselt sind und daher nicht für Audio- und Video-Meetings empfohlen werden.

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich stellt die nachfolgende Übersicht auf einem Merkblatt zur Verfügung unter [datenschutz.ch](https://www.datenschutz.ch)

	Facebook Messenger	iMessage	Jitsi (XMPP)	Signal	Skype for Business	Telegram	Threema	Whatsapp	Wire
Verschlüsselter Transport	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	unbekannt	Ja	Ja	Ja
E2EE ¹ : Nachrichten	teilweise ²	Ja	Ja (OTR)	Ja	? ³	teilweise ²	Ja	Ja	Ja
E2EE ¹ : Audio / Video	Nein	Ja	Ja (ZRTP)	Ja	Ja	teilweise ²	Ja ⁴	Ja	Ja
Quellcode verfügbar	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein	teilweise ⁵	teilweise ⁵	Nein	Ja
Registration	Tel.-Nr. oder E-Mail	Tel.-Nr. oder E-Mail	Benutzername	Tel.-Nr. / Privater Schlüssel	Benutzername / Passwort oder 2-Faktor	Tel.-Nr. / Benutzername	ID / Privater Schlüssel	Tel.-Nr. / Privater Schlüssel	Tel.-Nr. oder E-Mail
Serverstandort	USA	dezentral weltweit	frei wählbar, Standard: FR	dezentral weltweit	Lokal	dezentral weltweit	CH	USA	EU / CH
Anonyme Nutzung	Aliasname ⁷	Aliasname ⁷	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Aliasname ⁷
Betriebssysteme	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS, Browser	MacOS, iOS	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS ⁸	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS	Android, iOS, Windows Phone	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS	Windows, MacOS, Linux, Android, iOS
Website	messenger.com	apple.com/ios/messages	jitsi.org	signal.org	skype.com/business	telegram.org	threema.ch	whatsapp.com	wire.com

■ datenschutzfreundlich
 ■ teilweise kritisch
 ■ kritisch

V 2.1 / Mai 2019

¹ Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, engl. End-to-end encryption (E2EE)
² E2EE nur in geheimen Messenger Chats / mit Telegram Secret Chats möglich
³ Unbekannt, aber Verbindungsverschlüsselung zum lokalen Server
⁴ Keine Echtzeitkommunikation möglich
⁵ Clients sind Open Source
⁶ Verschlüsselungsbibliotheken sind Open Source; ausführlich dokumentiert
⁷ Müssen E-Mail-Adressen vergeben werden, sind abgekürzte Namen oder Pseudonyme (Aliasnamen) zu verwenden. Pseudonyme erschweren den Missbrauch durch Dritte.
⁸ Mit alternativem XMPP-Client möglich

Da einige Beratungsstellen, welche in unseren Gruppendiskussionen vertreten waren, auch WhatsApp verwenden, stellt sich auch hier die Frage der Sicherheit, da die Daten Facebook weitergeleitet werden. Hier bieten Threema und Signal sicherere Lösungen an und die Apps sind einfach herunterzuladen – denn es gilt natürlich die Adressat*innen nicht vor technische Hürden zu stellen. Für die Übermittlung vertraulicher Daten kann eine Verschlüsselung wie über privasphere.com oder Tresorit eine Lösung darstellen. Ein wichtiger Punkt stellt auch die Auffassung von Persönlichkeitsschutz auf Seiten der Adressat*innen dar. Die wiederholten Erfahrungen bezüglich deren Sorglosigkeit respektive fehlendem Wissen oder Bewusstsein bzgl. Privacy und Datenschutz lässt auch in diesem Bereich dringlichen Aufklärungs- und Handlungsbedarf erkennen. Das Führen von Gesprächen in öffentlich belebten Räumen oder die Übermittlung vertraulicher Dokumente via unsicheren Messengerdienste lassen darauf schliessen, dass ihnen das Wissen über Sicherheitsfragen und auch das Abschätzen möglicher Konsequenzen bei Datenverlusten etc. fehlt oder sie die Risiken unterschätzen. Auch in diesem Bereich gilt es auf Seiten der Organisation und der beratenden Sozialarbeitenden gegenüber den Adressat*innen Aufklärung zu betreiben, ihre Medienkompetenz zu erhöhen und sie auf mögliche Gefahren hinzuweisen.

3.6 Veränderte Gesprächsführung in der online-Beratung

Dieses Kapitel betrachtet die Ergebnisse der Befragung fokussiert auf die Frage, was sich für die befragten Sozial Arbeitenden besonders stark verändert oder manifestiert hat in der Ausgestaltung der Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung in dieser Zeit des Lockdowns.

Der institutionelle Rahmen verliert an (erlebbarer) Präsenz: Die meisten der befragten Sozialarbeitenden mussten Ihre Arbeit ins Homeoffice verlagern. Der institutionelle Rahmen und Hintergrund als erlebbarer, erfahrbare Kontext und Raum, in dem Sozialberatung stattfindet ist bedeutsam für die Ausgestaltung der Rollen und Aufgaben in der professionellen Gesprächsführung der Sozialen Arbeit. Mit Einführung der Arbeit im Homeoffice sind massgebliche Komponenten und Aspekte dieses institutionellen Rahmens und Raumes, in dem professionelle Sozialberater*innen Ihre Rollen und Aufgaben wahrgenommen haben sowohl für sie selbst als auch für Ihre Adressat*innen als physisch erlebbar weggefallen.

Dazu gehören wegfallende reale «Bilder» und entsprechende physische, sinnliche Erfahrungen:

- darin, sich bereit zu machen, den Weg dorthin zu gehen, nach der Beratung/nach der Arbeit wieder von dort wegzugehen in den Privatbereich sowie reale Erfahrungen in und mit dem Umfeld und den sich darin bewegenden, agierenden und reagierenden Menschen, Kontakt- und Austauschmöglichkeiten auf diesen Hin- und Rückwegen
- mit dem Ort, den Gebäuden, deren Architektur, Aussen- und Innenausstattungen der jeweiligen Institutionen, in denen Sozialberatungen stattfinden, deren Eingangs-, Empfangsorten, Büro-, Begegnungs- und Beratungsräumlichkeiten und deren Wirkungen, die sie und die sich darin bewegenden Menschen haben
- in der Face-to-Face Beratung und Zusammenarbeit zwischen Sozialberatenden und Adressat*innen,
- mit der an diesem formalen Ort, in der Institution zur Verfügung stehenden Infrastruktur, Technik, mobilen Endgeräten der Institution (Computer, Telefon, Drucker, etc.), mit Arbeits- und Hilfsmitteln, Dokumenten etc., die im Rahmen der jeweiligen Sozialberatung vor Ort genutzt werden
- in Zusammenarbeits-, Frage-, Austausch- und Reflexionsmöglichkeiten unter den Sozialberatenden Face-to-Face vor Ort, in der Institution
- mit der Nutzung von Walk-In-Angeboten, die auch spontane Begegnungen, Kontakte, Gespräche und Beratungsmöglichkeiten bieten, informelle Gespräche, «zwischen-Tür-und-Angel-Gespräche», einfach vorbeikommen können fallen gänzlich weg

Diese Aufzählung von Nennungen aus der Befragung veranschaulichen auch wichtige extraverbale Aspekte der Kommunikation, die weggefallen sind wie Orte, Räume, Infrastruktur, Medien, Materialien etc. und deren Ausstattung, die zum institutionellen Rahmen gehören. Diese wirken sich bedeutsam und prägend aus auf Gesprächssituationen sowie auf die Möglichkeiten und Grenzen für die Ausgestaltung der professionellen Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung.

Wie, worüber und durch wen sich die Mankos des institutionellen Rahmens in der neuen Lebens- und Arbeitssituation kompensieren liessen, wird nachfolgend diskutiert.

Der institutionelle Rahmen nimmt seinen Platz ein im privaten Raum der Sozialberatenden und der Adressat*innen: Aus den Ergebnissen der Befragung zeigt sich, dass mit der Arbeit im Homeoffice auch eine beachtliche Verlagerung und Auslagerung stattgefunden hat von Teilbereichen des institutionellen Rahmens und dessen Ausstattung in den privaten Raum der Sozial Arbeitenden. Dazu gehört:

- Alle mussten einen «Arbeitsplatz» im privaten Wohn- und Lebensraum schaffen und einen möglichst störungsfreien «Beratungsraum».
- Der private Internetanschluss wurde benötigt und genutzt.

- Mobile Endgeräte wie Telefon, Handy, Computer werden für die Arbeit im Homeoffice benötigt. Die Hälfte der Befragten konnten von Beginn an Endgeräte aus der Institution nutzen. Die andere Hälfte mussten zu Beginn private Endgeräte nutzen, welche mit der Zeit zum Teil durch geschäftliche Endgeräte ersetzt wurden. IT-Support der Institution konnten 35% nutzen.
- Dokumente aus der Institution, amtliche Unterlagen mussten z.T. ins Homeoffice und z.T. auf private Endgeräte transferiert werden
- Welche Adressat*innen auf welche Art beraten werden und werden können, wurde von Vorgesetzten oder Teams entschieden oder dieser Entscheidungsbereich war (neu) gänzlich bei den Sozialarbeitenden individuell angesiedelt.
- Im Gegensatz zur sonst alltäglichen Klarheit, in welchem Raum der Institution Gespräche stattfinden, stellen sich jetzt neue zu klärende Fragen bezüglich der Wahlmöglichkeit zur Nutzung von unterschiedlichen und neuen Online-Beratungssettings und -tools im Homeoffice-Arbeitsalltag. Dabei mussten die diesbezüglichen Möglichkeiten und Grenzen der jeweiligen Institution, gesetzlichen Vorgaben, diejenigen der Sozialarbeitenden und diejenigen der Adressat*innen berücksichtigt und miteinander in Korrespondenz gebracht werden.
- Die Grenzen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes, welcher die Arbeit in der Institution ermöglicht, wurden für die Notwendigkeit und Ermöglichung der Arbeit im Homeoffice erweitert.

Die Sozialberatung findet von zu Hause aus bei den Adressat*innen zu Hause statt:

Diese neue Form der Sozialberatung mit Online-Settings bringt es zudem mit sich, dass die Sozialberater*innen nun zu den Adressat*innen «gehen» und damit in den privaten Raum der Adressat*innen eintreten. Die Adressat*innen selbst müssen entlang Ihrer Möglichkeiten ihre privaten Endgeräte, Internetanschlüsse etc. nutzen und die Gespräche mit Sozialarbeitenden in ihrem Privatbereich zulassen. Anstelle der Face-to-Face Beratungen in der Institution finden damit Gespräche und Beratungen ohne physische Präsenz ausserhalb der Institution, in privaten Räumlichkeiten der Sozialarbeitenden und der Adressat*innen statt, oder wie eine Sozialarbeitende treffend festhielt: «Stimmt, wir sind bei Ihnen zu Hause».

Im Kapitel 2.5 zum Thema ethische Bedenken der Sozialarbeitenden zeigt sich ein zusätzlicher Fakt, der im Gegensatz zu Face-to-Face-Gesprächen in der Institution ergibt: Die Sozialarbeitenden können nur beschränkt darauf einwirken, dass sich der Klient*in in einer dem Beratungsgespräch angemessenen Umgebung befindet.

Das sind weitere Aspekte, die bedeutsame Veränderungen aufzeigen in Bezug auf die Möglichkeiten und Grenzen zur Ausgestaltung der professionellen Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung im Arbeitsalltag der befragten Sozialberatenden in Ihrer Zusammenarbeit mit Ihren Adressat*innen.

Die Sozialberater*innen gestalten Ihre Rollen in der Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung mit unterschiedlichen Online-Beratungssettings neu aus:

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass es sowohl für die erfahrenen Sozialberater*innen als auch Berufseinsteiger*innen oder Studierende der Sozialen Arbeit für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Gesprächen in Online-Settings wichtig war, Ihnen bekannte und bewährte Ansätze und Methoden der Gesprächsführung auch in den neuen Online-Settings beizubehalten. Sie haben diese aktiv und z.T. noch verstärkter angewendet, weil sie je nach (Online-)Gesprächsetting noch stärker gefragt sind und an Bedeutung gewonnen haben für gelingende Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung.

Im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung mit physischer Präsenz der Gesprächsteilnehmenden im institutionellen Kontext bringt jedes Kommunikationsmedium, sei dies Telefonie, Video-Kommunikation oder schriftliche Kommunikation unterschiedliche Einschränkungen der Wahrnehmungsmöglichkeiten und Sinnesfähigkeiten mit sich. Jedes Kommunikationsmedium bringt Einschränkungen mit sich oder

schliesst bestimmte Ebenen der verbalen, nonverbalen, paraverbalen und extraverbalen Kommunikation aus.

Diese unterschiedlichen Einschränkungen führen auch zu einem höheren Grad an möglichen Missverständnissen, die sich in der Kommunikation und in Gespräche ergeben können und beeinflussen oder beschränken die Möglichkeiten im Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung zwischen Sozialberatenden und ihre Adressat*innen.

Die Ergebnisse zu Nachfragen bezüglich der Vorbereitung der Gespräche bestätigt auch, dass die Sozialberatenden auf bereits Vorhandenes Knowhow dazu zurückgreifen konnten mit Nennungen wie «Vieles war gleich / ähnlich». Das kann man auch als Bestätigung werten in Bezug darauf, dass eine entsprechende Vorbereitung auf Gespräche wichtig ist beizubehalten, auch wenn die Gespräche nicht vor Ort und Face-to-Face stattfinden.

Was sich jedoch massgeblich verändert hat bezüglich der Vorbereitung im Vergleich zu Beratungsgesprächen, die vor Ort in der Institution, mit physischer Präsenz aller Gesprächsbeteiligten stattfinden, ist die Bearbeitung folgender Fragen, um das Gespräch möglichst adäquat führen zu können:

- Welche technischen Möglichkeiten und welches Knowhow stehen mir als Gesprächsführende zur Verfügung in Bezug auf die Nutzung von entsprechenden Endgeräten, Hilfsmitteln, Online-Settings?
- Welche Adressat*innen kann ich wann und wie über welches Online-Beratungssetting und -tool erreichen? Was steht ihnen zur Verfügung und was können sie in welcher Form handhaben?
- Welches Online-Beratungssetting und -tool eignet sich für das geplante Gespräch entlang der Ziele, Inhalte des Gesprächs und der Zusammensetzung der Gesprächsbeteiligten (mit einer Einzelperson, einem Paar, einer Familie, einer Gruppe von involvierten Fachpersonen und Adressat*innen)?
- Welches Online-Setting und -tool wähle ich aufgrund dessen aus? Welche Einschränkungen in Bezug auf die verbale, nonverbale, paraverbale und extraverbale Kommunikation bringt das mit sich? Welche Möglichkeiten gibt es, um solche Einschränkungen soweit als möglich zu kompensieren?
- Welchen Einfluss hat das gewählte Online-Setting und -tool in Bezug auf Möglichkeiten, Einschränkungen und Grenzen der Beziehungsgestaltung, den Beratungsprozess und die Herstellung von Verbindlichkeiten? Welche Möglichkeiten gibt es, um solche Einschränkungen soweit als möglich zu kompensieren?
- Was muss ich (zusätzlich) und kann ich bezüglich Daten- und Persönlichkeitsschutz berücksichtigen?
- Welche Vorbereitung, Briefings und Unterstützung (z.B. Einsatz von Dolmetschenden) braucht es vor dem Gespräch oder im Einstieg in das Gespräch, damit alle Gesprächsbeteiligten das Online-Setting entsprechend nutzen können?
- Welche Informationen und Unterlagen verschicke ich vor dem Gespräch auf welchem Weg, damit es die Adressat*innen im Gespräch entsprechend nutzen können?

Diese Fragen zeigen auf, dass es in der Vorbereitung eines Online-Beratungssettings wichtig ist und Zeit braucht für die entsprechende Wahl des Online-Tools und Gesprächssettings, entlang der Möglichkeiten der Gesprächsführenden selbst und der Adressat*innen zur Verfügung steht und entsprechend von allen Gesprächsbeteiligten gehandhabt werden kann. In der Vorbereitung gilt auch zu überlegen, welche Unterlagen man benötigt, weil man nicht vor Ort in der Institution ist, welche Unterlagen wie an die Beteiligten gelangen (per Post, per Mail etc.) und wie man den Raum ausgestaltet, in dem man sich im online-Gespräch zeigt. Oder wie es eine der Befragten zutreffend formuliert hat: «Stimmt das Bild, das ich damit abgebe»?

Aus den Ergebnissen der Befragung lässt sich ableiten, dass bezüglich bereits vorhandener Beratungsressourcen und -kompetenzen der Sozialarbeitenden für eine gelingende Kommunikation, Interaktion und Gesprächsführung in Online-Beratungssettings besonders unterstützend und wichtig war, im Gespräch eine respektvolle, wertschätzende, klare, empathische, geduldige Haltung, Verhaltensweisen, Handlungen vermitteln oder «zeigen» zu können.

Für den Gesprächseinstieg lässt sich ableiten, dass es in Bezug auf das jeweilig gewählte Online-Setting und -tool im Gegensatz zur gewohnten Face-to-Face-Kommunikation vor Ort an Bedeutsamkeit gewonnen hat, zuerst Klarheit, Transparenz, Verständigung herzustellen über Möglichkeiten und Grenzen des gewählten Online-Gesprächssettings, je nach Voraussetzungen der Adressat*innen entsprechende Briefings und deren Ermächtigung braucht, damit die Adressat*innen das jeweilige Online-Setting entsprechend nutzen und sich aktiv einbringen konnten und Transparenz herzustellen sowie (neue) Vereinbarungen zu treffen in Bezug auf Daten- und Persönlichkeitsschutz sowie den Umgang mit Informationen, Dokumenten und zur Schweigepflicht der Sozialberatenden.

Zudem brauchte es neue Überlegungen und auch neue Formen, um je nach gewähltem Kommunikationsmedium eine für die Adressat*innen nachvollziehbare Struktur des Gesprächs vermitteln zu können, um sich über Ziele, Themen des Gesprächs verständigen zu können und dazu, im Gespräch bei Bedarf wieder darauf zurückzuführen, um die jeweiligen Ziele entsprechend erreichen zu können. Gleichzeitig brauchte es die Fähigkeit, flexibel reagieren zu können auf das Gesprächsgegenüber und deren aktuellen Gesprächs- und Unterstützungsbedarf, momentane emotionale Verfassung etc. entsprechend in das Gespräch miteinbeziehen zu können. Gleich wie in Face-to-Face-Gesprächen vor Ort, jedoch je nach gewähltem Kommunikationsmedium anders auszugestalten gilt es, die Gespräche auch für die Gesprächsbeteiligten entsprechend klar, mit Vereinbarungen und entsprechender Verabschiedung beenden zu können.

Für den Gesprächsverlauf und die gelingende Kommunikation wurden in der Befragung als bewährte Ansätze, die z.T. noch verstärkter eingesetzt worden sind genannt wie aufmerksames, aktives Zuhören, paraphrasieren, Nachfragen stellen, was Gesprächsgegenüber verstanden hat, Feedbacks geben und Feedback einholen sowie ressourcen- und lösungsorientierte Ansätze, Methoden, Frageformen im Gespräch anzuwenden.

Die Ergebnisse zeigen auch wichtige Überlegungen dazu auf, wie es je nach gewähltem Kommunikationsmedium, der Möglichkeiten des Handlings von Seiten der Gesprächsteilnehmenden und um die aktive Teilnahme und Teilhabe der Adressat*innen am Gespräch unterstützen zu können wichtig ist zu überlegen, in welcher Form man für das Gespräch notwendige Dokumente so zur Verfügung stellt oder so damit arbeitet, dass Sie Adressat*innen sie auch im Online-Setting selbst «in die Hand nehmen können» oder im Gespräch ausgedruckt vor sich haben können.

Nur wenige Befragte hatten Erfahrung in der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Adressat*innen und Dolmetscher*innen. Dabei hat sich jedoch auch gezeigt, wie wichtig es ist, auch in Online-Beratungssettings bei Bedarf Dolmetscher*innen miteinbeziehen mit entsprechender Vorbereitung und Briefings für alle am Gespräch Beteiligten.

Der Einbezug von Visualisierungen und weiteren analogen Möglichkeiten oder Tools für Ausgestaltung einer aktiven und interaktiven Zusammenarbeit im Rahmen eines Online-Beratungssettings wurde von einzelnen Befragten zusätzlich als wichtig benannt für die Ausgestaltung von adressat*innen- und bedarfsgerechten Gesprächen in Online-Beratungssettings. Weil die befragten Sozialberatenden während des ersten Lockdowns v.a. auf die neue Situation reagieren und sich viele von ihnen in kurzer Zeit den

Umgang mit neuen digitalen Kommunikationsmedien und -tools aneignen mussten, liegt die Vermutung nahe, dass der vermehrte und wichtige Einbezug von unterschiedlichen analogen Tools und Hilfsmitteln, wie der Einbezug von Bildern, Visualisierungen, seit dieser Zeit mit vielen Ersterfahrungen in der Arbeit mit Online-Beratungssettings zugenommen oder an Bedeutsamkeit gewonnen hat.

Im Hinblick auf das Thema Beziehungsaufbau und Beziehungsgestaltung in der Beratung erachteten die Befragten dies als besonders schwierig, wenn Sie die Adressat*innen noch nicht im Rahmen von Face-to-Face-Gesprächen kennenlernen konnten. Eine weitere Schwierigkeit stellten mehrere Befragte darin fest, im Rahmen von Online-Beratungssettings auf starke emotionale Reaktionen von Adressat*innen oder z.B. auf Situationen mit der Gefahr der Selbstgefährdung oder Fremdgefährdung von Adressat*innen entsprechend reagieren und solche Situationen auffangen zu können. Das weist auch auf die Notwendigkeit hin, Formen und Möglichkeiten zu finden oder zu entwickeln, damit dies trotzdem auch in Online-Beratungssettings bestmöglich gelingen kann, wenn die physische Distanz Primat hat.

Die Ergebnisse der Befragung haben auch aufgezeigt, dass es wichtig ist die neuen Möglichkeiten zu nutzen, die der Einsatz von unterschiedlichen Kommunikationsmedien mit sich bringt, um Beratungsprozesse flexibler, bedarfsgerechter, ziel- und lösungsorientierter auszugestalten:

- Kürzere Abstände zwischen Gesprächsterminen, dafür kürzere Beratungsgespräche. Medium flexibel wählen, ziel- und aufgabeorientiert, adressat*innen- und bedarfsgerecht (Telefontermin, Videokonferenz, Termin vor Ort etc.)
- Gesprächstermine, die für bestimmte Adressat*innen besser einrichtbar sind, lassen sich in online-Beratungen einfacher einrichten, z.B. nach der Arbeit am frühen Abend und Wegzeiten zum Gespräch fallen weg.
- Gemeinsamer Termin für Gespräche mit mehreren Personen eines Familiensystems, mit mehreren Fachpersonen des Hilfesystems z.B. für Standort-, Krisengespräche können schneller, flexibler vereinbart werden.

Diese Überlegungen sind nicht abschliessend zu verstehen und die Ausführungen in den Kapiteln 2.1–2.5, 2.6 sowie in den Folgekapiteln 3.1-3.5 zeigen viele weitere Aspekte auf, die alle zum Themenbereich der Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit gehören und die Möglichkeiten und Grenzen veranschaulichen, welche sich über die Nutzung von Online-Beratungssettings auf tun.

4 Fazit

Die Studie im Kleinformat hat eine Fülle von Einblicken und Überlegungen zum Einsatz von online-Gesprächssettings in der Sozialberatung hervorgebracht, welche nun zusammengefasst und gebündelt im Fazit dargestellt werden, wobei deren Gewichtung nicht einfach zu bewerkstelligen war, da viele Punkte eine hohe Relevanz haben. Die Reihenfolge der Punkte basiert auf dem Aufbau der Studie und ist nicht der Relevanz der Themen geschuldet. Ebenfalls gilt für die Generalisierbarkeit der Ergebnisse einschränkend festzuhalten, dass das Sample mit 21 Sozialarbeitenden klein ist und von ihren Arbeitsfeldern her nicht das ganze Feld der Sozialberatung abdeckt.

Zuerst muss nochmals betont werden, dass die Sozialarbeitenden und somit auch ihre Organisationen mit dem Lockdown ins kalte Wasser geworfen wurden. Sie mussten sich in der ersten Phase meist selber behelfen, um mit ihren Adressat*innen in Kontakt zu bleiben und die Beratung unter Einhaltung der Schutzmassnahmen aufrecht zu erhalten. Erschwerend beim Einrichten von online-Beratungen war zum Teil die ungenügende Infrastruktur (kein Geschäftshandy oder Laptop), mangelnde IT-Unterstützung sowie eine unklare Situation bezüglich Einsatz von Tools und Vereinbarkeit mit den Datenschutzrichtlinien. Folglich mussten die meisten Sozialarbeitenden mit «konservativen» verfügbaren Tools wie Telefon und E-Mail Beratungen anbieten, während nur wenige Organisationen über technische Möglichkeiten wie Video-Konferenzen für die Kommunikation mit ihren Adressat*innen verfügten und diese

aufgrund der Entscheidungen der jeweiligen Institution nutzen konnten und nutzen durften. Dabei gilt es aber auch die technischen Voraussetzungen und Digitalaffinität auf Klient*innenseite zu berücksichtigen, welche bei eingeschränkten ökonomischen Ressourcen eher über Handy mit App-Funktion als über Videoprogramme verfügen.

Positiv hervorzuheben ist, dass über diese digitalen Medien ermöglicht worden ist, den Kontakt und die Zusammenarbeit mit den Adressat*innen, entsprechende notwendige zeitnahe Unterstützung und Not Hilfe, trotzdem leisten zu können. Zudem hat sich die Niederschwelligkeit der online-Beratungsgespräche als positiv gezeigt – unkomplizierte Kontaktaufnahme, häufiger, kürzer, spontanere Rückfragen und mehr Lockerheit, die Sozialarbeitenden scheinen erreichbarer und ansprechbarer zu wirken, was einem Gespräch auf gleicher Augenhöhe zuträglich ist.

Die online-Beratungsmedien befördern unterschiedliche Gesprächsdynamiken auf Seite der Klient*innen: Auf der einen Seite entsteht auf Seiten der bei den einen Adressat*innen weniger Verunsicherung und Scham, da sie sich weniger exponiert fühlen, dadurch kam es auch weniger zu Ausbrüchen oder Drohverhalten, da es ihnen in Stresssituationen möglich ist, das Gespräch abubrechen. Allenfalls können sie später wieder Kontakt aufnehmen und die Arbeitsbeziehung kann aufrechterhalten werden, da ihnen der Gesprächsabbruch eine einfachere Rückzugsmöglichkeit bietet, als in einer Face-to-Face-Beratung in einem Sitzungszimmer vor Ort. Auf der anderen Seite können online-Beratungssettings zu einer stärkeren Exposition führen, da bei Videogesprächen der private Hintergrund der Klient*innen (und der Sozialarbeitenden) sichtbar wird, oder auch zu distanzierteren Verhaltensweisen der Gesprächsteiligten führen. Sozialarbeitende können weniger von ihrem Gegenüber wahrnehmen als in einem Face-to-Face-Gespräch vor Ort und die Gesprächsführung wird schwieriger, indem man sich z.B. ungewollt ins Wort fällt oder der Gesprächsfluss stockt, es findet wenig oder kein Smalltalk statt, bzw. muss dieser bei Online-settings z.T. verstärkter angeregt werden von Seiten der Gesprächsführung und viel der non- und paraverbalen Kommunikation fällt weg oder ist je nach Online-Beratungssetting entsprechend eingeschränkt oder nicht adäquat wahrnehmbar weshalb die Befindlichkeit etc. der Adressat*innen weniger gut eingeschätzt werden kann. All dies erfordert eine hohe Moderationskompetenz der Gesprächsführenden Sozialarbeitenden sowie gleichzeitig ein bewusster und kritischer Umgang mit dem Machtgefälle.

Online-Beratungsgespräche sind niederschwelliger und eignen sich insbesondere für Gespräche mit Informationscharakter (z.B. Info-Hotline) oder Beratungen ohne erhöhte Komplexität und juristische Implikationen. Meist verlaufen sie auf der inhaltlichen Ebene weniger tiefgreifend als Face-to-Face Beratungsgespräche und damit besteht die Gefahr, dass sie oberflächlicher bleiben. Die Antworten fallen kürzer aus, der Gesprächsfluss ist gehemmter, der ausgetauschte Informationsgehalt elementarer und gleichzeitig findet weniger Smalltalk statt, der den Vertrauensaufbau unterstützen und weitere Hinweise für eine umfassendere Gesamtsicht der Lebenssituation des oder der Betroffenen liefern kann. All dies kann die Problemanamnese als auch die Hilfeplanung massgeblich beeinträchtigen, weshalb sich das online-Setting lediglich für weniger tiefgreifende Beratungsinhalte eignet.

Das seit langer Zeit bereits bekannte Thema des Daten- und Persönlichkeitsschutzes, dessen Risiken, Herausforderungen und Grenzen, zeigt sich in den geführten Interviews in aller Deutlichkeit. Oder man könnte auch sagen: Es wurde über die Erfahrungen der Befragten noch stärker beleuchtet und dessen Dringlichkeit bestärkt, es auf unterschiedlichen Ebenen entsprechend anzugehen und Weiterentwicklungen dazu voranzutreiben. Hier zeigt sich folglich dringender Handlungsbedarf, damit neue Formen von Online-Beratungssettings möglichst schnelle entsprechende Änderungen auf unterschiedlichen Ebenen in Angriff genommen werden, wozu unterschiedliche Ebenen und Zuständigkeiten einbezogen werden müssen: Ebene Rechtssystem, Politik, berufspolitische und sozialpolitische Ebene und Engagement von Verbänden und Institutionen, Sozialarbeitenden und Adressat*innen, Bildungsträger, Geldgeber *innen etc. Das gilt auch für die notwendige Infrastruktur und Medienkompetenz, dass sowohl

Sozialarbeitende als auch Adressat*innen das notwendige Sicherheitswissen und -sensibilität entwickeln können und entsprechend Vorkehrungen für einen sicheren Datenaustausch und eine geschützte Kommunikation mit digitalen und analogen Medien treffen können.

Ein weiteres Problem stellt die Vermischung von Privatem und Öffentlichem sowie die ungenügende Wahrung der Privacy, sowohl auf Seiten der Klient*innen als auch der Sozialarbeitenden dar. Auch wenn die Lockerheit und die privaten Einblicke auch positive Effekte für das Beratungssetting haben können, gilt es die Risiken einer räumlichen und zeitlichen Entgrenzung von Arbeitswelt und Privatraum, aber auch der Erosion des Formellen (professionelle Nähe-Distanz) zu erkennen und entgegen zu wirken.

Die nachfolgenden Fragen, welche grundsätzlicher Natur sind, lassen sich auf Grundlage unserer Daten nicht abschliessend beantworten und bedürften weiterreichender Analysen: Wen erreicht man über welches Gesprächssetting? Wen grenzt man damit aus? Wen erreicht damit man neu/anders? Wer entscheidet, wem man unter welchen Umständen, welche Beratung in welcher Form, mit welchem Online-Beratungssetting anbietet und wem nicht?

Und wie geht man um mit Angeboten, die gänzlich wegfallen, wie z.B. Walk-Inn-Angeboten? Können für Adressat*innen niederschwellige «Walk-Inn-Möglichkeiten» mit Videoplattformen oder ein digitaler In-Take-Schalterraum geschaffen werden?

Allen aktuell verfügbaren online-tools ist die Unmöglichkeit des direkten Blickkontakts (siehe Kap.2.3) gemeinsam und dies stellt eine hochrelevante Einschränkung für den Beziehungsaufbau dar, was besonders ins Gewicht fällt bei anspruchsvollen Gesprächsthemen oder wenn sich die Gesprächspartner*innen noch nicht kennen.

Online-Beratungssettings wirken ausgrenzend, wenn sie Zielgruppen aufgrund ihrer Digital Literacy, Medienkompetenz und technologischer Infrastruktur von Beratungsangeboten ausschliessen können. Hier gilt es folglich genau hinzuschauen, welche Grundvoraussetzungen der Zielgruppen erwartet werden, aber auch von den Sozialarbeitenden. Der Einsatz von online-Tools birgt folglich ein Risiko der digitalen Exklusion (insbesondere aufgrund von Alter, Bildung, Herkunft, Behinderung, prekären Lebenslagen etc.), welche womöglich übersehen werden kann, da sich die Betroffenen bei den Beratungsangeboten nicht melden (können).

5 Empfehlungen und Ausblick

Das Abwägen von Vor- und Nachteilen des Einsatzes von online-Tools benötigt einen breiten Auslegungsspielraum, wann digitale Tools und wann persönlicher Kontakt angebracht, notwendig, sinnvoll oder legitim ist. Folgende Empfehlungen lassen sich aus dieser Studie ableiten:

- Online-Beratung möglichst nicht für Erstgespräche einsetzen, da das Kennenlernen und eine gemeinsame Beziehungsbasis wichtig ist und Face-to-Face besser aufgebaut werden kann.
- Hilfeplanungsgespräche wurden meist nicht online geführt und scheinen sich weniger/nicht für online-Gesprächssettings zu eignen – hier wäre Forschungsbedarf, ob diese auch online ohne Einbussen durchführbar wären
- Persönliche Face-to-Face Gespräche werden geschätzt und haben eine andere Qualität, sind somit also solche nicht ersetzbar. Online-Beratungsgespräche blieben oft einer etwas oberflächlich Beratungsgespräche mit sozial gering integrierten und wenig digitalaffinen Adressat*innen sowie Gespräche mit rechtlich verbindlichem Charakter sollten, wenn möglich, vor Ort Face-to-Face stattfinden.

- Mischformen von online-Beratungssettings und Face-to-Face-Gesprächen scheinen zukunftsweisend zu sein – hier gilt es je nach Beratungsinhalt etc. zu entscheiden, welches Setting angebracht und zielführend ist.
- In Bezug auf die Digitalisierung der sozialarbeiterischen Beratung gilt es Datenschutzrisiken, fehlende Infrastruktur, Digital Literacy respektive Medienkompetenz von Adressat*innen und Mitarbeitenden zu thematisieren sowie entsprechende Weiterbildungs- und Unterstützungsangebote zu schaffen.
- Aktuell gilt es aus dem Reagieren in Notsituation rauszukommen und zukunftsgerichtete Auseinandersetzung in der eigenen Organisation zu führen, damit die Niederschwelligkeit von online-Beratungssettings in die Alltagspraxis einfließen kann.
- Der Daten- und Persönlichkeitsschutz wirft weiterhin grosse Probleme auf, Vieles noch nicht gelöst und es mussten pragmatisch Abstriche gemacht werden, um online-Beratungssettings aufzubauen und zu etablieren – dies aufgrund eines Abwägens bezüglich der Wahrnehmung des Auftrags der Sozialen Arbeit gegenüber den Anspruchsgruppen versus Wahrung der Datenschutzerfordernungen.
- Der gänzliche Wegfall von Angeboten wie Walk-In-Angebote, Möglichkeiten, spontan Sozialberatung in Anspruch zu nehmen erfordert Alternativen, was man anstelle anbieten kann oder könnte, z.B. virtuellen sozialarbeiterisch unterstützten Treffpunkt über Videoplattform.
- Wenn unter Social Distancing-Bedingungen mit Homeoffice Austausch-, Reflexions-, Nachfragemöglichkeiten für Sozialarbeitende wegfallen, müssen die Organisationen solche Angebote über Online-Tools schaffen, wie z.B. Intervisionsgruppen, kollegiale Beratung über Videoplattform, fixe Fragestunden und regelmässige virtuelle Pausenorte für Teams, damit Beratungsgespräche gemeinsam reflektiert werden können.
- Insbesondere Berufsteinsteiger*innen und Studierende in Ausbildung brauchen Angebote und entsprechende Unterstützungs- und Austauschmöglichkeiten, wenn sie mit den aktuellen Schutzmassnahmen keine oder nur sporadische Erfahrungen in Face-to-Face-Beratungen sammeln können (ohne den Erfahrungssockel, den bereits länger tätige Sozialarbeitende mitbringen).
- Die Fachhochschulen als Bildungsträger müssten Entscheidungsgrundlagen für den Einsatz von online-Beratungssettings respektive Mischformen (blended counselling) sowie Unterstützungsangebote, wie z.B. niederschwellige Weiterbildungen für den Erwerb von Anwendungskompetenzen mit Trainingsmöglichkeiten für unterschiedliche Online-Beratungssettings und digitalen Kommunikationstools, anknüpfend an Kompetenzen, die Professionelle aus der Face-to-Face-Beratung mitbringen.

Abschliessend gilt festzuhalten, dass es in einem weiteren Schritt wichtig wäre, die Einschätzungen der Adressat*innen in Bezug auf online-Beratungsgespräche zu erfragen, was wir im Rahmen dieser Studie nicht leisten konnten. Zudem müsste die Frage, was in online-Beratungssettings im Vergleich zu Face-to-Face-Beratungen auf qualitativer Ebene an Unterschieden respektive Einbussen und Einschränkungen festzustellen sind, noch eingehender untersucht werden.

6 Bibliographie

Beranek, A., Hammerschmidt, P., Hill, B., Sagebiel, J. B. (2018). Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. Soziale Arbeit und digitale Transformation. In P. Hammerschmidt, J.B. Sagebiel, B. Hill & A. Beranek (Hrsg.), *Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit*, (S.9-28). Weinheim Basel: Beltz Juventa.

Kirchhofer, R. & Bestgen, S. (2021). *Digitale Entwicklungen in Zeiten von Corona*. *SozialAktuell*, Februar 2021, 22-23.

Klinger, S. & Mayr, A. (2019). *Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung*. *Sozialpädagogische Fachkräfte in der mediatisierten Gesellschaft*. 20. Hochschultagung Berufliche Bildung an der Universität Siegen.

[Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung. Sozialpädagogische Fachkräfte in der mediatisierten Gesellschaft \(nrw.de\)](#)

Reindl, R. (2018). *Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung*. *e-beratungsjournal.net* 14(1), 16-26.

Seelmeyer, U. & Waag, Ph. (2020). Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In N. Kutscher, Th. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, (S.180-189). Basel und Weinheim: Juventa.

Seifert, A. & Ackermann, T. (2019). *Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Eine Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz*. Zürich: Zentrum für Gerontologie. [Doi.org/10.5167/uzh-185290](https://doi.org/10.5167/uzh-185290)

7 Anhang

Fragen für die Gruppendiskussion zu neuen Gesprächssettings in der Sozialberatung

Wir möchten Ihnen gerne vorgängig einige allgemeine Fragen zum Einsatz der online-Beratung stellen und würden dann im ersten Block Fragen zur Gesprächsführung, Beziehungsgestaltung und Beziehungsqualität und in einem zweiten Block Fragen zur Kommunikation und Gesprächsführung stellen. Im letzten Teil möchten wir dann ihre Einschätzungen zu ethischen Fragen und Datenschutz sowie eine abschliessende Bilanz in Erfahrung bringen. Dass sich kurz alle vorstellen, mit welchem Hintergrund.

- Mit welchen technischen, digitalen und analogen Hilfsmitteln haben Sie während des Social Distancings Beratungsgespräche durchgeführt?
- Für welche Beratungsgespräche benutzten Sie solche neuen Formen und wie wurden die restlichen durchgeführt respektive aufgeschoben?
- Um welche Themen rund um neue Gesprächsformen fanden Diskussionen in Ihrem Team statt? Gab es Kontroversen? Entschieden sich Teammitglieder oder Abteilungen gegen die Einführung neuer Gesprächsformen? Welche Gründe führten sie ins Feld?
- Für welche Beratungsgespräche (Klientengruppe, Beratungsinhalte) wurde online-Beratung eingesetzt und wo hat man sich bewusst dagegen entschieden?
- Welche Klientengruppen konnten durch online-Beratung nicht erreicht werden – wie wurden sie trotzdem erreicht?

Gesprächsvorbereitung, -durchführung und Nachbereitung von Gesprächen

- Was hat sich in der Organisation und Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch verändert und war neu? Was für andere oder neue Überlegungen hat es gebraucht?
- Wie hat es sich auf die Gesprächsdurchführung ausgewirkt?
- Wie haben Sie die Gesprächssituation z.B. in Bezug auf den Familienkontext/häuslichen Kontext im Hintergrund erlebt?
- Wie empfanden Sie es, wenn Ihr institutioneller Hintergrund räumlich und symbolisch wegfiel?
- Haben Sie auch mit Dokumenten, die Sie einblendeten, oder Visualisierungen gearbeitet?

Beziehungsqualität:

- Welche Unterschiede im Beziehungsaufbau und in der Beziehungsgestaltung habe Sie im Vergleich zur Beratung im üblichen Setting festgestellt?
- Welche Chancen und Vorteile stellten Sie in der online-Beratung in Bezug auf den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung fest?
- Welche Nachteile und Hürden stellten Sie bei der online-Beratung in Bezug auf den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung fest?
- Stellten Sie einen Einfluss von online-Terminen auf die Verbindlichkeit fest im Vergleich mit Beratungsgesprächen vor Ort bzgl. Absagen, Verspätungen, Aufgabenerfüllung etc.?
- Welche Auswirkungen stellten Sie bezüglich der Kooperation mit den KlientInnen fest, welche Sie auf die online-Beratung zurückführen?
- Wird es schwieriger, wenn man etwas von KlientInnen möchte und wird es einfacher, wenn sie etwas möchten – oder haben Sie in der online-Beratung keinen solchen Zusammenhang feststellen können?
- Emotionen/ Ausbrüche/Bedrohung von SA -stellten Sie Unterschiede fest?

Kommunikation:

- Welche Aspekte der Kommunikation sind anders oder neu im online-Setting?
- Welche Aspekte der Kommunikation gehen bei online-Beratungsgesprächen unter Umständen verloren und welche Auswirkungen haben diese auf das Beratungssetting?
- Welche Gesprächsführungstechniken eigneten sich für die online-Kommunikation? Welche Ansätze der Gesprächsführung eigneten sich weniger?
- Wie stark haben sich KlientInnen online eingebracht? Stellen Sie Unterschiede zu Beratungsgesprächen vor Ort fest?
- Welche Auswirkungen hatte online-Kommunikation und Interaktion auf der Ebene der Emotionen? Wie hat sich das auf den Gesprächsverlauf und die -ergebnisse ausgewirkt?
- Welche Herausforderungen der Gesprächsführung stellten sich in den online-Gesprächen?

Ethische Bedenken

- Welche ethischen Bedenken stellten sich für Sie bei den online-Beratungen?
- Stellten sich auch Fragen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes?
- Welche (ethischen) Bedenken äusserten Ihre KlientInnen?
- Wurden solche ethischen Bedenken auch in Ihrem Team/Sozialen Dienst diskutiert und Lösungen erarbeitet?
- Aufgrund welcher Überlegungen erfolgte die Wahl des Online-Tools?
- Wie wurde mit weniger gut erreichbaren, digitalaffinen KlientInnen verfahren?

Schlussfolgerungen/Bilanzierung «Was kriegen wir dafür an Mehrwert – was zahlen wir dafür.»

- Welche Bilanz haben Sie und/oder Ihr Team aus den Erfahrungen mit online-Beratungen gezogen?
- Wie hat sich online-Beratung ausgewirkt in Bezug auf die Auftragserfüllung? Inwiefern können sie oder können wir unseren Auftrag so noch erfüllen? Was geht dabei allenfalls verloren, z.B. in Bezug auf die Essenz eines Gesprächs?
- Welche Bilanz ziehen Sie aus Ihren Erfahrungen mit Online-Beratungen in Bezug auf die Zielerreichung und Ergebnisqualität der Gespräche?
- Welche Schlüsse haben Ihre KlientInnen aus den neuen Gesprächsformen gezogen? Haben Sie sie dazu gefragt? Schienen Sie damit zufrieden zu sein? Schien es allenfalls auch eine Erleichterung zu sein, die Gespräche von zu Hause aus zu machen?
- Wie wird aktuell mit online-Beratungen weiter verfahren?
- Würde die online-Beratung auch bei einer Abwendung der Covid-Krise fortgeführt?
- Welche ökonomischen Überlegungen werden in Bezug auf online-Beratungen in Ihrem Arbeitsbereich angestellt?
- Was hat die Einführung von online-Beratung mit Ihnen gemacht – welche Veränderungen, Belastungen oder positiven Auswirkungen stellen Sie bei sich fest?

Online-Kurzbefragung zu folgenden Fragen:

- Mit welchen technischen, digitalen und analogen Hilfsmitteln haben Sie während des Social Distancings Beratungsgespräche durchgeführt?
- Über welche Infrastruktur verfügten/verfügen Sie dazu – wurden auch private Medien dafür genutzt?

- Haben Sie dafür technischen Support und interne WB-Angebote erhalten oder Gab es formale Vorgaben Ihrer Institution dazu oder auch regionaler / kantonaler Ebene?
- mussten Sie sich allein zurechtfinden?
- Wie wurden die KlientInnen über die neuen Gesprächsformen vorinformiert? Wie wurde die Einwilligung der KlientInnen für die neuen Gesprächsformen eingeholt? Wie haben sie darauf reagiert?
- Hat sich etwas an der Dokumentation (Schreiben am Compi während Sitzung) und Nachbereitung der Gespräche geändert?
- Wie verändern sich extraverbale Faktoren Begrüßungsformen, dass man nur einen Ausschnitt des Gegenübers sieht, wenn jemand einen künstlichen Hintergrund wählt, die Wahl und Wirkung der Bekleidung?
- Haben Sie Dolmetschende für online-Gespräche eingesetzt und wie waren Ihre Erfahrungen damit? Was muss dabei beachtet werden?

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Departement Soziale Arbeit

Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe

Pfingstweidstrasse 96
Postfach 707
CH-8005 Zürich

Telefon +41 58 934 88 76
miryam.eserdavolio@zhaw.ch
www.zhaw.ch/sozialarbeit