

- STEPHANIE JASCHKE | ESSEN
- KATHARINA PIEKORZ | DIE ONLINEPRAXIS
- JOACHIM WENZEL | ESSEN

Digital aufsuchende systemische Arbeit

Entwicklung passgenauer Hilfsangebote im digitalen Raum

DOI 10.21706/fd-49-2-122

Zusammenfassung: Aufsuchende Arbeit hat zum Ziel, Menschen dort zu begegnen, wo sie in ihrer Lebenswelt für unterstützende Angebote erreichbar sind. Das ist gerade dann bedeutsam, wenn andere Wege der Kontaktaufnahme nicht erfolgreich sind. So können Fachkräfte die Menschen dort ansprechen und mit ihnen arbeiten, wo sie sich in ihrem Alltag bewegen. Beispiele sind Streetwork oder aufsuchende Familientherapie. Alltagskommunikation findet heute häufig digital statt. Soziale Hilfsangebote, wie Beratungsstellen oder Jugendämter, sind oft noch primär analog ausgerichtet. Damit werden Chancen vertan, Menschen frühzeitig zu erreichen, bevor Probleme komplexer werden. Darüber hinaus fehlen an den Stellen, an denen digitale Kommunikationswege genutzt werden, häufig fachliche Konzepte und medienpezifische Kompetenzen. Digitale Kommunikation unterscheidet sich jedoch grundlegend von Face-to-Face-Angeboten. So sollten unbedingt Konzepte und Kompetenzen bei den Anbietern vorhanden sein. Dies gilt insbesondere angesichts der sich rasant entwickelnden Gefahren im Rahmen der Digitalisierung, wie etwa Cyber-Mobbing.

Schlüsselwörter: aufsuchende Arbeit, aufsuchende Familientherapie, Digitalisierung, digitale Beratung, Onlineberatung, Telefonberatung, Mailberatung, Chatberatung, Videoberatung, Messengerberatung, Blended Counseling, Kinderschutz, Medienkompetenz, Künstliche Intelligenz (KI)

Eingereicht am: 03.10.2023

Angenommen am: 23.10.2023

Cite as: Jaschke, S., Piekorz, K., & Wenzel, J. (2024). Digital aufsuchende systemische Arbeit. Entwicklung passgenauer Hilfsangebote im digitalen Raum. *Familiendynamik*, 49 (2), 122 – 130. DOI 10.21706/fd-49-2-122

Menschen dort aufsuchen, wo sie zu finden sind

Aufsuchende Angebote werden häufig einer sogenannten »Kommstruktur«, wie sie etwa in Beratungsstellen oder Praxen vorliegt, gegenübergestellt. Im Fokus steht dann die Betrachtung, wer sich während eines Hilfeprozesses – etwa eines Beratungs- oder Therapiegesprächs – örtlich wohin bewegt. Ein bedeutsamer Punkt ist jedoch früher relevant: Auf welche Art und Weise finden die Beteiligten – Berater:innen / Therapeut:innen und Klient:innen – überhaupt zueinander? Dabei geht es um grundlegende Fragen, etwa wie hoch die Hürde empfunden wird, Hilfe erreichen zu können, und wie die Passung zwischen der Kommunikationsform von potenziellen Klient:innen und Anbietern von Hilfsangeboten ist.

In der Vergangenheit wurden vor allem der soziale Nahraum sowie die Kommunikation vor Ort oder über Telefon in den Blick genommen. Heute gilt es darüber hinaus, die digitalen Lebenswelten von Menschen mit aufzugreifen. Ein Weg könnten zum Beispiel QR-Codes mit der Verlinkung zu

ansprechend und informativ gestalteten Internetseiten sein, die in Bussen, auf Plakaten an Schulen / Kindergärten oder auf Flyern zu finden wären.

Somit ist ein wichtiges Ziel aufsuchender Arbeit im digitalen Setting, Menschen niedrigschwelliger zu erreichen, als es ausschließlich mit Face-to-Face-Angeboten möglich wäre, und damit eine wichtige Lücke in der psychosozialen Versorgung zu schließen. Bevor niedrigschwellige digitale Angebote näher beleuchtet werden, gilt es zunächst zu betrachten, inwiefern Menschen von Unterstützungsangeboten (unbeabsichtigt) ausgeschlossen werden.

Ausschlüsse identifizieren

Menschen, die von Hilfemöglichkeiten erst gar nicht erfahren, sind de facto von ihnen ausgeschlossen. Das psychosoziale Hilfenetzwerk kann eine wichtige stützende Navigationsfunktion erfüllen, sofern die Menschen dort »angedockt« haben. Das Wissen um Hilfemöglichkeiten wird allerdings leider oft nicht ausreichend vermittelt, was

auch das Bildungssystem (Schule oder Hochschule) betrifft. Hier schließen digitale Informationsangebote, soziale Medien und Suchmaschinen eine wichtige Lücke, damit Menschen die Chance haben, von Dienstleistungen, die für sie hilfreich sein könnten, überhaupt zu erfahren. Die Qualität der Darstellungen ist dabei von sehr unterschiedlicher Art. Manche Angebote stellen lediglich Kontaktadressen zur Verfügung, während andere Portale die Hilfeleistungen auch inhaltlich beschreiben. Anbietende von psychosozialen Dienstleistungen sollten es jedoch nicht dem Zufall überlassen, ob ihre Unterstützungsleistung von potenziellen Zielgruppen gefunden wird, sondern ihre Präsenz im Internet aktiv gestalten und bestehende Netzwerke nutzen.

Es hängt von vielen, auch individuellen Faktoren ab, ob Menschen zu der für sie passenden Hilfe gelangen und ein Erstkontakt gelingen kann. Ein aktives Zugehen auf die potenziellen Klient:innen ist oft hilfreich, um den wechselseitigen Zugang zu erleichtern. Das Aufsuchen bezieht sich dabei nicht alleine auf die Verortung des Hilfesettings – ob Unterstützung etwa in einer Beratungsstelle oder zu Hause bei den Klient:innen stattfindet –, sondern meint den gesamten Prozess. Hochbeziehungsweise Niedrigschwelligkeit im Zugang zu Hilfsangeboten kann für jeden Menschen etwas anderes bedeuten. Eine Beratungsstelle beispielsweise, in der man sich ausschließlich telefonisch anmelden kann, schließt diejenigen aus, die sich aus bestimmten Gründen niemals per Telefon anmelden würden. Umgekehrt verwehrt eine ausschließliche Anmeldeöglichkeit per E-Mail Menschen den Zugang, die sich niemals schriftlich anmelden würden.

Eine Reduktion auf ein bestimmtes Medium der Kontaktaufnahme oder der Beratungskommunikation schafft somit hohe Hürden zur Erreichung so-

zialer Dienstleistungen oder führt sogar zu punktuellen Ausschlüssen aus dem Hilfesystem. Daher ist es bei der konzeptionellen Entwicklung von Hilfeangeboten notwendig vorauszudenken, wen die gewählten Zugangswege

» Menschen können durch aufsuchende systemische Arbeit im digitalen Setting niedrigschwelliger erreicht werden

und Settings potenziell erreichen bzw. ausschließen. Demgegenüber ermöglichen zusätzliche Wahlmöglichkeiten bei Erstkontakten (z. B. E-Mail, Telefon, Messenger etc.) und Angebote im digitalen Setting eine Erreichbarkeit der Menschen, die über Face-to-Face-Kontakt nicht erreichbar wären: »Vielfalt der Zugänge bewirkt Niedrigschwelligkeit« (Wenzel, 2013, S. 160). Bei den digitalen Angeboten handelt es sich somit um neue Zugangsmöglichkeiten zu Hilfen, die das Beratungs- und Therapiesetting erweitern.

Kommunikationstheoretische Einordnung

Onlineberatung hat sich seit Mitte der 1990er Jahre entwickelt. Zu Beginn verstand man unter Onlineberatung ausschließlich die zeitgleiche (synchron) Chatberatung im Gegensatz zur zeitversetzten (asynchronen) Mail- und Forenberatung. Mit der Zeit wurde dieser Begriff inhaltlich erweitert und damit zum Synonym für alle vorwiegend schriftbasierten Beratungen per E-Mail, Chat und in Foren. Im Zuge der Coronapandemie hat der Begriff »Onlineberatung« einen weiteren Bedeutungswandel erfahren. Die durch die Pandemie eingeschränkte Mobilität sowie Kontaktbeschränkun-

gen haben eine starke Verbreitung der Videoberatung bewirkt, sodass heute alltagssprachlich der Begriff »Onlineberatung« vielfach synonym für Videoberatung verwendet wird. In Fachkreisen wird »Onlineberatung« jedoch in einer umfassenden Weise verstanden und schließt alle digitalen Settings ein. In diesem Sinne wird der Begriff auch im vorliegenden Beitrag verwendet.

Im Zusammenhang mit den Weiterentwicklungen von Beratung und Therapie ist es sinnvoll, zunächst die verschiedenen Kommunikationsformen in den Blick zu nehmen. In der Medientheorie ist in Bezug auf die menschlichen Kommunikationsmöglichkeiten, die an den Körper geknüpft sind, von Primärmedien (z. B. Mimik, Gestik oder Stimme) die Rede. Digitale Hilfeangebote erweitern somit als technische Medien die primären Fernsinne des Körpers – Sehen (visuell) und Hören (auditiv) – in ihrer Reichweite. Die aktuellen digitalen psychosozialen Hilfeformen lassen sich auf die in Abb. 1 dargestellten Dimensionen herunterbrechen.

Bei aller sich entwickelnden Vielfalt der digitalen Medienangebote sind die kommunikativen Ausprägungen jedoch überschaubar, wie Abb. 1 zeigt. Sie lassen sich in ihrer Komplexität auf wenige Dimensionen herunterbrechen. Werden Smartphones verwendet, sind all diese Ausprägungen nutzbar und werden in Messengern sogar in einer einzigen Anwendung miteinander verknüpft. So kann mit Einzelnen zeitgleich (Chat) oder zeitversetzt (E-Mail),

» Reduktion auf bestimmte Settings bedeutet de facto Ausschluss von Hilfesuchenden

aber auch in einer Gruppe (Forum) geschrieben werden. Mündlich kann zeitgleich (Telefon), aber auch zeitversetzt (Sprachnachricht) kommuniziert werden. Visuelle und zugleich auditive Kommunikation kann synchron (zeitgleiches Videomeeting) sowie asynchron (zeitversetzte Videoaufnahme) erfolgen. Bei den auditiven Ausprä-

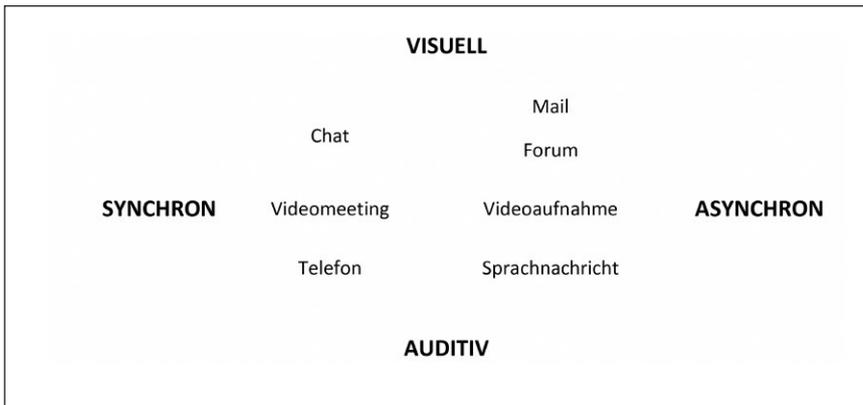


Abb. 1: Dimensionen und Ausprägungen digitaler Medien.

gungen können neben der gesprochenen Sprache auch Laute oder Gesang übermittelt werden. Visuell kann neben der Schriftsprache auch mit Bildern und Symbolen kommuniziert werden.

Die digitalen Medien bieten demnach eine Fülle unterschiedlicher kommunikativer Möglichkeiten. Dabei sind Fokussierungen auf einzelne menschliche Wahrnehmungskanäle sowie Verknüpfungen untereinander möglich. Einen aktuellen Überblick zur Digitalen Beratung bieten Hörmann, Tschopp & Wenzel (2023).

Neben der ausschließlichen Form der »Onlineberatung«, also eines rein digitalen Settings, hat sich mittlerweile auch die Verknüpfung zwischen digitalem und Face-to-Face-Setting etabliert. Auf diese Weise ist es möglich, zwischen den Face-to-Face-Settings auch auf digitalem Wege zu beraten oder im Rahmen einer Beratung im digitalen Setting punktuell ins Face-to-Face-Setting zu wechseln. Bei einer solchen Verknüpfung wird im Feld der Beratung von Blended Counseling gesprochen (Hörmann & Engelhardt, 2022).

Eine der jüngsten medialen Co-Evolutionen zwischen alltäglichen Lebenswelten und dem Beratungssystem stellt die Messenger-Beratung dar. Hieran soll exemplarisch dargestellt werden, wie ein Aufsuchen in den digitalen Lebenswelten der Klient:innen erfolgen kann.

Mittels Messenger niedrigschwellig aufsuchen

Messengerdienste sind sofortige Nachrichtenübermittler, deren Kommunikation über das Internet oder einen Server erfolgt. Sie sind seit Mitte der 1990er Jahre auf dem Markt etabliert und haben sich seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Schon seit einigen Jahren ist es durch Messenger nicht nur möglich, Textnachrichten und Emojis auszutauschen, sondern auch Bilder, Fotos, Videos, Sprachnachrichten, Standorte, Dateien und vieles mehr zu teilen. Diese Mitteilungen tauchen dann im Messenger-Chatverlauf als eine Art flächige Kachel auf. Daher spricht man bei Messengern von einem Tool mit multimodalen Sehflächen (Beißwenger, 2020). Diese Flächigkeit von Inhalten ermöglicht eine Abbildung von unterschiedlichen Kommunikationswegen (z. B. einer Sprachnachricht) und damit die Ansprache verschiedener Sinneskanäle. Beispielsweise kann ein Text geschrieben, anschließend noch das passende Dokument oder ein Link dazu verschickt und eine Sprachnachricht zur Erklärung versendet werden. Wie diese Flächigkeit in einem konkreten Messenger-Chatverlauf aussehen kann, zeigt Abb. 2.

Gerade dieser erweiterte Funktionsumfang mit seinen vielseitigen Einsatz-

möglichkeiten ist ein Grund, weshalb Messengerdienste bei vielen Menschen so beliebt sind. Darüber hinaus sind die leichte und intuitive Bedienung sowie die schnelle und unkomplizierte Erreichbarkeit der Kommunikationspartner:innen durch Messenger sehr gefragt (Bundesnetzagentur, 2021). Bei längerer Nutzung von Messengerdiensten entsteht nach und nach ein sehr langes Verlaufsprotokoll, eine Art Beratungsstream, in dem bei Bedarf zurückgescrollt und Inhalte nachgelesen werden können (Engelhardt, 2014).

Messengerdienste gehören mittlerweile für die meisten Menschen zum Alltag: Laut ARD-ZDF-Onlinestudie verwendeten im Jahr 2022 insgesamt 72 % der deutschsprachigen Wohnbevölkerung in Deutschland ab 14 Jahren täglich einen Messengerdienst, bei den jüngeren Zielgruppen der 14- bis 29-Jährigen sind es sogar 90 % (ARD-ZDF-Onlinestudie, 2022; Koch, 2022). Im Gegensatz dazu spielen Messengerdienste im professionellen Beratungs-, Therapie-, Coaching- oder Supervisionssetting noch eine untergeordnete Rolle (Eichenberg & Kühne, 2014; Engelhardt, 2021; Kühne & Hintenberger, 2020; Engelhardt & Engels, 2021). Dabei bieten sie u. a. die Möglichkeit, Klient:innen aufsuchend zu erreichen. Die Potenziale, insbesondere im Hinblick auf die niederschwellige Erreichbarkeit, werden von Beratungsanbietern häufig nicht erkannt oder genutzt. Und wenn Messengerdienste genutzt werden, geschieht dies oft lediglich durch einzelne Fachkräfte, zumeist ohne fachliche Reflexion und spezifische Konzepte.

Bislang liegen noch keine systematischen wissenschaftlichen Untersuchungen vor, die die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten und Einsatzbereiche von Messengerdiensten hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Auswirkungen untersucht haben. Jedoch gibt es bereits Erfahrungsberichte und Best-Practice-Beispiele, die erste Aufschlüsse darüber geben, welche Potenziale Messengerdienste für die aufsuchende psychosoziale Arbeit haben können und worauf beim Ein-

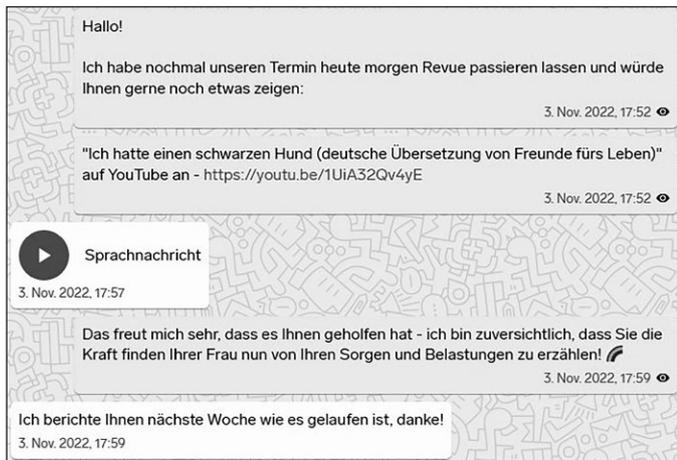


Abb. 2: Freigegebenes Messengerbeispiel für Sehflächchen.

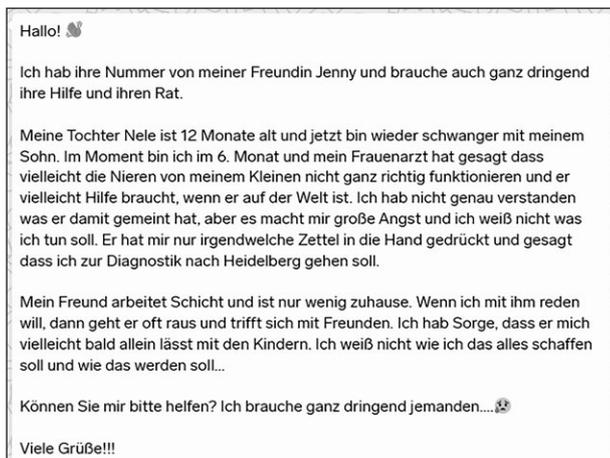


Abb. 3: Freigegebenes und anonymisiertes Messengerbeispiel für Erstkontaktaufnahme.

satz geachtet werden sollte. Im Folgenden sollen diese Faktoren exemplarisch vorgestellt und diskutiert werden.

In vielen Einrichtungen, wie etwa Beratungsstellen, ist eine erste Kontaktaufnahme oft nur per Telefon (direkt oder über ein Sekretariat), per E-Mail oder vor Ort möglich. Ein unmittelbarer Kontakt per Messenger zwischen der ratsuchenden Person und der Fachkraft wird nur selten angeboten. Dabei können Messenger eine gute Möglichkeit sein, um diesen ersten Schritt der Kontaktaufnahme zu erleichtern: Klient:innen haben die Möglichkeit, sich mit ihrem Anliegen vorsichtig vorzuwagen, eine erste Anfrage zu stellen und noch weitgehend anonym zu

bleiben (s. Abb. 3). Des Weiteren können eventuell vorhandene Sprachbarrieren durch die Möglichkeit von Sprachnachrichten überwunden werden: Ratsuchende können bei Bedarf auf Sprachnachrichten zurückgreifen, um schriftsprachliche Unsicherheiten zu umgehen, oder sie können (simultane) Übersetzungsmöglichkeiten nutzen, wenn sie und die beteiligte Fachkraft unterschiedliche Sprachen sprechen.

Ebenso haben Fachkräfte die Möglichkeit, angemeldete Klient:innen per Messenger direkt anzuschreiben und weitere Kontakte schrittweise anzubahnen,

wenn diese bei einer bereits erfolgten Anmeldung ihr Einverständnis dazu gegeben haben. So kann ein Zugang zu psychosozialen Angeboten niederschwellig ermöglicht werden – genau dort, wo sich die ratsuchenden Personen zumeist aufhalten: im digitalen Raum.

Diese einfache Form der Erreichbarkeit ermöglicht es zudem, zwischen zwei vereinbarten Terminen leicht im Kontakt zu bleiben: für einfache organisatorische Absprachen und Terminvereinbarungen oder einen raschen Austausch in Krisensituationen – Messenger ermöglichen eine schnelle Verbindung zwischen ratsuchender Person und Fachkraft. Interessant ist hierbei auch die Möglichkeit, das Setting bei Bedarf unkompliziert zu wechseln: So kann einfach zwischen Einzelsetting (Einzelchat) und Gruppensetting (Gruppenchat) gewechselt werden – beispielsweise in der aufsuchenden systemischen Arbeit. Eine sozialpädagogische Familienhilfe könnte darüber zwischen dem Einzelkontakt mit einem Familienmitglied und dem Gruppenkontakt mit dem ganzen Familiensystem unterscheiden und je nach Intention unterschiedliche Settings nutzen.

Eine weitere Möglichkeit, in der digital aufsuchenden Arbeit Messenger zu nutzen, besteht in der Vor- und Nachbereitung von Terminen: In der gemeinsamen Arbeit entstehen häufig vielfältige Ergebnisse (z. B. Genogramm, Zielvereinbarungen, Timeline, Aufstellungen usw.). Werden diese Ergebnisse beispielsweise als Foto festgehalten und im Anschluss verschickt, haben Klient:innen die Möglichkeit, mithilfe dieser visuellen Unterstützung auch außerhalb

» *Messenger vereinen verschiedene digitale Settings und sind im Alltag vieler Menschen anschlussfähig*

des eigentlichen Beratungstermins Inhalte emotional wirken zu lassen und über sich und ihr Anliegen zu reflektieren oder sich untereinander auszutau-

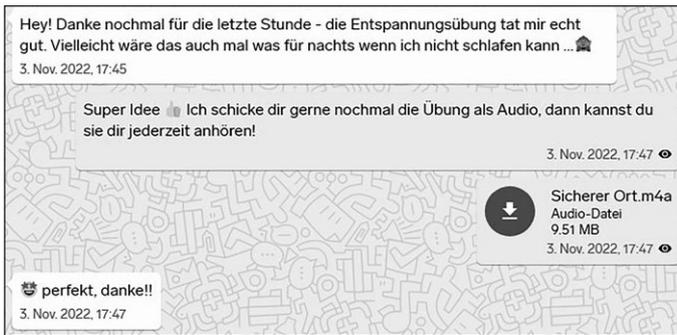


Abb. 4: Freigegebenes Messengerbeispiel für die Nacharbeit von Gesprächsterminen.

schen. Ebenso lassen sich per Sprachnachricht auditive Übungen, bspw. zur Stabilisierung, zum Umgang mit Wut oder bei Schlafproblemen, sehr einfach per Messenger versenden und bei Bedarf zu jeder Tages- und Nachtzeit abrufen. Der Transfer ins häusliche Umfeld und in den Alltag kann so bestmöglich unterstützt werden. Ein Beispiel für eine solche Nacharbeit zeigt Abb. 4.

Auf diese Weise lassen sich erarbeitete Erkenntnisse und Veränderungen vertiefen und nachhaltig festigen. In gleicher Art lässt sich mit weiteren kommunikationsunterstützenden Messenger-Optionen verfahren, wie beispielsweise beim Versenden von Dokumenten oder Erklärvideos (weitere Beispiele bei Engelhardt & Piekorz, 2022).

Auch für die Beziehungsgestaltung und -arbeit können Messenger in der professionellen aufsuchenden systemischen Arbeit eingesetzt werden und ermöglichen z. B.:

- in Langzeitsettings in Kontakt zu bleiben,
- lose Kommunikationsfäden nicht abreißen zu lassen,
- Erfolge im Alltag gemeinsam zu feiern oder
- aufkommende Hürden frühzeitig zu erkennen und zeitnah zu meistern.

All das kann dazu beitragen, eine professionelle Beziehung zwischen Fachkraft und ratsuchender Person aufzubauen, zu stärken und tragfähig zu machen.

Neben den aufgezeigten Möglichkeiten, Messengerdienste als Medium

von Erst- und Zwischenkontakten einzusetzen, gibt es die Option – im Falle einer Onlineberatung –, das eigentliche Onlineberatungssetting per Messenger stattfinden zu lassen: Messenger als Multifunktionsstool, das alle gängigen Onlinekommunikationsformen in einer Applikation vereint, bieten hier die Chance, Menschen mit nur geringer Technikausstattung Zugang zu verschiedenen digitalen Beratungssettings wie Video-, Chat- oder Telefonberatung per Internettelefonie und auch E-Mail-Beratung zu ermöglichen.

Wichtig ist zu beachten, dass die Kommunikationsmechanismen, -methoden und systemischen Interventionen aus der analogen Präsenzberatung nicht eins zu eins auf die Onlineberatung übertragen werden können. Ein Beispiel hierfür sind die Unterschiede in einem mündlichen Beratungsgespräch, in welchem Empathie, Nähe und Verständnis u. a. durch einfache Lautäußerungen (»oh je«, »puhh«, »aha«) ausgedrückt werden können, und einer schriftlichen Beratung, wie z. B. einer Messengerchatberatung, in der dies durch die gezielte Verschriftlichung von Mündlichkeit (Oralliteralität) gelingen kann. Die schriftliche Onlineberatung muss durch Elemente der mündlichen Kommunikation angereichert werden, um das Wegfallen von Kommunikationskanälen und Ausdrucksmöglichkeiten auszugleichen (Engelhardt, 2021).

Onlineberatung bedarf gegenüber dem Face-to-Face-Setting außerdem weitergehender Kompetenzen: Es braucht spezifische Weiterbildungen,

um zu lernen, wie systemische Arbeit digital aufsuchend gelingen kann. Weiterbildungsangebote in systemischer Onlineberatung sind allerdings bislang sehr rar. Von Verbänden anerkannte Angebote, die in Bezug auf den Ansatz neutral ausgerichtet (und nicht systemisch) sind, lassen systemische Fragestellungen leicht aus dem Blick geraten.

Bei aller Fachkompetenz der Beratenden ist es daher unerlässlich, ein spezifisches Konzept für die systemische Messengerberatung zu erarbeiten, damit dieses Angebot sinnvoll in die bestehende Angebotspalette des eigenen Beratungsportfolios integriert werden kann. Folgende Fragen stellen sich in diesem Zusammenhang:

- Wen möchten wir mit unserem Messengerangebot erreichen? Wer ist unsere Zielgruppe?
- Wo und wie kann ich diese Zielgruppe erreichen? Wie wird sie auf uns aufmerksam, und auf welchen Wegen kann sie uns kontaktieren?
- Welcher Messenger kommt für die professionell aufsuchende Arbeit in Frage? Und was ist bei der Auswahl des Dienstes zu beachten?
- Welche Rahmenbedingungen müssen erfüllt sein, damit der Einsatz von Messengerdiensten langfristig für Fachkräfte und Klient:innen eine positive Unterstützung darstellt?

Diese so sinnvolle Aufgabe der Konzepterstellung macht es erforderlich, viele Herausforderungen zu meistern: Messengerdienste unterscheiden sich hinsichtlich verschiedener Merkmale (Verbreitung in verschiedenen Zielgruppen, Kosten für Installation und Nutzung, Benutzerfreundlichkeit, Datenschutz). Zudem unterliegen Fachkräfte in ihrer Arbeit mit ihren Klient:innen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), und die Beachtung des Datenschutzes durch die technischen Herausforderungen ist an dieser Stelle komplexer als bei einer Beratungskommunikation vor Ort. Datenschutzverträgliche Messenger sind meistens nur kostenpflichtig zu erwerben – je nach angesprochener Zielgruppe kann dies eine

Hürde darstellen. Um sowohl dem Datenschutz als auch dem Anspruch der Niederschwelligkeit gerecht zu werden, können gekaufte App-Lizenzen oder App-Store-Gutscheine ein Lösungsansatz sein – für größere Einrichtungen mit entsprechendem Budget wäre zudem die Entwicklung einer eigenen Messenger-App denkbar.

Werden Messengerangebote konzipiert, so ist es wichtig, die Psychohygiene der aufsuchenden Fachkräfte zu berücksichtigen: Der subjektiv empfundene Digitalstress vieler Menschen und Fachkräfte hat zugenommen (Gimpel, Lanzel, Manner-Romberg & Nüske, 2018), dies kann auch auf den Einsatz von Messengerdiensten zutreffen. Damit der Austausch per Messenger in der digital aufsuchenden Arbeit eine

für beide Seiten gute Erfahrung und hilfreiche Unterstützung im Beratungsprozess darstellt, lohnt es sich sehr, Absprachen

bezüglich der Erreichbarkeit und Erwartungen hinsichtlich der Antwortgeschwindigkeit zu treffen. Außerdem sollte im Sinne der Mitarbeiter:innenfürsorge darauf geachtet werden, dass die Kommunikation nicht über die Privatgeräte der Fachkräfte läuft, sondern ausschließlich auf Dienstgeräten. So können Ruhezeiten eingehalten und emotionale Distanz gewahrt werden.

Mit einem durchdachten, datenschutzkonformen Konzept, einem achtsamen Umgang in der Nutzung, transparenten Absprachen mit den Ratsuchenden und einer grundlegenden Weiterbildung im Handlungsfeld der systemischen Onlineberatung lassen sich Messengerdienste für beide Seiten gewinnbringend im Bereich Beratung, Therapie, Coaching und Supervision einsetzen. Menschen können so mit professionellen Angeboten aufsuchend im digitalen Raum erreicht werden.

Im Face-to-Face-Setting digitale Lebenswelten aufsuchen

Die digitalen Lebenswelten können auch innerhalb eines Face-to-Face-Settings gemeinsam aufgesucht werden. Joining kann so gerade bei jungen Menschen, die sich mit dem mündlichen Erzählen möglicherweise schwer tun, sehr einfach erfolgen (Wenzel, 2013). In Jugendberatungsstellen ist es z. B. möglich, dass sich Berater:in und Jugendliche gemeinsam anschauen, wo die Klient:in im Netz unterwegs ist. Das kann das Betrachten von ihr selbst gestalteter Seiten beinhalten



Ein Messengerberatungskonzept ist unerlässlich, wenn das Angebot qualitativ hochwertig sein soll

oder von Plattformen, auf denen sich die Jugendliche bewegt. Auch Online-Spiele und Lieblingsvideos können gemeinsam angeschaut und Musik angehört werden. Auf diesem Weg kann ein persönliches Kennenlernen einfacher erfolgen. Die Berater:innen können kurzfristig in die Lebenswelt ihrer Klient:innen eintauchen und bedeutsame Themen und Fragen identifizieren, die die Jugendlichen ohne diese Medien vielleicht nur schwer in den Kontakt einbringen könnten.

Mangelnde Medienkompetenz als Problem

Als ein übergreifendes gesellschaftliches Problem kann die mangelnde Medienkompetenz identifiziert werden. In nur wenigen Jahren haben sich grundlegende Kulturtechniken rasant entwickelt, die in Erziehung und Bildungssystem nicht vermittelt werden. So ist

es in der Regel dem Zufall überlassen, ob jemand mit den digitalen Herausforderungen des privaten oder beruflichen Alltags angemessen umgehen kann oder nicht. Die Kompetenzbedarfe liegen dabei auf sehr unterschiedlichen Ebenen: Kinder und Jugendliche benötigen andere Fähigkeiten als Eltern, Erziehende oder Fachkräfte im Umgang mit digitalen Medien.

Dabei sollten sich Letztere, über eigene Herausforderungen hinaus, auch mit den medienspezifischen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen gut auskennen. Überdies ist es sinnvoll, sich mit neuen Formen der Beratung im digitalen Setting vertraut zu machen. Aufgabe der Leitung einer Beratungsstelle ist es in diesem Zusammenhang, konzeptionelle Kompetenzen im Umgang mit digitalen Entwicklungen sicherzustellen.

Camenzind, Hörmann & Silfverberg (2023) haben im Rahmen ihrer Forschungen und Praxisentwicklungen an der Schweizer Hochschule FHNW ein Modell »Medienkompetenz Blended Counseling« entwickelt, das die verschiedenen Kompetenzbedarfe darlegt, die für die verknüpften Beratungssettings erforderlich sind.

Die neuen Kommunikationsformen eröffnen somit neue Möglichkeiten, bringen aber auch neue Herausforderungen und Probleme mit sich. So kommt es etwa zu anderen Formen von Kommunikationsstörungen (Wenzel, 2018) und zu neuartigen Gefährdungen des Kindeswohls durch die sich schnell wandelnden digitalen Lebenswelten. Beispiele hierfür sind Cyber-Mobbing, das Verschicken / Erhalten von unangemessenen Fotos oder Gewaltvideos sowie Cyber-Grooming (gezielte digitale Kontaktaufnahme Erwachsener mit Kindern oder Jugendlichen mit der Absicht von Missbrauch, indem das Vertrauen der Kinder erschlichen wird). Wie diesen Gefahren auf Basis systemischer Haltungen und Grundorientierungen auf unterschiedlichen Ebenen begegnet werden kann, haben Wenzel & Jaschke (2023) dargelegt. Eltern, Erziehende und Fachkräfte

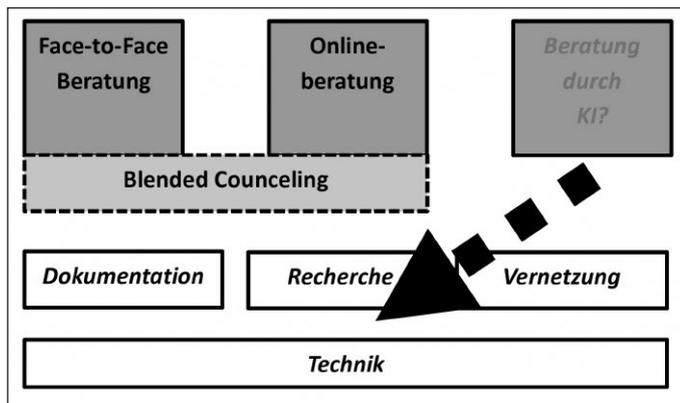


Abb. 5: Künstliche Intelligenz als eigenständige Beratungs- / Therapieform?

sind mit den medialen Möglichkeiten häufig überfordert, und so werden medienspezifische Probleme immer häufiger, auch über systemische Beratung und Therapie hinaus, in den verschiedensten Hilfeformen thematisiert.

Ausblick: Entwicklungen etwa durch Künstliche Intelligenz (KI)

Es ist schon jetzt absehbar, dass sich die aufsuchende Beratungsarbeit durch den technischen Wandel, parallel zur Gesellschaft, weiterhin radikal wandeln wird. Wohin diese Entwicklungen in den nächsten Jahren konkret gehen werden, ist nicht absehbar. Die Technik ist allerdings viel weiter entwickelt, als es die meisten Nutzenden wissen und erleben. Erst wenn eine technische Neuerung bezahlbar auf dem Markt ankommt – beispielsweise durch kostenlose Probe-Accounts wie bei ChatGPT –, werden gesellschaftlich relevante Entwicklungen nutzbar.

Aufsuchende digitale Arbeit wird immer mehr geprägt sein durch die Entwicklungen Künstlicher Intelligenz (KI). Diese wird bereits seit vielen Jahren, etwa in alltäglichen Internetanwendun-

gen, genutzt. In Bezug auf das schriftbasierte ChatGPT hat der Begriff in der öffentlichen Diskussion 2023 größeren Raum eingenommen. KI entwickelt sich derzeit in großer Geschwindigkeit weiter und wird in unserer Gesellschaft künftig mit Sicherheit eine noch stärkere Rolle spielen. Im kommerziellen Bereich werden Beratungsangebote bereits auf Basis von KI entwickelt, um u. a. Personalkosten zu sparen. So stellt sich die Frage, welche Rolle KI im systemischen Feld und generell im Bereich von psychosozialen Dienstleistungen spielen soll bzw. wird. Denkbar wäre, dass KI zu einer dritten Säule der Beratung wird: neben Face-to-Face- und Onlineberatung könnte KI auch eine eigenständige Form der Beratung werden, wie in Abb. 5 veranschaulicht. Dann wäre sie kein Hilfstool, wie etwa Technik und Anwendungen zur Dokumentation, Re-

cherche und Vernetzung, sondern eine eigenständige Form der Beratung.

Es gibt noch keinen übergreifenden Diskurs im systemischen Feld, wie KI konzeptionell in Therapie und Beratung eingebunden werden könnte. Selbst die Entwickler:innen von KI warnen vor dieser neuen Technologie (Tagesspiegel, 2023), während Verbände und Fachgesellschaften bislang sehr

zurückhaltend sind. Bedenkenswert erscheint uns, dass der Begriff »Intelligenz« bei Künstlicher Intelligenz irreführend ist, da er suggeriert, dass es sich hierbei um Intelligenz handle, die mit der Komplexität menschlicher Intelligenz vergleichbar sei. Das ist jedoch keineswegs der Fall, denn soziale oder emotionale Intelligenz sind nicht Teil der Konstruktion der KI. Vielmehr beruht KI auf Algorithmen, die programmiert wurden und sich selbst fokussieren sowie verändern können. Unter welchen Prämissen dies geschieht und auf welcher Datenbasis sie operieren, ist dabei noch völlig intransparent. Außerdem gibt es bei KI kein ethisches Abwägen, was menschlicher Wissensbildung vergleichbar wäre.

Fachlich halten wir deshalb eine Positionierung für geboten, die aus ethischen und fachlichen Gründen systemische Beratung / Therapie ausschließlich von Mensch zu Mensch empfiehlt, wie es Abb. 6 veranschaulicht. Die therapeutische und Beratungskommunikation selbst sollte nicht technischen Systemen überlassen werden, auch wenn sie menschliche Kommunikation simulieren kann. KI würde keine Therapeut:innen / Berater:innen ersetzen, sondern könnte in dienender Funktion Menschen unterstützen, die systemisch tätig sind. Sie wäre ein Hilfsmittel, wie sonstige digitale Speicher- und Übermittlungstechnik auch, und könnte beispielsweise bei der Dokumentation der Therapie / Beratung helfen, bei der Recherche von Themen und bei der Vernetzungsarbeit, die immer bedeutsamer wird.

Es wäre sicherlich hilfreich, wenn sich Verbände im systemischen Feld frühzeitig in Bezug auf KI positionieren würden, bevor Geldgeber von Therapie und Beratung neue Konzepte entwickeln, die aus Kostengründen erwägen, Beratungskräfte durch KI zu ersetzen. Während Menschen in der unmittelbaren Arbeit nicht einfach ersetzt werden können, wäre es durchaus denkbar, dass automatisierte Chatnachrichten auf KI-Basis (Chatbots) interaktiv dabei unterstützen,

» In Weiterbildungen sollten settingspezifische Beratungskompetenzen vermittelt werden

dass Hilfsangebote besser dargestellt und damit niedrigschwellig erreichbar sind. Programmierung und Datenbasis der KI müssten dann transparent nachvollziehbar sein. Chancen und Grenzen von KI in der Beratung sollten also sorgfältig ausgelotet werden.

Es zeigt sich, dass vielfältige Entwicklungen in Bezug auf digitale aufsuchende Arbeit vorhanden sind. Diese scheinen eng mit dem medialen Wandel verknüpft. Wollen Systemiker:innen von den Entwicklungen nicht überrollt werden, gilt es, denkbare oder bereits angedachte Szenarien frühzeitig aufzugreifen und differenziert zu diskutieren, um diese im Sinne der Klient:innen, der Fachkräfte und fachlicher sowie ethischer Erwägungen mitzugestalten.

→ Abstract

Digital Outreaching Systemic Work – Development of Customized Support Offers in the Digital Space

The aim of an outreaching approach is to provide assistance offerings to people in the world they actually live in. This is of particular significance in instances where there are no other ways of establishing contact. Social support providers can thus address and work with people in contexts familiar to them in their everyday lives. Examples are street work with homeless

WERKZEUGKASTEN

- Menschen bevorzugen unterschiedliche Kommunikationswege und sind deshalb auf verschiedene Weise erreichbar. Sollen unterschiedliche Menschen mit Hilfsangeboten wie systemischer Beratung oder Therapie erreicht werden, so bedarf es entsprechend unterschiedlicher Zugänge: E-Mail, Chat, Telefon, Video, Face-to-Face und Messenger.
- Jemanden zu erreichen beginnt damit, ein Angebot bekannt zu machen, z. B. indem über Netzwerke und durch Multiplikator:innen unterschiedlicher Professionen darüber berichtet wird. Ein Schild an der Haustür oder eine Homepage reichen nicht aus, wenn das Angebot auch bei Menschen ankommen soll, die sich heute v. a. in digitalen Lebenswelten bewegen. Beim Erstkontakt ist zu beachten, dass eine Reduktion auf bestimmte Zugangswege (z. B. ausschließliche telefonische Anmeldung; ausschließliche Kontaktaufnahme per E-Mail) Menschen ausschließt, für die dieser Anmeldezugang, etwa aus emotionalen Gründen, nicht möglich ist.
- Bei der Konzeption des eigentlichen Beratungssettings sollte darauf geachtet werden, dass die technische Handhabung nutzerfreundlich ist und den Datenschutzvorgaben entspricht.
- Die Beratenden benötigen über ihre systemischen Grundqualifikationen hinaus Kompetenzen für das jeweilige digitale Setting beziehungsweise für Blended Counseling. Sie sollten auch vertraut sein mit den sich wandelnden Problemen durch digitale Kommunikation.

people or outreaching family therapy in a domestic setting. Today, everyday communication frequently takes place via digital media. However, social assistance offerings like advice centres or young people's welfare offices still tend to be primarily analogous. This discrepancy leads to missed opportunities for contacting people at an early stage before problems become more complex or even perpetuate themselves.

In places where digital communication paths are actually used, there is frequently an absence of strategic expertise and media-specific skills. Communication in various digital settings is however something entirely different from face-to-face offerings. Accordingly, it should not be left to chance whether those offering assistance have these skills and strategies or not. This is especially important in the face of the rapidly increasing dangers generated by digitisation, e. g. cyberbullying.

Keywords: home-based approaches, outreaching family therapy, digitisation, digital counseling, online counseling, telephone counseling, e-mail counseling, chat counseling, video counseling, messenger counseling, blended counseling, new media, child protection, youth protection, media skills, artificial intelligence (AI)

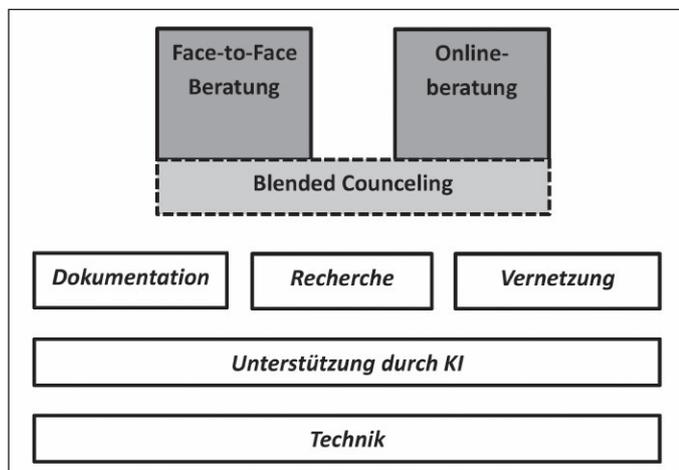


Abb. 6: Künstliche Intelligenz zur Unterstützung.

→ Bibliografie

- ARD-ZDF-Onlinestudie (2022). Verfügbar unter https://www.ard-media.de/fileadmin/user_upload/media-perspektiven/ARD-ZDF-Onlinestudie/ARD_ZDF_Onlinestudie_2022_Publikationscharts.pdf (zuletzt abgerufen am 03. 10. 2023).
- Beißwenger, M. (2020). Internetbasierte Kommunikation als Textformen-basierte Interaktion: ein neuer Vorschlag zu einem alten Problem. In K. Marx, H. Lobin & A. Schmidt (Hrsg.), *Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv – multimodal – vielfältig* (S. 291 – 318) Berlin: de Gruyter. DOI 10.1515/9783110679885-015.
- Bundesnetzagentur (2021). Nutzung von Online-Kommunikationsdiensten in Deutschland. Verfügbar unter https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Digitales/OnlineKom/befragung_lang21.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (zuletzt abgerufen am 20. 09. 2023).
- Camenzind, G., Hörmann, M., & Silfverberg, M. (2023). *Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Eichenberg, C., & Kühne, S. (2014). *Einführung in Onlineberatung und -therapie*. München: Ernst Reinhard. DOI 10.36198/9783838541310.
- Engelhardt, E. (2014). Online-Supervision – neue Perspektiven für die Praxis. *KONTEXT*, 45, 172 – 185. DOI 10.13109/kont.2014.45.2.172.
- Engelhardt, E., & Engels, S. (2021). Einführung in die Methoden der Videoberatung. *e-beratungsjournal.net*, 17, 9 – 27. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt_engels.pdf (zuletzt abgerufen am 23. 05. 2023).
- Engelhardt, E. M., & Piekorz, K. (2022). Einführung in die Onlineberatung per Messenger. *e-beratungsjournal.net*, 18, 18 – 33. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf (zuletzt abgerufen am 23. 05. 2023).
- Engelhardt, E. M. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (2., erw. Aufl.). DOI 10.13109/9783666711558.
- Gimpel, H., Lanzel, J., Manner-Romberg, T., & Nüske, N. (2018). Digitaler Stress in Deutschland. Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien. Hans-Böckler-Stiftung. Diskussionspapier Nr. 101. Verfügbar unter https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-07024 (zuletzt abgerufen am 16. 09. 2023).
- Hörmann, M., & Engelhardt, E. M. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 19, 72 – 77.
- Hörmann, M., Tschopp, D., & Wenzel, J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer. DOI 10.17433/978-3-17-042177-6.
- Koch, W. (2022). Ergebnisse der ARD / ZDF-Onlinestudie 2022. Reichweiten von Social-Media-Plattformen und Messengern. *Media Perspektiven*, 53, 471 – 478. Verfügbar unter https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2022/2210_Koch.pdf (zuletzt abgerufen am 03. 10. 2023).
- Kühne, S., & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net*, 16, 33 – 45. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf (zuletzt abgerufen am 22. 09. 2023).
- Tagesspiegel (2023). »Risiken für Gesellschaft und Menschheit«: Google-Entwickler warnt vor künstlicher Intelligenz. Verfügbar unter https://www.tagesspiegel.de/gesellschaft/medien_-ki/risiken-fur-gesellschaft-und-menschheit-google-entwickler-warnt-vor-kunstlicher-intelligenz-9748610.html (zuletzt abgerufen am 02. 10. 2023).
- Wenzel, J., & Jaschke, S. (2023). Kinder- und Jugendschutz in digitalen Lebenswelten (Teil 3). Systemischer Ansatz im Umgang mit digitalen Risiken. Onlinematerial zum Handbuch. In B. Averbek, F. Caby, B. E. Hermans & A. Röhrbein (Hrsg.), *Kooperation im Kinderschutz. Handbuch für eine systemische Praxis* (S. 1 – 22) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. Verfügbar unter <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/kinder-und-jugendschutz-in-digitalen-lebenswelten> (zuletzt abgerufen am 30. 09. 2023).
- Wenzel, J. (2018). *Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. DOI 10.13109/9783666452567.
- Wenzel, J. (2013). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: V&R unipress. DOI 10.14220/9783737001694.



Korrespondenzanschrift

Stephanie Jaschke

ifs

Bochumer Straße 50

45276 Essen

s.jaschke@ifs-essen.de

www.ifs-essen.de

Stephanie Jaschke, Klinische Psychologin (M. Sc.), Ergotherapeutin, Systemische Therapeutin / Familientherapeutin (DGSF), Systemische Traumatherapeutin, Supervisorin. Sie hat langjährige Erfahrung in der systemisch-therapeutischen Arbeit im klinischen sowie im Jugendhilfekontext. Freiberuflich ist sie als systemische Therapeutin, Supervisorin und Trainerin / Dozentin analog und digital tätig. Sie ist Mitglied der Institutsleitung des ifs – Institut für Systemische Familientherapie, Supervision und Organisationsentwicklung in Essen.