

# Digital Streetwork

## Aufsuchende Arbeit mit und in Sozialen Medien



Mara Stieler



Sigrid Zauter

Die meisten Jugendlichen und jungen Erwachsenen nutzen Soziale Medien mittlerweile täglich mehrere Stunden. In einer zunehmend digitalisierten Welt ist Soziale Arbeit gefordert entsprechende Angebote zu entwickeln. Das Konzept „Digital Streetwork“ soll Beratung und Informationen zu unterschiedlichen Themen ermöglichen, insbesondere für Menschen, die für die üblichen Versorgungssysteme nicht erreichbar sind. Der Beitrag gibt einen Überblick über das Konzept und die Erfahrungen mit ersten Modellprojekten.

Das Internet ist die erste Anlaufstelle für die Suche nach Gesundheitsinformationen. Zwei Drittel der deutschen Bevölkerung nutzen es als Quelle für Gesundheitsinformationen (Horch 2021). Online-Communities oder Online-Selbsthilfeforen zu gesundheitsbezogenen Themenstellungen sind potenzielle virtuelle Orte für Digital Streetwork, in denen digitale Streetworker\*innen als vertrauenswürdige Ansprechpersonen zu Gesundheitsfragen ihre Zielgruppen erreichen können

Die Definition (analoger) Streetwork umfasst „alle lebensweltnahen, aufsuchenden psychosozialen und gesundheitsbezogenen Angebote für Menschen, die durch das etablierte Versorgungssystem nicht oder nicht mehr erreicht werden“ (Gusy 2020). Der Begriff Streetwork symbolisierte in den 1970er-Jahren in der Sozialen Arbeit einen Paradigmenwechsel von bisherigen Ansätzen mit einer Komm-Struktur. Die Geh-Struktur im Rahmen der aufsuchenden Arbeit setzt sich zum Ziel, bislang schwer erreichbare Zielgruppen in ihrer Lebenswelt aufzusuchen und niedrigschwellige Unterstützung anzubieten. 50 Jahre später begibt sich Streetwork auch in digitale Lebenswelten. So versteht das JFF-In-

stitut für Medienpädagogik (2021) unter Digital Streetwork „[...] ein zusätzliches Zugangs- und Kontaktangebot, das sich als Ergänzung des bisherigen Spektrums aufsuchender Arbeit versteht. Es soll Streetworker\*innen ermöglichen, auch in zunehmend mediatisierten Lebenswelten zu agieren“. Konkret bedeutet dies, dass Streetworker\*innen die „digitalen Straßen“ der Zielgruppe aufsuchen. Adressat\*innen hierfür in den Sozialen Medien sind häufig Jugendliche und junge Erwachsene.

### Social Media als Sozialraum junger Menschen

Um die lebensweltlichen Zusammenhänge junger Menschen zu berücksichtigen, erscheint es nur folgerichtig, sich in die relevanten medialen Kontexte zu begeben. Für sie ist die Nutzung Digitaler Medien im Allgemeinen und Sozialer Medien im Besonderen selbstverständliche Alltagspraxis. Vier Stunden verbringen 12- bis 19-Jährige laut der JIM-Studie im Jahr 2021 nach eigener Einschätzung täglich im Netz (Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2021). Neben der Ausweitung der Nutzungsfrequenz kam es in den vergangenen Jahren zu einer Ausdifferenzierung der Nutzungsweise: Digitale Medien

werden vielfältig genutzt, unter anderem, um in Kontakt mit Freund\*innen zu bleiben, sich über Neuigkeiten zu informieren oder Musik zu hören. Beliebt sind bei Jugendlichen derzeit vor allem Instant Messenger (z. B. Whatsapp) und Social Media-Plattformen (z. B. Instagram und Tiktok), aber auch Audio- und Video-Streaming-Dienste wie Youtube und Spotify. Social Media-Plattformen sind nicht nur Teil der Lebenswelt junger Menschen, sondern auch Sozialraum und Ort für Identitätsbildung: „Sozialisation heute ist mediatisierte Sozialisation“ (Paus-Hasebrink 2017, S. 18).

### Arbeitsformen der Digital Streetwork

Im Rahmen der Digital Streetwork kann grundlegend zwischen content-based und non-content-based Streetwork differenziert werden (Hagemaier & Stuber 2020). Ersteres meint das Generieren von eigenen, zielgruppenrelevanten Inhalten, die auf Social Media-Plattformen gepostet werden. Die eigenen Kanäle dienen als Kommunikationstreffpunkt und ermöglichen die Verifikation der Streetworker\*innen sowie den Dialog mit der Zielgruppe. Dies ist im Grunde ein digitaler Infotisch. Der aufsuchende Charakter spiegelt sich hier vor allem darin

wider, dass die Beratungsstelle dort platziert wird, wo „Laufkundschaft“ zu erwarten ist. Unter non-content-based Streetwork wird die digital aufsuchende Arbeit als solche verstanden. Streetworker\*innen nehmen hier im öffentlichen, virtuellen Raum, beispielsweise in themenspezifischen Foren und Gruppenchats, Kontakt zur Zielgruppe auf.

Die Kontaktaufnahme mit der Zielgruppe stellt ein entscheidendes Moment von Streetwork dar. Im digitalen wie im analogen Raum wird dabei zwischen der defensiven, der indirekten und der offensiven Kontaktaufnahme unterschieden (Neuburg et al. 2020):

- Als defensive Form gilt die zunächst unerkannte Beobachtung bzw. der Aufenthalt im Lebensraum der Zielgruppe. Im digitalen Setting können beispielsweise zielgruppengerechte Inhalte systematisch auf Plattformen platziert werden, um Bedingungen zu schaffen, von der Zielgruppe kontaktiert zu werden.

- Indirekte Kontaktaufnahme bedeutet, dass Streetworker\*innen durch eine der jeweiligen Zielgruppe bekannte „dritte Person“ vertraut gemacht werden. Im Online-Setting könnte dies beispielsweise durch das gegenseitige Markieren von Jugendlichen unter Beiträgen der digitalen Streetworker\*innen geschehen.

- Die offensive Form erfordert das aktive Kontaktieren der Zielgruppe in den Sozialen Medien. Streetwor-

## Eine zentrale Herausforderung digitaler Streetwork liegt in der Passgenauigkeit eines Angebots und in der Auswahl digitaler Orte.

ker\*innen beteiligen sich hier in Chats oder Foren, die innerhalb des Arbeitsfeldes relevant erscheinen.

Im Anlegen wie im Digitalen ist auch eine Mischform möglich, um die Vorteile der Techniken jeweils optimal zu nutzen.

### Modellprojekte: Digital Streetwork in unterschiedlichen Kontexten

Digital Streetwork befindet sich Neuburg et al. (2020) zufolge derzeit in der Pionierphase. In den vergangenen Jahren entstanden verschiedene Modellprojekte, die Digital Streetwork in unterschiedlichen Kontexten anbieten. Beispielsweise werden Jugendliche und junge Erwachsene durch die Condrobs e.V. ConAction v.a. im Themenfeld Sucht und Konsum sowie vom Bayerischen Jugendring in der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit erreicht. Im Feld der Migrationsberatung existieren Modellprojekte wie Fem.OS des Projektkontors minor und JMD digital der Jugendmigrationsdienste. Digital Streetwork divergiert aktuell hinsichtlich Alters- und Zielgruppen, Themen der Beratung, einer

bundesweiten oder lokalen Ausrichtung sowie aufgesuchten sozialen Medien. Hier bedarf es weiterer begrifflicher Klärungen und Eingrenzungen des Arbeitsfeldes.

Wirkungs- und Evaluationsstudien im Feld der digitalen Streetwork stehen noch in ihren Anfängen. Erste Erkenntnisse liegen unter anderem im Projekt E-YOUTH.works vor, das sich zum Ziel setzte, Erkenntnisse über den Einsatz, die Arbeitsweisen und Wirkungsmöglichkeiten internet- und medienbezogener Interventionen offener Jugendarbeit zu gewinnen (Mayrhofer & Neuburg 2019). Auch das Projekt BeSiN (Begleitforschung zu Streetwork im Netz) am Institut für E-Beratung beschäftigt sich mit Wirkung der Online-Streetwork von Condrobs e.V. ConAction.

### Passgenauigkeit von Digital Streetwork

Eine zentrale Herausforderung digitaler Streetwork liegt in der Passgenauigkeit eines Angebots. Die Auswahl geeigneter virtueller Orte hängt dabei maßgeblich von Kenntnissen der digitalen Lebenswelt der Adressat\*innen ab. Nicht jedes soziale Netzwerk wird von jeder Zielgruppe gleichermaßen genutzt, so verliert Facebook beispielsweise unter Jugendlichen zunehmend an Bedeutung (Beisch & Schäfer 2020). Um die Zielgruppe an den richtigen virtuellen Orten zu erreichen, müssen einige Vorüberlegun-

Abbildung 1: Formen der Kontaktaufnahme im Rahmen von Streetwork



Quelle: eigene Darstellung

gen getätigt werden: Zum einen können unterschiedliche Studien zum Mediennutzungsverhalten der Zielgruppe herangezogen werden, die mittlerweile für verschiedene Altersgruppen und Lebenssituationen existieren. Auch sozialraumanalytische Methoden können angewandt und für die Nutzung in digitalen Settings modifiziert werden. Nicht zuletzt kann auch die Generierung von Personas, also typischen Vertreter\*innen eines Angebots, die Entwicklung eines passgenauen und lebensweltorientierten Angebots unterstützen.

Hinsichtlich der Passgenauigkeit nehmen auch Monitoring und Evaluation einen zentralen Stellenwert ein. Es gilt, stets zu beobachten, ob die Zielgruppe und ihre spezifischen Themen und Fragen innerhalb der aufgesuchten Orte weiterhin auffindbar sind: „Denn was gestern Facebook war und heute TikTok und Snapchat sind, können morgen Plattformen sein, deren Bedeutung für die Lebenswelten von Jugendlichen erst erkennbar ist, wenn die Etablierung in selbigen Lebenswelten bereits in vollem Gange ist“ (Weber & Roeske 2020, S.5). Diese Tendenz lässt sich auch im Projekt BeSiN bereits feststellen: Es ist ein häufiger Wechsel zwischen einzelnen Plattformen nötig, um die Zielgruppe an den relevanten virtuellen Orten zu erreichen.

■ **Voraussetzungen:** Bollig (2019) beschäftigt sich mit Qualitätsstandards zur Nutzung Sozialer Medien in der mobilen Jugendarbeit. Diese Überlegungen können zu großen Teilen auf die Digital Streetwork übertragen werden. Basis qualitativ hochwertiger aufsuchender Arbeit bilden strukturelle und technische Voraussetzungen: Zum einen braucht es bedarfsgerechte Hard- und Software, zum anderen strukturelle Voraussetzungen wie eine digitale Sozialraumanalyse, die Vermittlung von rechtlichen Grundlagen und die Erarbeitung einer Social Media Policy. Die Verantwortung für die Bereitstellung dieser Rahmenbedingungen liegt beim Träger. Weiterhin sollte den Mitarbeitenden eine Basis-

qualifizierung ermöglicht werden und eine Klärung von Zuständigkeiten und Verantwortung innerhalb eines Teams erfolgen.

■ **Kompetenzanforderungen:** Aufsuchende Arbeit erfordert spezifische Kompetenzen von Fachkräften. Neben einer Affinität und Offenheit für digitale Medien bedarf es auch methodischer Kenntnisse zur aufsuchenden Beratung in digitalen Settings. Es gilt, ein Bewusstsein für die Besonderheiten computervermittelter Kommunikation zu entwickeln: Dazu gehört eine professionelle Lesekompetenz, die auch durch die Nutzung verschiedener Lesetechniken geschult werden kann. Ergänzend hierzu spielen Schreibkompetenzen eine zentrale Rolle: Im Bereich der Online-Beratung existieren etablierte Methoden wie das 4-Folien-Konzept nach Knatz und Dodier, die für die Digital Streetwork teils adaptiert werden können. Daneben können bewährte beraterische Methoden aus dem Analogen, beispielsweise spezifische Fragetechniken, in digitale Settings übertragen werden. Digitale Streetwork findet auf und mit unterschiedlichen Plattformen statt. Kenntnisse über Plattformen und ihre individuellen Charakteristika sind daher unerlässlich. Das Angebotsspektrum an Plattformen ist mittlerweile breit und verändert sich dynamisch, zumal jede Plattform ihre eigene „Sprache“ und Funktionalitäten hat. Der beständige Wandel innerhalb der Plattformen er-

fordert eine häufige Aktualisierung dieser Wissensbestände.

■ **Herausforderungen:** Social Media-Plattformen bieten für eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit viele Chancen, bergen gleichzeitig jedoch Herausforderungen. Vor allem sind hier datenschutzrechtliche Fragen zu nennen: Die datenschutzkonforme und rechtssichere Nutzung kommerziell betriebener Social Media-Angebote ist nur schwer möglich und bedarf vieler technischer Vorkehrungen. Ferner gilt es zu reflektieren, wie die Einhaltung fachlicher Standards im Kontext algorithmischer Systeme gewährleistet werden kann. (Bollig 2019). Zu diesen und weiteren Aspekten sollten eine kritisch-reflexive Auseinandersetzung sowie ein feldübergreifender Austausch stattfinden.

Die Social Media-Welt wächst immer weiter, ihre Bedeutung in der Lebenswelt der Adressat\*innen ist hoch und wird voraussichtlich noch weiter steigen. Die Auseinandersetzung mit diesen Entwicklungen wird in der Sozialen Arbeit über alle Arbeitsfelder hinweg bald geschehen müssen, um von Zielgruppen wahrgenommen und erreicht zu werden. Digital Streetwork wird so zukünftig auch für Handlungsfelder der gesundheitsbezogenen Sozialen Arbeit an Bedeutung gewinnen. Neben niedrigschwelliger Beratung könnte hier auch das Bereitstellen von validen Informationen eine Rolle spielen, um die Handlungs- und Gesundheitskompetenz der Zielgruppe zu verbessern.

■ *Mara Stieler, M. A., Therapeutische Soziale Arbeit, zertifizierte Onlineberaterin, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg, [© mara.stieler@th-nuernberg.de](mailto:mara.stieler@th-nuernberg.de)*

■ *Sigrid Zauter, Diplom-Sozialpädagogin, zertifizierte Onlineberaterin, Geschäftsführerin des Instituts für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg [© sigrid.zauter@th-nuernberg.de](mailto:sigrid.zauter@th-nuernberg.de)*



Bild: NDABCREATIVITY, adobe stock



## Literatur

Beisch, N.; Schäfer, C. (2021): **Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020**. Internetnutzung mit großer Dynamik: Medien, Kommunikation, Social Media.

Bollig, C. (2019): **Digital.Total?! Handreichung. Zum Umgang mit Social Media in der Mobilen Jugendarbeit**. Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e. V.

Gusy, B (2020): **Streetwork/Aufsuchende soziale Arbeit. Leitbegriffe der Gesundheitsförderung und Prävention**. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

Hagemaijer, A.; Stuiber, A. (2020): **Online-Streetwork. Ein erweiterter Ansatz der aufsuchenden Jugendarbeit & Radikalisierungsprävention**. Berlin: Streetwork@online.

Horch, K. (2021): **Suche von Gesundheitsinformationen im Internet – Ergebnisse der KomPaS-Studie**. In: Journal of Health Monitoring, 6(2), S. 71–77.

JFF-Institut für Medienpädagogik (2021): **Digital Streetwork**. Online abrufbar: [www.jff.de/kompetenzbereiche/digitaler-wandel/details/digital-streetwork/](http://www.jff.de/kompetenzbereiche/digitaler-wandel/details/digital-streetwork/) (28.07.2022)

Mayrhofer, H.; Neuburg, F. (2019): **Offene Jugendarbeit in einer digitalisierten und mediatisierten Gesellschaft. Endbericht zum Forschungsprojekt „E-YOUTH. works – Offene Jugendarbeit in und mit Sozialen Medien als Schutzmaßnahme gegen radikalisierende Internetpropaganda“**. Wien: Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2021): **JIM-Studie 2021. Jugend, Information, Medien**. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12–19-Jähriger. Stuttgart: Eigenverlag.

Neuburg, F.; Kühne, S.; Reicher, F. (2020): **Soziale Netzwerke und Virtuelle Räume: Aufsuchendes Arbeiten zwischen analogen und digitalen Welten**. In: Diebäcker, M.; Wild, G. (Hg.): Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden: Springer VS, S.167–181.

Paus-Hasebrink, I. (2017): **Mediengebrauch in der Sozialisation: Langzeit-Panelstudie zu sozial benachteiligten Heranwachsenden**. In: Ingrid Paus-Hasebrink (Hg.): Langzeitstudie zur Rolle von Medien in der Sozialisation sozial benachteiligter Heranwachsender. Baden-Baden: Nomos, S. 15–20.

Weber, J.; Roeske, A. (2021): **Erreichbarkeit von Jugendlichen im Digitalen: Zugänge für Soziale Arbeit**. In: Jugend heute, 46, S. 5-13.

Sie liegen uns am Herzen!

Klinikum Landau-SÜW



Was wir tun, tun wir mit Begeisterung.

Das **Klinikum Landau-Südliche Weinstraße** verfügt mit den Kliniken in Annweiler, Bad Bergzabern und Landau über insgesamt 438 Planbetten. Das medizinische Spektrum des Klinikums umfasst die Abteilungen Allgemein- und Viszeralchirurgie, Unfall-, Hand- und Orthopädische Chirurgie, Innere Medizin mit Gastroenterologie, Diabetologie, Hepatologie, Kardiologie, Stroke Unit, Pneumologie, Palliativ- und Altersmedizin, Konservative Orthopädie, Anästhesie und Intensivmedizin, HNO-Heilkunde, Urologie.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

## Sozialarbeiter/-pädagogen (m/w/d) in Teilzeit

### Ihre Aufgaben:

- Psychosoziale Beratung und Unterstützung unserer Patienten und deren Angehörigen bei persönlichen Problemen und Schwierigkeiten bei der Krankheitsbewältigung
- Unterstützung und Beratung in sozialrechtlichen Fragen und Leistungsansprüchen
- Mitwirken im Rahmen des Entlassmanagements
- Zusammenarbeit mit externen Partnern, z.B. Kostenträgern, Reha-Kliniken, ambulanten Pflegediensten, fachspezifischen Beratungsstellen

### Ihre Qualifikation:

- Ein abgeschlossenes Studium der Sozialarbeit/Sozialpädagogik
- Kenntnisse in der Sozialgesetzgebung sowie gute EDV-Kenntnisse
- Emphatische Persönlichkeit mit Spaß am Umgang mit Menschen
- Teamfähigkeit und Freude an der interdisziplinären Zusammenarbeit mit Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise

### Unser Angebot:

- Wir bieten Ihnen ein interessantes, verantwortungsvolles und fachlich anspruchsvolles Aufgabengebiet
- Gezielte Einarbeitung sowie eigenständiges Arbeiten
- Interne und externe Weiterbildungsmöglichkeiten
- Die Vergütung richtet sich nach den Bestimmungen des TVöD-K mit den entsprechenden Sozialleistungen, einschließlich einer zusätzlichen Altersversorgung

**Weitere Auskünfte** erhalten Sie gerne von unserer Leitung des Sozialdienstes, Frau Liebel-Scholtz, unter der Tel.-Nr. 06341 908-2550.

**Unser Angebot spricht Sie an?** Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung mit den üblichen Bewerbungsunterlagen bis spätestens **21.10.2022** an [bewerbung@klinikum-ld-suew.de](mailto:bewerbung@klinikum-ld-suew.de) oder postalisch an

Klinikum

Landau-Südliche Weinstraße GmbH

Personalabteilung • Bodelschwingstraße 11  
76829 Landau in der Pfalz • [www.klinikum-ld-suew.de](http://www.klinikum-ld-suew.de)

