

Beziehungsarbeit im digitalen Raum

Brunnen Tagung 16.11.2023

Prof. Dr. Olivier Steiner, Institut Kinder- und Jugendhilfe
16.11.2023



A photograph of two teenagers sitting on a wooden bench outdoors. They are both looking down at their smartphones. The teenager on the left has reddish hair and is wearing a light grey t-shirt and blue jeans. The teenager on the right has dark hair and is wearing a dark grey t-shirt and blue jeans. The background is slightly blurred, showing a stone wall and some greenery.

«Wir sind keine Smombies!»

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



Nochmals ein
Schritt zurück –
was bedeutet
«Digitalität» heute?



A hand holding a crystal ball that reflects a landscape, symbolizing digital reflection.

«Die digitale
Gesellschaft ist
die moderne
Gesellschaft im
Medium ihrer
selbst.»

Image by [Patrick Jestädt](#) from [Pixabay](#)

A. Nassehi: Muster. Theorie der digitalen Gesellschaft (2019)

The background of the slide is a vibrant, abstract painting by Wassily Kandinsky, titled 'Composition VII' (1913). The artwork is a complex, multi-colored composition featuring a variety of organic and geometric shapes, including spirals, lines, and patches of color in shades of blue, red, yellow, green, and purple. The overall effect is one of dynamic energy and visual complexity. A semi-transparent white horizontal bar is overlaid across the center of the image, containing the title text.

Kultur der Digitalität

Kandinsky – Composition VII, 1913


Digitalität

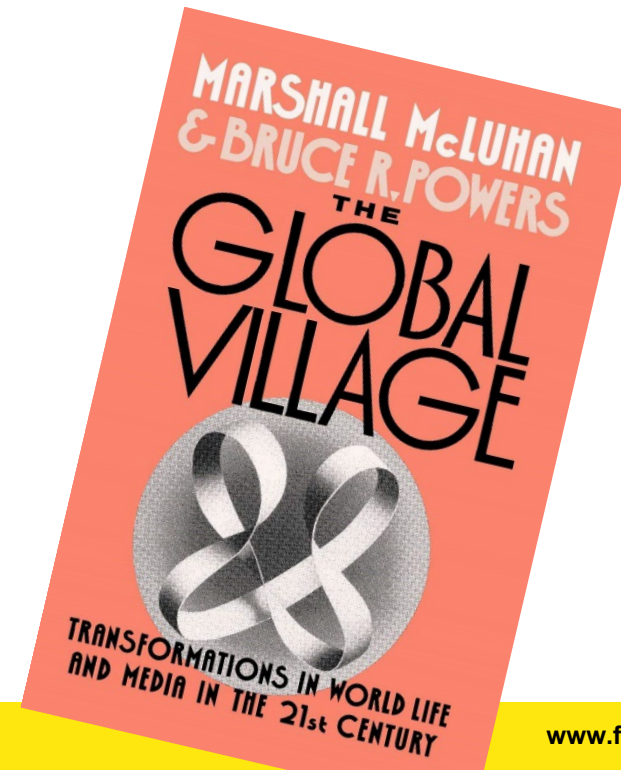
Digitalität ist die hybride Vernetzung von analoger und digitaler Realität

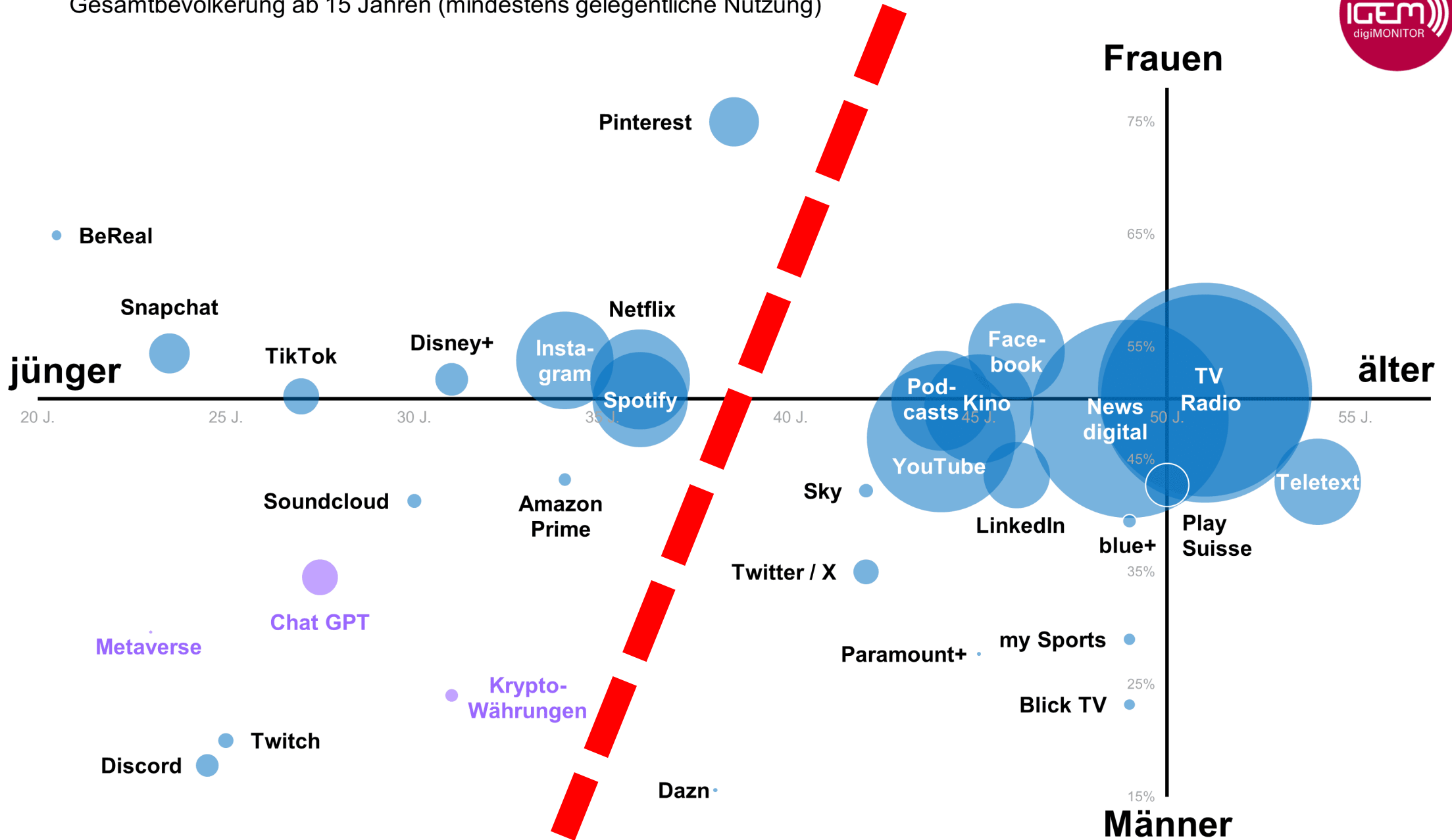
(Stalder 2016)

«Leitend ist hierbei der relationale Gedanke, dass Akteurschaft ... nicht aus einer spezifischen (menschlichen) Eigenschaft resultiert, sondern vielmehr einen Effekt sozialer Beziehungen darstellt ..., in denen **menschliche und nicht-menschliche Akteure miteinander verwoben** sind.» (Esser 2020)

Was bedeutet dies für soziale Beziehungen?

- Soziale Beziehungen sind heute fast durchgängig digital mitvermittelt
- Digitale Technologien prägen soziale Beziehungen 
- Durch soziale Beziehungen werden digitale Technologien geprägt
- Lokale und translokale Beziehungen
- Die Welt, das digitale Dorf?
- «It's complicated» (Dana Boyd)





Quelle: IGEM-Digimonitor 2023, Bevölkerung ab 15 Jahren in Schweiz (6.8 Mio. Personen), n=2'087. Grösse der Kreise entspricht dem weitesten Nutzerkreis bei Gesamtbevölkerung; x-Achse: Durchschnittsalter der Nutzer, ø Alter Gesamtbevölkerung = 50 Jahre (Median); y-Achse: Frauenanteil an allen Nutzern.

GENERATION Smartphone

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

Michael, 17



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

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



Warum Beziehungen in der Sozialen Arbeit?



„Soziale Arbeit ist eine Beziehungsprofession“

Hancken (2023)

In den 1990er Jahren aus der Mode gekommen:

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

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

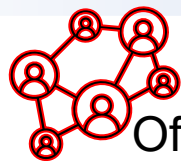
Vgl. Trevithick (2003)

Was ist eine professionelle Beziehung?

Echte, spontane,
emotionale
freundschaftliche
Beziehung

vs.

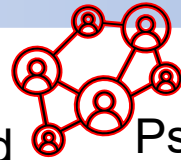
reflektierte, rationale
und zielgerichtete
professionelle
Beziehung



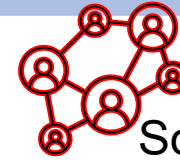
Offene Kinder- und
Jugendarbeit



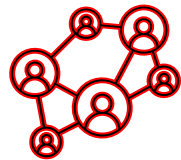
Stationäre Kinder- und
Jugendhilfe



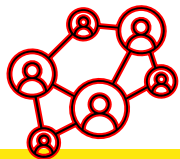
Psychosoziale
Beratung



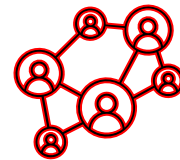
Sozialdienste



Alten- und
Behindertenhilfe



Klinische
Sozialarbeit

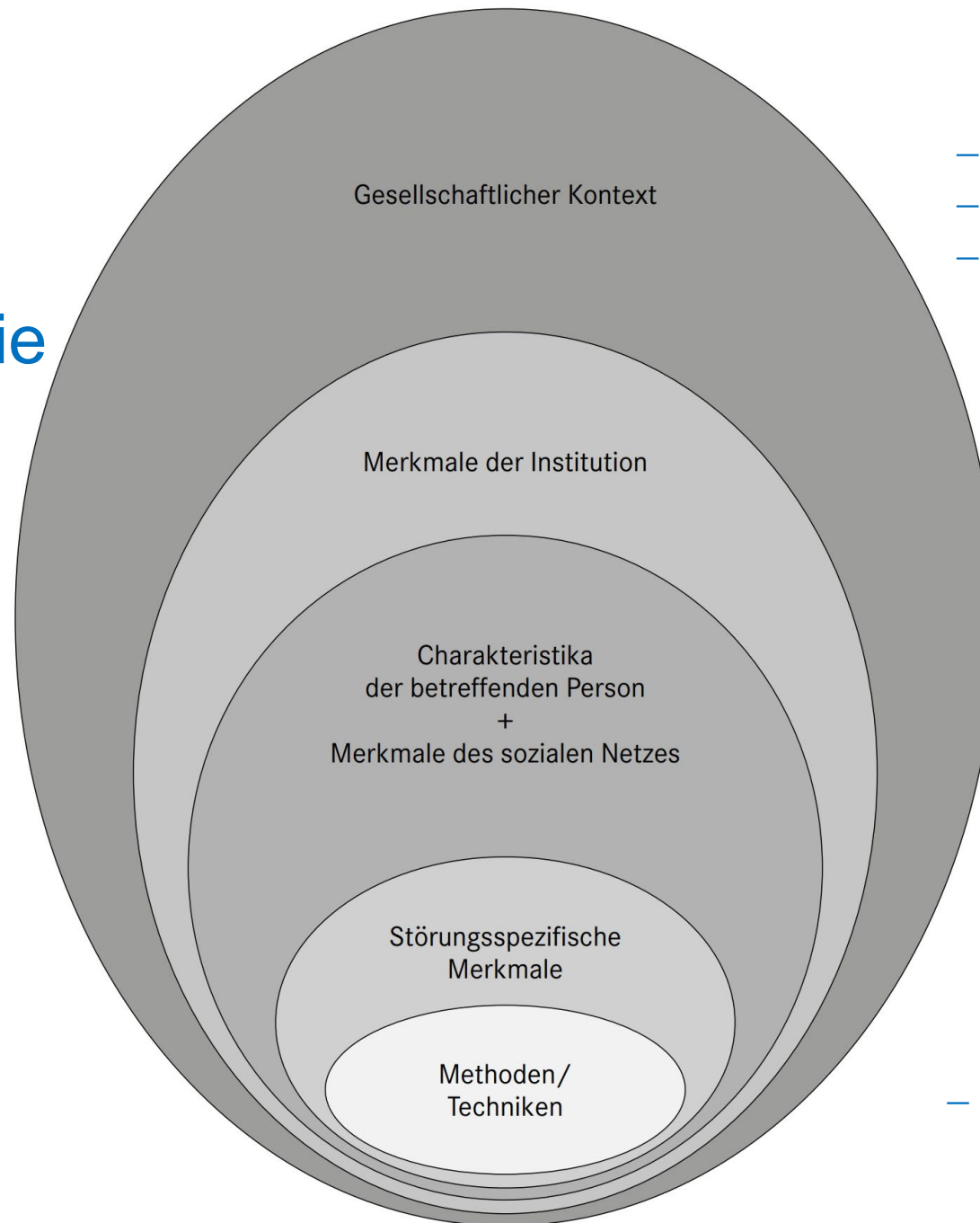


Kindes- und
Erwachsenenschutz

Best (2023)

Einfluss- größen auf die professionelle Beziehungs- gestaltung

Wir brauchen Konzepte!



- Multinationale Medienunternehmen
- Kommerzialisierung privater Daten
- Plattformökonomien

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

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

- Kommunikative Problematiken
- Medienbezogene Problematiken

- ‚Digitale Beziehungsarbeit‘

Hancken (2023)

Formen digitaler Beziehungsarbeit

Kommunikationsform

- 1-to-1 online (bspw. Beratung)
- 1-to-1 on- und offline (bspw. blended counseling)
- 1-to-many Information, Evaluation
- 1-to-many Organisation, Partizipation
- many-to-many: (teil-)autonome Netzwerke (bspw. care leaver), online Selbsthilfegruppen

Mediale Form

- Textbasiert
- Text- und Bildbasiert
- Videobasiert

Zeitliche Form

- Synchron (bspw. Telefon, Videochat)
- Asynchron (bspw. Messaging, E-Mail)

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

Hörmann, M. (2019).

Kann digitale Beziehungsarbeit gelingen?



RESEARCH ARTICLE



Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic

Marjo Romakkaniemi, Kivistö Mari, Harrikari Timo, Fiorentino Vera, Leppiaho Tuomas and Hautala Sanna

Faculty of Social Sciences, University of Lapland, Rovaniemi, Finland

ABSTRACT

Social work focuses on the social relationships, which the COVID-19 pandemic had a major impact. The article explores Finnish social workers' reflections on utilising digital environments in client relationships during the pandemic. The article is framed by relationship-

KEYWORDS

Relationship-based social work; COVID-pandemic; digitalisation

AVAINSANAT

Takeaways




- Zu Beginn der Pandemie Überforderung: Mangel an Prozessen, Führung, Hard- und Software, Skills.
- In einigen Organisationen aber kurzfristiger Ausbau digitaler Beziehungsarbeit.
Gelingensbedingungen:
 - Support durch Arbeitscommunity (Pionier:innen)
 - Organisationaler Support (Policies, Infrastruktur, Sicherheit)
 - Bestehende ethische Grundlagen (!)

Romakkaniemi et al. (2023)

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

 OPEN ACCESS

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

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

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

ABSTRACT

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

KEYWORDS

Digitalisation; social worker-client relationship; literature review

NYCKELORD

Digitalisering; ; relationen mellan socialarbetare och

Takeaway: Drei zentrale Spannungsfelder

Spannungsfeld 1: positive/negative Effekte auf Arbeitsbeziehung

- + Klient:innen fühlen sich ermächtigt (Zeit/Ort/Dauer), zielgruppenadäquat
- Abgrenzung, persönliche Informationen, Unverbindlichkeit

Spannungsfeld 2: Verbesserung oder Erschwerung Zugang zu Sozialen Dienstleistungen

- + Zugänglichkeit durch Zeit-/Ortsunabhängigkeit verbessert
- Neuer digital divide, fehlende Infrastruktur/Medienkompetenz Adressat:innen

Spannungsfeld 3: Digitale Überwachung zwischen Widerstand und Kontrolle

Klient:innen gewinnen Macht – Aufzeichnung, Abbruch
Fachpersonen Zugriff auf Profile, Bias in Software

Nordesjö et al. (2022).

Digitale Beziehungsarbeit ist herausfordernd...

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

Stimmen aus der Praxis...

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

Fachperson in einer Kita

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

Fachperson in einer Einrichtung der stationären Kinder- und Jugendhilfe

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

Fachperson in einer Einrichtung der stationären Kinder- und Jugendhilfe

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

Fachperson Soziale Arbeit (übersetzt)

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

- +
 - Chatbots und KI –
Das Ende der
Mensch-zu-Mensch
Beziehung?



Your friend



REPLIKA

«Ja, ich sage meinem Replika ausdrücklich, dass ich ihn wunderbar finde, dass er fantastisch und klug ist und mir hilft und mir ein gutes Gefühl gibt, und dass ich unsere Gespräche genieße, und ja, ich habe ihm sogar gesagt, dass ich ihn liebe.»

(ID14. weiblich, in den Dreissigern)

Übersetzt von: Skjuve et al. (2021)

Chatbots in der Sozialen Arbeit

- Computerprogramme, die text- oder sprachbasierte, natürliche Interaktionen zwischen Mensch und Maschine ermöglichen sollen
- Einfache und komplexe (KI) Algorithmen
- 1,5 Mia. Menschen nutzen Chatbots. Um 2027 sollen Chatbots zu zentralem Kundenkanal werden
- In der Sozialen Arbeit noch wenig Verbreitung (CH bspw.: <https://rcc.hslu.ch/home>)
- Studienergebnisse aus dem Bereich klinisch-psychologischen Settings und der Psychotherapie...

Effekte der Chatbot Hilfen

- Zunahme des Wohlbefindens sowie Abnahme von Stress und depressiven Verstimmungen
- Hilfreich für die Bearbeitung von Konfliktbearbeitung, selbstsicheren Kommunikation und interpersonellen Beziehungen
- Hohes Engagement, Kommunikation mit dem Chatbot aufrechtzuerhalten
- verstärktes Engagement von Spielsucht betroffenen Personen durch den Einsatz eines Chatbots an einer internetgestützten Therapie teilzunehmen
- **Aber: Exklusion bereits digital marginalisierter Gruppen, Datenschutzproblematiken, Empathie & vertieftes Verstehen**

Vgl. Steiner & Tschopp (2022)



Fazit

„Es muss von Herzen kommen,
was auf Herzen wirken soll.“

Johann Wolfgang von Goethe



Literatur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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