



# Streamwork

Die Exploration des Erstkontaktes der virtuellen  
Sozialen Arbeit mit Jugendlichen und jungen  
Erwachsenen auf Sozialen Medien unter  
Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung

Roman Brandstätter, BA  
1810597802 – so181802@fhstp.ac.at

Maria Cristina Maier, BA  
1810597817 – so181817@fhstp.ac.at

Petra Paukowitsch, BSc  
1810597819 – so181819@fhstp.ac.at

Iris Stuhr, BA  
1810597821 - so181821@fhstp.ac.at

## Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Master of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Im April 2020

## Erstbegutachter\*innen:

Florian Zahorka, BA, MA  
Dipl. Soz. Päd.<sup>in</sup> (FH) Marina Tomic-Hensel, MA

## Zweitbegutachterin:

FH-Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Sylvia Supper

# Abstract

## Streamwork

Die Exploration des Erstkontaktes der virtuellen Sozialen Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf Sozialen Medien unter Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung

*Brandstätter Roman, Maier Maria Cristina, Paukowitsch Petra, Stuhr Iris*

In einem zunehmend digitalisierten Alltag muss die Soziale Arbeit in jenen Lebenswelten präsent und zugänglich sein, in welchen sich ihre Zielgruppe befindet, und so ihre Angebote über die Grenzen der physischen Nähe hinaus erweitern. Virtuelle Soziale Arbeit ist im Bereich der Jugendarbeit besonders wichtig, da Online-Plattformen wie Social Network Sites (SNS) eine wichtige Rolle im Alltag junger Nutzer\*innen spielen, die ihre Kommunikationsweisen rasant an die Möglichkeiten des virtuellen Raumes anpassen. Der Begriff Streamwork wird in dieser Masterarbeit vorgeschlagen, um ein hypothetisches Konzept zu beschreiben, bei dem die virtuelle Soziale Arbeit und digitale Technologien wie Apps und Algorithmen proaktiv miteinander verbunden und für die Profession nutzbar gemacht werden, wobei die rechtliche Dimension des Datenschutzes berücksichtigt wird.

Die vorliegende Masterarbeit hat die folgende Forschungsfrage behandelt: Wie kann virtuelle Soziale Arbeit in Form eines Streamworks auf Social Network Sites für Jugendliche und junge Erwachsene gestaltet werden? Ziel war es, anhand von folgenden vier Forschungsschwerpunkten grundlegende Aspekte zu identifizieren, die für ein virtuelles Sozialarbeitsangebot für die Altersgruppe der 14- bis 25-Jährigen erforderlich sind: (1) die Bedeutung und Umsetzung des Datenschutzes in der Sozialen Arbeit, (2) algorithmische Kontaktaufnahme auf Facebook, (3) Beratung durch Laien auf Tumblr und (4) Erfahrungen aus dem Online-Streetwork-Projekt Jamal-al-Khatib. In den vier Einzelforschungen wurden verschiedene Forschungsmethoden angewendet. Diese sind: leitfadengestützte und semistrukturierte, explorative Interviews, ein mit Interviewpartner\*innen durchgeführtes Experiment, eine Artefaktenanalyse, eine Gruppendiskussion und eine Dokumentenanalyse.

Die Ergebnisse dieser Masterarbeit legen nahe, dass Streamwork als die organisierte, regelmäßig aktualisierte, professionelle und kompetente Präsenz von Hilfsorganisationen im Internet definiert werden kann. Streamwork wird weiters als Überbegriff angeboten, unter dem das vielfältige Spektrum der virtuellen Sozialen Arbeit gesammelt, vernetzt und erforscht werden kann. Damit könnten sich die Angebote der virtuellen Sozialen Arbeit in digitalen Lebenswelten neben den klassischen Methoden der Sozialen Arbeit einreihen. Dazu braucht es jedoch noch umfangreiche Forschung, die zu einer Schärfung des Arbeitsbereichs der virtuellen Sozialen Arbeit beiträgt und vorhandenes Wissen sammelt. Darüber hinaus ist die Vernetzung und Zusammenarbeit verschiedener Akteur\*innen im virtuellen Setting zu forcieren.

Schlüsselwörter: Soziale Arbeit, Online-Beratung, Streetwork, Streamwork, Jugendarbeit, Social Networking Sites, Facebook, Instagram, Tumblr, DSGVO, Datensicherheit, Digitalisierung, Algorithmen, Laien, Kontaktaufnahme.

# Abstract

## Streamwork

The exploration of the initial contact between virtual social work, adolescents and young adults on social media under consideration of the General Data Protection Regulation

*Brandstätter Roman, Maier Maria Cristina, Paukowitsch Petra, Stuhr Iris*

In an increasingly digitalised everyday life, social work needs to be present and amenable in the environment where its group of interest finds itself, and thus expand its offers beyond the barriers of physical proximity. Virtual social work is particularly important in the field of youth work, considering that online platforms, such as Social Network Sites (SNS), play a vital role in young users' lives and that their communication methods are rapidly adapting to the possibilities of the digital world. The term Streamwork is proposed in this Master's thesis to describe a hypothetical concept in which online social services and digital technologies, such as apps and algorithms, are proactively connected and made usable for social work, while taking the legal dimension of data protection into account.

This Master's thesis has tackled the following research question: How can virtual social work in the form of Streamwork on Social Network Sites be designed in order to address adolescents and young adults? The goal has been to identify fundamental aspects required by a virtual social work service for the age group of 14 to 25 year-olds through the focuses of four researches emphases: (1) the role and implementation of the EU-General Data Protection Regulation in social work, (2) an algorithm-controlled contact initiation on Facebook, (3) advice offered by lay people on Tumblr and (4) the online Streetwork project Jamal-al-Khatib. A variety of methods have been utilized throughout the four individual research focuses. These are: guided and semi-structured explorative interviews, an experiment conducted with interview partners, an artifact analysis, a group discussion and a documents analysis.

This research suggests that Streamwork can be defined as the organized, regularly updated, professional and competent presence of aid organizations on the Internet. Streamwork is furthermore offered as an umbrella term under which the diverse range of virtual social work can be collected, linked up and researched. As a result, virtual social work services offered in digital environments could be placed alongside classic methods of social work. Prerequisites are, however, an extensive research, a sharpening of the field of virtual social work and the collection of already existing knowledge. Furthermore, the networking and cooperation of various actors in the virtual setting need to be encouraged.

Keywords: social work, online counselling, streetwork, streamwork, youth work, social networking sites, Facebook, Instagram, Tumblr, GDPR, data protection, digitalisation, algorithms, lay people, contact.

# Danksagungen

Wir, die Autor\*innen, wissen gar nicht, wie wir uns bei unseren Familien und Partner\*innen, bei unseren Freund\*innen und Arbeitskolleg\*innen für die unglaubliche Unterstützung bedanken können. Ein Masterstudium ist eine Sache, ein Masterstudium neben Beruf, Familie und den Verpflichtungen des Alltags, die mit dem Beginn des Studiums nicht einfach wegfallen, ist noch einmal etwas ganz anderes. Ohne das Entgegenkommen, die Entlastung, die unzähligen Gespräche, fachlich wie persönlich, das Herausführen aus Sackgassen, die motivierenden Worte, das Auffangen von Wut und Verzweiflung, aber auch das Teilen der überwältigenden Freude, wenn wir eine Hürde nach der anderen bewältigen konnten, kurz, ohne EUCH wären wir nicht dort, wo wir jetzt stehen.

Darüber hinaus möchten wir uns auch bei den Betreuer\*innen dieser Masterarbeit Florian Zahorka, BA MA und Dipl. Soz. Päd.<sup>in</sup> (FH) Marina Tomic Hensel, MA für ihre Offenheit und ihre Geduld bedanken, mit der sie unsere teils chaotischen Ideen aufgenommen haben. Ihre wegweisenden Worte haben am Ende in diese Arbeit gemündet.

Danke.

Roman Brandstätter, Maria Cristina Maier, Petra Paukowitsch und Iris Stuhr

# Inhalt

1	Einleitung .....	1
2	Allgemeiner theoretischer Hintergrund .....	6
2.1	Jugendliche und junge Erwachsene in der nächsten, der digitalen Gesellschaft .....	6
2.1.1	Digital Natives .....	7
2.1.2	Digital Divide und Digitale Kompetenz zwischen Privatheit und Öffentlichkeit .....	8
2.2	Social Network Sites .....	9
2.3	Soziale Arbeit in digitalen Lebenswelten .....	11
2.4	Online-Beratung .....	12
2.5	Klassisches Streetwork und Online-Streetwork .....	15
2.5.1	Klassisches Streetwork .....	15
2.5.1.1	Kontaktaufnahme im Streetwork .....	16
2.5.1.2	Regeln der Kontaktaufnahme .....	16
2.5.1.3	Formen der Kontaktaufnahme .....	16
2.5.2	Online-Streetwork .....	17
2.5.2.1	Kontaktaufnahme im Online-Streetwork .....	17
2.5.3	Unterscheidungsformen im Online-Streetwork .....	18
2.5.3.1	non-content-based Online-Streetwork .....	18
2.5.3.2	content-based Online Streetwork .....	18
2.6	Datenschutz .....	19
3	Die Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen .....	23
3.1	Forschungsinteresse und Forschungsfrage .....	23
3.2	Spezifischer theoretischer Hintergrund .....	24
3.2.1	Der Hintergrund der Entstehung der DSGVO .....	24
3.2.2	Datenschutz – Menschenrechte – Soziale Arbeit .....	25
3.2.3	Grundsätze der Datenschutz-Grundverordnung .....	26
3.2.3.1	Grundsatz Datenminimierung .....	26
3.2.3.2	Grundsatz Transparenz .....	30
3.2.4	Anwendung der Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen .....	31
3.3	Methodik .....	32
3.3.1	Das Interview .....	33
3.3.2	Die Befragten .....	34
3.3.3	Die Auswertung .....	36
3.4	Ergebnisse .....	36
3.4.1	Grundsatz Datenminimierung .....	36
3.4.2	Grundsatz Transparenz .....	41
3.4.3	Umsetzung eines neuen Gesetzes in der Arbeitspraxis. Organisatorische und praxisbezogene Herausforderungen .....	45

3.4.3.1	Der Einfluss der DSGVO auf die Arbeitspraxis .....	45
3.4.3.2	Der Einfluss der Zielgruppe auf die Arbeitspraxis .....	49
3.4.3.3	Der Einfluss anderer Träger der Arbeitspraxis .....	51
3.4.4	Die Bedeutung für Streamwork.....	53
3.5	Conclusio .....	55
4	Hilfsorganisationen und die Verwendung von Algorithmen auf Facebook.....	57
4.1	Forschungsinteresse und Forschungsfrage .....	57
4.2	Spezifischer theoretischer Hintergrund.....	59
4.2.1	Theorie zu Algorithmen und Künstlicher Intelligenz .....	59
4.2.2	Facebook und sein Einsatz von Algorithmen zur Suizidprävention.....	61
4.2.2.1	Die Funktionsweise von Facebook .....	61
4.2.2.2	Die Funktionsweise des Suizidpräventions-Algorithmus .....	62
4.2.2.3	Kritik an Facebook und seinem Algorithmus .....	64
4.2.3	Soziale Arbeit und Prävention, Probleme und Präsenz.....	65
4.2.4	Ethische Überlegungen zu Künstlicher Intelligenz, Facebook und Hilfe .....	67
4.2.5	Die Einstellung der User*innen .....	68
4.3	Methodik .....	69
4.3.1	Datengenerierung .....	70
4.3.2	Datenauswertung.....	72
4.4	Ergebnisse .....	72
4.4.1	Die Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS .....	73
4.4.1.1	Allgemeines zu Präsenz und Datenschutz .....	73
4.4.1.2	Formen von Präsenz und Kontaktaufnahme .....	74
4.4.1.3	Chancen und Risiken konkreter Hilfsangebote .....	76
4.4.1.4	Interpretation und Diskussion .....	78
4.4.1.5	Zusammenfassung .....	80
4.4.2	Faktoren, die die Einstellung zum Pop-Up beeinflussen .....	81
4.4.2.1	Faktoren auf Seiten des Pop-Ups und der SNS.....	81
4.4.2.2	Faktoren auf Seiten der User*innen .....	83
4.4.2.3	Die Zielgruppe des Pop-Ups.....	84
4.4.2.4	Interpretation und Diskussion .....	85
4.4.2.5	Zusammenfassung .....	88
4.4.3	Die Bedeutung für Streamwork.....	88
4.5	Conclusio .....	92
5	Laienberatung auf Social Network Sites .....	94
5.1	Forschungsinteresse und Forschungsfrage .....	94
5.2	Spezifischer theoretischer Hintergrund.....	95
5.2.1	Die Funktionsweise von Tumblr.....	95
5.2.2	Die Funktionsweise von Blogs.....	95

5.2.3	Kommunikation, Kontaktaufnahme.....	97
5.2.3.1	Kommunikation und Interaktion .....	97
5.2.3.2	Von Kontaktaufnahme über Erstkontakt zu Erstgespräch.....	98
5.2.4	Professionalist*innen, Ehrenamt, Peers und Laienberater*innen .....	102
5.3	Methodik .....	103
5.3.1	Forschungsprozess.....	104
5.3.2	Sicherung der Daten .....	104
5.3.3	Artefaktanalyse .....	104
5.3.4	Qualitative Inhaltsanalyse .....	105
5.4	Ergebnisse .....	106
5.4.1	Tumblr Suicide Watch (TSWatch) .....	106
5.4.1.1	Informationen .....	107
5.4.1.2	Geteilte Inhalte und ufsuchende Unterstützung .....	108
5.4.1.3	Fragen und Antworten .....	109
5.4.1.4	Interpretationen der Artefaktanalyse.....	109
5.4.2	Themen auf Tumblr Suicide Watch .....	110
5.4.2.1	Allgemeines .....	111
5.4.2.2	Alltagsbewältigung.....	111
5.4.2.3	Beziehungen .....	112
5.4.2.4	Fremddekonstruktion .....	114
5.4.2.5	Selbstdekonstruktion .....	115
5.4.3	Soziale Arbeit statt Laienberatung.....	116
5.4.3.1	Interventionsmöglichkeit: Posts und Direktnachrichten .....	118
5.4.3.2	Nutzen und Herausforderung für Soziale Arbeit .....	121
5.4.4	Bedeutung für Streamwork .....	122
5.5	Conclusio .....	124
6	Erfahrungswerte aus der Praxis am Beispiel „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ .....	126
6.1	Forschungsinteresse und Forschungsfrage .....	126
6.2	Spezifischer theoretischer Hintergrund.....	128
6.2.1	Die Funktionsweise von Instagram.....	128
6.2.2	Die Funktionsweise von Online- Streetwork an Hand des Projekts „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ .....	129
6.2.3	Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Online- Strategie .....	129
6.2.4	Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Kontaktaufnahme .....	130
6.2.4.1	Defensive Kontaktform .....	131
6.2.4.2	Indirekte Kontaktform.....	131
6.2.4.3	Offensive Kontaktform .....	131
6.2.5	Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Online-Interventionen des Projekts „Jamal Al Khatib – Mein Weg!“ .....	132

6.2.6	Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Interventionsansätze.....	132
6.3	Methodik .....	135
6.3.1	Erhebungsmethoden .....	135
6.3.2	Sampling .....	136
6.3.3	Erhebung und Durchführung .....	136
6.3.4	Auswertungsmethode .....	137
6.3.5	Auswertungshinweise .....	138
6.4	Ergebnisse .....	138
6.4.1	Ergebnisse der Dokumentenanalyse.....	138
6.4.1.1	Kommentarspalten Kontaktaufnahme .....	139
6.4.1.2	Kommentarspalten Interventionen.....	139
6.4.1.3	Direct Messages: Kontaktaufnahme.....	142
6.4.1.4	Direct Messages: Interventionen .....	143
6.4.2	Ergebnisse der Gruppendiskussion.....	145
6.4.2.1	Wahl der Interventionsansätze und Gesprächsführung .....	145
6.4.2.2	Weitere Ergebnisse aus der Gruppendiskussion .....	147
6.5	Die Bedeutung für Streamwork.....	153
6.6	Conclusio .....	154
7	Conclusio .....	156
7.1	Was ist Streamwork und wozu dient es?.....	157
7.2	Wer ist beteiligt? .....	158
7.3	Wann findet Streamwork statt?.....	159
7.4	Wo findet Streamwork statt?.....	160
7.5	In welcher Form funktioniert Streamwork? .....	160
7.6	Welchen Rahmen braucht Streamwork? .....	161
7.6.1	Digitale Kompetenz und Edukation.....	162
7.6.2	Rechtliche, ethische und fachliche Rahmenbedingungen.....	163
7.7	Was gilt es bei Streamwork kritisch zu betrachten und zu beforschen? .....	163
7.8	Fazit .....	165
	<b>Literatur .....</b>	<b>167</b>
	<b>Daten.....</b>	<b>181</b>
	<b>Abkürzungen .....</b>	<b>182</b>
	<b>Abbildungen .....</b>	<b>183</b>
	<b>Tabellen .....</b>	<b>183</b>
	<b>Anhang 1 – Maier Maria Cristina .....</b>	<b>184</b>
	<b>Anhang 2 – Paukowitsch Petra .....</b>	<b>187</b>
	<b>Anhang 3 – Brandstätter Roman.....</b>	<b>199</b>

<b>Anhang 4 – Stuhr Iris .....</b>	<b>203</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>207</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>208</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>209</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>210</b>

# 1 Einleitung

*Brandstätter Roman, Maier Maria Cristina, Paukowitsch Petra, Stuhr Iris*

Unser Alltag wird zunehmend digital – eine Entwicklung, die seit den 1990er Jahren zu beobachten ist und auch vor der Sozialen Arbeit, ihren Nutzer\*innen und ihren Organisationen keinen Halt macht (vgl. Krotz 2012; vgl. Kutscher / Ley / Seelmeyer 2015). Das wohl bekannteste Beispiel für die digitale Durchdringung der Hilfsorganisationen ist die Online-Beratung, die in Österreich beispielsweise von Rat auf Draht oder der Telefonseelsorge Österreich angeboten wird. Hierbei handelt es sich um eine virtuell-nicht-aufsuchende, man könnte sagen abwartende Beratung, die im Internet auf Online-Plattformen (zum Beispiel über die Homepage der Einrichtung) den Nutzer\*innen zur Verfügung stellt. Davon unterscheidet sich die virtuell-aufsuchende Beratung (vgl. Bollig 2009). Umgelegt auf virtuelles Streetwork, initiieren die Sozialarbeiter\*innen in diesem Fall von sich aus den Kontakt über verschiedenste Online-Plattformen, die im Alltag der Nutzer\*innen eine Rolle spielen (dazu gehören Social Network Sites (SNS) wie Instagram und Facebook). Im deutschsprachigen Raum finden sich bereits einige Projekte, die sich mit einem Konzept der virtuell-aufsuchenden Sozialen Arbeit, auch genannt webwork, cyberwork, Online-Streetwork oder mobile Jugendarbeit 2.0, auseinandersetzen. Beispiele dafür sind die BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit, das Projekt „Debate“ der Amadeo Antonio Stiftung und streetwork@online. Parallel dazu nahmen Autor\*innen eine wissenschaftliche Bearbeitung des vielschichtigen Themas vor (vgl. u.a. Kutscher et al. 2015; vgl. Bollig 2009; vgl. Seelmeyer / Ley 2019). Es stellt sich heraus, dass die virtuelle Soziale Arbeit gerade im Bereich der Jugendarbeit immer mehr an Bedeutung gewinnt. Hier passen sich die Kommunikationsweisen der jungen Nutzer\*innen rasant an die Möglichkeiten der digitalen Lebenswelt an (vgl. Brock 2017). Die Soziale Arbeit muss sich deshalb, im Sinne einer lebensweltorientierten Haltung nach Hans Thiersch (vgl. Grünwald / Thiersch 2004), auf diese Veränderungen einlassen, um ihre Nutzer\*innen bestmöglich zu unterstützen. Leider ist das Wissen zur virtuellen Sozialen Arbeit und ihrer Technologie im deutschsprachigen Raum noch nicht weit genug, um Professionist\*innen und Arbeitsmittel hervorzubringen, die sich den Herausforderungen einer digitalisierten und mediatisierten Gesellschaft qualifiziert stellen können (vgl. Mayrhofer / Neuburg / Schwarzl 2017; vgl. National Association of Social Workers 2017; vgl. Seelmeyer / Lee 2018).

Die vorliegende Masterarbeit reiht sich in ein neues, jedoch hochaktuelles Feld der Sozialarbeitsforschung ein. Mit unserem Projekt Streamwork möchten wir die Grundlagen einer virtuellen Sozialen Arbeit aus unterschiedlichsten Blickwinkel betrachten, die speziell die Lebenswelt der Jugendlichen und jungen Erwachsenen zwischen 14 und 25 Jahren und hier konkret die Social Network Sites Facebook, Tumblr und Instagram beleuchten. Der Begriff Streamwork ist dabei ein Neologismus, der ein hypothetisches Konzept beschreibt, bei dem Online-Beratung, Online-Streetwork und digitale Technologien wie Apps und Algorithmen für die Soziale Arbeit proaktiv

verbunden und nutzbar gemacht werden. Der erste Teil des Begriffs Streamwork, „stream“, leitet sich von dem englischen Wort für Datenstrom ab, auf welchem jegliche Kommunikation der digitalen Lebenswelten basiert. Das Wort „work“ bezieht sich auf „social work“, die Soziale Arbeit. Wo Streamwork stattfindet, werden von verschiedenen helfenden Akteur\*innen digitale Möglichkeiten genutzt, um die Zielgruppen der Sozialen Arbeit proaktiv in ihren digitalen Lebenswelten zu erreichen. Streamwork ist somit das Konzept eines Erstkontaktes, um Nutzer\*innen an Gesprächsmöglichkeiten mit Sozialarbeiter\*innen heranzuführen. Dieser Erstkontakt wurde für diese Arbeit in drei Stadien gegliedert: (1) die Präsenz von verschiedenen helfenden Akteur\*innen auf SNS, (2) Formen von Kontaktangeboten und Kontaktaufnahme und (3) das Setzen konkreter Erstinterventionen und Hilfsangebote. Anhand folgender übergeordneter Forschungsfrage wird das hypothetische Konzept in dieser Masterarbeit näher beleuchtet:

*Wie kann virtuelle Soziale Arbeit in Form eines Streamworks auf Social Network Sites für Jugendliche und junge Erwachsene gestaltet werden?*

Aufgrund der Breite des Themenfeldes wurden vier Untersuchungsansätze nach Forschungsinteresse und Aktualität ausgewählt. Sie wurden individuell von je einer Forscherin oder einem Forscher untersucht. Im ersten Teil (1) zeichnet Maria Maier mit der Betrachtung der Datenschutz-Grundverordnung in der sozialarbeiterischen Praxis in Österreich den Rahmen der Arbeit. (2) Petra Paukowitsch untersucht im Anschluss am Beispiel von Facebook eine Möglichkeit der virtuellen Kontaktaufnahme, die von Algorithmen gesteuert wird. (3) Roman Brandstätter analysiert die Kommunikation einer organisierten Laien-Beratung auf der Blogging-Site Tumblr und (4) Iris Stuhr wirkt mit bei der Auswertung des bestehenden Online-Streetwork Projektes „Jamal Al-Khatib“. Gemeinsam werden die Ergebnisse am Ende der Arbeit auf die potenzielle Gestaltung eines Streamworks umgelegt. Die vier Projekte mit ihren Forschungsinteressen und Zielen werden nun umrissen:

## **Die Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen**

von Maria Cristina Maier

Die neuen Datenschutzbestimmungen traten mit 25.05.2018 EU-weit ein mit dem Ziel, einheitliche Menschenrechte bezüglich der Sicherheit von personenbezogenen Daten innerhalb der europäischen Union zu gewährleisten (DSGVO, ErwG 10). In Folge dessen wurde es, unter anderen, den jeweiligen Sozialträger\*innen überlassen, wie das Gesetz in der Praxis zu übersetzen beziehungsweise anzuwenden ist. Die zunehmende Digitalisierung und Präsenz der Zielgruppe auf SNS gekoppelt mit den Anforderungen von Datensicherheit im digitalen Raum stellen zusätzliche Herausforderungen für die Soziale Arbeit dar. Vor diesem Hintergrund bilden sich folgende drei Fragen heraus: Was ist der Status Quo zur Anwendung von Datensicherheitsmaßnahmen? Welche Herausforderungen wurden diesbezüglich überwunden? Welche Schritte können unternommen werden, um eine datensichere und weiterhin erreichbare Soziale Arbeit gewährleisten zu können? Anzunehmen ist es, dass die professionelle Präsenz Sozialer

Arbeit im digitalen Raum unverzichtbar ist. Untersucht werden folgende drei Settings sozialer Arbeit: physisch und aufsuchend, physisch und nicht-aufsuchend, virtuell und nicht-aufsuchend.

*Welche Faktoren müssen bei der Gestaltung einer datensicheren und digital präsenten sozialen Arbeit beachtet werden?*

### **Hilfsorganisationen und die Verwendung von Algorithmen auf Facebook**

von Petra Paukowitsch

In den USA startete Facebook vor einigen Jahren eine Form des Hilfsangebots für selbstmordgefährdete User\*innen. Ein Algorithmus wurde trainiert, um Postings und dazugehörige Kommentare anhand der Wahrscheinlichkeit einer Suizidgefahr zu erkennen (vgl. Gomes de Andrade / Pawson / Muriello / Donahu / Guadagno 2018). Erkennt der Algorithmus diese Gefahr, öffnet sich bei den betreffenden User\*innen beim nächsten Einloggen ein Browser-Fenster mit Hilfsangeboten. Facebooks Bemühungen werden sehr kontrovers diskutiert (vgl. u.a. Barnett / Torous 2019) und in der EU ist der Einsatz des Algorithmus aufgrund der Datenschutz-Grundverordnung verboten. Interessant für die Soziale Arbeit ist die Herangehensweise nichtsdestotrotz, denn technische Hilfsmittel wie Algorithmen könnten die Arbeit erleichtern oder die Erreichung einer Zielgruppe gar erst möglich machen. Auf Basis dieser Überlegungen soll die Anwendbarkeit eines Algorithmus für das sozialarbeiterische Streamwork untersucht werden. Dazu wird beleuchtet, wie User\*innen im Allgemeinen zur Präsenz von Hilfsorganisationen auf Social Network Sites stehen. Außerdem wird die Rezeption und Einstellung von User\*innen zur unerwarteten Kontaktaufnahme eines algorithmusgesteuerten Hilfsangebots explorativ mithilfe der folgenden Forschungsfrage untersucht:

*Wie denken Jugendliche und junge Erwachsene, ausgehend von Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus, über verschiedene Formen der Kontaktaufnahme durch Hilfsorganisationen auf Social Network Sites?*

### **Laienberatung auf Social Network Sites**

von Roman Brandstätter

Im Februar 2007 wurde die SNS Tumblr von David Karp gegründet. Nach einer Registrierung können User\*innen ihren eigenen Blog betreiben. Da für die Anmeldung auf Tumblr lediglich eine E-Mail-Adresse, das Alter und ein Name für den Blog benötigt wird, können User\*innen ihre Anonymität bewahren. (vgl. Tumblr o.A.) Danach ist es möglich, diesen Blog mit unterschiedlichen Themen zu füllen, die in Form von Texten, Bildern oder Videos für andere User\*innen des Internets veröffentlicht werden. Tumblr bietet ungewollt ebenso Platz für Blogs, welche depressive und suizidale Inhalte veröffentlichen, wie diverse Nachrichtendienste berichten (The Washington Post 2015, Vocativ 2015). Manche User\*innen stellen ein Gegenstück zu diesen

problemfokussierten Blogs dar, indem sie ihren Blog als Hilfsangebot für Ratsuchende gestalten. Jene User\*innen, die dieses Hilfsangebot setzen, werden zu Laienberater\*innen. Aufbauend zu dieser Ausgangslage wird (1) ein Blog dieser Art hinsichtlich ihrer Struktur analysiert, (2) diese Struktur nach Formen der Kommunikation untersucht und (3) schlussendlich der Nutzen für die Soziale Arbeit diskutiert. Dieses Vorgehen dient zur Beantwortung der nachfolgenden Forschungsfrage und soll zu einem Verständnis des Begriffes Streamwork beitragen.

*Wie gestalten sich Laien-Beratungen auf Social Network Sites am Beispiel Tumblr und wie kann dieses Wissen für die Soziale Arbeit nutzbar gemacht werden?*

### **Erfahrungswerte aus der Praxis am Beispiel „Jamal al-Khatib-Mein Weg!“**

von Iris Stuhr

Nach der Laienberatung auf Tumblr befasst sich dieser Teil der Arbeit mit dem professionellen Setting. Online-Beratung wird im diesem bereits von einigen Organisationen angeboten, aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum jedoch nur marginal. Um Erkenntnisse für eine virtuell-aufsuchende Soziale Arbeit abzuleiten wird das Online-Streetwork Projekt „Jamal Al Khatib - Mein Weg“ und deren Erfahrungen mit digitaler Sozialer Arbeit beforcht. Das Projekt befasst sich mit dem Thema Extremismusprävention in digitalen Lebenswelten. In einem multiprofessionellen Team wurden Videos erstellt, die auf den Plattformen YouTube, Facebook und Instagram verbreitet werden, um die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu erreichen.

Diese Arbeit wird sich mit einem Teil der Evaluationsforschung der Online-Phase der zweiten Staffel des Projekts beschäftigen. Hierbei wird primär der Fokus auf die Online-Interventionsansätze und die Online-Kontaktaufnahme gelegt, welche im Vorfeld vom Projekt konzeptualisiert wurden und nun ausgewertet werden. Die daraus abzuleitenden praktischen Erfahrungen der Streetworker\*innen sollen für kommende oder bereits bestehende Online-Streetwork Projekte nutzbar gemacht werden, dabei wird das Hauptaugenmerk auf folgende Fragestellung gelegt:

*Welche der konzeptualisierten Interventionen kamen beim Projekt Jamal Al Khatib auf Instagram in der zweiten Staffel zur Anwendung und wie kam der Kontakt zu den User\*innen zustande?*

Die Reihenfolge der vier Forschungsteile wurde in Hinblick auf thematische Nähe und Überschneidungen zugunsten eines verständlichen Leseflusses gewählt. Vor dem Einstieg in die Einzelteile werden essenzielle Begrifflichkeiten der Masterarbeit in einem gemeinsamen, allgemeinen Theoriekapitel definiert. Der Aufbau der individuellen Forschungsaspekte ist danach ident: Einleitend werden der jeweilige Forschungshintergrund und das Forschungsinteresse abgebildet, danach werden spezielle theoretische Konzepte vorgestellt. Im Anschluss folgt die Erläuterung der Methodik und die Darlegung der Forschungsergebnisse. Das letzte Kapitel vor der individuellen Conclusio nimmt eine Betrachtung der Ergebnisse unter den Aspekten

eines möglichen Streamworks vor. Als Abschluss der vier Teilbereiche wird die übergeordnete Forschungsfrage nach der Gestaltung von Streamwork auf Social Network Sites in einem gemeinsamen Kapitel beantwortet. Es wird geklärt, was Streamwork ist, wozu es dient, wann, wo und wie es stattfinden kann, wer daran beteiligt ist, welchen Rahmen es braucht und warum Streamwork für die Soziale Arbeit 4.0 in digitalen Lebenswelten sinnvoll ist. Diese Leitfragen bilden den roten Faden, der die vier sehr unterschiedlichen Forschungsteile der Masterarbeit zusammenhält und zusammenführt. Es ist klar, dass sie umso besser und tendenziell lückenloser beantwortet werden können, je weitreichender und umfassender das wissenschaftliche Denken und die Datensammlung vorgenommen wird. Ganz im Sinne der multiperspektivischen Fallarbeit der Sozialen Arbeit (vgl. Müller 2012), möchte die vorliegende Masterarbeit mit einer multiperspektivischen Analyse ein potenzielles, neues Arbeitskonzept zur Zielgruppenerreichung für die virtuelle Soziale Arbeit erforschen und die Grundsteine für eine Entwicklung legen.

## 2 Allgemeiner theoretischer Hintergrund

Im Kapitel des allgemeinen theoretischen Hintergrundes sollen der Forschung vorangestellt die wichtigsten Konzepte und Begriffsdefinitionen dargebracht und erläutert werden. Zu Beginn wird ein Blick auf die aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen in Zusammenhang mit Digitalisierung, im speziellen in Bezug auf die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen geworfen. Von dieser Meta-Ebene ausgehend erfolgt im nächsten Punkt eine Definition der sogenannten Social Network Sites (SNS), also jenen Online-Plattformen, auf welchen soziale Interaktion stattfindet und die in den einzelnen Teilen der Forschung analysiert werden. Vor diesem Hintergrund wird die Rolle der Sozialen Arbeit in digitalen Lebenswelten beleuchtet und ein Fokus auf die Möglichkeit der Online-Beratung gelegt. Außerdem wird die aufsuchende Soziale Arbeit, Streetwork, definiert. Von diesem Thema geht es gedanklich nahtlos weiter in die strenge Betrachtung des Datenschutzes.

### 2.1 Jugendliche und junge Erwachsene in der nächsten, der digitalen Gesellschaft

#### *Paukowitsch Petra*

„Hinter der Rede von der nächsten Gesellschaft steckt mehr als ein Verlegenheitstitel. Wir haben es mit nichts Geringerem zu tun als mit der Vermutung, dass die Einführung des Computers für die Gesellschaft ebenso dramatische Folgen hat wie zuvor nur die Einführung der Sprache, der Schrift und des Buchdrucks. Die Einführung der Sprache konstituierte die Stammesgesellschaft, die Einführung der Schrift die antike Hochkultur, die Einführung des Buchdrucks die moderne Gesellschaft und die Einführung des Computers die nächste Gesellschaft.“ (Baecker 2007:7)

Wie Baecker mit diesem Zitat bezeichnend festhält, hat die Erfindung des Computers unser Leben in all seinen Facetten völlig verändert. Die tiefgreifende und rasante Entwicklung, die unsere Gesellschaft seit den 1990er Jahren durchmacht (vgl. Krotz 2012), bezeichnet man als soziotechnischen Prozess der Digitalisierung (vgl. Houben / Prietl 2018). Darunter versteht man einerseits die Neuentwicklung von digitalen Medien, andererseits die Transformation von analogen Formaten in digitale. Briefe werden beispielsweise zu E-Mails, lange Amtswege zu Klicks von zu Hause, Geldbeträge zu Zahlen auf dem Handybildschirm. Die Menschheit, in ihrer Gesamtheit sowie in ihrer Individualität, verändert sich mit und in und durch die neuen digitalen Technologien (vgl. Hepp 2016:229; vgl. Hoenig / Kuleša 2018:4). Dies ist überhaupt erst möglich, weil die Technologie in bemerkenswerter Art und Weise unsere menschliche Adaptivität anspricht: schon jetzt ist es kaum vorstellbar, den Alltag, ohne sie zu meistern (vgl. Leistert / Röhle 2011:7). Wir bewegen uns sicher in digitalen, synthetischen Situationen: Situationen, die kurzlebig und vergänglich, und nicht an natürliche, „reale“ Umwelten gebunden sind (vgl. Reichmann 2019:138). Wir akzeptieren skopische Medien wie beispielsweise Bildschirme und User-Interfaces als symbolische Partner\*innen für menschliche Interaktion (vgl. Knorr Cetina 2014; vgl. Knorr Cetina / Reichmann / Woermann 2017). Wir entkoppeln uns von körperlicher Anwesenheit und „der Exklusivität menschlicher Akteure als Teilnehmer des Sozialen“ (Dickel 2019:223).

Insbesondere spielt dies für Jüngere eine Rolle, die als Digital Natives in eine Welt der Computer hinein geboren wurden.

### 2.1.1 Digital Natives

„Wir sind mit dem Internet und im Internet aufgewachsen. Darum sind wir anders. Das ist der entscheidende, aus unserer Sicht allerdings überraschende Unterschied: Wir „surfen“ nicht im Internet und das Internet ist für uns kein „Ort“ und kein „virtueller Raum“. Für uns ist das Internet keine externe Erweiterung unserer Wirklichkeit, sondern ein Teil von ihr: eine unsichtbare, aber jederzeit präsente Schicht, die mit der körperlichen Umwelt verflochten ist. [...] Wir sind im Internet aufgewachsen, deshalb denken wir anders.“ (Czerski 2012:o.A.)

„Wir, die Netzkinder“, schreibt Piotr Czerski (2012) in seinem Aufsatz aus der Sicht der Generation der Digital Natives und zeigt damit anschaulich die veränderte Haltung, die sowohl für Laien im Alltag sichtbar, als auch in Studien bewiesen wurde: Für Jugendliche und junge Erwachsene sind virtuelle Räume von realen Räumen nicht mehr zu trennen. Es ist eine neue, digitale Lebenswelt, die sich völlig natürlich in das Leben der jungen Menschen integriert (vgl. Kutscher 2018; vgl. Brailovskaia / Bierhoff 2018). Junge Menschen meint in dieser Masterarbeit Personen zwischen 14 und 25 Jahren. Entwicklungspsychologisch umfasst dieses Alter die Jugend, die Adoleszenz bis zum frühen Erwachsenenalter als Phase, in welcher Eigenleben und Eigenwert entwickelt wird (vgl. Sander / Witte 2018:697). Soziokulturell gesprochen betrachten wir sowohl einen Teil der Generation Y, auch genannt „Millennials“ (Geburtsjahr 1981 bis 1996), als auch der Generation Z (Geburtsjahr ab 1997)<sup>1</sup> (vgl. Dimock 2019). Als Generation lassen sich diejenigen Personen zusammenfassen, die in ihrer Kindheit und Jugend dieselben Einwirkungen erfahren haben (vgl. Liegle 2018). Die „ausdifferenzierten und scheinbar unübersichtlichen virtuellen Kommunikationsräume“ der Digitalisierung sind hierbei als „Erfahrungsräume“ zu sehen, die von den Jugendlichen erschlossen und zur Bewältigung ihre Entwicklungsaufgaben genutzt werden (Sander / Witte 2018:702). Essenzielle Sozialisationsprozesse des Heranwachsens und Reifens, wie beispielsweise das Finden von Zugehörigkeit und Anerkennung, die Selbstdarstellung sowie eine aktive Auseinandersetzung mit Konflikten (vgl. Heite 2018:68; Alfert 2015:33) passieren heute wie damals, nur finden sie für die Generation Y, Z und folgende, vermehrt mit medialen Mitteln auf medialen Wegen in virtuellen Räumen statt (vgl. Wagner / Theunert / Gebel / Schorb 2012:314).

Im Gegensatz zu früher, sind heute die Grenzen zwischen Expert\*innen und Laien verschwommen. Jeder Mensch, der die nötigen Mittel dazu hat, kann seine Überzeugungen, sein Wissen, seine Person mit der Welt teilen. Mit diesem User-Generated Content (UGC) werden ehemalige Konsument\*innen zu Produzent\*innen ermächtigt (auch Prosument\*innen, vgl. Dickel 2019:226). Es entsteht eine vielfältige Werteordnung, welche Möglichkeit der Orientierung bietet aber gleichzeitig keine Allgemeingültigkeit mehr beansprucht. Dies führt in Zusammenhang mit crossmedialer Vernetzung (also Vernetzung verschiedener Plattformen) zu einer Individualisierung der

---

<sup>1</sup>In der Literatur sind unterschiedliche Versuche der Altersabgrenzung der Generationengruppen zu finden.

Lebensentwürfe und zur Herausbildung einer „Patchwork-Identität“ der jungen Menschen (Alfert 2015:315). Lovink (2011:184) spricht sogar von „zwei Gesichtern“, die Jugendliche entwickeln: ein privates, das die tatsächliche Gefühlswelt preisgibt, und ein öffentliches, das für die Außenwelt bestimmt ist und vor allem nach Bestätigung sucht: sogenannte Likes (Gefällt mir-Markierungen) sind „das Tor zur Welt“ eine „Währung für die Beliebtheit“ (FEMtech 2014:o.A.). Soziales Kapital (vgl. Bourdieu 2005) wird damit online zur Schau gestellt, um zu zeigen: Ich bin verbunden und ich werde geliebt (vgl. Lovink 2011:188). Tatsächlich wurde festgestellt, dass die jüngere Generation Y ab Geburtsjahr 1990 auch, aber nicht nur aufgrund der Digitalisierung ein höheres Level an Narzissmus, also starke Eigenliebe (strong self-love), übertrieben Anspruchshaltung (exaggerated sense of entitlement), starke selbstwertdienliche Verzerrung (strong self-serving bias) sowie ein starkes Gefühl der Einzigartigkeit (highly felt uniqueness) an den Tag legt, als die ältere Generation Y (vgl. Brailovskaia / Bierhoff 2018:8). Selbstliebe ist ein Wort, das noch vor wenigen Jahrzehnten gleichbedeutend war mit Egoismus. Heute ist die positive und bestärkende Haltung „love yourself“ das erstrebenswerteste Ziel. Das Internet bietet die Möglichkeiten zu all diesen Erfüllungen, gleichzeitig birgt es aber auch Gefahren.

### 2.1.2 Digital Divide und Digitale Kompetenz zwischen Privatheit und Öffentlichkeit

Digitale Medien und ihre Erfahrungsbereiche vor dem Hintergrund einer globalen Vernetzung bedürfen einer jungen Generation, „die über die nötige Bildung verfügt, diese neuartigen Chancen und Herausforderungen sozial, kulturell, politisch, sprachlich zu ergreifen und zu bewältigen“ (von Wensierski 2018:990). Bildung ist jedoch ein Privileg, das vielen Jugendlichen (und Erwachsenen) verwehrt ist. Mit diesem Digital Divide, der digitalen Spaltung, werden ungleich verteilte Möglichkeiten der Teilhabe an digitalen Informations- und Kommunikationstechniken aufgrund von technischen und sozioökonomischen, sowie regionalen und demographischen Unterschieden beschrieben (vgl. Taddicken / Schmidt 2017:17). Es stellt ein großes Problem der Chancengleichheit dar und kann, sofern überhaupt Zugang zu virtuellen Räumen besteht, dazu führen, dass Jugendliche wie Erwachsene unwissend in das digitale Spannungsfeld zwischen öffentlicher Selbstdarstellung und Privatsphäre geführt werden (vgl. Höcker 2015). Die Definition, was in digitalen Lebenswelten als privat, halböffentlich und öffentlich gilt, ist nicht leicht vorzunehmen, da die Grenzen je nach Plattform, Heimatstaat der User\*innen, sowie deren individueller Wahrnehmung unterschiedlich ist. Als Privat sind in dieser Masterarbeit personenbezogene Daten und Inhalte gemeint, die von Rechtswesen (wie beispielsweise der Datenschutzgrundverordnung) geschützt, und von den betreffenden Personen bewusst nur mit wenigen Auserwählten geteilt werden. Unter Öffentlich wird das Teilen von Informationen mit einer breiten, gesichtslosen Masse ohne vorgefertigten Filter verstanden, wie er beispielsweise in Privatsphäreinstellungen auf Social Network Sites eingestellt werden kann. Die Halböffentlichkeit ist dabei eine Mischform, in welcher ein vordefinierter Teil der Öffentlichkeit inkludiert wird und Zugang zu Inhalten bekommt. Diese Inklusion kann über die Plattform selbst festgelegt werden, beispielsweise, in dem man sich erst anmelden muss, um Zugang zu den Inhalten zu bekommen, oder von den Individuen, welche die Inhalte teilen, selbst entschieden werden.

Vor diesem Hintergrund kann die vermehrte Möglichkeit zur Partizipation (im Sinne der Prosument\*innen) als unreflektierte, öffentliche „Selbstpreisgabe“ (Lovink 2011:183) der Katalysator für eine Gefährdung der Privatheit und damit der persönlichen Sicherheit wirken (vgl. Barth 2019:112). Als Beispiele lassen sich die unüberlegte Veröffentlichung des aktuellen Standortes, der Telefonnummer oder gar Bankdaten festhalten. Gleichzeitig stellen auch sogenannte Phishing-Mails oder Fake-Profile eine Gefahr dar, in welchen sich Menschen als etwas ausgeben, das sie nicht sind und die Leichtgläubigkeit anderer für Betrug ausnutzen.

Studien zeigen, dass Jugendliche heute eine ganz eigene Definition von Privatsphäre haben: Privat ist das, was die Eltern nicht wissen sollen. Sie schätzen Privatsphäre als sehr wichtig ein, das heißt jedoch keineswegs, dass sie auch entsprechend handeln können. Man spricht hier von einem Privacy-Paradox, wenn User\*innen sich Sorgen um ihre Privatsphäre machen, jedoch so handeln, als wären sie unbesorgt (vgl. FEMtech 2018). Die Digitale Kompetenz, die auf einer digitalen Bildung basiert, bedeutet „neben technischen Fertigkeiten auch digitale Medien kompetent und reflektiert nutzen zu können“ (BMDW 2018:o.A.) um Phänomene wie das potenziell gefährliche Privacy-Paradox zu minimieren. Die digitale Kompetenz gilt als Schlüsselqualifikation für die Partizipation an der modernen Gesellschaft, so sehr, dass sie vom österreichischen Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort mit Lesen, Schreiben und Rechnen gleichgesetzt wird (vgl. ebd) - eine ähnliche Ansicht teilt auch Dirk Baecker im anfänglichen Zitat über die „nächste Gesellschaft“. In diesem Zusammenhang und angelehnt an Baeckers (2018:125) Worte lässt sich also konstatieren, dass das Internet die Tautologie der Gesellschaft bewegt, und die Gesellschaft die Tautologie des Internets. Im nächsten Kapitel soll die Meta-Ebene der gesellschaftlichen Entwicklungen verlassen werden, um einen Blick auf die konkrete virtuelle Umwelt der Social Network Sites, wie sie in dieser Masterarbeit verstanden wird, zu werfen.

## 2.2 Social Network Sites

### *Brandstätter Roman*

Da sich die vorliegende Forschungsarbeit mit Social Network Sites (SNS) beschäftigt, wird dieser Begriff mithilfe von Literatur diskutiert. Boyd und Ellison (2007:211) beschreiben SNS, zu Deutsch auch Soziale Netzwerkplattformen, als einen webbasierten Dienst, welcher Personen erlaubt, (1) in einem begrenztem System ein (teil)öffentliches Profil zu erstellen, (2) sich mit anderen Personen mit ähnlichen Interessen zu verbinden, und (3) diese Verbindungen und die von anderen innerhalb des Systems einzusehen. Im öffentlichen Diskurs wird auch von Social Networking Sites gesprochen. Der Begriff Networking hebt allerdings den Beginn bzw. die Entstehung einer kommunikativen Beziehung zwischen fremden Personen hervor. Obwohl der Beziehungsaufbau zu fremden Personen auf SNS möglich ist, ist es keine gängige Praxis, weshalb Social Network Sites bevorzugt wird. Das Einzigartige an SNS, ist das soziale Netzwerk, welches auch für andere sichtbar wird. Personen auf SNS suchen

nicht unbedingt nach neuen Kontakten, sondern kommunizieren hauptsächlich mit Personen, welche schon Teil des persönlichen Netzwerkes sind (vgl. ebd.). Jene Personen sind grundsätzlich als Nutzer\*innen von SNS zu sehen. Um Missverständnisse hinsichtlich der Zielgruppe der Sozialen Arbeit und Streamwork zu vermeiden, wurde sich für die Bezeichnung User\*in entschieden, die eine anglizistische Wortanlehnung zu dem Begriff Nutzer\*in darstellt. Diese Unterscheidung ist insofern wichtig, da es vorrangig um die User\*innen von SNS geht und es bei dem Begriff Nutzer\*in den Anschein erwecken könnte, es würde um Personen gehen, die sich schon im System der Sozialen Arbeit befinden. Die Zielgruppe von Streamwork sind folglich die User\*innen, die sich auf SNS befinden und nicht zwingend Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit.

In der deutschsprachigen Literatur wird der Begriff Soziale Medien als Überbegriff für mehrere Untergruppen gebraucht. Plattformen stellen hierbei eine Untergruppe dar, von welchen die sozialen Netzwerkplattformen nur ein Teil davon sind (vgl. Schmidt / Taddicken 2017:9ff). Sie (ebd.) verweisen bei der Definition auf zwei Schwierigkeiten: (1) Eine konsequente Trennung der verschiedenen Gattung von Sozialen Medien ist nicht möglich. (2) Eine Auflistung aller Gattungen läuft in Gefahr mit der Zeit unvollständig zu sein, da die Innovationsgeschwindigkeit von neuen Sozialen Medien hoch ist. Eine einheitliche Definition von Sozialen Medien und SNS zu bestimmen, kann wegen der Fülle an unterschiedlichen Betrachtungsweisen kaum gelingen. In dieser Arbeit wurde sich bewusst für den Begriff Social Network Sites respektive die Abkürzung SNS entschieden. Dieser Begriff ist in das Konzept von Streamwork integriert und kann nicht losgelöst davon gedacht werden. Somit verstehen wir unter SNS (1) alle Plattformen im Internet, auf denen (2) verbale und textbasierte Kommunikation mit anderen User\*innen derselben Plattform möglich ist.

Bezugnehmend auf die nachfolgende Forschung sollen an dieser Stelle die SNS Facebook, Tumblr und Instagram vorgestellt werden, während die detaillierten Eigenheiten der drei SNS später genauer beschrieben stehen (siehe 4.2.2.; 5.2.1; 6.2.1). Facebook ist das größte digitale Soziale Netzwerk und verbindet ca. 2,4 Milliarden User\*innen weltweit. Mit einem individuellen Profil kann Content (Gedanken, Bilder, Videos, etc.) entweder von Privatpersonen oder Organisationen und verschiedensten Gruppierungen in unterschiedlichen Reichweiten (privat bis (halb-)öffentlich) veröffentlicht, geteilt und kommentiert werden. Tumblr ermöglicht es User\*innen einen eigenen Webblog auf einer Webseite zu gestalten und mit Inhalten, ähnlich wie Facebook, zu befüllen. Dadurch kann Tumblr als eine UGC-Plattform verstanden werden, bei der das Veröffentlichen und Verbreiten von eigens kreiertem Inhalt im Vordergrund steht (vgl. Schmidt / Taddicken 2017:11). Die SNS Instagram wird durch folgende Zitate beschrieben:

„Instagram wurde im Jahr 2010 gegründet, knapp fünf Jahre nach der Gründung von Facebook. Im Westen ist Instagram laut dem Journalisten Christian Erxleben mit mehr als 800 Mio. Nutzern inzwischen das zweitgrößte soziale Netzwerk“ (Erxleben 2018).

„Im Gegensatz zu Facebook zeichnete sich Instagram zu Beginn vor allem dadurch aus, dass sogenannte ‚Filter‘ zu veröffentlichende Fotos verschönern konnten.“ (Bettendorf, 2019:2)

Zusammenfassend betrachtet, ähneln sich die technischen Hauptfunktionen von SNS, wobei die Umsetzung, der Nutzen und die Themen sich unterscheiden.

### 2.3 Soziale Arbeit in digitalen Lebenswelten

*Paukowitsch Petra*

Um die Rolle der Sozialen Arbeit in digitalen Lebenswelten darlegen zu können, ist ein Exkurs in die Theorie der Lebensweltorientierung sinnvoll. Hans Thiersch entwickelte 1986 das Konzept der *Alltags- bzw. Lebensweltorientierung*, Begriffe, die er synonym verwendet (vgl. Grünwald / Thiersch 2004:13). Es basiert auf dem Gedanken, dass die Lebensbewältigung in der gesellschaftlichen Entwicklung seit den 1960er Jahren zur „risikoreichen Normalität“ geworden ist und der Überzeugung, dass eine moderne Soziale Arbeit ihr Angebot ausweiten muss, um den neuen Lebensumständen der Nutzer\*innen gerecht werden zu können (Galuske 2002:298). Auf Basis dieser Theorie nehmen die Nutzer\*innen einen zentralen Stellenwert im sozialarbeiterischen Prozess ein: die Soziale Arbeit orientiert sich stark an den individuellen Lebensverhältnissen, Schwierigkeiten und Ressourcen und nimmt gleichzeitig auf gesellschaftliche Möglichkeiten und Rahmenbedingungen Bezug. „Im Mittelpunkt steht dabei die Stärkung der Lebensräume und der sozialen Bezüge der AdressatInnen und ihrer Ressourcen und (Selbst-)Hilfemöglichkeiten, um ihnen so einen gelingenderen Alltag zu ermöglichen“ (Füssenhäuser 2006:127). Die Fähigkeiten der Nutzer\*innen können somit bei der Verbesserung ihrer aktuellen Lebenssituation miteinbezogen werden. Es kommt zu einer aktiven Teilhabe am Verbesserungsprozess und damit zu einem nachhaltigen Transfer in den Alltag (vgl. Möbius. 2010:14). Als Erweiterung dieses Konzeptes in Bezug auf die digitale Lebenswelt führt Nicole Alfert (2015) den Begriff der Mediatisierungsorientierung der Sozialen Arbeit ein. Sie meint damit eine pädagogische Haltung, die vor allem, aber nicht nur die Zielgruppe der Jugendlichen dabei unterstützen soll, ihre Handlungsfähigkeit im Umgang mit Medien zu stärken, sowie kritisch-reflexive Kompetenzen auszubauen um Probleme und Risiken wahrnehmen, beurteilen und dementsprechend handeln zu können. Dinge wie Cyber-Mobbing, Online- oder Smartphone-Sucht, Umgang mit Weitergabe von Daten sind nur einige wenige Schlagworte, die potenzielle Risikobereiche in diesem Feld umreißen (vgl. Kutscher 2018). Die Aufgabe der Sozialen Arbeit ist demnach die Herstellung und Förderung einer digitalen (Medien-)Kompetenz, die letztendlich auch Schutz für die Zielgruppe bedeutet (vgl. Alfert 2015:221). Witzel bringt die Wichtigkeit auf den Punkt:

„Auf dieser Grundlage Haltung einzunehmen ermöglicht es, die Kinder und Jugendlichen als Expert\*innen ihrer Lebenswelt zu betrachten und damit auch ihr Medienhandeln als Ausdruck dieser Expertise zu verstehen, anstatt diesem mit Borniertheit und Zynismus zu begegnen.“ (Witzel 2018:94)

Trotz allem darf die Soziale Arbeit nicht in die Falle tappen, einerseits unreflektiert die Technik zu huldigen und andererseits sie vorschnell abzulehnen (vgl. Kutscher 2018:1432; Evans 2018:66). Denn unumstritten ist, dass die Soziale Arbeit bereits in der digitalen Lebenswelt abgekommen ist: Messenger wie WhatsApp in der Jugendhilfe, das Smartphone beim Thema Flucht und Migration, Online-Beratung oder Online-Formulare,

soziale Diagnostiktools, die übers Tablet durchgeführt werden sind dafür nur einige Beispiele (vgl. Kutscher 2018; Witzel 2018:90; Hoenig / Kuleßa 2018:5). Das Digitale zeigt neue Potenziale auf: So entstehen online neue Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten, neue Wege, die Angebote der Sozialen Arbeit bekannt zu machen und die Zielgruppe zu erweitern, außerdem können Zeit und Ressourcen gespart werden (vgl. Alfert 2015:230). Gleichzeitig stellt die neue Lebenswelt die Soziale Arbeit vor ganz eigene Herausforderungen. Datenschutz bzw. Datenmissbrauch wird zu einem extrem komplexen Unterfangen, mit dem viele Professionist\*innen und Organisationen kämpfen (vgl. Kutscher 2018:1432). Dazu kommen fehlende ethische Standards des deutschsprachigen Raumes zur Arbeit in virtuellen Räumen (vgl. Seelmeyer / Ley 2018:659) und die Angst vor der Deprofessionalisierung und Ökonomisierung der Sozialen Arbeit (vgl. Kutscher 2018). Außerdem ist der bereits erwähnte Digital Divide ein großes Problem der Chancenungleichheit im Internet (vgl. Taddicken / Schmidt 2017:17), der sich in Form eines Organizational Digital Divide auch auf Soziale Organisationen niederschlagen kann (vgl. Alfert 2015:328). Dies sind nur einige Beispiele der Veränderungen und manigfaltigen Arbeitsfelder, welche die Digitalisierung mit sich bringt.

Wie so oft bewegt sich die Soziale Arbeit auch hier in einem komplexen Spannungsfeld, nämlich dem der Zielgruppen- und Lebensweltorientierung auf der einen, und Datensicherheit auf der anderen Seite (vgl. Alfert 2015:21; Kutscher 2018) - oder anders, dem Grundproblem der Sozialen Arbeit zwischen dem, was als „privat“ und „öffentlich“ zu gelten hat (vgl. Hamburger 2018:1103). Um den virtuellen Raum nichtsdestotrotz nutzbar zu machen, gilt es, ganz im Sinne der Digitalen Kompetenz, die Chancen und Risiken kritisch zu reflektieren und mit Besonnenheit vor zu gehen. Als Beispiel dieser Nutzung wird im folgenden Kapitel die Online-Beratung als bekanntes Konzept der virtuellen Sozialen Arbeit beschrieben.

## 2.4 Online-Beratung

*Roman Brandstätter*

Diversen Forscher\*innen haben die Entwicklung einer systemischen Sozialen Arbeit stetig vorangetrieben. Mit dem Blick auf systemische Beratung wurden Sozialarbeiter\*innen als Generalist\*innen beschrieben, die von vielem möglichst viel verstehen sollen (vgl. von Schlippe / Schweitzer 2012:84). Dieses Beispiel zeigt plakativ, wie vielschichtig Soziale Arbeit bemüht ist, die eigene Profession mit Forschung voranzutreiben. Nun hat die Digitalisierung als Prozess technologischer Entwicklung Einzug in die Soziale Arbeit und in die Lebenswelt ihrer Nutzer\*innen gefunden, welcher einen Diskurs hervorruft, der nun ebenso mit sozialwissenschaftlicher Forschung unterstützend geführt werden soll. Dieser Diskurs beinhaltet hierbei die unterschiedlichsten Themen in Zusammenhang von Digitalisierung und meint keineswegs bloß das Internet selbst. Nach dem Abriss, welche Chancen und Herausforderungen auf die Soziale Arbeit im virtuellen Raum warten, soll in diesem Kapitel der Einfluss, welcher die Digitalisierung auf die Kommunikation bzw. Beratung

hat mit Literatur aufgezeigt werden. Wenn die Digitalisierung in Kürze als Transformation von analogen zu digitalen Formaten verstanden wird (vgl. Hoenig / Kuleßa 2018:4ff), soll diese Beschreibung auch in Bezug auf die Methoden der Gesprächsführung diskutiert werden.

Beratung ist eine Interaktion zwischen Beteiligten mit Einsatz von kommunikativen Mitteln (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 2002:13). Kommunikation und Interaktion ist laut Luhmann (1987:127 zit. in Brunner 2009:28) jedoch nicht unbedingt miteinander verknüpft. Auch Schulz von Thuns (2002:25) Auffassung von Kommunikation als Sender\*in, Nachricht und Empfänger\*in widerspricht der Möglichkeit von Kommunikation losgelöst von Interaktion im Internet nicht, worauf später näher eingegangen wird. (siehe 5.2.3.1) Diese Überlegung führt weiter zum Verständnis von Texteinheiten als Kommunikation bzw. das Generieren von Texteinheiten als Kommunikationsmittel selbst:

„Obwohl es zutrifft, dass immer Menschen hinter Texten stehen [...] bleibt doch die Frage zu beantworten, ob im Internet Personen mit Personen oder vielmehr Personen mit Text kommunizieren“ (Brunner 2009:30).

Hierzu gibt es unterschiedliche Theorien und Diskursbewegungen, welche auf der einen Seite die Nutzer\*innen in Interaktion mit Texten und auf der anderen Seite die Verschriftlichung im Internet als Kommunikationstechnologie sieht (vgl. Krämer 1997:97 und Höflich 1996:17 zit. in Brunner 2009:30). Es wird allerdings einheitlich plädiert, dass die Eigenheit von textbasierter, computervermittelter Kommunikation zumindest den Berater\*innen bewusst sein muss. Thiery (2018:8) schreibt von einer Notwendigkeit, Grundlagen und Verfahren der Textanalyse zu erlernen. Es ist von einem alternativen Setting die Rede, bei welchem die Sichterweise der Online-Beratung als eigenständige Methode gänzlich abgelehnt wird. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass auf Basis aller Schulmethoden der Gesprächsführung, Beratung online geschehen kann (vgl. Thiery ebd.:7ff). Weiters verweist Thiery (ebd.) auf eine prototypische Analogie zwischen dem Setting (Tabelle 1) sowie der Kommunikationsform (Tabelle 2) von Offline- und Online Beratung, welche nachfolgend dargestellt werden. Dies erinnert an den im Vorfeld erwähnten Digitalisierungsprozess, welcher die Transformation von analogen Daten zu Digitalen meint.

### Setting

	Offline	Online
<b>Raum-zeitliche Distanz</b>	Distanz zum Angebot in Kilometer	Distanz zum Angebot in Millisekunden
<b>Physikalische Distanz</b>	(physische) Anwesenheit	(physische) Abwesenheit
<b>Zeitliche Distanz</b>	Synchronizität	A-Synchronizität
<b>Kommunikative Distanz</b>	Unmittelbarkeit	Mittelbarkeit

Tabelle 1: Setting (Thiery 2018:6)

Durch die Online-Beratung kann die räumliche Distanz überwunden werden, da eine physische Anwesenheit nicht notwendig ist. Außerdem besteht die Online-Beratung aus einem „Lesen und Gelesen-Werden“, sowie einem den Beteiligten geschuldeten Versatz der zeitlichen Kommunikation. Die Interpretation, ob dies ein Vor- oder ein Nachteil ist, obliegt hierbei den Nutzer\*innen sowie den Professionist\*innen. Wobei hier davon auszugehen ist, dass die jeweiligen Personen sich für jenes Setting der Beratung entscheiden, das sie als angenehmer empfinden.

### Kommunikationsform

	Offline	Online
<b>Medium</b>	Stimme	Schrift
<b>Manifestation (Setting)</b>	Face-to-Face	Inter-Face
<b>Metaphorik</b>	Offline	Online
<b>Wörtliche Bedeutung</b>	Synchrone (direkte) face-to-face-Kommunikation, räumliche Nähe voraussetzend (prototypisch)	A-synchrone, telemedial vermittelte Kommunikation, räumliche Distanzen überbrückend (prototypisch)

Tabelle 2: Kommunikationsform (Thiery 2018:8)

Die genannte Metaphorik von „Offline“ und „Online“ in Tabelle 2 lässt sich auch in „Physikalisch“ und „Virtuell“ einteilen. Diese Unterscheidung ist wesentlich, da die Begriffspaare „real – virtuell“ das Virtuelle als etwas Irreales konnotieren (vgl. Thiery 2018:9). Demnach kann mit „Physikalisch“ und „Virtuell“ jeweils eine Realität beschreiben: Physikalische Realität und virtuelle Realität (vgl. ebd.).

In der vorliegenden Arbeit wird die Meinung Thierys unterstützt (2018:7), dass die Online-Beratung als Setting und somit als methodenneutral angesehen werden kann. Die Methode in der Online-Beratung meint das Gesprochene in Schrift zu transponieren, welches ohne ein Minimum an sprachwissenschaftlichen Kenntnissen und sprachanalytischen Methoden kaum gelingen kann (vgl. Iser 1984:68 zit. in Thiery 2018:7). Demnach versteht sich Online-Beratung in dieser Forschungsarbeit als eigenständiges, alternatives Setting, welches auf schriftliche Kommunikation basiert und ein Teilaspekt von Streamwork ist.

Virtuelle Beratung geschieht, ebenso wie physische Beratung, nicht ohne zuvor Kontakt zu Nutzer\*innen bzw. Sozialarbeiter\*innen gehabt zu haben. Weshalb vier Formen der Kontakthanbahnung zur Sozialen Arbeit in Tabelle 3 definiert werden.

### Formen der Kontakthanbahnung

physisch-aufsuchend	virtuell-aufsuchend
---------------------	---------------------

physisch-nicht-aufsuchend	virtuell-nicht-aufsuchend
---------------------------	---------------------------

Tabelle 3: Definition der Kontaktabahnung. (Eigene Darstellung)

## 2.5 Klassisches Streetwork und Online-Streetwork

### *Iris Stuhr*

Da sich die Masterarbeit unter anderem mit den digitalen Aneignungsräumen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen und der Präsenz der Sozialen Arbeit in diesen, beschäftigt, wird in diesem Kapitel ein kurzer Überblick über das der Masterarbeit zugrunde liegende Verständnis von physisch-aufsuchender Sozialer Arbeit (Streetwork), gegeben.

### 2.5.1 Klassisches Streetwork

Ulrich Deinet und Richard Krisch (2013) geben im Handbuch „Offene Kinder- und Jugendarbeit“ eine Einführung in den Begriff Streetwork. So beschreiben sie Streetwork als:

„Form Aufsuchender Sozialer Arbeit im öffentlichen Raum, sie wendet sich Menschen mit speziellen Problemlagen zu und sucht sie an jenen Orten im öffentlichen Raum, die für sie eine besondere Anziehungskraft darstellen, wie Parks, Lokale, öffentliche Orte, etc.“  
(Deinet / Krisch 2013:415)

Dabei setzt die Mobile Jugendarbeit ganz unterschiedliche Angebote, von Einzelberatung und Einzelfallhilfe über Cliquenarbeit, bis hin zu sportorientierten Freizeitangeboten im öffentlichen Raum (vgl. Deinet / Krisch 2013:416).

Neben Streetwork gibt es für die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen auch das Angebot der offenen Jugendarbeit in unterschiedlichen Einrichtungen. Wo sich Jugendliche in Einrichtungen, also dem dort vorgegebenen Angebot und der Regelstruktur anpassen müssen, ist es in der offenen Jugendarbeit so, dass sich die Streetworker\*innen als Gäste im Aneignungsraum der Zielgruppe verstehen (vgl. Deinet / Krisch 2013:416).

Die Verständnis des Aneignungsraumes leitet sich vom Aneignungskonzept (Holzkamp 1983) ab, dessen Auffassung darin besteht, dass die Entwicklung des Menschen mit der tätigen Auseinandersetzung mit seiner Umwelt und der Aneignung der gegenständlichen und symbolischen Kultur verbunden ist (vgl. Deinet 2009:27).

Oft werden die beiden Ansätze der Offenen Jugendarbeit und des Streetworks miteinander verbunden. So werden von Jugendzentren Angebote innerhalb der Einrichtung gesetzt und ebenso gehen Sozialarbeiter\*innen in Parks und an andere öffentliche Orte, um Jugendliche zu erreichen, die den Weg ins Jugendzentrum zwar bisher nicht gefunden haben, jedoch auch zur Zielgruppe gehören.

### 2.5.1.1 Kontaktaufnahme im Streetwork

Stefan Gillich (2006) geht in seinem „Praxisbuch Streetwork und Mobile Jugendarbeit“ näher auf die Methoden von Streetwork und Mobiler Jugendarbeit ein. Er beschreibt die Zielgruppe als Personen, die von traditionellen Hilfseinrichtungen nicht erreicht wurden. Als zentrale Aufgabe sieht er die Kontaktaufnahme, um Hilfen anzubieten, zu vermitteln, Beratung zu ermöglichen, Veränderungsprozesse einzuleiten (vgl. Gillich, 2006:56).

„Nur wenn es gelingt zu den Zielgruppen Kontakt zu bekommen, können Hilfen vermittelt sowie Veränderungsprozesse eingeleitet und unterstützt werden. Die Kontaktaufnahme erscheint häufig erschwert. Es gilt als schwierig, im subkulturellen Milieu Kontakt zu bekommen. PraktikerInnen berichten davon, dass für sie die Kontaktaufnahme und Kontaktsicherung mit vielerlei persönlichen Schwierigkeiten, Ängsten, Verunsicherungen und Hemmungen verbunden ist. Dies ist nachvollziehbar, weiß ich als StreetworkerIn doch nie, wie ich von der Gruppe aufgenommen werde und welche Reaktionen das Erscheinen hervorruft.“ (Gillich 2006:56)

### 2.5.1.2 Regeln der Kontaktaufnahme

Zur Stellung der Streetworker\*Innen in der Kontaktaufnahme erwähnt Gillich folgende Regeln, die in der Kontaktaufnahme gültig werden:

„StreetworkerInnen sind insofern nicht Norm setzend, sondern gleichberechtigte Kommunikationspartner, die sich als „Gast“ zunächst an der ‚Haustür‘ der Adressaten aufhalten. Als zentrale Prinzipien die sich gegenseitig bedingen gelten: Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme, Akzeptanz des Andersseins, Vertrauensschutz, Gewährleistung der Anonymität, Verbindlichkeit (von Absprachen, Zusagen und Vereinbarungen), Kontinuität (einer regelmäßigen Szenenpräsenz), Orientierung an den Bedürfnissen und der Lebenswelt und Lebensrealität der AdressatInnen (darunter ist auch niederschwellige Arbeit zu verstehen, die sich im Lebensumfeld und an den Möglichkeiten und Gewohnheiten und Ausdrucksformen orientiert sowie als Hilfe ohne Vorbedingungen und Vorleistungen in Anspruch genommen werden kann. Dazu gehören auch die räumliche, zeitliche und methodische Flexibilität, orientiert an den ‚Lebensrhythmen‘ der Zielgruppen), Ganzheitlichkeit (die Zielgruppen werden im Stadtteil wahrgenommen als Teil eines sozialen Systems. Damit werden als problematisch definierte Verhalten in das soziale System eingeordnet und bearbeitet), Ressourcenorientierung, Geschlechtsspezifische Ansätze, Parteilichkeit (im Sinne eines Unterstützers im Wissen um benachteiligte Lebensformen der Zielgruppen.)“ (Gillich 2006:58).

### 2.5.1.3 Formen der Kontaktaufnahme

In erster Linie erhalten die jungen Menschen niedrigschwellig und auf freiwilliger Basis ein Kontaktangebot. Die Jugendlichen entscheiden selbst ob und in welchem Umfang sie das Kontaktangebot in Anspruch nehmen und Veränderungen ihrer Lebenssituation angehen wollen. Kernelement Mobiler Jugendarbeit ist dabei die Stabilität und Verlässlichkeit der Beziehungen (Duscher ebd. 2017:220).

Formen der Kontaktaufnahme können die defensiv- abwartende Kontaktform sein, die offensiv-direkte Kontaktform oder auch die indirekte Kontaktform. Wo in der defensiv-abwartenden Kontaktform die Streetworker\*innen abwartend agieren, Gesprächsbereitschaft signalisieren und auf nonverbale Signale und auf verborgene Kontaktwünsche achten, gehen bei der offensiv-direkten Kontaktform die Streetworker\*innen auf die Zielgruppe zu, initiieren den ersten Kontakt selbst und stellen

ihr Vorhaben, ihre Rolle und Funktion sowie ihre Einrichtung vor. Die indirekte Kontaktform benötigt eine Gewährsperson, also eine Mittelsperson, die die Streetworker\*innen an die Gruppe heranführt. Die Gewährsperson macht die Streetworker\*innen bekannt, stellt sie vor, begleitet sie ggf. eine Zeit lang und zieht sich allmählich wieder zurück. Solche Gewährspersonen können Mitarbeiter\*innen anderer Einrichtungen sein, die zu der Zielgruppe oder Teilen der Zielgruppe vertrauensvolle Beziehungen unterhalten (vgl. Gillich 2006:62).

„Vor der direkten Kontaktaufnahme sollte eine Clique zunächst genauer wahrgenommen und eine Zeitlang beobachtet werden, um zu klären, wozu bzw. warum wir als Streetworker Kontakt mit ihnen aufnehmen. Informationen über die Kontinuität der Präsenz der Clique, deren Habitus und Zusammensetzung sollten in die Planung der Kontaktaufnahme einbezogen werden. Der erste direkte Kontakt sollte kurz gestaltet sein [...] Um Sicherheit und Professionalität beim Erstkontakt herzustellen, ist es unabdingbar, Cliquen zu zweit aufzusuchen und möglichst paritätisch aufzutreten. Das bietet den Jugendlichen die Wahl zwischen zwei Ansprechpartner\*innen und für die Kolleg\*innen eine Reflexionsmöglichkeit im Nachgang des Kontakts“ (Gillich 2007:164-165).

## 2.5.2 Online-Streetwork

Wo im klassischen Streetwork von Aneignungsräumen gesprochen wird, wird auch hier vom Aneignungsraum der Social Network Sites (SNS) ausgegangen in dem Online Streetwork stattfinden soll. Wie kann nun aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum, spezifisch auf SNS aussehen? Die Amadeu Antonio Stiftung hat das Projekt „Debate“ ins Leben gerufen und eine Broschüre erstellt, in der ein Einblick in die Praxis des Online-Streetworks und deren zugrundeliegenden Methoden gegeben wird. Die Stiftung setzt sich für eine Stärkung einer digitalen Demokratischen Debattenkultur ein. Debate wird dabei als der pädagogische Auftrag verstanden, präventiv gegen menschenfeindliche Inhalte im Web vorzugehen (vgl. Dinar, Heyken 2017:7).

### 2.5.2.1 Kontaktaufnahme im Online-Streetwork

Wie auch im klassischen Streetwork wird hier vorerst eine Beobachtung des User\*innen-Verhaltens durchgeführt.

„Die wissenschaftliche Auswertung wie auch die Praxiserfahrung des Projekts debate empfiehlt vor jeder Ansprache die Profile anhand der abonnierten Kategorien genauer einzusehen, um das weitere Vorgehen bzw. die Anspracheart darauf abzustimmen bzw. darauf zu verzichten.“ (Dinar / Heyken 2017:35)

Auch hier kann man die Ansätze von Stefan Gillich übertragen. Bei der defensiven Kontaktform im Online-Streetwork schaffen die Streetworker\*innen Bedingungen, um von der Zielgruppe angesprochen zu werden. Dies geschieht beispielsweise durch Textbeiträge, sowie Videos oder Fotos, welche durch die Betitelung und die Platzierung die Aufmerksamkeit der Zielgruppe erregen. Um die Beiträge in szenespezifische Blasen einzubetten wird mit szenerelevanten Hashtags gearbeitet. Die User\*innen entscheiden dann selbst, ob sie mit den Online-Streetworker\*innen in Kontakt treten wollen (vgl. Lippe, Reicher 2019).

Bei der indirekten Form werden die Streetworker\*innen durch Personen an die Zielgruppe herangeführt, die bereits mit ihnen in Kontakt getreten sind. Auf SNS findet diese Form durch die Markierungen von Freund\*innen auf den von den Streetworker\*innen veröffentlichten Beiträgen statt. Je bekannter das Projekt ist, desto schneller verbreiten sich durch Markierungen die Beiträge unter den User\*innen (vgl. Lippe / Reicher 2019).

Bei der direkten Form der Kontaktaufnahme treten Streetworker\*innen gezielt mit Kommentaren und Beiträgen in szenerelevanten Gruppen, in szenespezifischen Kanälen oder Gruppenchats auf (vgl. Lippe / Reicher 2019).

### 2.5.3 Unterscheidungsformen im Online-Streetwork

Um die Art des Zugangs zu unterscheiden wurden zwei Kategorien gebildet. Jene der non-content-based Online Streetwork und jene der content-based Online Streetwork.

#### 2.5.3.1 non-content-based Online-Streetwork

Hier wird mit Hilfe von Stellungnahmen, Erläuterungen und systemischen Fragen in den Online- Communities in den Dialog getreten. Diese aufsuchende Sozialarbeit findet in erster Linie in Gruppen, auf szenerelevanten Seiten, in szenenspezifischen Kanälen und Gruppenchats statt. Die Kontaktaufnahmen erfolgen in den Kommentarspalten unter bestehenden Posts. (one-to-many und many-to-many) oder mit selbst erstellten Beiträgen. Um einen Beziehungsaufbau und eine individuelle Beratung herzustellen wird versucht das Gespräch in den geschützten Raum des Einzelchats (one-to-one) zu überführen (vgl. Lippe / Reicher 2019).

#### 2.5.3.2 content-based Online Streetwork

Hier handelt es sich um das Auftreten von Sozialer Arbeit auf SNS mit zielgerichteten Inhalten. Diese haben beispielsweise das Ziel alternative Narrative anzubieten und Online-Propaganda und Rekrutierung entgegenzuwirken. Dies geschieht durch die Verbreitung von alternativen Inhalten wie Webvideos, Fotos, Storys, Postings, etc. (vgl. Lippe / Reicher 2019).

Im folgenden Kapitel wird das Thema Datenschutz näher behandelt.

## 2.6 Datenschutz

*Maier Maria Cristina*

Der folgende Teil befasst sich zunächst mit dem Hintergrund, auf dem die Datenschutz-Grundverordnung (Abk. DSGVO) verabschiedet wurde, ihre Anwendbarkeit sowie die Menschenrechte auf den sie aufgebaut wurde. Im Folgenden wird Bezug auf inhaltliche Grundbegriffe wie „personenbezogene Daten“ und „Einwilligung“ genommen, wodurch die Eckpunkte des Gesetzes erläutert werden.

Die DSGVO zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist die Grundlage des Datenschutzrechts in der EU und ist in Österreich unmittelbar anwendbar. Das Datenschutzgesetz (Abk. DSG) ist die auf das Land bezogene Ergänzung zur DSGVO. Die Verordnung bezieht sich auf vier Arten der Verarbeitung von Daten: (1) digitale (z. B. Daten die in ein digitales System eingespeichert sind oder werden), (2) analoge (z. B. Daten die in eine ausgedruckte oder händisch beschriebene Form bewahrt sind), (3) manuelle (z. B. wenn eine\*r Mitarbeiter\*in der Namen einer betroffene Person innerhalb eines E-Mailverkehrs erwähnt) und (4) automatisierte (z. B. durch Profiling<sup>2</sup> was in den meisten Fällen mittels Online-Kennungen wie IP-Adressen und Cookie<sup>3</sup>-Kennungen stattfindet).

Die Verordnung ist EU-weit einförmig anzuwenden, mit dem Ziel der einheitlicher Einhaltung von Menschenrechte die Tangenten mit dem Datensicherheit und dem Schutz der Privatleben aufweisen. Der Ziel von Einheitlichkeit brachte eine neue Dimension zum Europäischen Datenschutzpolitik, wenn verglichen mit der vorherige Datenschutz Richtlinie 95/46/EG, die von dem Mitgliedstaaten ungleichmäßig umgesetzt und angewendet wurde. Da die Grundrechte und -freiheiten natürliche Personen gleichwertig sind, so muss auch der Schutzniveau dessen persönliche Daten sein. Demzufolge wurde die DSGVO als soliden, kohärenten und durchsetzbaren Rahmen zum Schutz der folgender Rechte und Freiheiten konzipiert: Achtung des Privat- und Familienlebens, der Wohnung und der Kommunikation (EMRK Art.8), Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit (EMRK Art.9), Freiheit der Meinungsäußerung und Informationsfreiheit (EMRK Art.10), Recht auf ein wirksamen Rechtsbefehl und ein faires Verfahren (EMRK Art.6) und Vielfalt der Kulturen, Religionen und Sprachen (EMRK Art.22). Die Verarbeitung personenbezogener Daten soll im Dienste der Menschheit stehen, und sowohl persönliche Interesse der Betroffenen als auch öffentliche Interesse betrachten. Folglich ist die Verordnung nicht anzuwenden, wenn das öffentliche Interesse den privaten überwiegt. Spricht, wenn die Verarbeitung von Daten für die Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder für den Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit notwendig ist (Art.2 §36 DSG).

---

<sup>2</sup> gemäß Art.4 DSGVO ist Profiling eine automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten, die persönliche Aspekte (insbesondere bezüglich Arbeitsleistung, Wirtschaftliche Lage, Gesundheit, Aufenthaltsort, Zuverlässigkeit, persönliche Vorlieben, Interessen) die sich auf eine bestimmte Person beziehen, bewertet, analysiert und vorhersagt.

<sup>3</sup> Cookies sind kleine Dateien, in denen Webseiten Informationen über das digitale Verhalten einer Person speichern.

Natürliche Personen innerhalb der EU sind geschützt, ungeachtet ihren Aufenthaltsort, -status oder Staatsbürgerschaft. Dies ist ein Grundrecht der sich auf die Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Art.8 Abs.1) und auf dem AEU-Vertrag (Der Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, Art.16 Abs.1) stützt. Da sich die Anwendbarkeit auf ein geographischen Raum bezieht, ist die DSGVO für EU-Bürger\*innen außerhalb der EU nicht gültig. Unter natürliche Personen sind Menschen als Rechtssubjekte, als Träger von Rechten und Pflichten (vgl. Österreichs digitales Amt, o.A.a) zu verstehen und die Verordnung ist einsetzbar sobald den Datenverkehr nicht im Rahmen des Privatlebens stattfindet. Das Privatleben bezieht sich auf persönlicher und familiärer Tätigkeiten, wie beispielweise die Privatnutzung von SNS. Zwischen zwei oder mehreren natürlichen Personen wird die Grenze zur Anwendbarkeit der DSGVO erreicht, sobald Daten die für private Zwecke erhalten wurden, ohne die Einwilligung der betroffene Person „einer unüberschaubare Gruppe oder zum allgemeinen Zugriff ins Internet zur Verfügung“ gestellt wird (vgl. Wessel, o.A.), wie es z. B. in Falle von Cyber-Bullying, -Mobbing oder -Stalking<sup>4</sup> u.a.m. geschieht.

Für ein inhaltliches Überblick werden folgend zwei Bausteine der DSGVO angenähert. Zunächst das Grundkonzept der schutzwürdigen „personenbezogene Daten“ und anschließend die erforderliche Einwilligung zu deren Verarbeitung.

Personenbezogene Daten (Art.4 DSGVO) sind jegliche Daten, die eine Person identifizieren oder identifizierbar machen. Alle solche Daten sind schützenswert, wobei die besondere Kategorien von personenbezogene Daten (Art.9 DSGVO), auch „sensible Daten“ genannt, höhere Sicherheits- und Schutzmaßnahmen benötigen, da dessen Verarbeitung Risiken für die Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffene Person erstellen kann. Um den Unterschied und die Gemeinsamkeit der beiden Arten personenbezogener Daten zu veranschaulichen, werden in der folgenden Grafik einige Beispiele dargestellt.

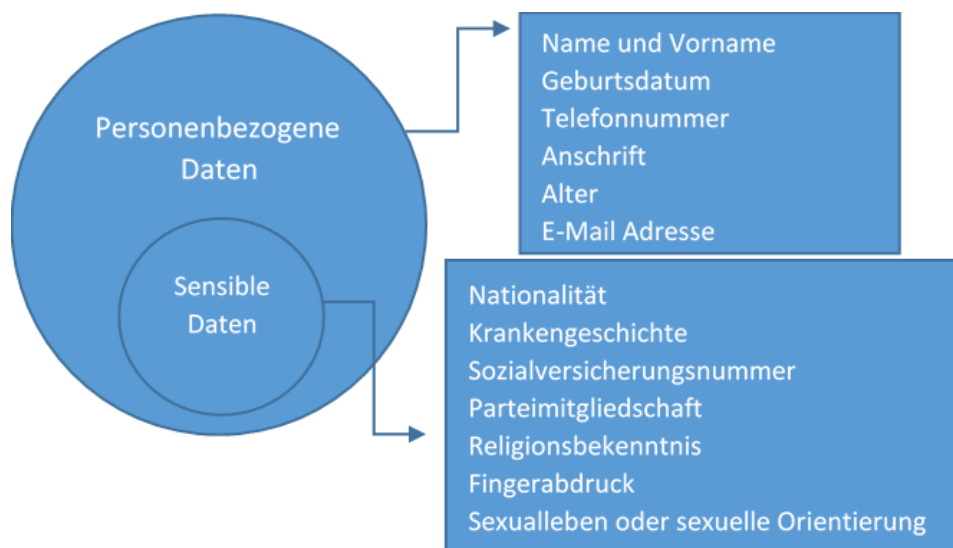


Abbildung 1: Personenbezogene Daten (Eigene Darstellung)

<sup>4</sup> verschiedene Formen von bewussten Cyber- oder Online-Belästigung durch u.a. beleidigen oder bedrohen, die die öffentliche Schande einer Zielperson implizieren. SNS wie Facebook werden oft dafür als Plattform verwendet (vgl. Österreichs digitales Amt, o.A.b).

Einer der wichtigsten Eckpunkte der DSGVO betrifft die Einverständnis der Person, dass ihre Daten in jeglicher Form verarbeitet werden. Für die private digitale Präsenz ist die Einsetzung der Verordnung seit 2018 ersichtlich durch die Voraussetzungen die Webseiten bei der Erstbesuch erstellen. Um uneingeschränkten Zugang zu einer Webseite zu haben, müssen Besucher\*innen mit der Verwendung von Cookies einverstanden sein. Generell gilt, dass eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten mündlich oder schriftlich, gegebenenfalls auch elektronisch erfolgen kann. Stillschweigen, bereits eingekreuzte Kästchen oder die Untätigkeit der betroffenen Person sind Ausschlusskriterien für eine rechtmäßige Einwilligung.

Was den Inhalt betrifft, ist es (gem. Art. 13, 14 und 15 DSGVO) in erste Linie wichtig, dass die Person versteht, wer welche Daten zu welchem Zweck verarbeitet und mit wem diese Daten geteilt werden. Weiters ist es notwendig, dass die betroffene Person über ihre Rechte informiert wird, wie etwa das Recht auf Vergessenwerden (Art.17 DSGVO) oder das Recht auf Berichtigung (Art.16 DSGVO). Schließlich muss es angekündigt werden, für wie lange die Daten von der Verantwortlicher<sup>5</sup> gespeichert werden.

Um die Einwilligung rechtmäßig einzuholen, sind zwei wichtige Punkte zu beachten. Erstens ist die Freiwilligkeit ein wesentlicher Faktor für ihre Gültigkeit. Die betroffene Person muss in der Lage sein, die Einwilligung zu verweigern oder zurückzuziehen, ohne Nachteile zu leiden – spricht, die Person muss eine echte oder freie Wahl haben. In Fällen wo zwischen dem Verantwortlichem und die betroffene Person ein klares Ungleichgewicht besteht, soll die Einwilligung keine gültige Rechtsgrundlage liefern. Weiters, wenn die Einwilligung von der Erbringung einer Dienstleistung abhängig ist, obwohl sie für die Erfüllung des Dienstes nicht erforderlich ist, gilt sie nicht als freiwillig erteilt – das sogenannte „Kopplungsverbot“. Zweitens ist die Sprache ein essenzieller Punkt für die Gültigkeit einer Einwilligung. Der Grundsatz der Transparenz (gem. Art. 12 DSGVO) setzt voraus, dass die betroffene Person ihre Einwilligung nur dann erteilt, wenn sie ausführlich und verständlich über die Verarbeitung ihre Daten informiert wurde. Das DSGVO erwähnt wiederholt die Art und Weise, wie die Sprache Informationen zur Datenverarbeitung umfassen soll, wie etwa: „Informationen und Mitteilungen [...] in eine leicht zugängliche und verständliche und in klarer und einfacher Sprache abgefasst“ (Erwägungsgrund/EW 39), „in klarer und knapper Form und ohne Unnötige Unterbrechung des Dienstes“ (EW 32), „sollte keine missbräuchlichen Klauseln beinhalten“ (EW 42), „präzise [...] Sprache [...] und gegebenenfalls zusätzlich visuelle Elemente verwendet werden“ (EW 58), „transparenter Form“ (Art.12 Abs. 1).

Kinder werden vom Datenschutzrecht besonders geschützt, aufgrund ihren geringere Einsichts- und Urteilsfähigkeit was ihre eigene Handlung betrifft. Artikel 8 bezieht sich auf Angebote von Diensten der Informationsgesellschaft die einem Kind direkt gemacht werden. Das Kind darf gemäß DSGVO nach Vollendung des sechzehnten Lebensjahrs seine Einwilligung erteilen. Damit die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für jüngere Personen rechtmäßig ist, bedarf es die Einwilligung des Trägers der elterlichen Verantwortung. Mitgliedsstaaten dürfen die Altersgrenze niedriger setzten, allerdings

---

<sup>5</sup> Verantwortlicher ist ein umfangreicher Begriff, wodurch die Instanz die über die Art und Ausmaß der Verarbeitung von personenbezogener Daten entscheidet, gemeint ist (Art.4 Abs.7 DSGVO).

nicht unter dem vollendeten dreizehnten Lebensjahr. So ist der Fall in Österreich (gem. DSG Art. 2 §4 Abs. 4), wo die Einwilligung ab dem vollendeten vierzehnten Jahr, mit Beginn der Mündigkeit rechtmäßig ist. Was den Begriff „Dienste der Informationsgesellschaft“ betrifft, ist es die Rede von elektronische, auf individuellen Abruf eines Empfängers erbrachte Dienstleistungen, in der Regel gegen Entgelt (vgl. Datenschutzticker o.A.). Darunter fallen typischerweise Online Spiele oder SNS, die wohl nicht kostenpflichtig sind, aber Daten zu Marketing- und Werbezwecke nutzen.

Im Erwägungsgrund 6 DSGVO wird die Wichtigkeit des Themas Datenschutz im Kontext der raschen technologischen Entwicklungen und der Globalisierung erwähnt. Behörde und private Unternehmen haben Zugriff auf einem zunehmenden Maß an personenbezogenem Daten und natürliche Personen stellen solche Daten selbst zunehmend weltweit öffentlich. Dieser gesellschaftliche Entwicklung einen Wert zuzuschreiben ist nicht im Sinne dieser Masterarbeit. Allerdings wird es hier angenommen, dass das Bewusstsein über was Datenschutz bedeutet und über mögliche Konsequenzen einer digitale Präsenz und Selbstdarstellung wichtig sind, sowohl für die Soziale Arbeit als Profession, als auch für die Zielgruppe mit dem sie arbeitet.

Es wurden in diesem Kapitel die wichtigsten Begriffe, Theorien und Konzepte definiert, welche die theoretische Basis der Masterarbeit liefern. Weitere Erläuterungen erfolgen in den individuellen Forschungsschwerpunkten. Im ersten dieser Schwerpunkte legt Maria Maier ihre Bearbeitung des Themas Datenschutz in der Sozialen Arbeit dar.

## 3 Die Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen

*Maier Maria Cristina*

Dieser Teil der Masterarbeit befasst sich mit dem Forschungsschwerpunkt der Datenschutz-Grundverordnung und ihrer Anwendbarkeit in Hilfsorganisationen, die unter unterschiedliche Aufträge, Soziale Arbeit für Jugendliche und junge Erwachsene anbieten.

### 3.1 Forschungsinteresse und Forschungsfrage

Die vorliegende Forschung ist aus einem persönlichen Interesse an einer inhaltlichen Auseinandersetzung mit der Datenschutz-Grundverordnung entstanden. Da das Thema in Verbindung zu meiner beruflichen Praxis in mir Unsicherheiten geweckt hat, sah ich eine gute Gelegenheit darin, durch die Masterarbeit mehr Klarheit zu gewinnen und meinen aktuellen und zukünftigen Nutzer\*innen ihre Rechte diesbezüglich besser kommunizieren zu können. Die Erfahrung, die ich im Kontext meiner Arbeit in einem Notquartier für obdachlose Männer gemacht habe, hat sich vor allem darauf gestützt, eine schriftliche Datenschutzerklärung inhaltlich verständlich zu machen, um die Einwilligung der Nutzer einzuholen, damit sie das Angebot der Organisation, in der ich gearbeitet habe, annehmen können. Zeitliche Ressourcen, sprachliche Barrieren, das Fehlen eines ruhigen Besprechungsraums und womöglich auch die persönliche Einstellung bezüglich des Themas waren meinem Eindruck nach Faktoren, die die Art und Weise und die Qualität der Durchsetzung der Aufgabe beeinflussten. Aus diesem Grunde war mein Verständnis bezüglich Einwilligungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten auf schriftliche Unterlagen eingegrenzt und sowohl die ursprüngliche Forschungsfrage als auch das vorbereitete Leitfadenterview haben sich hauptsächlich darauf bezogen. Somit war die Forschungsfrage anfangs folgendermaßen formuliert:

*Wie gestaltet sich die Kommunikation der datenschutzrelevanten Informationen in verschiedenen Settings Sozialer Arbeit und wie werden diese erfahrungsgemäß von Nutzer\*innen empfangen?*

Während der Durchführung der Interviews kamen verschiedene Aspekte zum Vorschein, die zu einer Verschiebung des Forschungsschwerpunkts führten. Ich erkannte, dass erstens eine schriftliche Datenschutzerklärung vor allem in der Jugendarbeit nicht der Maßstab ist und zweitens, dass es andere, interessantere Themen hinsichtlich Datenschutz zu untersuchen gibt. Somit wurde der Fokus des Interviews auf Veränderungen, die die DSGVO für die Befragten auf unterschiedliche Ebenen gebracht hat, auf Wahrnehmungen bezüglich möglicher Konsequenzen, die das Gesetz auf die Arbeit mit Nutzer\*innen hat, und auf Zukunftsperspektiven für eine einheitliche

datensichere Soziale Arbeit gelegt. Die für den Fortgang der Arbeit relevante Forschungsfrage lautet folgendermaßen:

*Welche Faktoren müssen bei der Gestaltung einer datensicheren und digital präsenten Sozialen Arbeit beachtet werden?*

Der Bezug auf Informationsverbreitung der Betroffenenrechte wurde beibehalten. Eine Untersuchung des Gallup Instituts von Juni 2018 zeigte, dass das Thema Datenschutz bei den Befragten angekommen war. Dennoch fühlten sich über die Hälfte der Personen „eher schlecht“ oder „schlecht“ über ihre Rechte gemäß die DSGVO informiert.

Der Schwerpunkt der Masterarbeit liegt allerdings auf 1) organisationsinternen Prozessen, die mit der neuen Gesetzlage verbunden sind, 2) dem Einfluss, den die Zielgruppe darauf hat und 3) wie sich zwei besondere DSGVO-Grundsätze in der Praxis der Sozialen Arbeit anwenden lassen. Die Forschung wird vom Kontext einer wachsenden digital präsenten Sozialen Arbeit begleitet und formuliert im abschließenden Abschnitt einen Ausblick auf eine datensichere, User\*innennahe Gestaltung.

## 3.2 Spezifischer theoretischer Hintergrund

Im ersten Teil dieses Kapitels wird ein Überblick über die Ereignisse und früheren europäischen Gesetze, die zur Entstehung der DSGVO geführt haben, präsentiert. Im Folgenden werden Datenschutz, Menschenrechte und die Soziale Arbeit behandelt, da dies die drei verbundenen, überlagerten Konzepte sind, die die vorliegende Masterarbeit leiten.

### 3.2.1 Der Hintergrund der Entstehung der DSGVO

Die im Mai 2018 in Kraft getretene DSGVO ist einer Mehrheit der in Österreich lebenden Bürger\*innen bekannt, so eine quantitative Untersuchung des Gallup-Instituts (vgl. Gallup-Institut 2018). Diese Studie besagt, dass 67% der 1000 Befragten von der DSGVO gehört haben. Die Aktualität des Themas zeigt sich auch in der deutlich höheren Anzahl von Beschwerden über Datenschutzverletzungen, die 2018 (1036) im Vergleich zu 2017 (156) bei der Datenschutzbehörde eingereicht wurden (vgl. Datenschutzbehörde 2019:10). Allerdings ist die DSGVO die neueste Version einer Summe der vorherigen Gesetze betreffend den Schutz personenbezogener Daten. Die ersten Bemühungen der EU diesbezüglich sind mit 1995 zu verzeichnen, als die Europäische Datenschutzrichtlinie zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (Richtlinie 95/46/EG) verabschiedet wurde. Verschiedene Meilensteine wurden erreicht auf dem Weg zur aktuellen DSGVO. So etwa im Jahr 2012, als die Europäische Kommission eine umfassende Reform der EU-Datenschutzbestimmungen von 1995 vorschlug, um die

Online-Datenschutzrechte zu stärken und die digitale Wirtschaft Europas anzukurbeln, oder die Einführung des „Rechts auf Vergessenwerden“ im Jahr 2016.

Argumente für die Notwendigkeit der DSGVO werden bereits im Amtsblatt der Europäischen Union zusammengefasst. Erstens wird der Anstieg an grenzüberschreitendem Verkehr der personenbezogenen Daten als Folge eines funktionierenden Binnenmarkts erwähnt. Die Verwaltungen der Mitgliedstaaten sind aufgrund des Unionsrechts dazu verpflichtet, zusammenzuarbeiten und personenbezogene Daten auszutauschen, wenn es für die Erledigung von Aufgaben einer Behörde eines anderen Mitgliedstaates notwendig ist (ErwG 10). Zweitens werden datenschutzrelevante Herausforderungen im Kontext der raschen technologischen Entwicklungen und der Globalisierung angegangen (ErwG 6). Einerseits haben Behörden und private Unternehmen Zugriff auf ein zunehmendes Maß an personenbezogenen Daten. Andererseits machen natürliche Personen solche Daten selbst zunehmend weltweit öffentlich. Die Technik wird positiv als erleichternd betrachtet, als ein wesentlicher Faktor der sowohl das wirtschaftliche als auch das gesellschaftliche Leben verändert, wobei angegeben wird, dass ein solcher Entwicklungsprozess auch ein hohes Datenschutzniveau erfordert. Drittens wird die Wichtigkeit der DSGVO als „solider, kohärenter und klar durchsetzbarer Rechtsrahmen im Bereich des Datenschutzes“ (ErwG 7) durch einen Rückblick auf die vorherige Datenschutz-Richtlinie 95/46/EG sichtbar gemacht. Ein wesentlicher Kritikpunkt ist, dass die Mitgliedstaaten die erwähnte Richtlinie ungleichmäßig umgesetzt und angewendet haben, was zu unterschiedlichen Schutzniveaus für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten geführt hat. Im Gegensatz zu der Richtlinie, deren Ziele und Grundsätze nach wie vor Gültigkeit besitzen, ist die DSGVO einförmig in allen Mitgliedstaaten unmittelbar anwendbar. Die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen müssen gleichwertig sein, somit auch das Schutzniveau von ihren Daten (ErwG 10).

### 3.2.2 Datenschutz – Menschenrechte – Soziale Arbeit

Obwohl die DSGVO in ihrer jetzigen Form unlängst umgesetzt wurde, ist der Schutz personenbezogener Daten und damit implizit bestimmter Menschenrechte ein Thema, mit dem sich sowohl die Europäische Union als auch die Sozialarbeitsprofession seit Jahrzehnten befassen. Abbildung 2 ist eine dynamische Darstellung des Verhältnisses zwischen Menschenrechten, Datenschutz und Sozialarbeit.

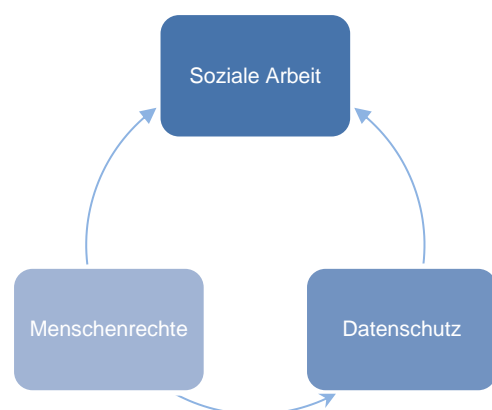


Abbildung 2: Dynamische Verhältnisse Menschenrechte – Datenschutz – Soziale Arbeit (Eigene Darstellung)

Die Charta der Grundrechte der EU ist nicht nur eine der Grundlagen, auf der die DSGVO aufgebaut wurde (siehe Kapitel 2.6), sondern das Dokument, durch welches die Soziale Arbeit ihr Tun im europäischen Raum gestaltet. Die

Soziale Arbeit versteht sich als Menschenrechtsprofession (vgl. OBDS 2017:2) und ihre Professionalität wird durch einen Ethikkodex, der Menschenrechte und Gerechtigkeit als Leitlinien hat, sowie durch wissenschaftlich fundierte Methoden, sichergestellt (vgl. Staub-Bernasconi 2007:7). Böhnisch und Lösch (1973 zit. in Wendt 2015:28) sprechen von einem Doppelmandat, das der Sozialen Arbeit zugrunde liegt. Das Spannungsverhältnis, das in der Arbeitspraxis Reflexion fordert, ergibt sich aus zwei gleichzeitigen Aufträgen. Einerseits haben Sozialarbeiter\*innen eine Verantwortung gegenüber Nutzer\*innen und deren Interessen, die sie durch ihre Arbeit vertreten. Auf der anderen Seite haben sie eine Verantwortung gegenüber (1) der Organisation, die die Rahmenbedingungen für den Auftrag festlegt, (2) dem Staat, der die rechtlichen Rahmenbedingungen erlässt und (3) der Gesellschaft, die ihre eigenen Ansprüche in Bezug auf „Normalität“ hat und die Menschen, die von den Normen abweichen, an ihren Rand drängt. Das doppelte Mandat zeichnet das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. Der Auftrag an die Soziale Arbeit kommt aber nicht nur von außerhalb des Berufs, sondern auch seitens eigener Fachexpertise. So ist die Rede von dem dritten Mandat, das die Soziale Arbeit durch die neue Dimension (Fokus auf Menschenrechte, Gerechtigkeit und Wissenschaft) vom Beruf einen Schritt weiter zu einer Profession umwandelt.

Konkret auf die DSGVO bezogen, ist Datenschutz die Rechtsgrundlage, auf welche sich die Soziale Arbeit seit 2018 beziehen muss, da jede Form von Organisation, die personenbezogene Daten verarbeitet, verpflichtet ist, die Richtlinien anzuwenden. Datenschutz, grob verstanden als Vertraulichkeit und Verschwiegenheit, ist aber längst ein Merkmal, eine Haltung, die bereits in das Wesen der Profession eingebettet ist. Pollack (2009:840) erklärt Vertraulichkeit als eine der Kennzeichen Sozialer Arbeit, was dazu führt, dass Verfahrensweisen prinzipiell so konzipiert werden, um dadurch Informationen zu verstecken. Mörsberger (1985:34) sieht Verschwiegenheit als Selbstverständlichkeit in allen helfenden Berufen und erwähnt einen originären Zusammenhang zwischen Datenschutz und Sozialer Arbeit.

### 3.2.3 Grundsätze der Datenschutz-Grundverordnung

In diesem Kapitel werden die Grundsätze der Datenminimierung und Transparenz beschrieben.

#### 3.2.3.1 Grundsatz Datenminimierung

Datenminimierung wird insgesamt nur fünf Mal in der DSGVO erwähnt, ihre Definition folgt gleichfalls auf eine sparsame Weise: „Personenbezogene Daten müssen [...] dem Zweck angemessen und erheblich sowie auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein“ (Art. 5 Abs. 1 S. c). Ersichtlich ist ein Zusammenhang mit dem Grundsatz der Zweckbindung (Art. 5 Abs. 1 S. b), der besagt, dass die Verarbeitung ausschließlich für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke zu führen ist.

Dieses Prinzip wurde auf Basis der Informationssparsamkeit gewählt. Von den fünf Erwähnungen beziehen sich zwei auf Forschungszwecke. Die kurze Erklärung des Grundsatzes bietet den Organisationen einen gewissen Spielraum bei der Entscheidung, wie und in welchem Umfang es angewendet werden soll, beziehungsweise welche Daten für die Zwecke ihrer Dienste erforderlich sind und welche nicht. Es wird spekuliert, dass der Hinweis zum „notwendigen Maß“ von Daten eine Herausforderung für die Soziale Arbeit darstellen könnte. Gründe dafür sind erstens die Relativität der Wortwahl und zweitens, die Normalität, ein beträchtliches Ausmaß an persönlichen Informationen von Nutzer\*innen zu erhalten, da „Hilfe die Preisgabe persönlicher Informationen voraussetzt“ (Mörsberger 1985: 33). Sei es mittels Berichten, Notizen, Aktenvermerken, Anamnesebögen, Hilfeplänen oder elektronischer Datenerfassungen durch Fach-Software, Leistungsberichten, oder Informationsfoldern: In vielerlei Hinsicht werden Daten von Nutzer\*innen erfasst. Wie können Sozialarbeiter\*innen sicher sein, dass die von ihnen verarbeiteten personenbezogenen Daten wirklich notwendigerweise zu erfassen sind?

Eine mögliche Methode zur Beantwortung dieser Frage, ist der kartesische Skeptizismus. Sie trägt den Namen ihres Gründers, René Descartes, eines Philosophen, Wissenschaftlers und Mathematikers der frühen Neuzeit, der die Methode in seinem Werk „Meditationen“ Anfang des 17. Jahrhunderts formulierte. Skeptizismus bedeutet kritische Zweifel, Bedenken, Misstrauen (vgl. Duden), Descartes Methode setzt voraus, dass alles, was für bekannt gehalten wurde, zu bezweifeln ist. In folgender Analogie illustriert er das genauer:

„Suppose [a person] had a basket full of apples and, being worried that some of the apples were rotten, wanted to take out the rotten ones to prevent the rot spreading. How would he proceed? Would he not begin by tipping the whole lot out of the basket? And would not the next step be to cast his eye over each apple in turn, and pick up and put back in the basket only those he saw to be sound, leaving the others? In just the same way, those who have never philosophized correctly have various opinions in their minds which they have begun to store up since childhood, and which they therefore have reason to believe may in many cases be false. They then attempt to separate the false beliefs from the others, so as to prevent their contaminating the rest and making the whole lot uncertain. Now the best way they can accomplish this is to reject all their beliefs together in one go, as if they were all uncertain and false. They can then go over each belief in turn and re-adopt only those which they recognize to be true and indubitable.“ (Descartes 1641 zit. in Nadler 2013:95)

Zurückkehrend zum Thema dieses Kapitels, Datenminimierung bzw. das Verständnis von „notwendigen“ Daten: Eine skeptische Sichtweise einzunehmen würde hier bedeuten, Descartes Apfelkorb zu verschütten. Ausgangspunkt dieses Prozesses ist somit ein leerer Korb oder die Annahme, dass keine Daten erforderlich sind. Der folgende Schritt würde darin bestehen, jede Art von Informationen systematisch zu berücksichtigen, ihre Notwendigkeit zu bewerten und zu entscheiden, ob sie wieder in den Korb gehört oder nicht. Durch diesen Prozess wäre es möglich, sich auf ein „notwendiges Maß“ an Nutzer\*innendaten zu beschränken, während die überflüssigen Daten weggelassen werden.

Der verbleibende Teil dieses Kapitels befasst sich mit der Bedeutung eines leeren Korbs. Personenbezogener Daten nicht zu verarbeiten wird weiters als das Arbeiten mit nicht

identifizierten Personen verstanden. Soziale Arbeit, mit einer nicht bekannten oder identifizierbaren, namenlosen Person (vgl. Goddyn 2001:5), oder einer Person, die den meisten anderen Menschen unbekannt bleibt (vgl. Nogueira Silva / Reed 2015:37), bedeutet eine Arbeit mit anonymen Nutzer\*innen. Anonymität ist jedoch ein komplexes Konzept und kein Binärwert, der zwischen „Ein“ und „Aus“ entschieden werden kann (Burkell 2006:192). Zum besseren Verständnis des Begriffs und seiner Dimensionen, insbesondere vor dem Hintergrund der Online-Präsenz, wird die Anonymität im Folgenden im Rahmen privater (Online-) Aktivitäten erörtert.

Personenbezogene Daten sind jene Daten, wodurch Personen identifizierbar werden (siehe Kapitel 2.6). Im virtuellen Raum sind Interaktionen in der Regel von dem Erstellen eines Kontos bedingt. Für eine Online-Identität lassen sich drei Kategorien von Identitätsinformationsstrukturen unterscheiden (vgl. Ellison / Blackwell / Lampe / Trieu 2016:2): (1) Anonymität, wo das Erstellen eines Kontos nicht erforderlich ist - Interaktionen finden vollständig anonym, ohne Identitätsinformationen statt, (2) Pseudonymität, wo das eingerichtete Konto nicht unbedingt verknüpft mit einem legalen Namen, einem Ort oder anderen Identitätsmerkmalen ist und (3) „echter Name“, wo jedes Konto durch Überprüfungsanforderungen – wie der Bereitstellung einer E-Mail-Adresse mit einer Offline-Identität – verknüpft ist. Für den vorliegenden Teil wird der Begriff der Anonymität jedoch als Nicht-Identifizierbarkeit verwendet.

Aus sozialwissenschaftlicher Sicht betrachtet, bedeutet der Begriff Anonymität Deindividualisierung, Depersonalisierung, zwischenmenschliche Trennung oder die Unfähigkeit anderer, Merkmale einer bestimmten Person zu identifizieren oder zuzuordnen (Nogueira Silva / Reed 2015:37). Abgesehen von dem Aspekt des Sozialen Bruchs, der Anonymität zu verkörpern scheint, umfasst das Konzept eine Empowerment-Dimension. Durch Anonymität dürfen Menschen persönliche Grenzen hinsichtlich des Zugangs anderer zu sich selbst definieren und verwalten (vgl. Pedersen 1997:149) und sich in größerem Umfang selbst darstellen (vgl. Zimmerman, 2012:4). Anonym zu handeln kann Soziale Ängste und das Risiko von Vergeltungsmaßnahmen verringern (vgl. Burkell 2006:192). Distanz scheint ein eng verwandter Begriff zu sein, obwohl hier nicht eine zwischenmenschliche Art von Distanz gemeint ist, sondern eine Art von Unantastbarkeit, wodurch es schwieriger wird, eine Person zu erreichen, zu beurteilen, oder sie für ihre Handlungen verantwortlich zu machen. Es ist jedoch unmöglich, Online-Anonymität als gut oder schlecht zu bezeichnen, da Untersuchungen auf ein breites Spektrum von Effekten hinweisen. Einerseits ist eine Zunahme feindlichen und (für anderen) potenziell schädlichen Verhaltens erkennbar. Andererseits wird einer gesteigerten Bereitschaft zur Selbstoffenlegung oder der Schaffung eines Raumes, durch den Soziale Bestätigung erhalten werden kann, identifiziert (vgl. Ellison et al. 2016:2). Für Jugendliche ist die Möglichkeit, sich selektiv an anonymen Interaktionen zu beteiligen, eine positive Maßnahme bezüglich wichtiger Entwicklungsprozesse. Es fördert den Ausdruck der Identität, die Verringerung der Unsicherheit und die Prüfung der Kompatibilität neuer potenzieller Sozialer Bindungen sowie die Navigation in einer komplexen Sozialen Landschaft (vgl. ebd. 2016:11).

Die Möglichkeit, digitale Identitäten zu schaffen, wurde mit Optimismus und mit der Hoffnung begrüßt, die Zwänge der physischen Welt zu überwinden und die wahre Persönlichkeit ausdrücken zu können (Goddyn, 2001:6). Es bedeutete, von Stereotypen aufgrund von Geschlecht, Alter, ethnischer Zugehörigkeit oder körperlicher Erscheinung befreit zu werden. Online-Anonymität gibt den Menschen ein Gefühl von Freiheit und Autonomie (vgl. Nogueira Silva / Reed 2015:39). Aber ist Anonymität nur ein Schleier, der den Menschen die Illusion gibt, mehr Macht und Freiheiten zu haben? Inwieweit sind anonym handelnde Menschen in der Online-Welt tatsächlich nicht identifizierbar? Die Antwort hängt davon ab, wer versucht, eine bestimmte „anonym“ handelnde Person zu identifizieren, da das ökonomische Kapital und das Bildungskapital im Sinne Bourdieus (vgl. Bourdieu 2005 : 49) eine entscheidende Rolle bei der Aufhebung der Anonymität spielen (vgl. Nogueira Silva / Reed 2015:38). Paradoxerweise scheinen die nationalen rechtlichen Rahmenbedingungen die Anonymität mehr denn je zu unterstützen, aber die Entwicklungen im öffentlichen und privaten Sektor verweisen auf weitere Mittel, um sie zu untergraben (vgl. Nicoll / Prins / van Dellen 2002:V). Große Internetunternehmen wie Google und Facebook können eine zuvor anonyme Person relativ problemlos benennen, da solche Konzerne auch wesentliche Ressourcen und Fähigkeiten zur Verfügung gestellt haben. Obwohl dieser Art des Informationszugriffs nicht jeder privat handelnden Person zur Verfügung steht, ist jedoch erkennbar, dass jede\*r Bürger\*in, der\*die das Internet nutzt, einen beispiellosen Zugang zu Ressourcen und Informationen hat, über die er\*sie die Identität einer Person aufdecken kann (vgl. Nogueira Silva / Reed 2015:39). In den relativ dramatischen, jedoch realitätsnahen Worten von Nogueira Silva und Reed, „[...] once users communicate online for the first time, their anonymity starts to become compromised.“ (2015:35).

Zusammenfassend kann Anonymität bzw. Pseudonymität positiv wirken, auch wenn es für Personen nur einen Schein an Nicht-Identifizierbarkeit in Online-Interaktionen ist. Am Anfang des Kapitels wurde auch der Vorschlag gemacht, dass, um entscheiden zu können, welche Daten verarbeitet werden müssen, zuerst davon ausgegangen werden soll, dass keine Daten notwendig sind. Um eine qualitätsvolle Soziale Arbeit leisten zu können, lässt sich dadurch die Frage stellen, ob die obengenannte Nicht-Identifizierbarkeit einen Einfluss auf den Beratungsprozess bzw. auf die Beziehung zwischen Sozialarbeiter\*in und Nutzer\*in nimmt.

George Ritzer (2019) argumentiert in seinem Buch „The McDonaldisation of Society into the Digital Age“, dass wir uns als (globale) Gesellschaft in einem Zeitgeist befinden, der auf vier Grundprinzipien beruht: Effizienz, Berechenbarkeit, Vorhersehbarkeit und Kontrolle. Diese Prinzipien, die zuerst bei der Fast-Food-Kette McDonalds und später in anderen Fast-Food-Ketten beobachtet wurden, haben sich auf verschiedene Lebensbereiche ausgeweitet, wie Bildung, Gesundheitswesen, Kauf von Waren oder Konsum, Architektur und Konstruktion und Arbeit als breiter Begriff. Effizienz bedeutet, die optimale Methode zu finden, um von einem Punkt zum anderen zu gelangen, oder eine benötigte Information in kürzester Zeit zu erhalten. Parton (2009:718) bemerkt, dass die Soziale Arbeit eine Verlagerung vom „Sozialen“ zum „Informativen“, den Übergang von einer narrativen zu einer datenbankbezogenen Denk- und Arbeitsweise erlebt, und bemerkt, dass der wahrscheinliche Grund dafür die Digitalisierung ist. Das reduzierte

Ausmaß an Interaktionen zwischen Berater\*in und Nutzer\*in im Online-Setting könnte einerseits eine Folge der Digitalisierung sein, andererseits könnte es aber daran liegen, dass der Kommunikationsprozess durch das Verfassen und Schreiben von Nachrichten verlangsamt wird (vgl. King / Bambling / Reid / Thomas 2006 in van der Luitgaarden / van der Tier 2016:321). Die Änderungen, die eine schriftliche und anonyme Online-Beratung mit sich bringen, werden oft dual formuliert. So bedeutet die Online-Beratung: (1) einen Gewinn an Verfügbarkeit und Anonymität, und einen Verlust an solider, nachhaltige Beziehungen mit kontextualisierten Informationen (van der Luitgaarden / van der Tier 2016:320); (2) einen Verlust an Informationen, die aus nonverbalen Hinweisen (z. B. Tonhöhe, Körperhaltung usw.) gezogen werden können, und einen Gewinn an Anfragen von jungen Menschen, wenn es um persönliche Problemlagen geht (vgl. Beattie / Cunningham / Jones / Zelenko 2006:44); (3) einen Verlust der Qualität der Beziehung, aber eine stärkere Orientierung an dem jeweiligen Beratungsthema (vgl. ebd 2016:307).

In diesem Kapitel wurden verschiedene Dualitäten erwähnt, die sich auf die Online-Identifizierbarkeit und die Art und Weise, wie dies die Sozialarbeit beeinflussen könnte, beziehen. Infolgedessen wird das Prinzip der Datenminimierung und seine Anwendung in der Praxis der Sozialen Arbeit, insbesondere in Bezug auf den Begriff der Anonymität, seine Facetten und die Auswirkungen auf die berufliche Beziehung, Gegenstand der aktuellen Forschung sein.

### 3.2.3.2 Grundsatz Transparenz

In vielen Fällen, in denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist eine informierte Einwilligung von der betroffene Person erforderlich. Die Verarbeitung aufgrund von öffentlichem Interesse oder durch die Ausübung öffentlicher Gewalt (Art.6 Abs. 1 Lit.e) sind beispielweise Fälle, wo eine Einwilligung der betroffenen Person nicht erforderlich ist. Der Grundsatz der Transparenz (Art.5 Abs.1 Lit.a) besagt, dass jede Person im Voraus über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten informiert wird. Der\*Die Betroffene\*r muss eine echte Wahl haben („Kopplungsverbot“ gemäß Art.7 Abs. 4) und die Einwilligung entweder schriftlich oder mündlich, allerdings ausdrücklich, nach einer in leichter und zugänglicher Sprache vermittelten Information, geben.

Basierend auf der globalen Definition der Sozialen Arbeit des IFSW (2014) - „Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people.“ - wurde dieser Grundsatz ausgewählt. Transparenz impliziert klare, offene und leicht verständliche Aussagen, die Verfahrensweisen offen legen und erläutern (vgl. Pollack 2009:840), wodurch der Zugang zu Information als eines der wesentlichen Elemente von Empowerment sichergestellt wird (vgl. Chamberlin, 1997:43). Mörsberger (1985) plädiert für Transparenz in der Sozialarbeitspraxis, als notwendigen Schritt, um Nutzer\*innen den Weg zum Empowerment zu ermöglichen. Wo der Begriff „Hilfe zur Selbsthilfe“ verwendet wird, zeigt der Kontext die Ähnlichkeiten zum Empowerment:

„Hilfe zur Selbsthilfe kann nur gelingen, wenn der Nutzer spürt, daß[sic!] er ernstgenommen, beteiligt, gefragt wird. Nur wenn er weiß, was ihm geschieht, geschehen

soll, hat er eine Chance, dieses Geschehen zu beeinflussen, fühlt er sich motiviert, sein Schicksal 'selbst in die Hand zu nehmen'.“ (Mörsberger 1985:35)

Im Sinne der DSGVO bedeutet Transparenz konkret, Nutzer\*innen über ihre Rechte (Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und das Widerspruchsrecht) bezüglich der verarbeiteten personenbezogenen Daten zu informieren. Die eigenen Rechte zu kennen, richtig anzuwenden und die Möglichkeiten diesbezüglich zu erkennen, ist auch für Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit sehr wichtig (vgl. Eckstein / Musil 2016:31). Zugang zu eigenen Rechten zu haben, könnte den Zugang zu Ressourcen verbessern und als Folge auch eine erhöhte gesellschaftliche Partizipation ermöglichen, so Eckstein und Musil (2016:31). Somit ist es auch die Aufgabe der Sozialen Arbeit, als menschenrechtliche Profession, deren Ziel die Ermächtigung von Menschen ist, den Nutzer\*innen den Zugang zu ihren Rechten zu ermöglichen, und zwar durch eine transparente und verständliche Weitergabe der Informationen.

Abgesehen von den ethischen Überlegungen, die den beruflichen Habitus immer begleiten, hat Transparenz auch positive Auswirkungen auf die professionelle Beziehung zwischen Nutzer\*in und Sozialarbeiter\*in. So werden das Vertrauen in die Fachkraft auch die jeweilige Organisation verstärkt (vgl. Mörsberger 1985:35) und das rechtliche Risiko minimiert (vgl. Pollack 2009:840).

Die Einwilligung ist der Nachweis einer erfolgreich transparent vermittelten Information und zugleich eine rechtliche Absicherung für die Organisation, die personenbezogene Daten verarbeitet. Daraus lassen sich folgende Subfragen für die vorliegende Forschung stellen: Wie wird Transparenz bezüglich der DSGVO verstanden und geschaffen? Auf welche Art (mündlich oder schriftlich) wird die Einwilligung in verschiedenen Settings der Sozialen Arbeit gegeben und warum?

### 3.2.4 Anwendung der Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen

Für die Beantwortung der Forschungsfrage werden als zentralen Faktor organisationsinterne Prozesse in Bezug auf die Umstellung des Arbeitsprozesses zur neuen DSGVO in den Fokus genommen. Dies bedeutet, dass der Fokus auf den Arbeitsverlauf nach dem Eintreten der DSGVO, und auf damit verbundene Schwierigkeiten, Chancen und Erfahrungen gelegt wird. Wie eine nach der Durchsetzung des europäischen Datenschutzgesetzes von 2016 (2016/679 EUR-Lex) durchgeführte Studie (vgl. Magnusson / Iqbal 2018) zeigt, stehen Hilfsorganisationen, insbesondere niederschwellige Organisationen, vor erheblichen Herausforderungen bei der Anpassung ihrer Praktiken an die Datensicherheit-Anforderungen, vor allem in Bezug auf SNS. Der oben erwähnte Fokus bildet den Rahmen für die Untersuchung, welche auf dem Verständnis des Fallraumes nach Pantuček (2006) basiert. In der Sozialen Arbeit sind wissenschaftliche Fallstudien mit einem Fokus auf zwei Felder zu konstruieren. Diese lassen sich aus dem „gesellschaftlichen Umfeld / Organisation / Soziale Arbeit / Nutzer\*In / Lebensfeld / gesellschaftlichen Umfeld“ Kontinuum auswählen (Pantuček 2006:7). Die unten angefügte Grafik zeigt das von Pantuček

abgebildete Kontinuum, wobei die beiden Felder, die von Interesse für die vorliegende Masterarbeit sind, markiert wurden.



Abbildung 3: Der Fallraum (vgl. Pantuček 2006:7)

Der Fokus auf dem gesellschaftlichen Umfeld und der Organisation bedeutet, dass die Datenerhebung sich auf die Welt der professionellen Akteur\*Innen und der Organisation konzentriert. Eine solche Fallstudie ist für Auswirkungen der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen auf Organisationen in Folge einer Gesetzesänderung empfohlen. Obwohl es sich im Normalfall um eine einzige Organisation handelt, die in den Blick genommen wird, werden in diesem Teil der Masterarbeit vier unterschiedliche Organisationen bzw. Vertreter\*innen der Organisationen befragt, da sich jede in einem besonderen Setting Sozialer Arbeit befindet.

Die Perspektive der Nutzer\*innen, also der Zielgruppe wird ebenfalls miteinbezogen aus zwei Gründen: Erstens, so Pantuček (2006:7), sind alle Felder des Kontinuums in jeder Fallstudie zu betrachten und miteinzubeziehen, auch wenn sie nicht den Fokus der Untersuchung bilden. Zu einem umfassenden Fall gehören sowohl die Welten der Nutzer\*innen, als auch die der Organisation. Zweitens ist die DSGVO ein Gesetz, welches nicht nur die Soziale Arbeit, sondern alle Arten von Organisationen und Unternehmen betrifft. Dadurch, dass das Thema bei der Zielgruppe auch durch andere Kanäle angekommen ist, wird angenommen, dass deren Erfahrungen, Erwartungen und ihr Wissensstand zur DSGVO auch die Arbeitsverläufe der Organisation diesbezüglich beeinflussen.

Der in diesem Kapitel angesprochene theoretische Rahmen liefert die Struktur für das Kapitel der Ergebnisse. Im Folgenden Teil wird die verwendete Methodik vorgestellt.

### 3.3 Methodik

Die ausgewählte Methode für die vorliegende Forschung basiert auf der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) in Form von leitfadengestützten Interviews. Im Folgenden werden das Interview, die Interviewpartner\*innen und der Auswertungsprozess vorgestellt.

### 3.3.1 Das Interview

Das verwendete leitfadengestützte Interview wurde aus dem von Witzel (vgl. Flick 2016:210-214) vorgeschlagenen problemzentrierten Interview abgeleitet. Die Ähnlichkeit mit einem problemzentrierten Interview bezieht sich hier auf die empfohlene Struktur des Leitfadens und auf die erforderliche Anpassungsfähigkeit des\*der Forschers\*Forscherin. Bezüglich der Struktur umfassen qualitative Interviews einen Leitfaden, eine Tonbandaufzeichnung und ein Interviewprotokoll/Transkript (vgl. Flick 2016:210). Der Leitfaden und die vorgenannte Anpassungsfähigkeit sind „die Grundlage dafür, etwa bei stockendem Gespräch bzw. bei unergiebigem Thematik dem Interview neue Wendung zu geben“ (ebd.:210). In Bezug auf die Problemzentriertheit ist festzuhalten, dass die Forschung an das Thema nicht mit der Annahme einer bestehenden Problematik oder Dysfunktion herantritt. Die DSGVO wird nicht als Problem für die verschiedenen befragten Organisationen angesehen. Der Schwerpunkt liegt hier auf dem Prozess, der in Gang gesetzt wurde. Die Gründe, warum diese Methode gewählt wurde, sind: (1) die passende empfohlene Struktur und (2) der Fokus auf Herausforderungen, die durch Änderungen ausgelöst wurden, die dabei vorübergehend als *Probleme* angesehen werden können.

Problemzentrierte Interviews im Sinne Witzels (vgl. Flick 2016:211) zeichnen sich durch folgende Kommunikationsstrategien aus: Gesprächseinstieg (Abk. GE), allgemeine (Abk. Allg. S) Sondierungen, spezifische Sondierungen (Abk. Spez. S) und Ad-hoc-Fragen (Abk. AHF). Die Gesprächseinstiegsfragen sind eine Einladung zum freien Erzählen in Bezug auf ein vorgegebenes Thema. Durch allgemeine Sondierungen werden weitere Details erfragt. Spezifische Sondierungen vertiefen das Verständnis der Interviewer\*innen mithilfe von Zusammenfassungen und Interpretationen. Ad-hoc-Fragen werden zum Ende des Interviews gestellt und sind jene Fragen, die für die Untersuchung wichtig sind, aber zu einem späteren Zeitpunkt gestellt werden, um den Interviewverlauf nicht zu unterbrechen. In der folgenden Tabelle werden diese vier Kommunikationsstrategien anhand der Struktur des Interviewleitfadens sichtbar gemacht.

Thema	Fragennummern und Anzahl der Subfragen	Prozentuelles Gewicht in Bezug auf den gesamten Leitfaden	Verwendete Kommunikationsstrategien
<b>Organisationsrahmen</b>	1. / 4 Subfragen	12%	GE Allg. S
<b>Grundsatz Datenminimierung</b>	2. / 3 Subfragen 3. 4.	15%	GE Allg. S Spez. S

<b>Grundsatz Einwilligung und Transparenz</b>	5. / 4 Subfragen 6. / 6 Subfragen 7. / 3 Subfragen 8. / 4 Subfragen	51%	Allg. S Spez. S
<b>Wahrgenommene Veränderungen</b>	9. / 3 Subfragen 10. / 2 Subfragen	17%	Allg. S Spez. S AHF
<b>Abschließende Fragen</b>	11. 12.	5%	GE AHF

Tabelle 4: Leitfaden Interview (Eigene Darstellung)

Die Tabelle soll unter anderem ersichtlich machen, dass das Interview sehr stark auf dem Grundsatz der Einwilligung und Transparenz aufgebaut wurde. Dies folgte aus dem Grund, dass durch die ursprüngliche Forschungsfrage eine schriftliche Einwilligung in den Fokus genommen wurde. Die Erkenntnis, dass der Kern des Interviews, eine zuvor erwähnte „unergiebigere Thematik“ (Flick 2016:210) darstellt, hat zu dem Bedürfnis geführt, sich an diese Umstände anzupassen. Folglich wurde „dem Interview eine neue Wendung ge[ge]ben“, indem der Fokus auf die „Wahrgenommenen Veränderungen“ (Tabelle 4) gesetzt wurde. Dies führte dazu, eine stärkere Loslösung von dem Leitfaden vorzunehmen und weitere Fragen zu stellen, die auf den Einzelheiten des Gesprächsverlaufs beruhen. Das Thema „Wahrgenommene Veränderungen“ beschäftigte sich mit Fragen bezüglich (1) der Betroffenheit der Einrichtungen, Mitarbeiter\*innen und Nutzer\*innen in Folge des Eintretens der DSGVO und (2) der Online-Anwesenheit der Einrichtungen. Daten hinsichtlich der zwei ausgewählten Grundsätze wurden gleichfalls erhoben.

### 3.3.2 Die Befragten

Die vorliegende qualitative Forschung erfolgte mittels vier leitfadengestützter Interviews. Der Forschungsprozess hat die Gruppe veranlasst, die Definition von Streamwork zu verfeinern, indem jeder seine\*ihre Methodik durchführte und seine\*ihre Ergebnisse interpretierte. Das Forschungsdesign dieser Masterarbeit basiert auf dem anfänglichen Verständnis von Streamwork als Hilfsangebot, das ausschließlich virtuell-aufsuchend stattfindet. Da solche Angebote, vor allem auf SNS weniger verbreitet sind als „traditionelle“ Angebote, war das Ziel der Forschung, einen Status-Quo in Bezug auf den Umgang mit der DSGVO zu erheben. Damit sollte einerseits Unterschiede und Gemeinsamkeiten in den Herangehensweisen der einzelnen Settings sichtbar gemacht, und andererseits ein umfassender Blick in das Feld der virtuellen Sozialen Arbeit geworfen werden. Somit wurden drei Settings Sozialer Arbeit (virtuell-nicht-aufsuchend, physisch-aufsuchend, physisch-nicht-aufsuchend) untersucht (siehe Tabelle 5). Entgegen des ursprünglichen Plans von drei Interviews wurde im Setting der physisch-nicht-aufsuchenden Sozialen Arbeit ein weiteres Interview durchgeführt. Dies hatte den Hintergrund, dass in dieser Organisation eine wesentlich hochschwelligere Arbeitsweise

untersucht werden konnte, die bisher in keinem der drei Interviews abgebildet wurde. Alle Interviews haben in Wien im Herbst 2019 stattgefunden. Die Interviewpartner\*innen werden im Folgenden vorgestellt und in tabellarischer Form gekennzeichnet.

	Physisch	Virtuell
aufsuchend	ITV2	Streamwork
nicht-aufsuchend	ITV1 ITV4	ITV3

Tabelle 5: Interview Sample (Eigene Darstellung)

Das erste Interview (ITV1) wurde mit der\*m Einrichtungsleiter\*in eines Jugendzentrums geführt. Die Zielgruppe sind Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 12 und 25 Jahren. Das Angebot besteht aus zwei Hauptteilen: das Freizeitangebot in und gelegentlich außerhalb des Jugendzentrums und die sozialarbeiterische Beratung. Das sozialarbeiterische Setting war somit physisch und nicht-aufsuchend.

Das zweite Interview (ITV2) fand in einer Streetwork-Einrichtung statt, der\*die Befragte\* ist als Einrichtungsleiter\*in tätig. Die Zielgruppe sind ebenfalls Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 12 und 25 Jahren. Das Angebot besteht hauptsächlich aus aufsuchender Sozialer Arbeit in Form von Streetwork-Teams, die jeden Werktag unterwegs sind. Außerdem werden per Terminvereinbarung sozialarbeiterische Beratungen und Freizeitaktionen angeboten.

Das dritte interview (ITV3) wurde mit der\*m Einrichtungsleiter\*in einer Einmal- und Erst-Online-Beratungsstelle durchgeführt. Die Zielgruppe sind Jugendliche und junge Erwachsene aus Wien, im Alter von 13 bis 26 Jahren. Außer die Online-Beratung, die den Großteil des Angebotes darstellt, sind einmalige physische Beratungen in der Einrichtung auch in Anspruch zu nehmen. Für ein längeren Beratungsbedarf wird die Zielgruppe an andere entsprechende Stellen weitervermittelt. Das sozialarbeiterische Setting ist somit virtuell und nicht-aufsuchend.

Das vierte Interview (ITV4) und das zweite für das Setting „psychisch und nicht-aufsuchend“ fand in einer Wohn- und Beratungseinrichtung für junge Erwachsene zwischen 18 und 30 Jahren statt. Die Nutzer\*innen werden von anderen Beratungsstellen zugewiesen und können in der Regel bis zu zwei Jahre dort wohnen. Sie werden langfristig-sozialarbeiterisch betreut und beraten, der\*die Befragte ist als Sozialarbeiter\*in in der Einrichtung tätig.

Weiters wurden Daten verwendet, die von Petra Paukowitsch erhoben wurden, und die die Meinungen der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen zum Thema DSGVO abbilden. Die Methodik zur Datenerhebung ist in Kapitel 4.3 nachzulesen.

### 3.3.3 Die Auswertung

Die Interviews wurden mit dem Programm *f4* transkribiert und mit *f4 Analyse* ausgewertet. Die transkribierten Interviews wurden in Paragrafen und thematische Kategorien unterteilt. Die Kategorien wurden anhand der Hauptinterviewthemen strukturiert (deduktive Kategorienbildung nach Mayring 2010:83). Dabei entstanden für den „Grundsatz Datenminimierung“ unter anderem *Dokumentation* und *Arbeit ohne Datenverarbeitung*, für den „Grundsatz Einwilligung und Transparenz“ Kategorien wie *Datenschutzerklärung* und *Sprachen*, für „Wahrgenommene Veränderungen“ Kategorien wie *Veränderungen durch die DSGVO* und *Zukunftsperspektiven* (für die Betroffenheit der Einrichtungen, Mitarbeiter\*innen und Nutzer\*innen) sowie *Präsenz auf SNS* und *Erreichbarkeit des Angebotes* (in Bezug auf die Online-Anwesenheit). Da während der Interviews bestimmte Themen angesprochen wurden, ohne dass dies direkt durch die Interviews beabsichtigt war, wurden sie auch in Kategorien wie *Datenschutzbeauftragte\** und *Reaktionen seitens der Berater\*innen* (bezüglich des Umgangs der Zielgruppe mit den eigenen personenbezogene Daten) gruppiert (induktive Kategorienbildung nach Mayring 2010:83). Das Thema „Wahrgenommene Veränderungen“ ergab das größte Auswertungsmaterial. Thematische Verbindungen zwischen den induktiven Kategorien und dem Material, das sich aus den DSGVO-Veränderungen ableiten ließ, haben zur Schaffung einer neuen Dimension geführt, die im Ergebniskapitel vorgestellt wird. Es handelt sich um den Fokus auf Organisationsprozesse, die nach der Einführung der DSGVO in Gang gesetzt wurden.

## 3.4 Ergebnisse

Die in diesem Kapitel vorgestellten Forschungsergebnisse befassen sich zunächst mit den Prinzipien der Datenminimierung und Transparenz und anschließend mit dem Prozess, den Organisationen möglicherweise durchgehen, um die DSGVO in ihre bestehende Struktur einzubeziehen, sowie mit den verschiedenen Faktoren, die den besagten Prozess beeinflussen. Die untersuchten Einrichtungen werden als Hilfsorganisationen verstanden, da das zur Verfügung gestellte Angebot sich nicht nur auf sozialarbeiterische Beratung bezieht. Sie werden nachfolgend hauptsächlich als „Organisation“ bezeichnet. Für die Zielgruppe der überwiegend physischen Angebote wird der Begriff Nutzer\*innen verwendet, wohingegen der Begriff User\*innen für die Zielgruppe der hauptsächlich virtuellen Angebote angewendet wird.

### 3.4.1 Grundsatz Datenminimierung

Im Folgenden wird ein Ist-Stand in Bezug auf den Datenminimierungsgrundsatz für die jeweiligen Organisationen dargestellt. Gemäß DSGVO (Art. 5 Abs. 1 S. c) sollten die

erhobenen Daten nur auf das notwendige Maß beschränkt, sachlich richtig und erforderlichenfalls auf dem neuesten Stand sein. Sie müssen in einer Form gespeichert sein, die erstens die Identifizierung der Person nur solange ermöglicht, wie es für die Verarbeitungszwecke erforderlich ist und zweitens muss dies auf eine Art und Weise geschehen, die eine angemessene Sicherheit gewährleistet. Innerhalb der untersuchten Organisationen lässt sich Datenminimierung überwiegend durch den Begriff und durch das Arbeitsprinzip der Anonymität übersetzen, wobei Anonymität in unterschiedlichem Ausmaß durchsetzbar ist. Zunächst werden die Ergebnisse detailliert dargelegt und am Ende dieses Subkapitels zusammengefasst und veranschaulicht.

Im Sinne der Datenminimierung wird Anonymität als Arbeitsprinzip bei den ersten drei Träger\*innen verwendet. Bei ITV1 und ITV2 trifft das vor allem auf die Erstberatung und Freizeitangebote innerhalb Wiens zu. Personenbezogene Daten werden erst dann erfasst, wenn es zu einer Einzelfallhilfe kommt, oder wenn es durch die Speicherung von bestimmten Dokumenten (z.B. Lebensläufe) unvermeidbar ist. Die Dokumente werden mit der Einwilligung der Betroffenen gespeichert - weniger aus Notwendigkeit als aus Absicherung für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Die Nutzer\*innen bevorzugen die Möglichkeit einer Speicherung der Daten auf passwortgeschützten Servern, für den Fall, dass sie selbst die Dokumente verlieren. Die Befragten sehen diese Maßnahme positiv, da die Einrichtung dadurch eine Quelle der Stabilität und Vertraulichkeit darstellt und eine Stelle bleibt, wo die Zielgruppe immer zurückkommen kann. Eine festgelegte Frist für die Aufbewahrung personenbezogener Daten gibt es im Jugendzentrum nicht. Die große Menge an aufbewahrten Dokumenten der Nutzer\*innen regelmäßig auszusortieren, würde zeitliche und personelle Ressourcen in Anspruch nehmen, die nicht vorhanden sind. Interne Dokumentationen (z.B. Dokumente, die als Dienstbücher verwendet werden, in welchen die Diensthabenden die Ereignisse des Tages aufschreiben), die auch für die jeweiligen Jahresberichte zu erfassen sind, werden auf eine Art und Weise verschriftlicht, durch welche die Identifizierung der Nutzer\*innen unmöglich ist. Themen und Anzahl der Jugendlichen werden hier beispielsweise zusammengefasst. Ein regelmäßiger Austausch findet in Streetwork-Team statt, damit Mitarbeiter\*innen sich gegenseitig über Nutzer\*innen informieren können. Somit wird auch die Menge an verarbeiteten personenbezogenen Daten innerhalb des Dokumentationssystems niedrig gehalten. Es ist erwähnenswert, dass es sich in dieser Organisation um eine relativ kleine Team handelt und ein mündlicher Austausch, der Anonymität auf einem solch hohen Niveau zulässt, für größere Teams Schwierigkeiten darstellen könnte.

Die Einrichtung in ITV3 gewährleistet den größtmöglichen Anonymitätsgrad. Sie bietet eine „datensichere“ (ITV3 Absatz 2) – verschlüsselte, anonyme und datensparsame - Online-Beratung, die auf einem eigenen Server gehostet wird. Mit einem Nickname (Pseudonym) und einem Kennwort können sich Nutzer\*innen auf dem Beratungsportal einloggen. Es ist möglich, die E-Mail-Adresse einzugeben, um in Falle des Kennwortverlusts ein neues geschickt zu bekommen. Beratungsnachrichten werden trotzdem nie auf die E-Mail-Adressen geschickt. In der Online-Beratung haben die Nutzer\*innen weiters die Möglichkeit, durch einen Knopfdruck alle Daten zu löschen. Somit wissen Ratsuchende welche Daten wo gespeichert werden und können dies auch

jederzeit löschen. In diesem Beratungsangebot werden weder eine Dokumentation geführt noch persönliche Dokumente gespeichert. Ein solcher Umgang mit Datensparsamkeit passiert vor dem Hintergrund eines Datenminimierungsgedankens und möglicherweise auch, weil es sich um eine Erstberatungsstelle handelt, zu der Nutzer\*innen in der Regel nicht zurückkommen werden. Für den Jahresbericht und die Ressourcenplanung wurde ein Tool zur statistischen Auswertung eingerichtet, die nur die Anzahl der Anfragen speichert. Die erwähnte Datensparsamkeit ist auch dadurch möglich, weil die Fördergeberin (in dem Fall die Stadt Wien) keine zusätzlichen Daten verlangt. Es entsteht ein Unterschied zu anderen Bundesländern, wo von Seiten der Fördergeber\*innen mehr erfragt wird (z.B. Geschlecht, Familienstand, Wohnort, Berufsausbildung). Die Zusatzfragen bilden dennoch keine Pflichtfelder.

Die ersten drei Hilfsangebote sind als niederschwellig zu bezeichnen, die einzige Voraussetzung für eine Inanspruchnahme sind die Bezogenheit auf Wien und die Altersspanne. Ein wesentlich hochschwelligeres Angebot wird durch die vierte Einrichtung zur Verfügung gestellt. Um es in Anspruch zu nehmen, sind mehrere Faktoren zu betrachten, wie: die finanzielle Lage, die Staatsbürgerschaft, die Wohnsituation, das Alter. Die Beratung erfolgt intensiver und im Normalfall über einen längeren Zeit. Darüber hinaus handelt es sich um eine große Organisation, die auch alternative Angebote (z.B. Beschäftigungsangebote) zur Verfügung stellt. Personenbezogene Daten werden organisationsintern zwischen den jeweiligen Bereichen mittgeteilt. Somit ist Anonymität nicht gewährleistet und eine ausführliche Erhebung von Daten (z.B. Name und Nachname, Geburtsdatum, Versicherungsinformationen, Gesundheitsinformationen) findet statt. Wie im theoretischen Teil erläutert wurde, ist Anonymität jedoch nicht Voraussetzung für die Anwendung des Grundsatzes der Datenminimierung. Der Grundsatz legt Wert auf gut definierte und begründete Kategorien von Daten, die verarbeitet werden, sowie einer festgelegten Frist für deren Löschung. Obwohl es angemessen ist zu sagen, dass eine beträchtliche Menge an personenbezogenen Daten, insbesondere sensible Daten, von der Organisation erfasst wird, ist festzuhalten, dass die Kategorien definiert sind, auf standardisierte Weise erfasst werden und eine vordefinierte Löschrfrist haben. Die folgende Grafik ist eine Darstellung der zentralen Punkte, die in Bezug auf Datenminimierung thematisiert wurden, sowie eine Zusammenfassung der Ansichten und Vorgehensweisen in den vier untersuchten Einrichtungen.

Anonymität als Arbeitsprinzip	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsetzbar für die <b>Erstberatung</b> in niederschwellige Angebote (ITV1, ITV2, ITV3) mittels Pseudonym.</li> <li>• Eine langzeitige Beratung (ITV4 sowie ITV1 und ITV2 im Falle einer Einzelfallhilfe) voraussetzt die Erfassung von personenbezogene Daten.</li> </ul>
Das Aufbewahren von Dokumente die für die Verarbeitungszwecke nicht erforderlich sind	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Findet im ITV1 und ITV2 statt. <b>Begründung:</b> (1) es passiert im Absprache mit der Betroffene ("Einwilligung", DSGVO Art.6 Abs.1 Lit.a), (2) auf passwortgestützte Servern ("angemessene Sicherheit", DSGVO Art.5 Abs.1 Lit.f), mit dem Ziel, (3) das Wohlbefinden der Betroffene zu fördern (Global Definition of Social Work, IFSW 2014) und (4) auf seine Wünsche angemessen zu reagieren ("Empowerment", ebd. 2014).</li> <li>• Findet im ITV3 und ITV4 nicht statt. <b>Begründung:</b> (1) Beschränkung auf Zweck Angemessenheit ("Datenminimierung", DSGVO Art.5 Abs.1 Lit.c), Verarbeitung nur mit dem Zwecken zu vereinbarenden Weise ("Zweckbindung", DSGVO Art.5 Abs.1 Lit.b) und damit (3) die Identifizierung nur so lange ermöglicht wird, wie erforderlich ("Speicherbegrenzung", DSGVO Art.5 Abs.1 Lit.e)</li> </ul>
Erstattung von Jahresberichte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sind in alle Einrichtungen so erstattet, dass die Identifizierung der betroffenen Personen nicht möglich ist.</li> </ul>
Führung der Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Findet in der Einmal- und Erstberatungsstelle (ITV3) <b>nicht</b> statt. Die Besonderheit des Auftrags erleichtert die durchgesetzte Sparsamkeit an verarbeitete Daten.</li> <li>• Wird <b>sparsam</b> geführt ohne identifizierbare Daten (ITV2). Hier handelt es sich um kleine teams die sich vor Ort in der Beratungsstelle regelmäßig mündlich austauschen können.</li> <li>• Findet <b>ausführlich</b> statt (I<sub>4</sub>). Die Einrichtung ist teil einer großer Organisation, Daten werden intern zwischen Einrichtungen geteilt. Regelmäßiger mündlicher Austausch zwischen organisationsweite involvierte Fachkräfte ist nicht durchsetzbar.</li> </ul>
Löschungsfrist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgegeben (ITV3 und ITV4). <b>Begründung:</b> "Speicherbegrenzung" (DSGVO Art.5 Abs.1 Lit.e)</li> <li>• Nicht vorgegeben (ITV1 und ITV2). <b>Begründung:</b> (1) mangelnde personelle und zeitliche Ressourcen, (2) würde die Qualitt der professionellen Beziehung verringern.</li> </ul>

Abbildung 4: Datenminimierung (Eigene Darstellung)

## Zusammenfassung

Anonymität wird als Überbegriff für die Nicht-Identifizierbarkeit der Nutzer\*innen verwendet, obwohl es sich im engeren Sinne um Pseudonyme handelt, die die Jugendlichen und junge Erwachsene angeben, um die wahre Identität zumindest anfangs nicht ersichtlich zu machen. Obwohl Anonymität in weiten Sinne am schwierigsten aufrechtzuerhalten ist sobald eine Person virtuell anwesend ist, ist der Grundsatz der Datenminimierung von allen untersuchten Settings am umfassendsten in den virtuellen Setting umgesetzt. Anonymität und eine anonyme Beratung spielen jedenfalls in den niederschweligen Angeboten eine wichtige Rolle. In dieser Hinsicht scheint es, als wäre der Ausgangspunkt einer Arbeitsbeziehung der in Kapitel 3.2.3.1 erwähnte leere Korb, Descartes Metapher zum methodischen Zweifel. Mit der Zeit und mit dem Aufbau einer Vertrauensbeziehung zwischen Berater\*in und Nutzer\*in werden je nach Bedarf personenbezogene Daten (anstatt der Pseudonyme) erhoben und in diesen „Korb“ der Verarbeitung gelegt.

Den Grundsatz der Datenminimierung in seiner minimalen Form anzuwenden, indem keine personenbezogene Daten gespeichert werden, scheint die effizienteste Methode zu sein, um den rechtlichen Schutz einer Organisation und ihrer Nutzer\*innen zu gewährleisten. Die Arbeit mit anonymen Nutzer\*innen hat jedoch eine Bedeutung, welche die Grenzen eines rechtlichen Rahmens übersteigt. Indem Nutzer\*innen die Möglichkeit überlassen wird, selbst zu entscheiden, wann sie ihre Identität offenlegen möchten, wird dem Aspekt der Anonymität eine wichtige ethische Dimension hinzugefügt. Die Arbeit mit Nutzer\*innen, die sich unter „falschen“ Namen vorstellen,

„Beziehungsweise oft sagen sie uns halt irgendwelche Namen, wo man sich halt relativ sicher ist, dass das jetzt nicht die richtige Name ist. Und das passt dann natürlich auch.“  
(ITV2 Absatz 15)

ist eine Umsetzung der Empowerment-Dimension, die per Definition (Global Definition of Social Work, IFSW 2014) eines der Hauptziele Sozialer Arbeit ist. Wenn eine Person ihre Identität preisgibt und eine\*n Berater\*in um Unterstützung bittet, ist es nicht nur aus der Notwendigkeit heraus, mit realen personenbezogenen Daten zu arbeiten, sondern auch ein Indikator dafür, dass ein Vertrauensniveau zwischen Fachkraft und dem\*der Betroffene\*n hergestellt wurde, und dass die Basis einer professionellen Arbeitsbeziehung geschaffen wurde.

Datenminimierung bedeutet jedoch, so wenig Daten wie möglich zu erheben. Die größte untersuchte Organisation (ITV4) hat, wie erwähnt, einen klar definierten Rahmen für die Datenerhebung, -verarbeitung und -löschung. Die Frage lässt sich stellen, ob große Organisationen, aus einem Bestreben heraus, die Arbeitsabläufe zu standardisieren, um den Arbeitsprozess zu optimieren, tatsächlich mehr personenbezogene Daten als erforderlich erheben. Der Befragte erwähnte, dass er sich gut vorstellen könne, dieselbe Arbeit mit einem reduzierten Ausmaß an personenbezogenen Daten zu erreichen.

Die Forschung zeigt jedoch, dass die im ITV1 und ITV2 untersuchten Organisationen sich in einem Spannungsfeld positioniert haben, das einerseits durch die strikte Durchsetzung der DSGVO und andererseits durch die Aufrechterhaltung einer

zuverlässigen und vertrauensvollen Beziehung mit den Nutzer\*innen definiert ist. Die Lösung des Spannungsfeldes kann als rechtliche Grauzone bezeichnet werden. Obwohl einige Praktiken nicht alle Anforderungen der DSGVO erfüllen, ist die Position durch die Notwendigkeit, auf professioneller Ebene zu praktizieren, und durch die Art und Weise, wie nicht mehr zweckgebundene Daten gemäß den DSGVO-Richtlinien weiterhin gesichert werden, gerechtfertigt. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, dass die Soziale Arbeit mit einer angepassten Richtlinie zur DSGVO angeboten wird, die sicherstellen würde, dass die Qualität der Arbeit angesichts der rechtlichen Absicherung keine Verluste erleiden muss.

#### 3.4.2 Grundsatz Transparenz

Die Sprache ist die Grundlage, auf der Transparenz aufgebaut werden kann (Abbildung 5). Der Grundsatz der Transparenz lässt sich durch eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten (siehe Kapitel 2.9) erreichen. Damit die Einwilligung rechtmäßig gegeben wird, ist es dennoch von großer Bedeutung, dass der Person die betreffenden Informationen in einer leicht zugänglichen Sprache (DSGVO Art.7 Abs.2) mitgeteilt werden.

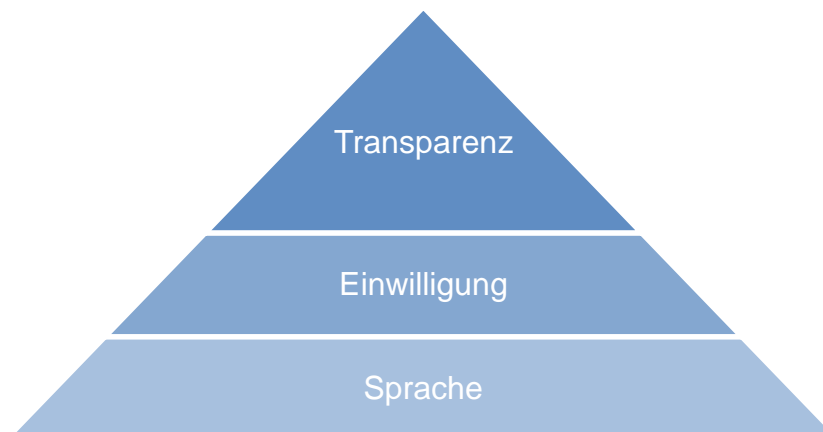


Abbildung 5: Grundlage der Transparenz (Eigene Darstellung)

In ITV1 und ITV2 folgt die Einwilligung mündlich auf eine zugängliche Sprache, in Form eines kurzen Dialogs. Im ITV1 wird vermerkt, dass es in dem Kontext eine schriftliche Einwilligung, obwohl die rechtlich sichere Variante wäre, die Arbeit verkomplizieren und weniger praktikabel machen würde. Wenn Jugendliche damit nicht einverstanden sind, dass Dokumente von ihnen am Servern gespeichert werden, werden die Daten auch gelöscht. Die Entscheidung kann zu jedem Zeitpunkt getroffen werden. Die gespeicherten Daten werden nur unter behördlichen Anweisungen (z.B. von der Polizei) weitergegeben. Eine Anmerkung, die im ITV2 gemacht wurde, ist, dass der Zielgruppe gegenüber die Anonymität als Arbeitsprinzip zu erklären ist. Es wird in manchen Fälle davon ausgegangen, dass die Anzeigepflicht im Falle des Begehens einer Straftat oder die Aussagepflicht als Zeug\*in in einem Verfahren für Sozialarbeiter\*innen gesetzlich nicht gelten würden.

Ein weiterer Aspekt in Bezug auf die Sprache sind neben der Komplexität des Wortschatzes Sprachbarrieren, insbesondere Anstrengungen, die unternommen

werden, um diese zu überwinden. Nutzer\*innen mit geringfügigen Deutsch- oder Englischkenntnissen sind nicht vom Organisationsangebot ausgeschlossen, jedoch ist das Angebot eingeschränkt. Alle Aktivitäten sowie die Präsenz im Jugendzentrum stehen allen die Teil der Zielgruppe sind offen (Hausregeln für das Jugendzentrum wurden in mehrere Sprachen übersetzt), und die Kommunikation zwischen Berater\*innen und Nutzer\*innen findet in manchen Fälle mithilfe der Freunden der Betroffenen statt, die (mindestens) zweisprachig sind. Die Einzelfallhilfe, die im ITV1 als eine längere, tiefgehende Beratung bezeichnet wird, kann jedoch nicht angeboten werden, wenn starke Sprachbarrieren vorhanden sind.

Schriftliche Einverständniserklärungen werden von ITV1 und ITV2 nur für Freizeitaktionen außerhalb Wiens verwendet. Was das Veröffentlichen von Bildern angeht (z.B. für Posts im Internet oder für Jahresberichte) werden entweder Bilder genommen, wo Gesichter nicht erkannt werden können (ITV2) oder schriftliche Einverständniserklärungen von den Betroffenen für dem Zweck unterschrieben (ITV3).

Für ITV3 gibt es ein Formular zu allgemeinen Geschäftsbedingungen, das Online beim Einrichten des Userkontos einzukreuzen ist. Erfahrungen dazu, wie gut die Informationen bei User\*innen ankommen, können nicht gemacht werden, da die Entscheidung, ob der Inhalt tatsächlich gelesen wird, bevor die Zustimmung angekreuzt wird, vollständig den User\*innen überlassen bleibt. Dennoch legt Petra Paukowitschs Forschung (siehe Kapitel 4.4.1) nahe, dass Einwilligungen (in Form einer vergleichbaren Zustimmungserklärung auf Facebook) in schriftlicher Form tendenziell nicht gelesen werden, da (1) ein Grundverständnis diesbezüglich vorhanden ist, (2) angesichts eines schwer verständlichen Textes die Zielgruppe Resignation erlebt, (3) ein zugrunde liegendes Vertrauen besteht, dass sie sich auf Datensichere Webseiten befinden, das Bedürfnis den Inhalt zu lesen übersteigt und (4) aus dem Verständnis heraus, dass die Zustimmung zu den Bedingungen eine notwendige Voraussetzung für den Zugang zum angestrebten Angebot ist. Es ist daher fraglich, ob ein Inhalt, der für die betroffenen Personen schwer verständlich ist, den Grundsatz der Transparenz immer noch aufrechterhalten kann. Für die face-to-face-Beratung in dem dritten Setting wird auch keine schriftliche Einverständniserklärung verlangt, da die Beratung immer noch anonym ist. Auch wenn Berater\*innen über personenbezogene Daten erfahren, wird nichts dokumentiert und Dokumente von User\*innen werden hier nicht gespeichert. Zusätzlich erwähnt der Befragte, dass eine Einwilligung impliziert ist, wenn die Person zur Beratung kommt. Hier werden Fristen für die Aufbewahrung von Daten, wie Lebensläufe von Bewerber\*innen oder E-Mail-Adressen, intern definiert.

Die Einrichtung, in der ITV4 durchgeführt wurde ist auch die einzige von vier Stellen, wo eine schriftliche Beratungs- und Betreuungsvereinbarung / Einwilligungserklärung von Nutzer\*innen zu Kenntnis zu nehmen und zu unterschreiben ist. In langen Sätzen wird mit Fachbegriffen darüber informiert, welche personenbezogenen Daten erfasst werden, zu welchem Zweck, wie lange sie aufgehoben werden, mit wem sie geteilt werden und welche Rechte Nutzer\*innen haben in Bezug auf ihre verarbeitete Daten. Durch das Nicht-Verstehen der Inhalte, das in manchen Fällen zu vermuten ist, werden Personen von dem Zugang zum Angebot nicht ausgeschlossen. Allerdings werden diese Personen

von dem Zugang zum eigenen Rechte durch ein Schein-Einverständnis ausgeschlossen. Dies ist zu vermuten für Menschen mit mangelnden Sprachkenntnissen, niedrigem Bildungsniveau, geistigen Beeinträchtigungen oder für Menschen, die nicht alphabetisiert wurden. Während des Interviews luden weitere Fragen zu einer Reflexion ein, indem der Fokus darauf gelegt wurde, ob der Inhalt tatsächlich Nutzer\*innen vermittelt wird. Diese enthüllten den Hinweis, dass die Kommunikation sowie die momentane Haltung des Beraters in Bezug auf Datenschutz den Prozess der Erklärung und somit eine erfolgreiche Transparenz gegenüber Nutzer\*innen beeinflussen können:

„Ich glaube, es ist auch irgendwie in der Kommunikation, dass man das oft auch ein bisschen bagatellisiert oder ein bisschen so zu einen unnötigen Bürokratie macht, manchmal. Ich glaube, dass das auch vielleicht ein bisschen Mitschuld daran trägt, dass man das oft irgendwie, ein bisschen so darstellt für die Klientinnen und Klienten. Ohne es wirklich so zu meinen, sondern das ist einfach in dem Moment, in der Praxis, ist es einfach mehr Aufwand, und man ist ein bisschen genervt, und die Klienten sind auch genervt, weil sie's vielleicht nicht wissen warum und sie denken, „ach, ich muss da auch schon wieder irgendwas ausfüllen“. (ITV4 Absatz 126)

Da es zum Untersuchungszeitpunkt nur eine Einwilligungserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten auf Deutsch in eine nicht-zugängliche Sprache gab, hält der Befragte es für wichtig, Schritte zu unternehmen, um den Grundsatz der Transparenz besser gewährleisten zu können. Darunter fielen Ideen wie mehr Aufklärungsarbeit mit Nutzer\*innen zu führen, durch (1) eine wiederholte Thematisierung im Beratungsverlauf, (2) das Erstellen einer vereinfachten Version, die der\*die Nutzer\*in mitnehmen könnte, um zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurückgreifen zu können, und (3) das Erstellen der Einwilligungserklärung in verschiedene Sprachen.

Für einen Überblick werden die verwendeten Methoden zur Gewährleistung der Transparenz zusammengefasst, beziehungsweise die Art und Weise wie die Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten eingeholt wird.

<b>Untersuchten Feld</b>	<b>Mündliche Einwilligung</b>	<b>Schriftliche Einwilligung</b>
<b>ITV1</b>	Ja	Ausnahmsweise
<b>ITV2</b>	Ja	Ausnahmsweise
<b>ITV3</b>	Impliziert im physischen Setting	Ja (Allgemeine Geschäftsbedingungen)
<b>ITV4</b>	Möglich in Ausnahmefälle	Ja

Tabelle 6: Einwilligung: Vorgehensweise (Eigene Darstellung)

## Zusammenfassung

Transparenz gegenüber Nutzer\*innen bezüglich ihrer verarbeiteten Daten wird unterschiedlich gewährleistet, ist aber für alle Befragten ein wichtiger Teil ihrer Arbeit. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass der Schritt von einer mündlichen zu einer schriftlichen Erklärung von der Schwelle des Angebotes und von dem Beratungssetting (physisch oder virtuell) beeinflusst ist. Wobei beide im Sinne der DSGVO gültig sind, ist eine schriftliche Einwilligung rechtlich die sichere Variante für die Organisation.

Vergleichbar mit dem Grundsatz der Datenminimierung ist bei der Umsetzung des Transparenzgrundsatzes nach DSGVO ein Spannungsverhältnis zu beobachten. Eine rigorose Anwendung würde heißen, eine schriftliche Einwilligung von jede\*r Nutzer\*in zu verlangen (wie es der Fall ist für die große Organisation mit dem hochschwelligem Angebot des ITV4), jedoch bedeutet eine rechtliche Absicherung in dem Sinne, einen Verlust an Praktikabilität bezüglich des Erreichens der Zielgruppe. Niederschwellige Angebote positionieren sich auf dem zielgruppennah - rechtlich abgesicherten Kontinuum, während sie sich der Tatsache bewusst sind, dass ihre Positionierung unter Umständen zu Schwierigkeiten für die Organisation führen kann. Grundwerte in Bezug auf die eigene Profession sowie ein gewisses Maß an Vertrauen in aktuelle, ehemalige und zukünftige Nutzer\*innen sind Faktoren, die zur Aufrechterhaltung dieser Position beitragen. Wie der Befragte des ITV1 es ausdrückt,

„Ich glaube, das wichtigste hier ist einfach die Transparenz, dass du halt den Jugendlichen, den jungen Erwachsenen sagst, hey, deine Daten sind da, wenn du das nicht willst, wir löschen das auch sofort. Wenn das für dich ok ist, dann lassen wir es da. Es ist deine Entscheidung, im Endeffekt“ (ITV1 Absatz 31)

Die Verwendung einer schriftlichen Einverständniserklärung, in der technische Details angegeben und juristische Begriffe verwendet werden (wie dies normalerweise bei Webseiten der Fall ist und wie in dem ITV4-Setting erwähnt wird), bedeutet jedoch an sich keine geringere Arbeitsethik oder dass die Unanfechtbarkeit der Organisation gegenüber dem Wohlbefinden der Nutzer\*innen bevorzugt würde. Eine schriftliche Form ist nur ein Instrument, das eine strikte Anwendung der DSGVO rechtfertigt. Der entscheidende Faktor scheint die Art und Weise zu sein, in der der Inhalt den Nutzer\*innen übertragen wird. Wie bereits erwähnt, scheint es aus verschiedenen Gründen zu gelten, dass Nutzer\*innen sich nicht die Zeit für eine umfassende Auseinandersetzung mit dem Inhalt nehmen. Somit liegt diese Aufgabe teilweise in den Händen der Sozialarbeiter\*in, der\*die sich mit den Herausforderungen von Zeitressourcen, Sprachbarrieren und manchmal mit der fehlenden Rückmeldung Seitens der Nutzer\*in befassen muss, einen schwierigen Inhalt in einen leicht verständlichen zu „übersetzen“. Das Bewusstsein der Nutzer\*in, was ihre eigenen Rechte angeht, auch unter schwierigen Umständen zu schaffen, die Reflexion der eigenen Methoden und die Entwicklung verbesserter Methoden für den Zweck entspricht dem Verständnis Sozialer Arbeit als Menschenrechtsprofession.

### 3.4.3 Umsetzung eines neuen Gesetzes in der Arbeitspraxis. Organisatorische und praxisbezogene Herausforderungen

Im Folgenden Teil wird aufgrund der Forschungsergebnisse argumentiert, dass bei der Anwendung der DSGVO Organisationen mehreren Herausforderungen gegenüberstehen und von verschiedenen Faktoren beeinflusst werden. Zunächst wird ein Schema für den tragenden internen Organisationsprozess vorgeschlagen. Zweitens wird der Einfluss der Zielgruppe auf diesen Prozess durch ihre bereits gemachten Erfahrungen mit der DSGVO und ihre Erwartungen an die Organisationen umrissen. Drittens und zuletzt wird der Einfluss anderer gelegentlich beteiligte\*r Träger\*innen auf die Arbeit der Sozialarbeiter\*innen thematisiert.

#### 3.4.3.1 Der Einfluss der DSGVO auf die Arbeitspraxis

Obwohl keine Einschulungen bezüglich Datenschutz stattfinden bzw. stattgefunden haben, wurde Datenschutz im Team von ITV1 thematisiert. Eine Person, die sich mit der DSGVO auseinandergesetzt hat, aber nicht der Rolle des Datenschutzbeauftragten im offiziellen Sinne entspricht, wurde damit beauftragt, die Prozesse, die die Datenverarbeitung angehen, zu analysieren und eine vertretbare Version für die Praxis herzustellen. Da die Online-Beratungsstelle (ITV3) eine große Einrichtung ist, gibt es einen Datenschutzbeauftragten, was sehr positiv angemerkt wird. Nach dem Eintreten der DSGVO wurden einzelne Arbeitsprozesse, die personenbezogene Daten involvieren, dokumentiert und ein Verfahrensverlauf für jeden Prozess aufgestellt. Es entstanden Einschulungen in Form von Vereinbarungen für die unterschiedlichen Bereiche, in denen Mitarbeiter\*innen tätig sind. Der Befragte ist der Meinung, dass Vereine, die einen Datenschutzbeauftragten haben, durch die Auseinandersetzung mit ihre Arbeitsmethoden in Bezug auf die DSGVO-Normen einen aufwendigen, aber sehr wichtigen Lernschritt gemacht haben. Das Bewusstsein darüber, dass Gedanken über Datenschutz gemacht werden müssen in dem Moment wo eine Organisation im virtuellen Raum Soziale Arbeit anbietet, wurde gestärkt. Für die Wohneinrichtung (ITV4) gibt es einen Datenschutzbeauftragten und nach dem Wissen des Interviewpartners keine verpflichtenden Datenschutz-Fortbildungen.

Als generelle Wahrnehmung für alle Befragten gelten ein größeres Bewusstsein und Reflexionsbereitschaft, die geschafft wurden für den Umgang mit personenbezogenen Daten. Obwohl die DSGVO für den Befragten der Wohneinrichtung anfangs generelle Angst und Unsicherheit über wie die Praxis aussehen kann ausgelöst hat („Es war ziemlich so ein Panik in manchen Bereichen [...] da war's ein bisschen mehr so die Angst, was machen wir jetzt und wie tun wir jetzt.“, ITV4 Absatz 120), betrachtet er seine folgende Denkprozesse als positiv da die Bewusstsein, was Daten und „das Eigentum von Daten“ (ITV4 Absatz 122) angeht, größer geworden ist. Es folgte eine Sensibilisierung im Umgang mit Daten. Arbeitsabläufe die seiner Einschätzung nach, fahrlässig gelaufen sind, weil das Thema weniger Gewicht mit sich getragen hat, wurden geändert. Beispielweise, Auskunft über Nutzer\*innen in Telefonate zu geben folgt seitdem nur in Absprache mit dem Betroffenen. Fragen wie: Wo werden Dokumente im Büro aufbewahrt? Wer hat Zugriff darauf? Wie viele Dokumente sind für die Arbeit

wichtig? sind durch informierte und reflektierte Antworten zu vorsichtigeren Praxen gewesen. Vor dem Eintreten der DSGVO wurden Dokumente ungefiltert aufbewahrt aus der Überlegung und Erfahrung, dass Nutzer\*innen sie noch brauchen werden können. Die *Clean Desktop Policy* ist danach zur Norm geworden. Zum Zeitpunkt des Interviews hat der Befragte, der bereits mit den Grundlagen der DSGVO vertraut war, neue Ideen (in Bezug auf die transparente Kommunikation der Nutzer\*innenrechte in betreffend die von der Organisation verarbeiteten personenbezogenen Daten) zum Ausdruck gebracht für die Weiterentwicklung und Verbesserung von Praxen im Zusammenhang mit dem Datenschutz.

Basierend auf den gewonnenen Informationen der vier Interviews, die mehrere Gemeinsamkeiten aufwiesen, wird im Folgenden der Entwurf eines allgemeinen Arbeitsprozesses vorgestellt. In groben Zügen umfasst dieser Entwurf jene Schritte, die die Organisationen unternommen haben, um die DSGVO anzuwenden.

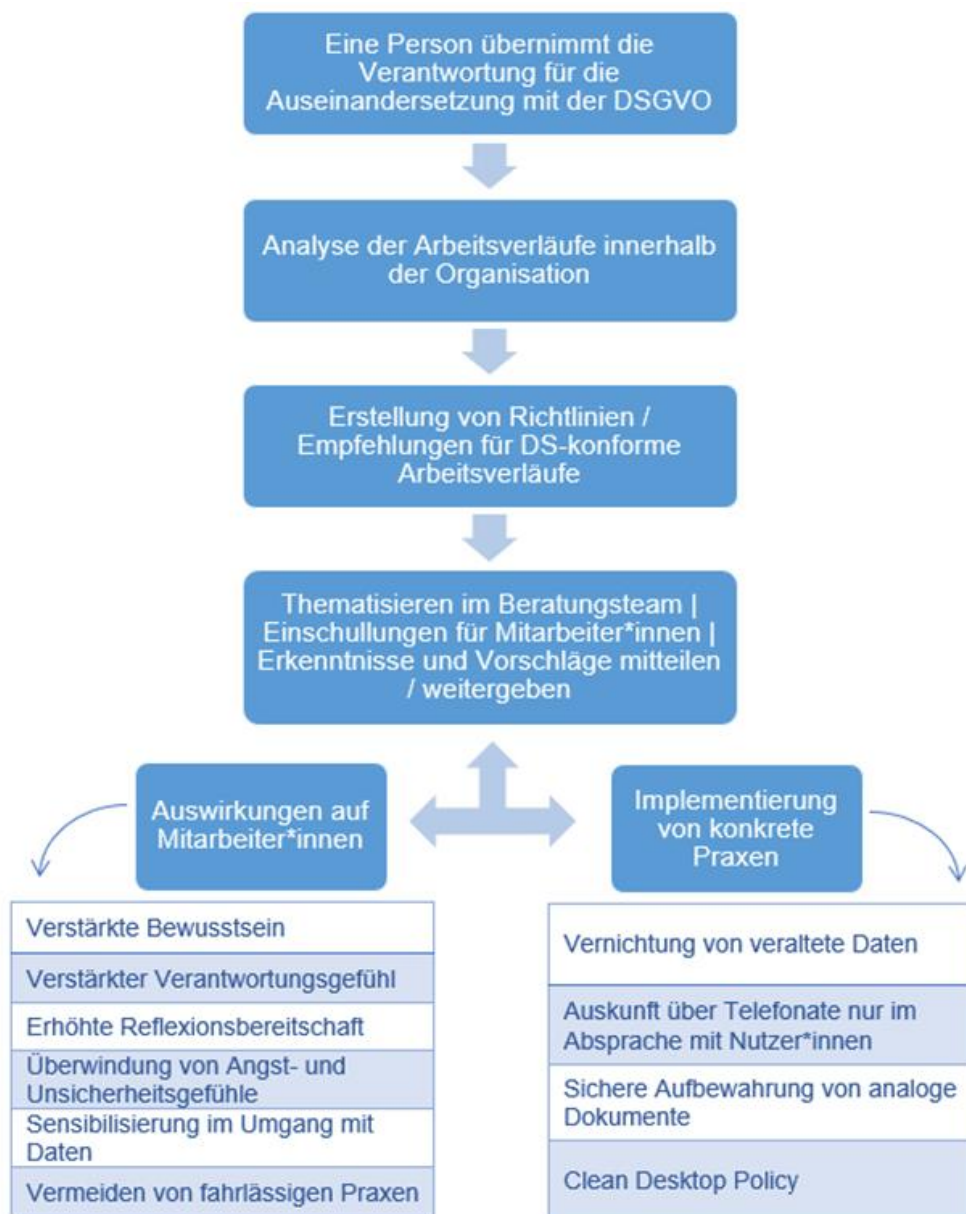


Abbildung 6: Organisationaler Prozess (Eigene Darstellung)

Die Abbildung 6 zeigt schrittweise einen organisationsinternen Prozess und wird von konkreten Beispielen, die in den Interviews genannt wurden, begleitet. Diese sind in den Tabellen im unteren Teil zusammengefasst.

Nicht jedes Unternehmen ist verpflichtet, eine Datenschutzbeauftragte zu benennen. Organisationelle Voraussetzungen sind gemäß Art. 37 DGSVO, dass die betroffenen Personen umfangreich, regelmäßig und systematisch überwacht sind (Abs.1 Lit.b), dass eine umfangreiche Verarbeitung von besonderen Kategorien von Daten stattfindet oder dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten vorkommt (Abs.1 Lit.c). Somit sind die ersten untersuchten Settings nicht dazu verpflichtet, jemanden mit dem DSGVO und DSG zu beauftragen. Nichtsdestotrotz hat in allen vier Organisationen eine Person die Verantwortung übernommen, sich mit dem Inhalt des Gesetzes auseinanderzusetzen und nach einer Analyse der organisationalen Praxen den Inhalt in datenschutzvertretbare Arbeitsverläufe zu übersetzen. Aus der Prozessanalyse lassen sich drei Thesen formulieren, die folgendermaßen argumentiert werden.

These 1: Die Durchsetzung in Arbeitspraxen eines hoch komplexen Inhalts ist ein Stressfaktor, der Unsicherheiten für die Mitarbeiter\*innen eines Teams auslöst. Dies fordert die Verantwortungsübernahme einer kompetenten Person, die Übersetzungsarbeit für Mitarbeiter\*innen leistet.

Wenn ein Individuum eine Situation als über seine Fähigkeiten und Ressourcen hinausgehend wahrnimmt und somit unsicher ist, wie diese Situation angemessen angegangen werden kann, wird eine Stressreaktion ausgelöst (vgl. Stout / Posner 1984:747). Ein wichtiger Stressfaktor im Arbeitsumfeld ist die Zwiespältigkeit der Rolle (engl. Role ambiguity). Diese Art von Zwiespältigkeit entsteht, wenn die Informationen, die einem Organisationsmitglied zur Verfügung stehen, vage oder unzureichend sind (ebd.:747). Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass in einer Situation, in der sich mehrere Mitarbeiter\*innen überfordert von der Aufgabe fühlen, einen komplexen Inhalt auf die konkreten Arbeitssituationen anzuwenden, eine Person die Verantwortung übernimmt, um sich mit diesem Inhalt auseinanderzusetzen. Die DSGVO (Art. 39) stellt Beratung, Überwachung und die Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde als Aufgaben der Datenschutzbeauftragten fest. In den untersuchten Organisationen ist es jedoch weniger relevant, ob die Person selbst eine Datenschutzbeauftragte in Sinne des DGSVOs ist, da der Fokus auf der Wissensverbreitung in vereinfachter Form gelegt wird.

Die Aufgaben, die die oben genannte Person auf sich nimmt, erzeugen ein unvollständiges Bild der Aufgabenbereich, obwohl sie die von der DSGVO genannten Verantwortlichkeiten tangieren. Die Position, die die Person einnimmt, kann durch eine Parallele zur Aufgabenstellung eines\*r Business-Analystin\*Analysten passender veranschaulicht werden. Business-Analyst\*innen befassen sich mit der Analyse, Beschreibung und Darstellung bestehender Geschäftsabläufe, um diese zu optimieren, zu erweitern oder neu zu definieren (vgl. AMS 2020). Die Stelle besteht fast ausschließlich im Bereich des IT-Projektmanagements.

Im Folgenden werden die Hauptaufgaben eines\*einer Business-Analyst\*in als Grundlage für den in Abbildung 6 vorgeschlagenen Organisationsprozess herangezogen. Es wird jedoch erwartet, dass der\*die IT-Business-Analyst\*in die Anforderungen eines neuen oder geänderten Softwaresystems entdeckt (1), analysiert (2), darstellt (3) und validiert (4) (vgl. Podeswa 2010:3). Angewandt auf den hier relevanten Forschungsgegenstand repräsentieren die neue Anforderungen das Einsetzen der DSGVO, während das Softwaresystem das Arbeitsfeld Sozialer Arbeit darstellt. Ein Softwaresystem, das unter neuen Anforderungen funktioniert, bedeutet die Erstellung eines neuen Softwaresystems (eine aktualisierte Version des vorherigen), weshalb weiters Bezug auf das „alte“ und das „neue“ Softwaresystem genommen wird. Die Entdeckung (1) der neuen Anforderungen erfolgt durch die inhaltliche *Auseinandersetzung mit der DSGVO*. Um neue Anforderungen auf ein System anwenden zu können, muss die Person wissen und verstehen, wie das System funktioniert oder bisher funktioniert hat, das System analysieren (2). Für die erforschten Settings entspricht dies dem oben illustrierten Schritt der *Analyse der Arbeitsverläufe innerhalb der Organisation*. Die Darstellung der Anforderungen wird durch die *Erstellung von Richtlinien / Empfehlungen für DS-konforme Arbeitsverläufe* erreicht. Podeswa (2010:13) beschreibt weiters die Hauptaufgabe der IT Business-Analysten\*Analystin als darin bestehend, die Anforderungen für das neue System zu ermitteln und den Entwickler\*innen (in dem Fall: die Sozialarbeiter\*innen) mitzuteilen. Dies erfolgt durch das *Thematisieren im Beratungsteam*.

These 2: Die Wissensverbreitung in vereinfachter Form führt zu standardisierten Arbeitsverläufen und hat Auswirkungen auf Mitarbeiter\*innen.

Die Validierung der Anforderungen bedeutet, sie in *konkrete Praktiken zu implementieren*. Obwohl einige der Maßnahmen (wie die sichere Aufbewahrung digitaler und analoger personenbezogener Daten) als solche umgesetzt werden, deuten die Ergebnisse darauf hin, dass der Prozess die Verhandlung einiger anderer Maßnahmen zum Umgang mit personenbezogenen Daten beinhaltet. Wie in Kapitel 3.4.1 dargelegt, ist das Löschen von Dokumenten, die nicht mehr erforderlich sind, eine Praxis, die von den Werten, Zielen, zeitlichen und Personalressourcen der Organisation abhängt. Die geleistete Übersetzungsarbeit zeigt sich nicht nur dadurch, dass rechtlich konforme Maßnahmen für den Umgang mit personenbezogenen Daten entwickelt werden, sondern auch durch einen Prozess der Auflösung der Zwiespältigkeit der Rolle. Die Überwindung von Angst- und Unsicherheitsgefühlen wird von erhöhtem Bewusstsein dem Thema gegenüber getragen, sowie von Verantwortungsgefühl und Reflexionsbereitschaft.

These 3: Die neu erworbene Vertraulichkeit bezüglich des Themas sowie routinisierte Praktiken verstärken sich gegenseitig und fordern einen wiederholten Austausch innerhalb des Teams, wodurch Mitarbeiter\*innen sich bereit erklären, einen Teil der Verantwortung zu übernehmen, um Arbeitsverläufe besser zu gestalten.

Der Organisationsprozess scheint ein wiederkehrendes Muster zu durchlaufen bei der Weiterentwicklung von Methoden, welche die Anwendung der DSGVO auf eine

zugänglichere und kreativere Art und Weise unterstützen. Dabei ist die Interaktion der drei Faktoren von Bedeutung: das neu gewonnene Vertrauen der Mitarbeiter\*innen bezüglich des Themas, die Kommunikation oder die Thematisierung neuer Ideen im Team und das Übernehmen neuer Methoden als Standardverfahren. Vorhergehende Forschungen (vgl. Binnewies / Ohly / Sonnentag 2007:433) zum Thema persönliche Kreativität am Arbeitsplatz unterstützen diese Annahme. Kreatives Verhalten bedeutet, von der üblichen Arbeitsweise abzuweichen und wird von Kontrolle über die Gestaltung eigener Arbeit und von der Wahrnehmung der Arbeitskomplexität beeinflusst (vgl. Frese / King / Soose / Zempel 1996:41). Es wird durch Kommunikation und Eigeninitiative erzwingen. Eigeninitiative ist eine Form der Proaktivität, durch die eine Person über das hinausgeht, was für die Arbeit erforderlich ist. Die Kommunikation mit dem Team ermöglicht es Einzelpersonen außerdem, ihr Wissen, ihre Ideen und ihr Fachwissen mit anderen zu teilen (Binnewies / Ohly / Sonnentag 2007:433) und in weiteren Schritten neue Instrumente und Methoden einzusetzen.

#### 3.4.3.2 Der Einfluss der Zielgruppe auf die Arbeitspraxis

Organisationen sind nicht nur damit konfrontiert, ihre Arbeitspraktiken in Bezug auf die DSGVO anzupassen. Weitere Herausforderungen ergeben sich aus (1) dem Umgang der User\*innen mit persönlichen Daten im virtuellen Raum, wodurch Organisationen neue Methoden und Instrumente für Bildungszwecke entwickeln, und (2) die Erwartungen, die User\*innen haben in Bezug auf die Anwesenheit der Organisationen auf SNS für Beratungszwecken.

Die Befragten gaben an, dass das Thema Datenschutz im Allgemeinen bei der Zielgruppe präsenter geworden ist, aber dennoch noch nicht ausführlich verstanden wird. Trotz punktuell positiver Anmerkungen (zum Beispiel einer steigenden Zahl an Instagram-Profilen, die auf „privat“ eingestellt werden), wurden zahlreiche Beispiele genannt, die die Annahme unterstützen, dass der Umgang mit den eigenen personenbezogenen Daten nicht ausreichend vorsichtig ist. So wurde angegeben, dass User\*innen eine breite Spanne an Content mit persönlichem Charakter veröffentlichen, ohne die zukünftigen Konsequenzen, die dies haben könnte, zu reflektieren. Weiters wurde gemerkt, dass sie sich aus privaten Kontos in öffentlich zugänglichen Computern nicht abmelden oder dass das Verständnis über Metadaten öfters fehlt. Das Erkennen eines Defizits in der Art und Weise, wie User\*innen mit ihren eigenen persönlichen Daten umgehen, setzt einen organisatorischen Mechanismus in Gang, der darauf abzielt, dem Mangel entgegenzuwirken. Das Team entwickelt und implementiert Methoden und Instrumente, wie zum Beispiel die wiederholende Thematisierung möglicher Konsequenzen des beobachteten Verhaltens oder die Bereitstellung von Informationen auf eine spielerische Art, beispielsweise durch ein Quizz zum Thema Sicherheit im Internet (Mediatisierungsorientierung, siehe Kapitel 2.3 im allgemeinen theoretischen Hintergrund).

Petra Paukowitschs Forschungsergebnisse legen nahe, dass die Sichtweise der User\*innen in Bezug auf Datensicherheit und das angestrebte Hilfsangebot auf SNS in gewissem Maße derjenigen der befragten Sozialarbeiter ähnelt.

	<b>User*innen</b>	<b>Sozialarbeiter*innen</b>
<b>1</b>	Reflektierende Haltung: Influencer*innen tragen viel bei das Normalisieren von dem Verlust der Privatsphäre und Datensicherheit bei.	Wachsende reflektierende Haltung: Instagram-Profile werden häufiger auf Privat eingestellt.
<b>2</b>	Sensibilisierungsaktionen in Bezug auf Datenschutz müssen unternommen werden.	Sensibilisierungsaktionen müssen und werden unternommen.
<b>3</b>	Offen für die Kontaktaufnahme durch Berater*innen auf SNS, wenn das Profil öffentlich ist.	Die Zielgruppe hat die Erwartung, von Berater*innen auf SNS Unterstützung zu bekommen.
<b>4</b>	Berater*innen agieren datenschutzrechtlich konform, so lange die Kontaktaufnahme durch die Zielgruppe erfolgt.	Die Kommunikation mit der Zielgruppe auf SNS kann nicht datenschutzrechtlich konform sein, da die Plattformen nicht ausreichend datensicher sind.

Tabelle 7: Vergleich zwischen User\*innen und Sozialarbeiter\*innen (Eigene Darstellung)

Die ersten beiden Punkte deuten auf eine wahrgenommene Sensibilisierung für den Schutz der Privatsphäre hin, auf Faktoren, die die Entscheidung beeinflussen, sich öffentlich zu präsentieren oder nicht, sowie auf die Notwendigkeit einer weiteren Unterstützung und Aufklärung in Bezug auf die Datensicherheit im virtuellen Raum. Der dritte Punkt wird im Folgenden erörtert, während der vierte Punkt die Notwendigkeit von Aufklärungsarbeit in Bezug auf das Konzept der Datensicherheit, insbesondere hinsichtlich des Umgangs mit Metadaten, weiter verdeutlicht.

Sicherheit in Bezug auf die Veröffentlichung persönlicher Informationen von User\*innen über SNS ist nicht die einzige Hinsicht, in der eine Organisation ihre Methoden anpasst. Eine größere Herausforderung hängt mit den wahrgenommenen Erwartungen der User\*innen betreffend den Kontakt und der anschließenden Kommunikation über SNS zusammen. Wobei die im ITV4-Setting untersuchte Einrichtung auf SNS nicht präsent ist, verwenden die anderen drei untersuchten Settings sowohl Instagram als auch Facebook (hauptsächlich für Multiplikator\*innen, Sozialarbeiter\*innen, Eltern und Lehrer\*innen) als Plattformen für die Öffentlichkeitsarbeit und für die Verbreitung des Angebotes. Der Kontakt mit User\*innen auf Instagram wird unterschiedlich behandelt. Für ITV1 ist es eine in Teams gemeinsam überlegte Entscheidung, auf die Zielgruppe nicht aktiv zu gehen, um Bedrängnis zu vermeiden. Auf der Plattform Instagram wird es „zurück gefolgt“ und die Mitarbeiter\*innen sind als Ansprechpartner\*innen präsent, somit findet eine Kommunikation auf der Plattform statt. Dasselbe passiert nur vereinzelt für das Streetwork-Team, das Instagram verwendet, um in Kontakt zu bleiben mit einem Teil der Zielgruppe, wo ein persönlicher Kontakt davor stattgefunden hat. Zudem wird auch WhatsApp für die Kommunikation verwendet, hauptsächlich für

Terminvereinbarungen. Aus Sicherheitsgründen finden dort keine Gespräche über sensible Themen statt.

Ein ausführlich thematisierter Punkt in der Onlineberatungsstelle (ITV3) war der Widerspruch, der zwischen Datensicherheit und Niederschwelligkeit entsteht. Der Befragte hat die Erfahrung gemacht, dass durch ein DSGVO-konformes Onlineberatungsangebot die Organisation einen Teil der Zielgruppe verliert, weil der Weg zur Beratung zu hochschwellig wird. Nutzer\*innen haben die Erwartung, Onlineberatung in Anspruch nehmen zu können auf Plattformen, die sie kennen und verwenden. Für die DSGVO-konforme Soziale Arbeit sind die virtuellen Räume (SNS), wo sich die Zielgruppe befindet, allerdings nur für Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit zu betreten (obwohl in Hinsicht auf Metadaten die Sicherheit sich immer noch im rechtlichen Graubereich bewegt), was das Angebot weniger attraktiv macht. Dadurch, dass die Bereitschaft auf SNS oder Messenger-Dienste zu beraten nicht vorhanden ist, weil eine datensichere Beratung auf zum Beispiel Instagram oder WhatsApp nicht möglich erscheint, und Nutzer\*innen zu datensicheren Varianten umgeleitet werden, werden geschätzt drei Viertel der Anfragen verloren. Eine Lösung für die Problematik ist für den Befragten schwer vorstellbar, weil der Wunsch, die DSGVO ein hundert Prozent einzusetzen das Nichterreichen der Zielgruppe als Konsequenz hätte.

Die Zielgruppe zu erreichen auf einer datensicheren und niederschweligen Plattform stellt eine weitere Herausforderung für die Organisation mit dem virtuellen Angebot dar. Es entstehen mehrere Hindernisse, die ein\*e potenzielle\*r User\*in überwinden muss, bevor er\*sie sich an die Beratungsstelle wendet und das Angebot in Anspruch nehmen kann. Dies sind: die Repräsentativität des Angebotes (z.B. passende Stichworte für Google Rankings verwenden, um leicht gefunden zu werden), seine Attraktivität, Sprachbarrieren, die Niederschwelligkeit (der notwendige Aufwand, um eine Anfrage zu schicken und das Zeitfenster bis zur ersten Antwort). Durch diese Faktoren wird das Angebot hochschwelliger.

#### 3.4.3.3 Der Einfluss anderer Träger der Arbeitspraxis

Die Untersuchung legt nahe, dass eine Überdimension vorliegt, die den organisationalen Prozess und die Praxis beeinflusst. Diese Dimension hängt mit (1) der Verankerung des Themas Datenschutz für andere relevante Akteur\*innen (wie Behörden oder Erwachsenenvertreter\*innen), (2) der Inkonsistenz im Bereich der Sozialen Arbeit hinsichtlich der Beratungspolitik auf SNS und (3) der von den Fördergeber\*innen festgelegten Auftragsbestimmungen zusammen.

Im Verbindung zu dem datenschutzrechtlichen Verbot von telefonischer Auskunft, schätzte der Befragte des ITV2 anhand von zwei Beispielen die Zusammenarbeit mit relevanten Behörden als ein Glückspiel ein („Das ist jetzt bei den einen vielleicht ein bisschen das Pech, bei dem nächsten ruft man an, und da ist es überhaupt kein Problem.“ ITV2 Absatz 62). In den ersten Beispiel versuchte eine Kollegin von einer AMS-Beraterin Informationen für einen Jugendlichen zu bekommen, der nur geringe Deutschkenntnisse hatte. Obwohl das Telefonat über Lautsprecher erfolgte, es sich in

dem Fall um eine dringende Auskunft handelte und es nachvollziehbar war, dass die Kollegin für jemanden übersetzt und versucht, das Anliegen des Nutzers zu schildern, wurde das unerfolgreiche Gespräch von der AMS Beraterin abrupt beendet. In dem zweiten Beispiel erzählte der Befragte über eine gelungene Auskunft, die er von der Erwachsenenvertreterin für einen jungen Erwachsenen telefonisch bekommen hat, wobei die Informationen, die ihm zugekommen sind, in gleichem Sinne nicht rechtmäßig weitergegeben wurden. Der Erfolg eines Telefonates ist seiner Meinung nach von dem Wert abhängig, der auf Datenschutz gelegt wird, und auch davon, wie bewusst das Thema der Person geworden ist.

Im ITV3 wurde vergleichbar gemerkt, dass das Thema bei Träger\*innen der Sozialen Arbeit unterschiedlich verankert ist, wobei hier auch eine Kritik an einer noch nicht ausreichenden Beschäftigung damit geäußert wurde. Beispielweise, so der ITV3-Befragte, werden WhatsApp, Facebook und Instagram als Kommunikations- und Beratungsplattformen immer noch in der Sozialen Arbeit verwendet. Die Praxis wird als fahrlässig betrachtet, und seiner Interpretation nach, liegt es an einer unzureichenden Auseinandersetzung mit der DSGVO.

Ein zusätzlicher Einflussfaktor wird im Falle von ITV3 von den Bedingungen der Fördergeber\*innen erstellt. Die Stadt Wien setzt voraus, dass das Online-Beratungsangebot nur Anfragen von in Wien wohnenden User\*innen verarbeitet. Die räumliche Bezogenheit ist im virtuellen Raum schwierig zu gestalten. Die Organisation ist damit beauftragt, die zahlreichen Anfragen, die nicht auftragspezifisch sind, abzuweisen.

### **Zusammenfassung**

Durch den gelegten Fokus dieser Forschung auf die Auswirkungen der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen auf Organisationen in Folge einer Gesetzesänderung wurden organisatorische und praxisbezogene Herausforderungen betrachtet, die von der Organisation selbst, der Zielgruppe und anderen Träger\*innen beeinflusst sind.

Ein Organisationsprozess wurde beobachtet, der die folgenden Annahmen beinhaltet: (1) Die Durchsetzung in Arbeitspraktiken eines hoch komplexen Inhalts ist ein Stressfaktor, der Unsicherheiten für die Mitarbeiter\*innen eines Teams auslöst. Dies fordert die Verantwortungsübernahme von einer kompetenten Person, die Übersetzungsarbeit für Mitarbeiter\*innen leistet; (2) die Wissensverbreitung in vereinfachter Form führt zu standardisierten Arbeitsabläufen und hat Auswirkungen auf Mitarbeiter\*innen; (3) die neu erworbene Vertraulichkeit bezüglich des Themas sowie routinisierte Praktiken verstärken sich gegenseitig und fordern einen wiederholten Austausch innerhalb des Teams, wodurch Mitarbeiter\*innen sich bereit erklären, einen Teil der Verantwortung zu übernehmen, um Arbeitsabläufe verbessert zu gestalten.

Die Zielgruppe beeinflusst weiters die Organisation (1) durch ihre Einstellung und durch das Verständnis von Datensicherheit im virtuellen Raum und (2) durch ihre Erwartungen

in Bezug auf ein virtuelles sozialarbeiterisches Angebot auf SNS. Dadurch entstehen Herausforderungen hinsichtlich weiterer Aufklärungsarbeit sowie betreffend das Spannungsfeld zwischen Online-Datensicherheit und Niederschwelligkeit des Angebotes, das die Organisation unter Druck setzt.

Andere relevante Akteur\*innen spielen eine Rolle bei der Effizienz, mit der die Beratungsziele erreicht werden. Die wichtige Variable hier ist das eigene Verständnis der Verantwortung, die in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten besteht. Die nicht vorhandene Einheitlichkeit in der Sozialen Arbeit betreffend ein Beratungsrichtlinien auf SNS könnte ein mitwirkenden Faktor sein, indem die Erwartungen der User\*innen verstärkt werden. Schließlich können Fördergeber\*innen durch die Auftragsbedingungen den Rahmen der Organisation beeinflussen. Der Einsatz eines obsoleten Verständnisses der Räumlichkeit, das nicht auf den virtuellen Raum anwendbar ist, wie dies in ITV3 der Fall war, kann negativen Folgen haben, die letztendlich der Zielgruppe schadet. Die Neigung, eine einmalige Online-Beratung nur für in Wien wohnhafte User\*innen anzubieten, führte nicht nur dazu, „externe“ Anfragen nicht beantworten zu dürfen, obwohl die Zeitressourcen dies erlaubt hätten, sondern dass das Projekt aufgrund einer unzureichenden Anzahl von Anfragen eingestellt wurde.

#### 3.4.4 Die Bedeutung für Streamwork

Durch die vorliegende Forschung wurden Aspekte im Vordergrund gebracht, die bei der Gestaltung einer Streamwork-Angebot betrachtet sollten. Sei es aufsuchende oder nicht-aufsuchende virtuelle Angebote Sozialen Arbeit, oder eine Kombination dessen, auf SNS oder auf eine eigens dafür geschaffte Plattform, die Gedanken womit sich Organisationen auseinandersetzen sollten, werden folgend präsentiert:

##### 1) Vertretbare Entscheidungen in Bezug auf Datensicherheit treffen

Bei der Entscheidung, wie die DSGVO auf das spezifische Streamwork Angebot einer Hilfsorganisation angewendet werden könnte, ohne dass qualitative Aspekte des Angebots einen Verlust erleiden, müssen sich Organisationen nicht nur mit den Inhalt des Gesetzes ausführlich auseinandersetzen, sondern auch die spezifischen Herausforderungen, die eine Online-Beratung mit sich bringt, betrachten. Die Kenntnis der Implikationen und möglichen Konsequenzen der gewählten Methoden müsste dabei im Vordergrund stehen. Die Forschung zeigt, dass durch das Niederschwelligkeit – Datensicherheit Spannungsfeld, Organisationen dazu gebracht werden, Kompromisswege zu finden und sich in eine rechtliche Grauzone zu begeben. Dennoch muss die Annahme eines Risikos in Bezug auf die Anfechtbarkeit der Organisation eine angenommene, informierte und vertretbare Entscheidung sein.

##### 2) Transparenz der Zielgruppe gegenüber

Die Auswirkungen eines Streamwork-Angebots (z.B. der automatische Beitrag zum Metadatenpool, wenn Streamwork auf SNS stattfindet), die Rechte der User\*innen bezüglich ihren eigenen Daten und die Art und Weise, wie Organisationen mit diese Daten umgehen, müssen transparent kommuniziert werden. Die Forschung zeigt, dass schriftliche Formulare, die für die Einwilligung der User\*innen zur Verarbeitung

personenbezogener Daten erstellt werden, im Allgemeinen komplizierte Texte sind, die als Notwendigkeit für den Erwerb eines bestimmten Angebots behandelt werden. Insbesondere für Streamwork wären alternative Wege erforderlich, bei denen die Einwilligung in schriftlicher Form erfolgt. Die folgenden Ideen, wie dies erreicht werden könnte, wurden durch die Interviews von Petra Paukowitsch mit der Zielgruppe gesammelt: Information in kürzere Sätze darstellen; Fremdworte nach Möglichkeit umschreiben; visuelle und akustische Angebote (z.B. animierte Videos) bereitstellen; einen fünf Sekunden Video zu Awareness und Sensibilisierung zu erstellen, der automatisch abgespielt wird mit der Option ein längeres Video für detaillierte Inhalte bei weitere Interesse abspielen zu können; bunte Überschriften und Bilder; neutrale und verständliche Sprache verwenden.

### 3) Kongruenz der Angebote

Dieser Punkt bezieht sich auf den beobachteten Unterschied in den Methoden, die die Soziale Arbeit für einen Streamwork ähnliches Angebot verwendet und auf die unterschiedlichen Ansichten darüber, was in Streamwork ansetzbar wäre bzw. was nicht. Wenn Streamwork mit der virtuelle Präsenz einer Hilfsorganisation anfängt, auch wenn dies hauptsächlich für Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt ist, könnte es gesagt werden, dass die meisten Hilfsorganisationen bereits Streamwork anbieten. Um Unsicherheiten und potenziellen rechtlichen Risiken entgegenzuwirken, wird davon ausgegangen, dass die Profession stark von klaren Richtlinien für das Angebot von Streamwork profitieren könnte. Konsistenz bringt Klarheit. Die Einheitlichkeit bzw. die Einigung zwischen verschiedenen Organisationen, bezüglich den Rahmen in dem Streamwork stattfinden kann, auf welchen Plattformen und unter welchen Umständen, welche Risiken damit verbunden sind, könnten sowohl Organisationen als auch ihren Zielgruppen zugutekommen.

### 4) Grundverständnis über Datenschutz und Metadaten auf verschiedene Niveaus schaffen

Sowohl die Zielgruppe als auch die Hilfsorganisationen haben angemerkt, dass auf verschiedenen Ebenen weitere Informationen und Schulungen zu Datensicherheit, Metadaten und der privaten oder professionellen Präsenz im virtuellen Raum gebraucht sind. Dies könnte in verschiedene Formen stattfinden, beispielsweise durch: 1) die Einbeziehung des Datenschutzes in das Lehrmaterial für verschiedene Altersgruppen / Zielgruppen (Schulfach für Kinder, Kurs für Eltern, Ausbildungen, Pflichtseminare in Fachhochschulen), 2) Kampagnen zur Informierung der Öffentlichkeit, 3) die mediale Berichterstattung. Informierte Entscheidungen zu treffen bedeutet, weniger Risiken einzugehen. Dies ist nicht nur für Hilfsorganisationen die Streamwork anbieten würden wichtig, sondern auch für User\*innen, die durch ihre Erwartungen die Entscheidungen darüber beeinflussen, wo und in welcher Form Streamwork stattfinden könnte. In weiteren Sinnen, benötigt die Soziale Arbeit eine Unterstützung seitens der IT und Cyber-Security Bereichen, um einen sicheren Streamwork-Angebot bereitstellen zu können.

### 3.5 Conclusio

Dieses Masterprojekt konzentrierte sich auf die Anwendung der DSGVO in Hilfsorganisationen. Die Organisationen wurden aufgrund der unterschiedlichen Settings von Soziale Arbeitsangeboten ausgewählt: physisch-aufsuchend, physisch-nicht-aufsuchend, virtuell-nicht-aufsuchend. Durch die Befragung von Vertreter\*innen in verschiedenen Settings wurden mehrere Dimensionen untersucht, um einen Einblick zu bekommen, welche Faktoren für die Gestaltung einer datensicheren und digital präsenten Sozialen Arbeit erforderlich sind. Diese Dimensionen standen im Zusammenhang mit dem Verständnis der Organisationen für zwei DSGVO-Grundsätze (Datenminimierung und Transparenz), der Anwendung der DSGVO auf die konkreten Arbeiten und die Identifizierung von Akteur\*innen, die durch ihr Tun die Arbeit der Organisation beeinflussen.

Die Ergebnisse legen nahe, dass sich Organisationen bei der Anwendung der DSGVO in unterschiedlichen Spannungsfeldern befinden. Eine rigorose rechtliche Absicherung deutet auf folgende Aspekten hin: (1) die Gefahren des Verlusts einer vertrauensvollen, nachhaltigen Beziehung zwischen Nutzer\*innen und Sozialarbeiter\*innen (beobachtet hinsichtlich der Grundsatz der Datenminimierung), (2) die Wichtigkeit einer praktikablen Zusammenarbeit mit der Zielgruppe (hinsichtlich der Grundsatz der Transparenz), und (3) auf die Bedeutung des allgemeinen Erreichens der Zielgruppe insbesondere im virtuellen Raum, wo die strenge Anwendung der DSGVO-Grundsätze die Schwelle des Angebots erheblich erhöht. Die beobachtete Vorgehensweise zur Positionierung einer Organisation in einem der Spannungsfelder besteht darin, die Position vertretbar zu machen, insbesondere in Bezug auf die Einzelheiten des Angebots.

Darüber hinaus legen die Ergebnisse nahe, dass Organisationen einen ersten internen Prozess zur Anwendung der DSGVO auf die konkrete Arbeitspraxis untergehen. Die erste Herausforderung ist, Klarheit innerhalb des Teams hinsichtlich des Inhalts der DSGVO und der konkreten Art und Weise, wie sie innerhalb der Organisation anwendbar ist, zu schaffen. Es wird angenommen, dass eine effektive Methode um die Herausforderung zu überwinden voraussetzt, dass ein\*e Mitarbeiter\*in die anfängliche Arbeit der Übersetzung des komplexen Inhalts in für die Organisation maßgeschneiderte Arbeitsmethoden und -instrumente übernimmt. Die Methoden können anschließend von anderen Teammitgliedern verbessert oder bereichert werden. Sobald sie mit den geänderten Aspekten in ihrem Arbeitsauftrag vertraut sind, die Initiative in der Mitgestaltung ergreifen können. Die Organisation durchläuft anschließend Anpassungsprozesse in Bezug auf den Einfluss, den andere Akteur\*innen (die Zielgruppe sowie andere Träger\*innen) auf die Arbeitsprozesse haben, und zwar aufgrund ihrer eigenen Erwartungen an das Organisationsangebot sowie ihres Verständnisses und ihrer Erfahrung mit der DSGVO in anderen Kontexten.

In Weiteren werden einige Einschränkungen dieser Forschung in Bezug auf folgende Aspekte festgestellt: (1) die Interviewstichprobe: drei der vier Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung in führenden Positionen innerhalb ihrer Organisationen beschäftigt, wodurch ihr besonderer Wissensstand zu einer möglichen Variablen in den

extrahierten Ergebnissen wurde. Darüber hinaus wurden die Anfragen trotz der geschlechtsspezifisch ausgewogenen Erstkontaktierung für die Terminvereinbarungen teilweise an männliche Mitarbeiter weitergeleitet, wodurch die Stichprobe in Bezug auf das Geschlecht homogen wurde; (2) der Forschungsprozess: für die vorliegende Arbeit hat ein wesentlicher Fokuswechsel stattgefunden, der während der Interviewphase zum Großteil passierte. Daher kann davon ausgegangen werden, dass die Improvisation, die in dieser Phase Fahrt aufgenommen hat, auch eine Variable ist, die die Tiefe der Ergebnisse beeinflusst hat; (3) die Komplexität des Themas: Die Kernliteratur für die aktuelle Forschung war die DSGVO. Der Versuch, einen komplexen Text mit hochspezifischer juristischer Terminologie in konkrete Schwerpunkte aufzuschlüsseln, war in der ersten Phase der Forschung eine wesentliche Aufgabe. Der Nachteil der Vereinfachung von Rechtstexten besteht darin, dass wichtige Details dabei verloren gehen können, wodurch die Ergebnisse möglicherweise beeinflusst werden, indem sie in einer minimalistischen Sichtweise dargestellt werden; (4) die untersuchten Settings: das ursprüngliche Verständnis von Streamwork hat die Logik der Auswahl der Stichprobe beeinflusst. Der anfänglicher Gedanke war es, einen Status-Quo aus unterschiedliche Sozialer Arbeitssettings bezüglich die DSGVO zu erforschen, um Hinweise zu bekommen, in welchen Form einen virtuellen-aufsuchenden Angebot gestaltet werden kann. Es wurde angenommen, dass sich dieser Setting noch in die Entwicklungsphase befindet. Dennoch liegen die Ergebnisse nahe, dass es kaum möglich ist, Streamwork ähnliche Angebote von physischen Settings zu trennen, da es angenommen werden kann, dass alle untersuchte Organisationen Streamwork bereits in verschiedene Formen anbieten.

Einige Themen bleiben zur weiteren Diskussion offen und werden vorerst als weiterführende Fragen formuliert: (1) Wie können die verschiedenen Spannungsfelder ohne einen qualitativen Verlust der professionellen Sozialen Arbeit auf eine Weise gelöst werden, die die Organisationen aus der Arbeit in der rechtlichen Grauzone herauszieht? (2a) Ist eine Einheitlichkeit bezüglich Maßnahmen zu Datensicherheit in Hilfsorganisationen möglich, wenn die Unterschiede in der Schwelle des Angebots berücksichtigt werden? (2b) Kann der Berufsverband der Sozialen Arbeit, durch maßgeschneiderte Richtlinien und Lobbyarbeit die Organisationen dabei unterstützen? (3) In welcher Form könnten Datensicherheit, der Schutz personenbezogener Daten, Digitalität und Metadaten in das breite Bildungssystem einbezogen werden, um einen angemessenen Wissensstand zu erreichen, der sowohl Fachkräfte als auch privat handelnde Personen bei der Entscheidung über geeignete Ansätze ihrer digitale Präsenz unterstützt? Diese Fragen gilt es in zukünftiger Forschung zu beantworten.

In dieser Forschung wurde der Schwerpunkt auf die DSGVO und die damit verbundenen Veränderungen in verschiedenen Settings Sozialer Arbeit gelegt. Das Thema Datenschutz geht nun nahtlos in den nächsten Forschungsschwerpunkt von Petra Paukowitsch, der sich mit der Verwendung von Algorithmen auf Facebook als Vermittler zwischen Hilfsorganisationen und User\*innen, die von Sozialarbeitsangebote profitieren könnten, auseinandersetzt.

## 4 Hilfsorganisationen und die Verwendung von Algorithmen auf Facebook

*Paukowitsch Petra*

Ausgehend von einem Suizidpräventions-Algorithmus der Social Network Site (SNS) Facebook, befasst sich dieser Teil der Masterarbeit mit dem Forschungsschwerpunkt der Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS, und stellt Überlegungen zu einer Verwendung von Algorithmen an, um mit der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der digitalen Lebenswelt in Kontakt zu treten.

### 4.1 Forschungsinteresse und Forschungsfrage

130 Millionen Menschen auf der Welt sprechen Deutsch als Mutter- oder Zweitsprache. Davon leben circa 8,8 Millionen in Österreich und knapp 970 000 sind im Alter zwischen 14 und 25 Jahren (vgl. Statistik Austria 2019a). 99 % dieser Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen haben Zugang zum Internet (vgl. IZI 2018) und sind somit potenziell die Nutzer\*innen einer virtuellen Sozialen Arbeit. Folgt man dem Gedanken einer lebensweltorientierten Zielgruppenerreichung (vgl. Grünwald / Thiersch 2004), stellt sich bei dieser großen Menge an Personen die Frage nach einem handhabbaren Modus Operandi, mit welchem diejenigen, die der Unterstützung der Sozialen Arbeit bedürfen, in der digitalen Lebenswelt erreicht werden können.

Solche Überlegungen haben vor einigen Jahren amerikanische Organisationen zur Selbstmordprävention angestellt, darunter save.org, Forefront Suicide Prevention und die National Suicide Prevention Lifeline (vgl. Gomes de Andrade / Pawson / Muriello / Donahu / Guadagno 2018:674). Sie fanden sich vor der Tatsache, dass Selbstmord weltweit die zweithäufigste Todesursache der 15 bis 29-Jährigen darstellt (vgl. WHO 2019; vgl. Statistik Austria 2019b). Social Network Sites bieten eine virtuelle Plattform des offenen Austausches und Vernetzens mit und von Betroffenen, die über selbstschädigendes Verhalten nachdenken oder dieses praktizieren. Der Austausch kann zu Awareness im Positiven, jedoch laut Studien auch zu einer Verbreitung, Normalisierung und damit zu einer Bestärkung und „Ansteckung“ des selbstschädigenden Verhaltens führen (media contagion, vgl. Gould / Jamieson / Romer 2003).

Nun ist Facebook allerdings nicht nur eine Plattform des Austausches, sondern das größte virtuelle soziale Netzwerk der Welt und hat damit eine einzigartige Position inne, um Menschen in Krisen zu erreichen. Aus diesem Grund entstand im Zuge der Gründung der National Action Alliance for Suicide Prevention (vgl. The Action Alliance 2019; vgl. Facebook 2011) eine Kooperation der Organisationen zur Suizidprävention und Facebook, in welcher die SNS in mehrjähriger Forschung ein algorithmusgesteuertes Tool zur Erkennung von Selbstmordgefährdung der Facebook-User\*innen entwickelte.

Der verwendete selbst-lernende Algorithmus analysiert und bewertet Postings und Kommentare nach Gefahrenpotenzial und leitet die als besorgniserregend markierten Postings an ausgebildetes Personal weiter. Diesem obliegt die Letztentscheidung über das weitere Vorgehen (vgl. Gomes de Andrade et al. 2018).

Interessant ist die Herangehensweise Facebooks gerade deshalb, weil sie erstens als Screening-Verfahren eine unglaubliche Menge an Personen auf (potenzielle) Krisen untersucht und zweitens, Facebook als gefährdet erkannte User\*innen extrem niederschwellig mittels eines Pop-Ups, das heißt einem kleinen, sich selbst öffnenden Browser-Fenster mit Hilfsangeboten, kontaktiert. Dieses Vorgehen muss jedoch auch vor dem Hintergrund des Datenschutzes betrachtet werden. Facebook sammelt und verarbeitet sensible Daten in Form von Gesundheitsdaten zum psychischen Wohlbefinden der User\*innen, ohne die Handhabung und Vorgehensweise transparent zu machen (vgl. Singer 2018). Auch wenn die betroffenen User\*innen ihren seelischen Zustand auf ihrem Profil posten, braucht es ihre ausdrückliche Einwilligung, damit diese Daten automatisiert verarbeitet werden dürfen (siehe Kapitel 3.2.3). Deshalb gibt es gerade von Seiten Datenschutzbeauftragter, Gesundheitsprofessionist\*innen und Wissenschaftler\*innen scharfe Kritik (vgl. Barnett / Torous 2019) und Facebooks Algorithmus ist aufgrund dieser Missachtung der DSGVO in Europa nicht zulässig.

Das Thema Suizid ist nur eines von vielen, bei denen die Soziale Arbeit virtuell oder physisch tätig wird und ist deshalb nicht der Hauptfokus dieser Arbeit. Stattdessen bilden Facebook und sein einzigartiger Suizidpräventions-Algorithmus den Ausgangspunkt, von welchem mögliche Methoden der Zielgruppenerreichung für Hilfsorganisationen auf SNS erforscht werden. In Anbetracht der in Kapitel 2 dargelegten Digitalisierung der Gesellschaft und ihres Alltags, erscheint dies für die Soziale Arbeit sinnvoll und notwendig. Für Streamwork werden in diesem Forschungsschwerpunkt deshalb zwei große Themenbereiche von verschiedenen Seiten beleuchtet und miteinander verknüpft. (1) Zuerst findet im theoretischen Hintergrund eine literarische Auseinandersetzung mit Algorithmen, Künstlicher Intelligenz und Facebook und seinem Algorithmus vor dem Hintergrund von Sozialarbeitstheorie und (Maschinen-)Ethik statt. Mit der Theorie zur Einstellung wird die Brücke zur empirischen Forschung geschlagen. Denn angelehnt daran wird (2) die Einstellung von österreichischen Facebook-User\*innen zwischen 14 und 25 Jahren mithilfe von semistrukturierten Interviews erhoben. An dieser Stelle wechselt der Fokus der Forschung von Facebook zu Hilfsorganisationen und es werden zwei Bereiche untersucht: die Einstellung der Interviewpartner\*innen (2a) zur allgemeinen Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS wie Facebook und (2b) zum unerwarteten algorithmusgesteuerten Pop-Up auf Facebook als ein von mehreren möglichen Formen des Hilfsangebots durch Hilfsorganisationen. Dazu verfolgt dieser Forschungsteil folgende Forschungsfrage:

*Wie denken Jugendliche und junge Erwachsene, ausgehend von Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus, über verschiedene Formen der Kontaktaufnahme durch Hilfsorganisationen auf Social Network Sites?*

Abschließend werden (3) die theoretischen und praktischen Ergebnisse zusammengeführt und die Bedeutung für Streamwork anhand der übergeordneten Forschungsfrage dieser Masterarbeit diskutiert.

Ziel der Studie ist es, neben der sozialarbeiterischen Sichtweise auch die Stimmen der User\*innen als Expert\*innen ihrer eigenen Lebenswelt in die Erstellung eines möglichen Streamwork-Konzeptes miteinfließen zu lassen. Die Ergebnisse sollen der kritischen sozialarbeiterischen Haltung gegenübergestellt werden und damit einen multiperspektivischen Blick auf das Thema ermöglichen. Daraus soll abgeleitet werden, welche Möglichkeiten Hilfsorganisationen der Sozialen Arbeit zur Verfügung stehen, um die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit, aber auch ohne die Verwendung von Algorithmen im Sinne eines Streamworks zu erreichen.

## 4.2 Spezifischer theoretischer Hintergrund

Um der Forschung ein theoretisches Fundament zu bauen, beschäftigt sich dieses Kapitel mit fünf Themen: (1) Erklärung und Definition von Algorithmen und Künstlicher Intelligenz, (2) die SNS Facebook in ihrer allgemeinen Funktionsweise sowie die Funktionsweise des facebookeigenen Suizidpräventions-Algorithmus, (3) die Sozialarbeiterische Sicht auf Prävention, Probleme und Präsenz, sowie (4) kritische Überlegungen zu Maschinenethik und (5) der Theorie der Einstellung, welche die Überleitung zur empirischen Forschung bildet. Der spezifische theoretische Hintergrund ist eine Erweiterung der bereits getätigten Ausführung zum Kapitel 2.

### 4.2.1 Theorie zu Algorithmen und Künstlicher Intelligenz

In unserem Alltag treten wir mit Algorithmen in Kontakt, auch häufig, ohne dies bewusst wahrzunehmen. Beim Einstellen der Waschmaschine, beim Bedienen des Navigationssystems im Auto und bei Anwendungen unseres Smartphones: Algorithmen spielen über User-Interfaces (Benutzerschnittstellen) eine wichtige Rolle in der Interaktion zwischen Mensch und Maschine. Ihre gesellschaftliche Bedeutung als Steuerungselement ist in den letzten dreißig Jahren stark gestiegen (vgl. Reichmann 2019:135). Außerdem werden sie heute in vielen wissenschaftlichen Disziplinen angewendet und vernetzen auch unterschiedliche Fachgebiete miteinander. Algorithmen sind die Lösung des Problems, wie man bei exponentiellem Datenwachstum mit der großen Menge an Daten umgehen soll (vgl. Jannes / Friele / Jannes / Woopen 2018:8).

Die Informatik definiert Algorithmen sehr pragmatisch als „klar formulierte, präzise beschreibbare, zahlenbasierte Regelwerke, die dabei helfen, ein Problem zu lösen“ (Hill 2016 zit. in Reichmann 2019:137). Sie erledigen Aufgaben, für die sie programmiert wurden, „mit Präzision, Verlässlichkeit und hohem Tempo“, ohne zu hinterfragen (Reichmann 2019:136). Dabei lassen sich verschiedene Formen von Algorithmen unterscheiden, die allerdings Überschneidungen aufweisen. Reichmann (2019)

unterscheidet grob zwischen lernenden und nicht lernenden Algorithmen, die entweder mit exogenen Daten arbeiten oder nicht.

	nicht-lernende	lernende
ohne exogene Daten	<i>blinde Algorithmen</i> (z. B. E-Mail-Sortierung)	
mit exogenen Daten	<i>Sensorische Algorithmen</i> (z. B. moderne Heizungstherme)	<i>Sensorisch-lernende Algorithmen</i> (z. B. High Frequency Trading)

Tabelle 7: Typologie von Algorithmen, nach Reichmann (2019:140)

Bekommt zum Beispiel eine E-Mail-Sortierungsfunktion den Auftrag, jede E-Mail des Absenders X in den Ordner Y zu verschieben, spricht man von einem blinden Algorithmus. Moderne Heizungssysteme hingegen erheben auf Basis eines sensorischen Algorithmus die aktuelle Temperatur aus exogenen Daten und passen dementsprechend ihre Arbeitsweise an. Die dritte Gruppe der sensorisch-lernenden Algorithmen steht mit ihrer Umwelt in Kontakt, erhebt Daten und passt anhand dieser Daten nicht nur ihre Arbeitsweise an, sondern verändert sie dauerhaft (vgl. ebd.). Von dieser Form der Algorithmen ist die Rede, wenn von Machine Learning und Künstlicher Intelligenz (artificial intelligence, AI) gesprochen wird.

Eine weitere Unterscheidung nimmt Mainzer (2016:12) vor, die vor allem für die Betrachtung des Facebook-Algorithmus interessant ist. Er definiert Entscheidungsalgorithmen, die in komplexen Expertensystemen (XPS) zum Einsatz kommen, da sie es ermöglichen, große Datenmengen eines speziellen Wissensfeldes zu speichern. „Entscheidungsalgorithmen sind so programmiert, dass sie aus den analysierten Daten automatisierte Schlussfolgerungen ziehen, um etwa Diagnosen für spezifische Situationen oder konkrete Lösungsvorschläge für Probleme zu erstellen.“ (Jannes et al. 2018:8). Um diesen komplexen Sachverhalt bildlich darzustellen, wird das Bild eines Kochrezeptes verwendet: Sensorisch-lernende Algorithmen (auch selbstlernend genannt) wandeln das ihnen vorgegebene Kochrezept selbstständig, jedoch nach klaren, vorgegebenen Parametern, ständig ab. Sie untersuchen zum Beispiel, welche Zutaten gerade am günstigsten erhältlich sind, mit welchen Utensilien das Kochen schneller geht, oder welche Variation der Zutaten den meisten Menschen am besten schmeckt. Sensorisch-lernende Algorithmen sind also immer mit Wertevorstellungen beladen (value-laden, vgl. Mittelstadt / Allo / Taddeo / Wachter / Floridi 2016:1; vgl. Hepp 2016:253). Die Entscheidungen, die von Entscheidungsalgorithmen getroffen werden, sind klar von denen menschlicher Expert\*innen abzugrenzen: Algorithmen haben keine Gefühle, keine persönlichen motivationalen Entscheidungsgrundlagen, keine ethischen Werte und besitzen im Allgemeinen kein umfassendes Hintergrundwissen (vgl. Mainzer 2016:12). Ihre Entscheidungen suggerieren allerdings, dass, am Beispiel des Kochrezeptes, günstiges und zeitsparendes Kochen erstrebenswert ist. Diese Werte wurden ihnen durch

Programmierer\*innen, die wiederum für Unternehmen und Behörden arbeiten, mit bestimmten Zielsetzungen vorgegeben (vgl. Hepp 2016:235). Tatsache ist, dass diese algorithmische Selektion, also die Selektion im Sinne der „Auswahl und Auslese von Elementen aus einer Gesamtheit, sowie deren Strukturierung, Ordnung und Sortierung durch Relevanzzuweisung“ (Saurwein 2019:35) problematisch werden kann. Sie vermag es, neue, verschobene Realitäten zu schaffen: Filter-Blase und Verzerrung, Social Scoring und Diskriminierung, dynamische Preisgestaltung und Manipulation, sind dazu einige Schlagworte (vgl. ebd.:36-37). Vor diesem Hintergrund ist es nicht überraschend, dass immer wieder kritische Stimmen zum „bösen Algorithmus“ laut werden. Allerdings kommt es hier oft zu unreflektierter Kritik. Vertreter\*innen dieser Meinung drohen in eine Zirkulärlogik zu fallen, indem sie potenziell gefährliche Algorithmen untersuchen, um zu postulieren, dass Algorithmen gefährlich sind (vgl. Reichmann 2019:142). Wie bereits dargelegt wurde, gibt es „den einen“ Algorithmus nicht und ob ein Algorithmus überhaupt „böse“ sein kann, ist eine moral-philosophische Frage der Maschinenethik bzw. Ethik Künstlicher Intelligenz (AI-Ethik, siehe Kapitel 4.2.4).

#### 4.2.2 Facebook und sein Einsatz von Algorithmen zur Suizidprävention

Das von Mark Zuckerberg gestartete soziale Netzwerk Facebook wurde im Jahr 2004 ins Leben gerufen. Heute, 16 Jahre später, verzeichnet das Unternehmen weltweit etwa 2,4 Milliarden aktive User\*innen. 1,5 Milliarden davon verwenden die SNS Facebook täglich und davon wiederum 286 Millionen Europäer\*innen (vgl. Facebook 2019). In den letzten Jahren hat das Unternehmen auch WhatsApp und Instagram aufgekauft und damit die User\*innen noch enger gebündelt. Gespräche darüber, dass Facebook User\*innenzahlen einbüßt, sind demnach nicht gänzlich zu bestätigen. Es gilt zwischen Facebook als Unternehmen und Facebook als SNS zu unterscheiden. Während das Unternehmen User\*innen dazu gewinnt, ist die SNS vor allem für Jugendliche und junge Erwachsene nicht mehr so attraktiv wie früher. Nutzten im Jahr 2015 noch 71 % der 13 bis 17-jährigen US-Amerikaner\*innen Facebook, so liegt die Plattform 2018 mit 51 % nur noch auf Platz vier, hinter YouTube (85 %), Instagram (72 %) und Snapchat (69 %) (vgl. Anderson / Jiang 2018). Diese Rangfolge deckt sich auch mit jener in Österreich (vgl. Saferinternet 2019). Trotzdem ist Facebook das größte soziale Netzwerk mit der größten, wie sie es nennen, „Community“, also Gemeinschaft von User\*innen der Welt.

##### 4.2.2.1 Die Funktionsweise von Facebook

Facebook ist kostenlos. Jede\*r User\*in hat auf Facebook ein sogenanntes „Konto“ (Account) mit einem persönlichen „Profil“. Über dieses Profil können Organisation oder Person des öffentlichen Lebens eine eigenen „Seite“ erstellen. Mit der Registrierung auf der Plattform stimmt man den umfangreichen Nutzungsbedingungen, Daten- und Cookierichtlinien zu (vgl. Facebook 2018b). Einmal registriert, kann man sich über das Profil und der dazugehörigen Pinnwand, die einen chronologisch geordneten Überblick über die eigenen Aktivitäten auf der Plattform bietet, mit anderen User\*innen vernetzen. Diese Vernetzung erfolgt aktiv, in Form einer Freundschaftsanfrage, die von beiden Seiten bestätigt werden muss. Erst dann sind die beiden User\*innen „befreundet“ und man kann die Aktivitäten der anderen „Facebook-Freunde“ verfolgen. Mögliche

Aktivitäten sind unter anderem das Posten (Veröffentlichen) von Nachrichten auf der eigenen Pinnwand oder der Pinnwand der Facebook-Freund\*innen, das Teilen von Beiträgen, Links, Videos und Bildern, das Anlegen von Fotoalben, das Geben von „Likes“ („Gefällt mir“-Angaben) und das Schreiben von sogenannten Privatnachrichten an einzelne Personen oder Gruppen. Es besteht auch die Möglichkeit Spiele zu spielen, Veranstaltungen zu organisieren, Einkäufe zu tätigen und vieles mehr. Den User\*innen wird grundsätzlich ermöglicht, in den eigenen Privatsphäreinstellungen auszuwählen, welche ihrer Daten und Aktivitäten mit der Öffentlichkeit (öffentlich), mit ihren Freund\*innen (halböffentlich) oder nur für sie selbst (privat) sichtbar sein sollen. Die Plattform selbst verfolgt dabei jedoch jegliche Aktivitäten der User\*innen und verwendet diese Daten in Form von Meta-Daten auf verschiedenste Arten und Weisen, wie beispielsweise für die Individualisierung von Werbeanzeigen (vgl. ebd.).

#### 4.2.2.2 Die Funktionsweise des Suizidpräventions-Algorithmus

Eine von Facebooks Bestrebungen ist es, eine sichere Community innerhalb und außerhalb der eigenen Plattform aufzubauen: „The investment and commitment [...] is part of Facebook's ongoing effort to help build a safe community on and off Facebook“ (Gomes de Andrade et al. 2018:670). Als Teilschritt dieses Ziels wurde der Suizidpräventions-Algorithmus in Zusammenarbeit von amerikanischen Suizidpräventions-Organisationen (vgl. The Action Alliance 2019), Facebook und Personen mit persönlichen Suiziderfahrungen entwickelt (vgl. Gomes de Andrade et al. 2018:674). Die folgenden Ausführungen beziehen sich, so nicht anders gekennzeichnet, auf den amerikanischen Raum.

Im ersten Schritt der Algorithmusentwicklung verwendete Facebook ein reaktives System: Eine Person postete einen Beitrag, der Selbstmordintentionen zeigen könnte und ein\*e befreundete\*r Facebook-User\*in konnte darauf auf mehrere, von Facebook vorgegebenen Arten reagieren. Eine Option davon war, den betreffenden Post an Facebook zu melden. Passierte das, wurde der Post von einem\*r Facebook-Mitarbeiter\*in geprüft und Kontakt zur betroffenen Person in Form eines Pop-Ups aufgenommen (vgl. ebd.:674-675). Auf diese Art und Weise konnte Facebook jedoch lediglich auf Inhalte reagieren, die von User\*innen gemeldet wurden. Deshalb entwickelte das Unternehmen in einem nächsten Schritt den eigentlichen, proaktiven Suizidpräventions-Algorithmus. Mithilfe von mehreren Lernzyklen und der Entwicklung und Verfeinerung von „DeepText“, einem selbst-lernenden Programm, lernte der Algorithmus den tieferen Sinn in Texten verstehen und verbesserte seine Fähigkeiten nach wie vor. Damit werden Postings und dazugehörige Kommentare von Facebook-Freund\*innen aktiv analysiert und bewertet (vgl. Facebook 2018a).

Heute arbeitet die Plattform in Amerika sowohl mit der proaktiven als auch der reaktiven Herangehensweise: Facebook-Freund\*innen können Postings melden und Facebook versichert, dass ein\*e ausgebildete\*r Mitarbeiter\*in des sogenannten „Community Operations Team“ den betreffenden Beitrag prüft. Gleichzeitig parst, also „liest“, der Algorithmus die Postings der Plattform. Wird Seitens des Algorithmus Handlungsbedarf festgestellt, wird der entsprechende User\*innenbeitrag mit einer algorithmischen

Dringlichkeitsbewertung versehen und an das Community Operations Team weitergeleitet (vgl. ebd.). Es handelt sich damit beim Suizidpräventions-Algorithmus um einen selbst-lernenden Entscheidungsalgorithmus. Die Vorgehensweise der Plattform bei Verdacht auf Suizidgefahr sieht drei Möglichkeiten vor:

- (1) keine Reaktion durch Facebook
- (2) ein Pop-Up mit drei Hilfsmöglichkeiten erscheint bei betreffenden User\*innen:
  - (2a) „Wende dich an Freunde“
  - (2b) „Kontaktiere eine Telefon-Hotline“ und
  - (2c) „Finde Wege, um dir selbst etwas Gutes zu tun“
- (3) das Community Operations Team kontaktiert die Polizei.

Anfang 2017 wurde Facebook von einer von Welle Livestream-Selbstmorden über ihr Service Facebook Life überrollt, was zum Anlass genommen wurde, die Anstrengungen der Suizidprävention zu intensivieren. Innerhalb von 18 Monaten erhielten Polizeistationen in Amerika vermehrt Anrufe von Facebook mit Hinweisen zu suizidalem Verhalten von Facebook-User\*innen – eine der wahrscheinlich größten Selbstmordbedrohungsüberwachungs- und alarmierungskampagnen der Welt (vgl. Singer 2018). 3500 Personen weltweit erhielten so im Jahr 2018 rasch Hilfe über Ersthelfer\*innen der Region (vgl. Zuckerberg 2018). Unbekannt ist einerseits, wie das Facebook-Team seine Entscheidungen trifft, da sie ihr Vorgehen intransparent gestalten. Andererseits ist unklar, wie viele der 3500 Fälle tatsächlich Notfälle waren. Zugunsten der Privatsphäre der User\*innen verfolgt Facebook nicht den weiteren Verlauf der Alarmierungen (vgl. Singer 2018; vgl. Lossau 2019). Facebooks Hilfeleistung ist als sehr niederschwellig zu bezeichnen. Niederschwelligkeit meint im Gegensatz zur Hochschwelligkeit, dass schwer erreichbare Zielgruppen mit der Beseitigung von Hürden in ein (soziales) Angebot inkludiert werden und ihnen damit ein Zugang ermöglicht wird (vgl. Mayrhofer 2012). Mithilfe der umfassenden algorithmischen Analyse der Postings sind die einzigen Voraussetzungen zur Hilfeleistung jene, einen Facebook-Account zu besitzen und dort Beiträge zu posten.

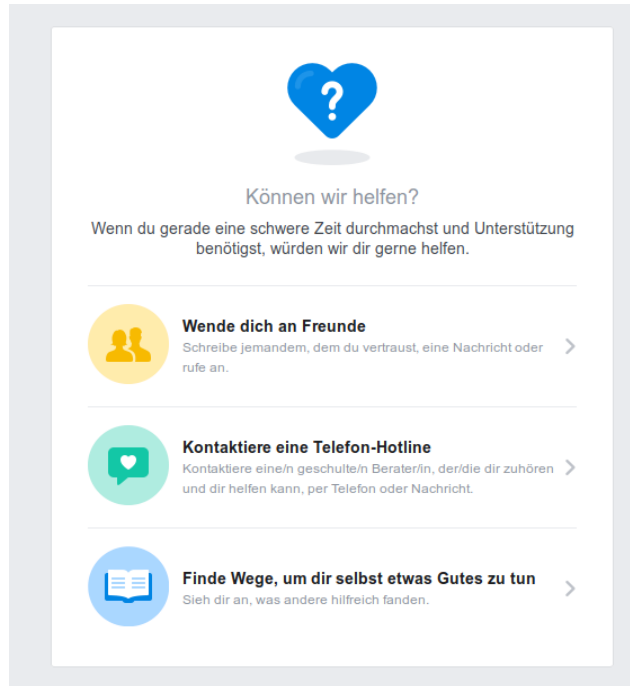


Abbildung 7: Deutschsprachiges Facebook-Pop-Up  
(Facebook o.A.)

In Abb. 7 wird die deutschsprachige Version des Pop-Ups gezeigt (Detailansicht siehe Anhang 2.5). In Europa existiert aufgrund der DSGVO lediglich die reaktive Version des Hilfsangebotes, in welcher Freund\*innen User\*innen melden können. Auch reagiert Facebook deshalb nur mit Möglichkeit (1) und (2). Das Unternehmen räumt jedoch konform mit der DSGVO (Art.2 §36 DSG) ein, Daten an „Aufsichts-, Strafverfolgungs- oder andere[n] Behörden“ weiter zu geben, sofern Facebook „als Reaktion auf eine rechtliche Anfrage [...] in gutem Glauben der Ansicht“ ist, „rechtlich hierzu verpflichtet“ zu sein (Facebook 2018b).

#### 4.2.2.3 Kritik an Facebook und seinem Algorithmus

Facebook lässt sich in vielen Bereichen nur ungern in die Karten schauen und erntet damit häufig Kritik. Der Aufstieg Facebooks als Vermittler in psychischen Krisensituationen zu einer Zeit, in der gegen das Unternehmen für potenzielle Datenschutzverletzungen in den USA, Kanada und der EU ermittelt wird, ist sicher mit Vorsicht zu betrachten (vgl. Singer 2018). Im Jahr 2018 stand Facebook vor allem wegen Weitergabe von privaten User\*innendaten an Firmen und politische Parteien immer wieder in den Medien und vor Gericht (vgl. Rosenberg et al. 2018; vgl. Dance / LaForgia / Confessore 2018; vgl. Singer 2018). „If you're not paying for something, you're not the customer, you are the product being sold“ (Alfert 2015:47), oder übersetzt: Wenn du für etwas nichts bezahlst, dann bist du nicht Kund\*in, sondern das verkaufte Produkt. Diese Aussage weist auf genau dieses fundamentale, ethische Problem des Handels mit User\*innendaten hin.

Im Gegensatz zur EU spielt Datenschutz in den USA eine eher untergeordnete Rolle (vgl. Datenschutz.org 2018). Die Europäische Union verlangt im Zuge der DSGVO zu wissen, „welche Daten die Unternehmen, speziell Facebook, sammeln, welcher Zweck damit verfolgt wird und welche Maßnahmen gegen einen zweckwidrigen Zugriff unternommen werden.“ (Härting 2011:169). Häufig sind User\*innen in der Selbstbestimmung ihrer Daten Facebook jedoch trotzdem schlicht ausgeliefert. Selbst, wenn sie von sich keine Daten preisgeben wollen, indem sie sich zum Beispiel bewusst nicht auf Facebook registrieren, kann Facebook über die Smartphone-Synchronisation der anderen Facebook-User\*innen an deren gesammelte Kontakte, Name,

Telefonnummer, E-Mail- Adresse und Geburtstag, gelangen. Anfang 2010 geriet Facebook deshalb bereits einmal in scharfe Kritik (vgl. Alfert 2015:59). Für den Suizidpräventions-Algorithmus scannt Facebook in Amerika nun beinahe jeden Beitrag auf seiner Plattform und gibt diese Informationen im Falle an örtliche Behörden weiter. Das Unternehmen sammelt und generiert Gesundheitsinformationen, unterliegt dabei aber nicht den strikten, ethischen Standards wie Gesundheitsdienstleister und Forschungsinstitute (vgl. Goggin 2019).

Andere Internetplattformen haben weniger invasive Maßnahmen zur Vermeidung von Selbstmord gesetzt: Sucht man zum Beispiel bei Google nach Informationen zum Suizid, erscheint als übergeordnetes Suchergebnis der Kontakt zu einer regionalen oder nationalen Hilfe-Hotline (in Österreich ist dies die Telefonseelsorge Österreich 142). Auf anderen Plattformen gibt es spezielle Mitglieder, die gezielt User\*innen, welche suizidale Beiträge posten, anschreiben und Hilfe anbieten (zum Beispiel reddit.com, pr0gramm.com). Facebooks Bemühungen und seine Übernahme von Verantwortung im Sinne des „öffentlichen Interesses“ und „der Gesundheit und des Wohlergehens“ der User\*innen (vgl. Facebook 2018a) sind bis heute einzigartig.

#### 4.2.3 Soziale Arbeit und Prävention, Probleme und Präsenz

Die Vorgehensweise des Suizidpräventions-Algorithmus zielt, wie die Bezeichnung bereits verrät, auf die Prävention, also Vorbeugung und Verhinderung von selbstverletzendem Verhalten ab (vgl. Öffentliches Gesundheitsportal Österreich 2020a). Selbstverletzung und Selbstmord ist also das Problem, das von der Norm abweichende Verhalten, das vermieden werden soll, da es nicht mit der gesellschaftlichen Normalitätsvorstellung der Lebensführung übereinstimmt (vgl. Böhnisch 2018:25). Um dieses Problem möglichst frühzeitig zu erkennen, werden alle User\*innen-Postings in Facebooks Community durch algorithmisches Screening analysiert und bewertet. Legt man dies auf die Vorgehensweisen im Gesundheitswesen um, sind zwei Vergleiche möglich: Einerseits kann von Sekundärprävention oder Früherkennung gesprochen werden. Bei dieser Präventionsform werden Symptome einer Krankheit in ihrem Frühstadium erkannt, teilweise noch bevor die Betroffenen sie bemerken, damit eine Behandlung begonnen werden kann (vgl. Öffentliches Gesundheitsportal Österreich 2020b). Wird das selbstverletzende Verhalten als Folge eines darunterliegenden Problems, wie zum Beispiel Depressionen betrachtet, kann andererseits auch von Tertiärprävention gesprochen werden. Dabei sollen Folgeschäden, Chronifizierung und eine Verschlimmerung der Krankheit (in diesem Fall Suizid) vermieden werden (vgl. Öffentliches Gesundheitsportal Österreich 2020c). Auch in der sozialarbeiterischen Praxis ist die Prävention tief verankert:

„Menschen bzw. insbesondere Kinder und Jugendliche vor als negativ erachteten Entwicklungen zu schützen und entsprechend negative Entwicklungsverläufe zu verhindern ist eine grundlegende Zielrichtung sozialpädagogischen Handelns.“  
(Wohlgemuth 2009:11)

Dabei gilt es die Präventionsarbeit, wie jegliche andere Arbeit mit Menschen auch, vor rechtlichen und ethischen Gesichtspunkten zu beleuchten und kritisch zu hinterfragen.

Gerade in ihrem Selbstverständnis als Menschenrechtsprofession (vgl. Staub-Bernasconi 2006) trägt die Soziale Arbeit dabei ein besonderes Mandat.

Der Suizidpräventions-Algorithmus hat nun gelernt auf jene Postings zu reagieren, die selbstgefährdende Inhalte veröffentlichen. Um diese Trigger zu erkennen, wurde er mit ausreichend Beispielen gespeist, die von Facebook und den Kooperationspartner\*innen als problematisch eingestuft wurden (vgl. Facebook 2018a). Diese Problemsicht ist damit geleitet von vordefinierten Parametern, die durch Expert\*innen festgelegt wurden. Zu unterscheiden gilt es diese Problemsicht von jener der User\*innen. Es kann deshalb dazu kommen, dass der Algorithmus ein Problem sieht, wo die User\*innen keines haben oder empfinden, man spricht von einem false-positive. Dies deckt sich auch mit der Sicht der Sozialen Arbeit, dass „eine Problemdefinition [...] notwendigerweise subjektiv“ ist (Pantuček-Eisenbacher 2019:47). Mit der Erkennung des mutmaßlichen Problems hat der Algorithmus als Screeningverfahren seine Aufgabe erfüllt. Er erteilt den Auftrag der weiterführenden Bearbeitung an Facebooks Expert\*innenteam, welches über eine Kontaktaufnahme in Form des Pop-Ups und das Setzen von Hilfsangeboten entscheidet. Die Voraussetzung dafür ist die Präsenz, also die Anwesenheit, einer helfenden Instanz. Im Gegensatz zur Sozialen Arbeit, für die das Abgleichen der Sicht auf das Problem der verschiedenen involvierten Akteur\*innen ein essenzieller Faktor ist, wenn es um die Erreichung einer Zusammenarbeit im Hilfeprozess geht (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2019), hat der Algorithmus mit der Erkennung eines mutmaßlichen Problems seine Aufgabe erfüllt.

Die folgende Tabelle soll die Begrifflichkeiten Präsenz, Kontaktaufnahme und Hilfsangebot, wie sie in diesem Kapitel verwendet werden, erklären:

<b>Präsenz</b>	<b>Expert*innenteam von Facebook und der zuarbeitende Algorithmus</b>
<b>Kontaktaufnahme</b>	z.B. über ein Pop-Up
<b>Hilfsangebot</b>	z.B. Selbsthilfetipps im Pop-Up, Verweis zu professioneller Hilfe-Hotline

Tabelle 8: Differenzierung Präsenz-Kontaktaufnahme-Hilfsangebot (Eigene Darstellung)

Diese drei Begriffe lassen sich auch auf eine sozialarbeiterische Praxis und die Praxis von Hilfsorganisationen allgemein auf SNS umlegen. Die Präsenz stellt die Anwesenheit auf einer SNS dar, zum Beispiel in Form einer eigenen Seite. Die Kontaktaufnahme kann zum Beispiel offensiv über Privatnachrichten oder defensiv über das Posten von Beiträgen auf der Seite stattfinden. Das Hilfsangebot kann eine Intervention zum Beispiel in Form eines Gesprächs über Privatnachricht darstellen. Näheres dazu findet sich im Kapitel 6 dieser Arbeit.

#### 4.2.4 Ethische Überlegungen zu Künstlicher Intelligenz, Facebook und Hilfe

Facebook macht deutlich, dass die Letztentscheidung darüber, wie auf potenziell suizidale User\*innen reagiert wird, immer Menschen obliegt (vgl. Gomes de Andrade et al. 2018). Es darf jedoch nicht vergessen werden, dass der Suizidpräventions-Algorithmus die Daten zu diesem Zeitpunkt bereits verarbeitet, selektiert und nach bestimmten Parametern bewertet hat. Wenn es zu problematischer algorithmischer Selektion und moralisch fragwürdigen Entscheidungen durch Algorithmen kommt, wird die berechnete Frage der Verantwortung laut.

Maschinen, da sind sich wissenschaftliche Quellen einig, befolgen Regeln ohne Wenn und Aber. Selbst in Notsituationen, wo ein Mensch vom geforderten Verhalten abweichen und damit Ungehorsam zeigen würde, tut die Maschine das, wozu sie programmiert wurde (vgl. Reichmann 2019:147). Im Unterschied dazu versucht die Entwicklung von Künstlicher Intelligenz das menschliche Vorgehen bei Problemlösungen und Entscheidungen nachzubilden (Entwicklung von artificial moral agents, künstliche moralische Akteur\*innen, vgl. Weber 2019:205). Ein Verständnis von Moral und Ethik setzt allerdings Autonomie voraus, Autonomie lässt sich übersetzen mit Selbstgesetzgebung – etwas, zu dem Maschinen (noch) nicht fähig sind (vgl. ebd.). Hierzu finden sich gesetzliche Sicherheitsvorkehrungen, um der Entwicklung von Künstlicher Intelligenz einen ethischen und rechtlich abgesicherten Rahmen zu geben (vgl. European Parliament 2017; vgl. Österreichischer Rat für Robotik und Künstliche Intelligenz 2018). Eine dieser Bestimmungen lautet, dass die Letztverantwortung für maschinelle Entscheidungen durch Künstliche Intelligenz immer beim Menschen liegen muss und deshalb eine Maschine keine moralischen Entscheidungen treffen darf (vgl. ebd.). Mittelstadt und Kolleg\*innen (2016) postulieren, dass nur totale Nachvollziehbarkeit der algorithmischen Schritte moralisch verantwortungsvolles Handeln ist. Je komplexer selbst-lernende Algorithmen und Künstliche Intelligenz jedoch werden, desto unmöglicher gestaltet sich dieses Unterfangen. Unfaire und stigmatisierende, diskriminierende Entscheidungen können dann nicht mehr völlig ausgeschlossen werden. Die Erreichung von Fairness stellt damit eine große Herausforderung dar.

In Bezug auf den Suizidpräventions-Algorithmus lassen sich dazu zwei essenzielle Fragen formulieren: (1) Wer darf wann helfen? Und (2) ab wann ist die Hilfe ein (un)gerechtfertigter Eingriff in die Privatsphäre? Im Handbuch für Soziale Arbeit ist Hilfe definiert als „gesellschaftliche Aufgabe [...], die staatlich organisiert und von eigens dafür ausgebildetem, professionellem Personal durchgeführt wird“ (Gängler 2018:622). Facebook ist ein privates, kommerziell orientiertes Unternehmen, das vom Staat keinen Auftrag bekommen hat, Hilfe zu leisten. Dies ist an sich nicht verwerflich. Auch die Soziale Arbeit wird ohne staatlichen Auftrag tätig (siehe Kapitel 3.2.2 Maria). Man erlangt jedoch den Eindruck, dass Facebooks unternehmerische Entscheidungen für einer Community von 2,4 Milliarden User\*innen unweigerlich beinahe staatspolitische Ausmaße annehmen müssen. Für die Community übernimmt Facebook Verantwortung und sieht sich damit auch im Recht, helfend einzugreifen. Dabei unterliegt Facebook selbst jedoch nicht dem Staats- und Verwaltungsrecht und kann Entscheidungen treffen,

ohne kontrollierende Prozesse durchlaufen zu müssen. Facebook sitzt dabei sprichwörtlich zwischen Hammer und Amboss: Das Unternehmen kann nicht nicht agieren und ist unweigerlich dazu gezwungen, sich mit den großen gesellschaftspolitischen Fragen unserer Zeit auseinanderzusetzen, die beim Zusammentreffen von Menschen und Kulturen entstehen. Der zweite Punkt der Definition von Hilfe, nämlich das professionelle und ausgebildete Personal, welches Hilfeleistungen durchführen darf, gibt es laut Facebook. Auch dürfen die Kooperationspartner\*innen der Suizidpräventions-Organisationen nicht außer Acht gelassen werden.

Zum Thema Eingriff schreibt das Handbuch für Soziale Arbeit weiter, dass im Voraus geklärt werden muss, „ob die Kontrollinteressen der Gesellschaft im konkreten Fall das höhere Rechtsgut verteidigen, im Vergleich zum Recht von Klienten auf selbstbestimmte Lebensführung“ (Müller 2018:293). Dies wird auch im Art. 2 §36 des Datenschutzgesetzes beschrieben, wo es um die Aushändigung von Daten bei Verdacht auf Straftaten geht. Eingriffe müssen auf akute „Gefährdungen des leiblichen und seelischen Wohls“ oder auf „akute[n] Formen der Selbst- oder Fremdgefährdung von Jugendlichen und anderen Menschen in Krisensituationen“ beschränkt sein (ebd.:298). Vor diesem Hintergrund sind die Bemühungen Facebooks zu begrüßen, sie müssen allerdings rechtlich abgesichert, ethisch korrekt, professionell und transparent durchgeführt werden und denselben Standards wie Gesundheits- oder Forschungseinrichtungen unterliegen (vgl. Barnett / Torous 2019).

Facebook darf also helfen, jedoch nicht um jeden Preis. Einen umfassenden Eingriff in die Privatsphäre durch algorithmische Analyse und Datengenerierung von User\*innen-Profilen ohne triftigen Grund vorzunehmen, ist unbedingt kritisch zu betrachten, da das Recht auf Selbstbestimmung und Privatheit der User\*innen ohne Ausnahme zu schützen ist. Und: Facebook ist sich dessen durchaus bewusst. „Überschreiten wir eine Grenze, gehen wir über das hinaus, was wir als Unternehmen leisten sollten?“, fragen Gomes de Andrade und Kolleg\*innen (2018:678), die Autor\*innen eines durch Facebook veröffentlichten Artikels zum Suizidpräventions-Algorithmus. „Vielleicht“, entscheiden sie, und geben ihrem selbsternannten Ziel, der Community Sicherheit durch Kontrolle zu ermöglichen, Vorrang. Durch die Kooperation mit amerikanischen Hilfsorganisationen und ehemals suizidalen Personen erhalten sie dafür einen Boden der Legitimation.

#### 4.2.5 Die Einstellung der User\*innen

Die Sicht der deutschsprachigen Sozialen Arbeit auf die Bemühungen Facebooks, so kann bereits jetzt anhand der Literaturrecherche festgestellt werden, ist eine durchwegs kritische. Es handelt sich hierbei jedoch primär auch um ein Thema, das vor allem Facebook-User\*innen betrifft. Um eine multiperspektivische Sicht zu ermöglichen, soll ihre Einstellung dazu nicht außer Acht gelassen werden.

Um das Verständnis der Ausführungen zu erleichtern, soll an dieser Stelle noch eine deutliche Abgrenzung der Bezeichnungen der verschiedenen, potenziell hilfesuchenden Akteur\*innengruppen vorgenommen werden: User\*innen bezeichnet die Gruppe der

Personen, die SNS verwenden. Betroffene User\*innen sind jene, die ein Problem auf SNS äußern und Unterstützung bedürfen. In Abgrenzung dazu sind Nutzer\*innen jene Personen, die bereits ein Angebot der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen. Der Begriff der Zielgruppe umfasst im Kontext dieser Arbeit Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 14 und 25 Jahren. Dabei sind sowohl die User\*innen, die Bedarf an Unterstützung durch Soziale Arbeit *hätten*, als auch tatsächliche die Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit in dieser Altersgruppe gemeint. Wird im Folgenden von Befragten gesprochen, so sind die Interviewpartner\*innen dieser Forschungsarbeit gemeint.

Die Forschungsfrage danach, *wie* Jugendliche und junge Erwachsene über die algorithmusgesteuerte Kontaktaufnahme denken, deutet vor allem auf eine Meinung oder Einstellung hin. Psychologisch lassen sich diese beiden Begriffe, zusammen mit dem Begriff der Wahrnehmung und Haltung, die im alltäglichen Sprachgebrauch häufig synonym verwendet werden, klar differenzieren. Für diese Arbeit ist die Ausdifferenzierung jedoch nicht notwendig, da es am Ende vor allem um die praktische Anwendung der Ergebnisse für die Soziale Arbeit geht. Wenn im Folgenden von Einstellung gesprochen wird, meint das „die relativ langfristig erworbene subjektive Haltung hinsichtlich Personen, Aktivitäten, Produkten oder Unternehmungen“ (Universität Innsbruck o.A.:1). Dabei umfasst sie drei Komponenten, die einander wechselseitig beeinflussen: eine kognitive (Wissen), eine affektive (Gefühle) und eine konative Komponente (Verhaltensintention). Es ist nicht möglich, direkt vom Verhalten einer Person auf die Einstellung zu schließen und vice versa, da das endgültige Verhalten von multiplen Einflüssen abhängig ist (vgl. ebd.:1). Die Einstellung zu betrachten ist für die Soziale Arbeit deshalb interessant, da sie Aufschluss darüber gibt, welche Faktoren bei der Gestaltung eines Hilfsangebots beachtet werden können. Das getätigte Verhalten führt wiederum zu einer Lernerfahrung, die Auswirkungen auf das zukünftige Verhalten hat. „Subjekte *wissen* – und zwar *besser* als jeder ‚objektive‘ Außenbeobachter –, wie sie bestimmte Objekte bewerten“ (Neumann o.A.:4). Das Forschungsdesign lehnt sich deshalb an der Feststellung Boningers und Kolleg\*innen (Boninger / Krosnick / Berent / Fabrigar 1995) an, dass die Einstellung am besten gemessen wird, indem man die Leute, die die Einstellung haben, befragt. Diese Haltung lässt sich nahtlos auf die lebensweltorientierte Soziale Arbeit übertragen, die offen sein muss für das, was die Nutzer\*innen bewegt (vgl. Grünwald / Thiersch 2004).

Aus diesem Grund folgt auf die theoretische Ausführung nun zuerst die Darstellung der Forschungsmethodik und darauffolgend werden die Ergebnisse der Interviews mit den Facebook-User\*innen zwischen 14 und 25 Jahren dargelegt.

### 4.3 Methodik

Die vorliegende Forschungsarbeit beleuchtet, wie bereits erwähnt, nicht nur die theoretische Sichtweise der Sozialen Arbeit, sondern auch jene der Jugendlichen und jungen Erwachsenen – einerseits zur Online-Präsenz von Hilfsorganisationen, andererseits zum Facebook-Algorithmus als mögliches Mittel für Hilfsorganisationen. Dafür wurden im Oktober 2019 explorative Leitfadeninterviews mit experimentellem Anteil mit sechs Personen geführt, die anhand folgender Kriterien gesucht wurden:

- Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 14 und 25 Jahren
- zumindest je eine Person aus den folgenden vier Alterskategorien:

A: 14-16 Jahre	C: 20-22 Jahre
B: 17-19 Jahre	D: 23-25 Jahre
- nach Möglichkeit zu gleichen Teilen männlich und weiblich
- sehr vertraut mit SNS (aktive Verwendung mindestens fünf Mal pro Woche)
- ein Facebook Account und Wissen zum Umgang muss vorhanden sein

Insgesamt antworteten vier weibliche und zwei männliche Proband\*innen auf die Interviewanfrage und stellen sich der Forschung zur Verfügung. Damit konnte das Kriterium der gleichen Geschlechtsverteilung nicht erreicht werden. Um sich wohler zu fühlen, wünschte ein\*e Proband\*in in Kategorie A das Interview mit ihren beiden Freund\*innen führen zu dürfen, aus diesem Grund wurde in dieser Kategorie ein Gruppeninterview mit drei Personen durchgeführt. In den Kategorien B, C und D fanden Einzelinterviews statt. Die Proband\*innen streben entweder eine höhere Bildung bis Maturaniveau an, studieren gerade oder haben das Studium bereits abgeschlossen. Sie leben entweder noch bei den Eltern, werden von diesen finanziell unterstützt oder sind selbst berufstätig. Des Weiteren beschreiben sie einen Hintergrund aus großteils sehr gut funktionierenden Freundes- und Familiensystemen. Sie alle sind aktive User\*innen verschiedenster SNS. Sie geben zu bedenken, dass sie Facebook nur selten nutzen und Instagram bevorzugen, sie jedoch mit der Funktionsweise von und dem Umgang mit Facebook vertraut sind und alle einen Account besitzen. In den folgenden Unterpunkten wird näher auf das genaue Forschungsdesign eingegangen.

#### 4.3.1 Datengenerierung

Die allem vorangestellte Literaturrecherche für die theoretische Auseinandersetzung mit der Thematik fand von November 2018 bis November 2019 statt und gliederte sich in zwei große Teile. Bis März 2019 wurde die Recherche vor allem in Hinblick auf die Feststellung des Forschungsbedarfes und des Forschungsinteresses durchgeführt. Mit April 2019 konnten die Forschungsfragen fixiert werden und es folgte bis November 2019 und anschließend noch einmal Februar bis März 2020 eine spezifischere Bearbeitung der Literatur. Physische Werke wurden über die Bibliothek der FH St. Pölten und Uni Wien eingesehen, bzw. über Fernleihe ausgeliehen. Digitale Werke wurden über Springer Link und u:search der Universität Wien, sowie Online-Ausgaben von Zeitschriften und Zeitungen zugänglich gemacht. Suchworte in verschiedensten Kombinationen waren unter anderem: Soziale Arbeit, Facebook, Soziale Medien, Digitale Gesellschaft, Digitalisierung, Maschinenethik, Algorithmus, Sozialität, Internet, Social Network Sites, sowie die englischen Äquivalente. Es wurde sowohl deutsch- als auch englischsprachige Literatur verwendet. Das Forschungsvorgehen mit den Proband\*innen gliederte sich in drei Schritte, die erst kurz umrissen und danach im Detail dargestellt werden. (1) Den Befragten wurde ein fiktives Facebook-Profil gezeigt, mit welchem sie sich aktiv auseinandersetzen sollten. Sie wurden gebeten, sich in den\*die Besitzer\*in des Profils hineinzusetzen und anhand der Think-Aloud-Methode zu kommentieren, was sie sehen und denken. (2) Nach fünf Minuten erschien das

Facebook-Pop-Up, wie es im Kapitel 4.2.2.2 beschrieben wurde. (3) Der Hauptteil der Daten wurde aus den anschließenden semistrukturierenden Interviews anhand der Grounded Theory erhoben.

### **Schritt 1: Das Facebook-Profil und die Think-Aloud-Methode**

Wie auch in diesem Text, bildete Facebook und der Suizidpräventions-Algorithmus den Ausgangspunkt für die Interviews. Dafür wurde in Vorbereitung ein fiktives Facebook-Profil erstellt, welches im Anhang 2.4 einzusehen ist. Die fiktive Person hieß, bewusst geschlechtsneutral, „Niki Lo“ und das Profil erzählte eine Geschichte von Drogen- und Alkoholabusus, Problemen mit dem Stiefvater, einer unterstützenden Freundin „Tamara Yo“ und einem negativ beeinflussenden Freund „Stef An“. Den Befragten wurde ein Laptop mit Maus und dem bereits geöffneten Facebookprofil von Niki Lo zur Verfügung gestellt. Sie wurden eingangs gebeten, sich vorzustellen, dass sie selbst Niki Lo seien, das Profil aus seiner\*ihrer Perspektive zu betrachten und anhand der Think-Aloud-Methode zu kommentieren. Aus ethischen Gründen wurde entgegen der eigentlichen Verwendung des Facebook-Pop-Ups nicht Selbstmord als Niki Los Problemstellung gewählt, da von den Befragten nicht verlangt werden konnte, sich in diese Gefühlslage hineinzusetzen. In der Think-Aloud-Methode (oder Denk-Laut-Methode, vgl. Buber 2009:557) werden Befragte dazu aufgefordert, laut zu denken während sie ein Problem lösen. In erster Linie wird diese Methode dazu verwendet, kognitive Denkprozesse sichtbar zu machen, aber auch allgemein um Wissen zu generieren (vgl. van Someren / Barnard / Sandberg 1994:xi). Die Methode ist vor allem ergiebig, wenn es sich um sprachbasierte Aufgaben handelt (vgl. Charters 2003:68). In dieser Masterarbeit wurde sie vor allem mit dem Ziel angewendet, das Hineinversetzen in Niki Lo zu erleichtern und nach außen hin nachvollziehbar zu machen, sowie um eine offene Gesprächsatmosphäre für die Interviews zu etablieren.

### **Schritt 2: Das Pop-Up**

Nachdem sich die Befragten fünf Minuten mit Niki Los Facebook-Profil auseinandergesetzt haben, erschien über dem gesamten Bildschirm plötzlich und ohne Vorwarnung das Pop-Up. Es handelte sich hier um die deutsche Version des Suizid-Pop-Ups, welches auf Facebook als Hilfeseite gefunden werden konnte (vgl. Facebook o.A.) und im Anhang 2.5 einzusehen ist. Die Hilfsangebote des Suizid-Pop-Ups, beschrieben in Kapitel 4.2.2.2, sind so formuliert, dass sie problemlos auf Niki Los nicht-suizidale Themen umlegbar waren. Einige Sätze im Punkt „Finde Wege, um dir selbst etwas Gutes zu tun“, waren auf Englisch und nicht auf Deutsch übersetzt. Sie waren jedoch nicht essenziell für das Verständnis des Hilfsangebots im Allgemeinen und wären den Interviewpartner\*innen im Bedarfsfall mündlich übersetzt worden. Das automatische Öffnen der Hilfeseite als Pop-Up wurde im Voraus programmiert und die Befragten wurden vom Auftauchen nicht in Kenntnis gesetzt, um die intuitive Reaktion beobachten zu können. Die Reflexion des Erscheinens des Pop-Ups mit Think-Aloud ging nahtlos über in die retrospektive Befragung anhand des Leitfadeninterviews.

### **Schritt 3: Die retrospektive Betrachtung mittels Leitfadeninterview**

Ausgehend von der Begebenheit des Pop-Ups, dem Forschungsinteresse und der Literatur, wurden im Voraus deduktiv fünf große Bereiche ausgewählt, zu welchen den

Interviewpartner\*innen im Anschluss an das Experiment offene Fragen gestellt wurden. Die Kategorien waren: (1) intuitive und reflektierte Reaktion der Befragten zur plötzlichen Kontaktaufnahme durch das Pop-Up, (2) Bewertung der Hilfsangebote des Pop-Ups, (3) Meinung zur Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS, (4) Gedanken zur Möglichkeit selbst Freunde zu melden und (5) Einstellung zum Thema Datenschutz. Im letzten Punkt wurden zusätzlich Daten für die Forschung von Maria Cristina Maier (siehe Kapitel 3) erhoben. Die Befragten wurden auch in den Interviews gebeten, nach Möglichkeit zwischen ihrer persönlichen Sicht und der fiktiven Sicht Niki Los zu differenzieren. Die Interviews wurden als Audiodatei aufgezeichnet und transkribiert. Der Interviewleitfaden ist im Anhang 2.1 einzusehen, ein Auszug aus den Transkripten im Anhang 2.2.

#### 4.3.2 Datenauswertung

Die Auswertung der Transkripte erfolgte anhand der Grounded Theory nach Glaser und Strauss. Sie ermöglicht mit dem offenen Kodieren und dem Verfassen von Memos eine breite Abbildung und freie Kategorisierung der Interviews (vgl. Lueger 2009:198, vgl. Chun Tie / Birks / Francis 2019). In Hinblick auf die Forschungsfrage nach der Einstellung der Zielgruppe, schien dieser Umstand als besonders positiv, um die erwarteten vielen Facetten der Befragten abzubilden. Weiters schafft die Grounded Theory damit die Möglichkeit, die kognitiven Denkprozesse, die durch die Think-Aloud-Methode und das Interview sichtbar gemacht wurden, mit der Bildung von Hypothesen zu den dahinter liegenden Beweggründen der Befragten zu ergänzen. Praktisch wurden die Transkripte zuerst in einzelne Sätze unterteilt und mit Zeilennummern versehen den fünf oben genannten großen Bereichen in einem Excel-Sheet zugeordnet. Die Sätze wurden in kleinere Sinnabschnitte unterteilt. Auf Basis dieser Abschnitte wurden induktiv offene Codes generiert und zu übergeordneten Kategorien zusammengefasst. Ergänzt mit persönlichen Memos konnten potenzielle, dahinterliegende Konzepte herausgefiltert werden. Es wurde des Weiteren versucht, die offenen Codes axial zu Kodieren, es stellte sich jedoch heraus, dass dies aus zwei Gründen nicht sinnvoll ist: Erstens könnten die deduktiven Kategorien des Interviews die Kausalität verfälschen. Zweitens ist das Sampling der Studie sehr klein und die Stimmen der Befragten könnte deshalb der übergeordneten Kategorienbildung durch das axiale und selektive Kodieren zum Opfer fallen. Die Bildung einer Theorie, wie es die Grounded Theory vorsieht, hat demnach nicht stattgefunden. Die Grounded Theory erlaubt Forscher\*innen jedoch auch, in die Tiefe des Materials einzutauchen und gibt Spielraum für Interpretation. Deshalb werden in den Ergebnissen die Kategorien der offenen Codes abgebildet und anschließend interpretiert. Sie geben Auskunft über die Einstellung von User\*innen, ihre Ideen und Wünsche, sowie Faktoren, die ihre Einstellungen beeinflussen.

#### 4.4 Ergebnisse

Die anhand der Grounded Theory ausgewerteten Ergebnisse der semistrukturierten Interviews werden in diesem Kapitel erst inhaltlich zusammengefasst. Der erste Teil befasst sich mit der Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS, dazu erst Allgemeines

und Datenschutz, gefolgt von möglichen Formen der Präsenz und der Kontaktaufnahme, sowie Chancen und Risiken konkreter Hilfsangebote. Im zweiten Teil liegt der Fokus auf der algorithmusgesteuerten Kontaktaufnahme durch das Pop-Up und es werden Faktoren aufgelistet, die die Einstellung der User\*innen dazu beeinflussen können. Diese Faktoren beziehen sich einerseits auf die SNS und das Pop-Up, andererseits auf die User\*innen. Nach jedem der beiden Teile folgt eine Interpretation und Diskussion der Ergebnisse. Sie werden in Bezug auf die subjektive Erlebenswelt und Sinnstruktur der Befragten analysiert und vor dem Hintergrund der Sozialen Arbeit diskutiert. Im dritten und letzten Teil folgt die Umlegung der Ergebnisse auf Streamwork. Alle Unterkapitel zu diesen Punkten wurden induktiv anhand der Interviewdaten gebildet.

#### 4.4.1 Die Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS

In diesem ersten Teil der Ergebnisse wird die Einstellung der Befragten zur Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS dargelegt. Die Ideen und Gedanken zu möglichen Formen der Präsenz und Kontaktaufnahme werden abgebildet, sowie ihre Chancen und Risiken festgehalten.

##### 4.4.1.1 Allgemeines zu Präsenz und Datenschutz

Auf die Frage, ob Hilfsorganisationen grundsätzlich auf SNS präsent und aktiv sein sollen, waren sich alle sechs Befragten einig: Ja, eine Präsenz ist wünschenswert und wird als ganz normal empfunden. Wenn sie Hilfe brauchen, so die Befragten, suchen sie zuerst im Internet. Dabei formulieren sie jedoch auch die Angst vor Vertrauensmissbrauch durch Fake-Profile, das bedeutet durch Personen, die sich im Internet als etwas ausgeben, das sie nicht sind. Damit sie sich der Echtheit eines Angebots sicher sein können, lassen sich zwei Möglichkeiten aus den Antworten der Befragten ableiten: Einerseits braucht es eine plattformübergreifende Präsenz, zum Beispiel die Präsenz auf unterschiedlichen SNS sowie einer Homepage. Andererseits soll es eine lebensweltübergreifende Präsenz geben, die verschiedenste Online- wie Offline-Angebote zur Verfügung stellt. In Zusammenhang damit wurde in den Interviews auch häufig der „Raum SNS“ und seine Zugänglichkeit und Durchlässigkeit diskutiert. Das eigene SNS-Profil wird als sehr persönlich wahrgenommen, persönlicher als die eigene physische Präsenz in der Öffentlichkeit. Ein\*e Befragte\*r sagte dazu:

„Und Facebook ist schon trotzdem noch ein bisschen, jetzt im Gegensatz zu dem Jugendlichen, der auf der Straße ist, ein geschützterer Bereich. Vielleicht empfindet das der Jugendliche als etwas, das trotzdem persönlich ist [...]. Das ist trotzdem mit diesen Begriffen „Facebook-Bubble“ und so – das sagt das ja auch schon irgendwie so: Ich bin in dieser Blase drinnen und vielleicht gerade in dieser Situation möchte ich da auch drinnen bleiben.“ (ITV5:268-284)

Gleichzeitig beschreiben die Befragten eine Illusion dieser Privatheit in Bezug auf die Anbieter der SNS: „Jeder Mensch kann es lesen, außer du bist privat und auch dann können sie [Instagram] es analysieren.“ (ITV8:287-288).

Das daran anknüpfende Thema Datenschutz und DSGVO ist den Befragten ein Begriff. Sie kennen Zustimmungserklärungen, auf welchen sie ein Häkchen setzen müssen,

wenn sie das Angebot einer Seite nützen wollen – gelesen hat die Texte allerdings noch niemand. Als Gründe dafür nannten sie, (1) ohnehin ein Grundverständnis der Inhalte zu haben, (2) die Inhalte ohnehin nicht zu verstehen und (3) Desinteresse. Allgemein ist das ständige Zustimmen für sie ein „nerviger“ und „übertriebener“ Mehraufwand (ITV7:421, ITV8:439-443), an den sie sich allerdings gewöhnen, denn „wir unterschreiben die ganze Zeit irgendwo“ (ITV8:428) und es ist ohnehin „[...] immer dasselbe Gelaber“ (ITV6:282). Gerade die jüngeren Befragten sehen es als große Herausforderung, dass sie für datenschutzrechtliche Fragen keine Ansprechpersonen haben, da Eltern, Lehrer\*innen und ältere Geschwister häufig selbst kein Wissen über die Grundlagen haben: „Aber teilweise posten auch die Eltern Sachen, bei denen ich mir denke: Das kann man nicht posten [...]“ (ITV8:606-609). Stattdessen animieren sogenannte Influencer, also Personen mit starker Präsenz und Ansehen auf SNS, die große Teile ihres Privatlebens preisgeben, User\*innen zu Nachahmungsverhalten.

#### 4.4.1.2 Formen von Präsenz und Kontaktaufnahme

Nachdem die allgemeine Frage zur Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS geklärt ist, ist es von Interesse, das „Wie“ zu beleuchten. Es folgt eine inhaltliche Zusammenfassung der Ergebnisse in drei Kategorien zu Formen der Präsenz und Kontaktaufnahme: (1) virtuell-nicht-aufsuchend, (2) virtuell-aufsuchend und (3) physisch (siehe Kapitel 2.4). Die verschiedenen Formen werden in der Tabelle 10 zusammengefasst.

<b>Virtuell-nicht-aufsuchend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seiten und Homepages</li> </ul>
<b>Virtuell-aufsuchend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privatnachricht</li> <li>• Algorithmus</li> <li>• Werbung</li> <li>• Hilfebutton</li> </ul>
<b>Physisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorträge an Schulen</li> <li>• Schulsozialarbeit</li> </ul>

Tabelle 9: Formen von Präsenz und Kontaktaufnahme (Eigene Darstellung)

#### 1) Virtuell-nicht-aufsuchende Formen

Der wichtigste Aspekt der Online-Präsenz war für die Befragten eine Homepage und parallel dazu eine Seite der Hilfsorganisation auf der SNS. Die Zielgruppe ist im Suchen von Informationen im Internet versiert und dabei teilweise sehr kritisch. Wenn eine Homepage oder Seite nicht professionell wirkt, verliert das Angebot für sie an Glaubwürdigkeit. Die Seite muss dabei auch ständig up-to-date sein und interessante Posts veröffentlichen, die in den Feeds der Abonent\*innen angezeigt werden und Interesse wecken. Die Befragten wünschen sich auf den Seiten der Hilfsorganisationen Informationen zu verschiedensten Themen, von Tipps für Alltagssituationen bis hin zu Cybermobbing und Selbstverletzung. Sie wünschen sich weiters, dass die Seite dabei wertschätzend und neutral geschrieben ist. Die Homepages und Seiten sollen sowohl

Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Berater\*innen (in Form von Einzelchats und Videotelefonie) als auch Austausch mit anderen User\*innen (in Form von Gruppenchats und Foren) bieten.

## **2) Virtuell-aufsuchende Formen**

Die folgenden vier Angebote, die in den Interviews genannt wurden, sind nach ansteigender Intensität der Kontaktaufnahme gereiht. Die größte Intensität haben Privatnachrichten und Pop-Up-Fenster, sie fallen unter den Begriff der offensiven Kontaktaufnahme, wohingegen Werbung und Hilfebutton als defensive Kontaktaufnahme bezeichnet werden können. Die Differenzierung stammt aus der Theorie des Streetworks und kann im Kapitel 2.6.3 detailliert nachgelesen werden.

### Privatnachrichten

Wird Facebook oder eine Hilfsorganisation auf das Problem von User\*innen aufmerksam, besteht für die Befragten die Möglichkeit, dass Professionist\*innen direkt per Privatnachricht über die SNS mit den betreffenden User\*innen in Kontakt treten. Die Befragten sehen hier kein rechtliches Problem, da grundsätzlich jede\*r solch eine Nachricht schicken kann und die User\*innen entscheiden können, ob sie sie lesen bzw. darauf antworten wollen. Es wurden Bedenken der Befragten laut, dass das Angebot abgelehnt werden könnte, weil User\*innen es als Eindringen in die Privatsphäre wahrnehmen könnten. Zusätzlich besteht die Gefahr, dass die User\*innen dem plötzlichen Kontakt misstrauisch gegenüberstehen, deswegen muss die Nachricht unbedingt von einem offiziellen Account einer Hilfsorganisation weggeschickt werden.

### Algorithmen

Die Befragten sehen die Analyse der User\*innen-Aktivitäten durch einen Facebook-Algorithmus als durchaus valide Überlegung. Kommt es zu einem Hilfsangebot in Form eines Pop-Ups, sollte dieses ihrer Ansicht nach jedoch nicht von Facebook, sondern gleich von einer Hilfsorganisation kommen. Sie sehen die Kompetenz bei entsprechend ausgebildeten Professionist\*innen. Die Befragten wünschen sich weiter, dass es verschiedene Formen der algorithmusgesteuerten Kontaktaufnahme gibt, die auf verschiedene Problemstellungen zugeschnitten sind. Diese Formen beinhalten individualisierte Werbung genauso wie Pop-Ups für unterschiedliche Themen mit unterschiedlichen Hilfsangeboten.

### Werbung

Die Vorteile und Nachteile von Werbung als Mittel zur Kontaktaufnahme wurden von den Befragten sehr kritisch betrachtet. Einerseits sehen sie Werbung als ein etabliertes und wirksames Mittel, um die Aufmerksamkeit und das Interesse der User\*innen zu gewinnen. Auf der anderen Seite beschreiben sie, dass Werbung oft untergeht, als Spam (unerwünschte Massennachricht) deklariert und damit ignoriert wird. Wenn Werbung, so die Befragten, muss sie professionell und mit ansprechenden Bildern gestaltet sein, und auch Freund\*innen von potenziell Betroffenen ansprechen, um das soziale Umfeld miteinzubeziehen.

### Hilfebutton

Die Befragten hatten die interessante Idee, einen Dauerhilfebutton auf der SNS zu installieren. Über diesen Button, den die User\*innen aktiv anklicken müssen, soll man direkt zu einer Hilfsorganisation kommen, die auch, aber nicht nur, die Möglichkeit eines Sofortchats bietet. Die Befragten sind mit diesem Vorgehen vertraut, sie kennen es beispielsweise vom Kundenservice kommerzieller Unternehmen wie IKEA. Sie erkennen sehr schnell, dass Hilfsorganisationen damit nicht in die wahrgenommene Privatsphäre der User\*innen eindringen, da die User\*innen von sich aus den Kontakt suchen. Außerdem können die erforderlichen User\*innendaten auf ein Minimum reduziert werden, da die SNS die Infrastruktur bietet und keine neue Registrierung notwendig ist. Er könnte des Weiteren das eigentliche Gespräch zwischen User\*innen und Berater\*innen auf eine sichere, Ende-zu-Ende-Verschlüsselte Plattform weiterleiten. Der Hilfebutton, mit seiner dauerhaften Präsenz eingebettet im Layout der SNS, würde Werbung bis zu einem gewissen Grad ersetzen, müsste allerdings klar von dem Standard-Hilfebutton der SNS zu unterscheiden sein.

### **3) Physische Formen**

Trotz der digitalen Affinität empfinden die Befragten die Möglichkeit auch abseits der digitalen Lebenswelt mit Professionist\*innen in Kontakt zu treten als besonders wertvoll. Hierzu gehören für sie vor allem Vorträge und Informationen an Schulen, die dann in weiterer Folge zu fallspezifischer Einzel- und Gruppenberatung führen können, wie es beispielsweise Schulsozialarbeit macht. Sie wünschen sich auch mehr Inhalte im Unterricht zum sicheren Verhalten im Internet und Datenschutz.

#### 4.4.1.3 Chancen und Risiken konkreter Hilfsangebote

Im nächsten Schritt werden die Überlegungen der Befragten zu den konkreten Hilfsangeboten des Facebook-Pop-Ups (Kontakt zu Freund\*innen, Kontakt zu einer Hilfe-Hotline, Selbsthilfetipps) aufgezeigt. Diese lassen sich teilweise auch auf andere, nicht algorithmusgesteuerte Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, wie sie im vorigen Kapitel präsentiert wurden, umlegen. Die Antworten der Befragten wurden anhand von Chancen und Risiken in Aspekte zusammengefasst, die es bei Hilfsangeboten zu beachten gilt: Der erste Punkt beschäftigt sich mit Hoch- und Niederschwelligkeit der Angebote, der zweite mit virtuellen Kommunikationsformen und der dritte mit dem Einbeziehen des virtuellen sozialen Umfeldes in die Hilfsangebote.

#### **1) Hoch- und Niederschwelligkeit der Angebote**

Die Befragten beschreiben drei Hürden, die ausschlaggebend sind, ob jemand ein Hilfsangebot annimmt oder nicht: (1) Anzahl der nötigen Klicks um zum Angebot zu kommen, (2) Menge der benötigten Daten und (3) Nähe zur beratenden Person. Schon eine der drei kann dazu führen, dass das Hilfsangebot zu hochschwellig ist und von User\*innen abgelehnt wird. Ein Chatgespräch ist für die Befragten die einfachste und unverfänglichste Möglichkeit. Beim Telefonieren gehen die Meinungen auseinander: Einige Interviewpartner\*innen empfinden telefonieren als zu persönlich, andere wünschen sich sogar die Möglichkeit der Videotelefonie, da sie das Gegenüber so am schnellsten und besten einschätzen und Vertrauen aufbauen können. Will man eine

möglichst breite Masse an Personen erreichen, so empfehlen die Befragten mehrere unterschiedliche Hilfsangeboten zur Auswahl zu geben.

## 2) Virtuelle Kommunikationsangebote

Beim schriftlichen Kontakt zum Beispiel über E-Mail oder Chat, fehlen wichtige emotionale Hinweise wie Mimik, Gestik und vor allem Stimme, stellen die Befragten fest. Dadurch fällt es ihnen schwerer, das Gegenüber einzuschätzen und es kann leichter zu Missverständnissen kommen. Außerdem birgt der schriftliche Kontakt das Risiko, dass User\*innen eine Antwort nur mit großer Zeitverzögerung erhalten. Als mögliche Lösung für dieses Problem wünschen sich die Befragten, dass jene Professionist\*innen die Chatgespräche führen, die in den Formen der Online-Beratung ausgebildet wurden. Sie wünschen sich außerdem, dass es rund um die Uhr die Möglichkeit eines Chats gibt, um Zeitverzögerungen in Akutsituationen zu vermeiden.

## 3) Einbeziehen des (virtuellen) sozialen Umfeldes in Hilfsangebote

Die Befragten sehen das soziale Umfeld der betroffenen User\*innen als größte Ressource in der Bewältigung von Problemen – auch, wenn sie sich bewusst sind, dass manche Probleme aus dem sozialen Umfeld stammen. Die potenziellen Risiken und Chancen dabei sind in Tabelle 11 zusammengefasst.

Potenzielle Chancen beim Einbeziehen des sozialen Umfeldes	Potenzielle Risiken beim Einbeziehen des sozialen Umfeldes
Bessere Gefahreinschätzung	Beziehungsabbruch
Stärkung der Freund*innen	Überforderung der Freund*innen
Besserer Zugang zur Zielgruppe	Fehleinschätzung und Missbrauch

Tabelle 10: Chancen und Risiken beim Einbeziehen des sozialen Umfeldes (Eigene Darstellung)

Die Befragten waren sich einig, dass Facebook-Freund\*innen miteinbezogen werden und ebenfalls Unterstützung bekommen sollen. Freund\*innen haben ihrer Ansicht nach eine bessere Einschätzung der Situation und damit der Gefahr und der möglichen Handlungsoptionen. Diese können sie aufgrund ihres Wissens zur betroffenen Person früher und akkurater einschätzen als ein Algorithmus. Freund\*innen müssen, so die Befragten, gestärkt werden, indem sie ebenfalls Tipps und Hilfsangebote bekommen, wie sie sich selbst verhalten und betroffene User\*innen unterstützen können. Oft, so die Befragten, wünschen sich Freund\*innen genau diese Unterstützung und stehen demnach einem Hilfsangebot offener gegenüber als manche Betroffenen. In dieser Hinsicht erkennen die Befragten, dass die Freund\*innen auch einen Zugang zur Zielgruppe ermöglichen. Werden Freund\*innen gut beraten und haben positive Erfahrungen mit der Hilfsorganisation, können sie als Wegweiser zu professioneller Hilfe fungieren. Gleichzeitig formulieren die Befragten die Befürchtung, dass die betroffenen User\*innen sich in so einem Fall von den Freund\*innen hintergangen fühlen und dies zu einem Beziehungsabbruch führen könnte. Auch gilt es zu beachten, dass die Freund\*innen durch die Tipps nicht in eine Überforderungssituation geraten dürfen, in

welchen sie sich selbst zu viel Verantwortung aufladen. Für die Befragten zählt dazu schon die Aufforderung, mit den Betroffenen Kontakt aufzunehmen und Hilfe anzubieten. Es gilt deshalb im Hilfsangebot sorgsam mit solchen und ähnlichen Tipps umzugehen. Natürlich besteht auch immer das Risiko, dass Freund\*innen die Situation falsch einschätzen oder das Melden sogar missbräuchlich verwenden. Die Befragten räumen allerdings ein, dass auch Algorithmen diesen Fehler machen können. Sie sind deshalb der Meinung, dass die Situation immer zuerst durch Professionist\*innen evaluiert werden muss, bevor Maßnahmen getroffen werden.

An dieser Stelle berichtet eine\*r der Befragten, selbst schon einmal einen Freund auf Snapchat gemeldet zu haben, welcher suizidale Inhalte gepostet hatte und sich auf kein Unterstützungsangebot des Freundeskreises eingelassen hat. Der Freundeskreis fungierte somit als Netz aus Ersthelfer\*innen. Der\*die Befragte stellt fest, dass das Melden als Hilferuf gesehen werden muss, der anzeigt, dass die Freund\*innen selbst keine anderen Handlungsoptionen mehr haben oder das Gefühl haben, dass die Situation ihre Fähigkeiten übersteigt, ähnlich, wie das beim Wählen des Notrufs der Fall ist.

#### 4.4.1.4 Interpretation und Diskussion

Nach der Darlegung der Ergebnisse zur Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS, zu möglichen Kontaktformen und Hilfsangeboten und dahingehenden Chancen und Risiken, werden die Aussagen der Befragten nun interpretiert und diskutiert.

##### **Die Normalität der Online-Präsenz**

Das Informationsverhalten der Befragten läuft zum Großteil über das Internet ab, dies kann durch Studien bestätigt werden (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb 2017:46). Konkret bedeutet das, dass Hilfsorganisationen ohne Online-Präsenz schlechter von der Zielgruppe gefunden werden als Hilfsorganisationen mit Online-Präsenz. Die Befragten empfinden die virtuelle Präsenz von Hilfsorganisationen als normal. Dies lässt den Schluss zu, dass eine fehlende Online-Präsenz als nicht normal wahrgenommen wird, und damit das Vertrauen der User\*innen in das Angebot geschmälert werden könnte. Dieses Vertrauen scheint gerade im gesichtslosen digitalen Hilfesuchprozess essenziell zu sein, da die Befragten Befürchtungen zu Betrug und Fake-Profilen äußern. Des Weiteren äußern die Befragten den Wunsch, dass Hilfsangebote nicht von der SNS sondern von Hilfsorganisationen gemacht werden sollen. Daraus lässt sich ableiten, dass den Befragten Kompetenz und Qualifikationen der Hilfsorganisationen Sicherheit gibt. Für Hilfsorganisationen der Sozialen Arbeit bedeutet dies, dass ihre Online-Präsenz professionell, vertrauenswürdig und immer up-to-date sein muss. Dies scheint auch aus einer organisationalen Sicht wichtig, um mit den sich rasch entwickelnden User\*innenpräferenzen Schritt halten zu können.

##### **Angebote und Hürden**

Bei einer näheren Betrachtung der Ergebnisse wird deutlich, wie schwierig eine klare Abgrenzung der Begrifflichkeiten „Präsenz“ und „Kontaktaufnahme“ in der Praxis aufrecht zu erhalten ist. So kann zum Beispiel der beschriebene Hilfebutton gleichzeitig

als Form der Präsenz und als Kontaktaufnahme definiert werden. Dies gilt es grundsätzlich zu beachten, eine hundertprozentige Trennung scheint für die Praxis jedoch nicht zwingend notwendig. Wichtiger als die klare Differenzierung ist die nähere Betrachtung der wahrgenommenen Hürden, welche die Hoch- und Niederschwelligkeit eines Hilfsangebots beeinflussen.

Es lässt sich ableiten, dass die Wahrscheinlichkeit Hilfe anzunehmen steigt, je einfacher und unkomplizierter sie zu erreichen ist. Dazu gehören die Anzahl der nötigen Schritte, bis das Angebot in Anspruch genommen werden kann, sowie die Daten, die man dafür von sich preisgeben muss. Sind viele Daten nötig, wird dies als Hürde wahrgenommen. Daraus lässt sich der Wunsch nach Anonymität ableiten, der aufgrund von Scham und Unsicherheit entstehen könnte. Es braucht erst eine Vertrauensbasis und die Gewissheit zum Wohllollen, damit der sichere Ort der Anonymität verlassen werden kann. Eigentlich sollte demnach die vom Facebook-Pop-Up angebotene Hilfe-Hotline (Rat auf Draht) sehr gut angenommen werden, verlangt sie doch lediglich den Griff zum Telefon, keine Angabe von Daten und ist völlig anonym. Ein Teil der Befragten formulierte jedoch Ablehnung gegen das Telefonangebot. Es besteht Grund zur Annahme, dass das Telefonieren eine ganz andere Form der persönlichen Nähe schafft, nämlich emotionale, beziehungsähnliche, die von der Nähe durch die reine Preisgabe von Daten abzugrenzen ist.

Die Befragten beschreiben außerdem das Fehlen von Digitaler Kompetenz in der Elterngeneration, aufgrund dessen Eltern, Lehrer\*innen, ältere Geschwister und andere Rollenvorbilder keinen kompetenten Umgang mit Social Media und SNS vorleben und die nötige Vorsicht nicht vermitteln können. In diesem Zusammenhang hat die Soziale Arbeit ein potenzielles neues Arbeitsfeld in der Mediatisierungsorientierung (vgl. Alfert 2015; siehe Kapitel 2.3). Die Förderung der Digitalen Kompetenz – sowohl für Eltern als auch für Jugendliche und junge Erwachsene – stellt damit als Edukation einen Schutz für die Zielgruppe dar.

### **Die Illusion der Privatheit auf SNS**

In den Interviews offenbarte sich erneut die schwierige Differenzierung dessen, was in digitalen Lebenswelten als öffentlich, halböffentlich und privat angesehen wird (siehe Kapitel 2.1). Die Befragten empfinden Profile auf SNS als persönlich und stellen sie teilweise auf „privat“, damit sie den Zugriff auf ihre geteilten Inhalte verwalten können. Gleichzeitig sind sie sich dessen bewusst, dass die SNS alle Daten einsehen kann. Dies ist vor dem Hintergrund eines Spannungsfeldes zu betrachten, zwischen der DSGVO auf Makroebene, den SNS und den dort möglichen Privatsphäreinstellungen auf Mesoebene, und dem (teilweise paradoxen) User\*innen-Verhalten (Privacy Paradox, siehe Kapitel 2.1) auf Mikroebene. Es scheint als wäre eine universell gültige Definition des Grades der Öffentlichkeit im Raum SNS, an der sich die Soziale Arbeit orientieren könnte, nicht möglich. Daraus lässt sich allerdings der wichtige Schluss ziehen, dass die Befragten sich des Spannungsfeldes bewusst sind und sie trotzdem die Dienste von SNS verwenden und auch die Online-Präsenz von Hilfsorganisationen auf diesen wünschen. Möglich ist auch die Annahme, dass sich die Befragten Sozialarbeiter\*innen genau deswegen auf SNS wünschen, weil sie Hilfsorganisationen ausreichend

Grundvertrauen im verantwortungsvollen Umgang mit persönlichen Daten entgegenbringen – ganz so, wie es sich die Soziale Arbeit auch selbst zuschreibt (siehe Kapitel 3.2.2). Dies deckt sich auf mit dem oben genannten Wunsch der Befragten, dass Hilfsangebote durch Professionist\*innen und nicht durch SNS gesetzt werden sollen. Betrachtet man die schwierige Handhabung von Privatheit und Anonymität, bzw. Datenminimierung auf SNS auf der einen Seite, und den Wunsch der Befragten nach Online-Präsenz von Hilfsorganisationen auf der anderen, steht die Soziale Arbeit vor einer wichtigen Entscheidung: Es stellt sich die Frage, ob sie sich für eine Präsenz auf SNS entscheiden will, obwohl ein transparenter Umgang mit Daten auf den meisten SNS nicht vorhanden ist. Im Selbstverständnis der Sozialen Arbeit ist diese Frage mit einem klaren Ja zu beantworten. Als erklärende Analogie: Gerade ein Staat, in welchem die Rechte der Bürger\*innen gefährdet sind, ist ein Ort, an dem Soziale Arbeit gebraucht wird um zur Unterstützung der Nutzer\*innen aktiv sein zu können. Gerechert wird die virtuelle Soziale Arbeit dieser Zuschreibung, wenn sie zum Beispiel das reiche Wissen des nicht-virtuellen Streetworks nutzt (siehe Kapitel 2.5). Es gilt auch in digitalen Lebenswelten zu verstehen, dass Sozialarbeiter\*innen „sich als „Gast“ zunächst an der „Haustür“ der Adressaten“ aufhalten (Gillich 2006:58) und Prinzipien der Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme, Gewährleistung der Anonymität, Vertrauensschutz, Flexibilität und so weiter, einzuhalten sind.

#### 4.4.1.5 Zusammenfassung

Die Befragten empfinden eine Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS als normal und befürworten dies obwohl, oder gerade weil sie sich des Spannungsfeldes zwischen Datenschutz und Datenpreisgabe bewusst sind. Dabei sehen sie die Kompetenz der SNS in der Bereitstellung der Infrastruktur, auf welcher der Kontakt stattfinden kann und die Kompetenz von Hilfsorganisation in der eigentlichen Beratung. Mögliche Formen der Online-Präsenz von Hilfsorganisationen sind Seiten und Homepages, sowie die Kontaktaufnahme per Algorithmus, Werbung, Privatnachrichten und Hilfebutton. Letzteres scheint aus Sicht der Sozialen Arbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes und der Zielgruppenerreichung als besonders vielversprechend und soll im Kapitel 4.4.3 einer genaueren Analyse unterzogen werden. Auch Formen der Offline-Präsenz wie Schulsozialarbeit und Vorträge an Schulen spielen für die Befragten eine wichtige Rolle. Essenziell ist, dass Hilfsangebote auf die Zielgruppe abgestimmt und möglichst einfach, das heißt niederschwellig, zugänglich sind. Außerdem sollte es immer eine Wahlmöglichkeit zwischen mehreren Hilfsangeboten geben. Zur Zielgruppe sollte unbedingt auch das (virtuelle) soziale Umfeld von betroffenen User\*innen gehören, da (Facebook-)Freund\*innen auf vielen Ebenen eine große Ressource darstellen können. Abschließend ist anzunehmen, dass sich ein Streamwork-Konzept an Methoden des nicht-virtuellen Streetworks orientieren kann, wie beispielsweise der Haltung zu Anonymität und dem Eindringen in den privaten Raum der Zielgruppe. Die Methoden müssen jedoch im einzelnen Fall evaluiert und auf ihre Anwendbarkeit für die Online-Arbeit überprüft werden.

Im zweiten Ergebnisteil wird nun die zweite Teilfrage der Forschung bearbeitet, die sich speziell auf die algorithmusgesteuerte Kontaktaufnahme durch das Facebook-Pop-Up

bezieht. Aus den Interviews wurden Faktoren abgeleitet, die die Einstellung von User\*innen zu dieser Form des Hilfsangebots beeinflussen und die sowohl bei der Entwicklung als auch bei der Evaluierung eines potenziellen Streamwork-Konzepts zu beachten sein können.

#### 4.4.2 Faktoren, die die Einstellung zum Pop-Up beeinflussen

Dank des unangekündigten Auftauchens des Pop-Ups im Forschungsprozess, konnte die intuitive Reaktion der Befragten gut beobachtet werden. Sie reagierten mit Überraschung und Verwirrung, aus der sich teilweise die Befürchtung ergab, etwas falsch gemacht zu haben („Ich habe nichts angeklickt!“, ITV7:47). Aus den anschließenden Interviews konnten Einflussfaktoren abgeleitet werden, die die Einstellung von User\*innen zum Pop-Up beeinflussen können. Die abgeleiteten Faktoren beziehen sich (1) auf das Pop-Up und die SNS, sowie (2) auf die User\*innen (siehe Tabelle 12). Sie lassen sich auf andere virtuell-aufsuchende Formen der Kontaktaufnahme umlegen, wie die bereits beschriebene Werbung, Privatnachrichten und Hilfebutton. Im dritten Unterkapitel werden aus den Interviews entnommene Zuschreibungen für die potenzielle Zielgruppe eines Pop-Ups dargelegt. Abschließend folgt die Interpretation und Diskussion der Ergebnisse.

<b>Faktoren: Pop-Up und SNS</b>	<b>Faktoren: User*innen</b>
Optische Kriterien	Aktuelle Stimmung und Befindlichkeit
Inhaltliche Kriterien	Vorerfahrungen und Möglichkeiten
Bekanntheitsgrad	Problemsicht <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliche Involviertheit</li> <li>• persönliche Reflexionsfähigkeit</li> </ul>
Persistenz und Intensität	Soziales Umfeld
Privatsphäreinstellungen	Meinung zur Plattform

Tabelle 11: Faktoren, die die Einstellung zum Pop-Up beeinflussen (Eigene Darstellung)

##### 4.4.2.1 Faktoren auf Seiten des Pop-Ups und der SNS

Fünf Faktoren ließen sich auf Seiten der Plattform und des Hilfsangebots aus den Interviews herausfiltern: (1) optische und (2) inhaltliche Kriterien, (3) Bekanntheitsgrad, (4) Persistenz und Intensität und (5) Privatsphäreinstellungen.

#### 1) Optische Kriterien

Optische Kriterien sind für die Einstellungsbildung der medienaffinen Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen essenziell, da bereits auf den ersten Blick entschieden wird, ob das Angebot überhaupt näher betrachtet wird oder nicht. Weiters vermitteln bestimmte optische Kriterien Vertrauenswürdigkeit, Professionalität und

Echtheit. Das Pop-Up muss seriös, ansprechend und eindeutig designt sein, um nicht fälschlicherweise als unerwünschte Werbung eingestuft zu werden. Die optischen Kriterien unterliegen einem rapiden Wandel der Online-Trends und müssen immer aktuell gehalten werden, um die Zielgruppe zu erreichen.

## **2) Inhaltliche Kriterien**

In die Kategorie der inhaltlichen Kriterien fällt eine wertschätzende und respektvolle Formulierung. Des Weiteren bezieht sie sich auf die Vermittlung von Verständnis und Empathie durch den Text des Pop-Ups, wie individuell sich die User\*innen angesprochen fühlen und ob es gelingt, einen persönlichen Bezug herzustellen. Die Befragten wünschen sich passgenaue und individualisierte Angebote, gleichzeitig möchten sie zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme noch ihre Privatsphäre wahren und möglichst anonym bleiben. Die Frage, ob die Befragten lieber von einem Algorithmus oder einem Menschen kontaktiert werden möchten, wurde nicht eindeutig beantwortet: „Eher eine Person, die mich anschreibt und nicht so ein Pop-Up, wo vielleicht zehntausend andere dasselbe bekommen.“ (ITV7:373-374). Dies steht im Gegensatz zu: „Wenn ich das Gefühl habe, das ist vielleicht irgendein Algorithmus und Facebook macht das von sich aus, tue ich mir vielleicht leichter damit.“ (ITV5:295-297).

## **3) Bekanntheitsgrad**

Einige der Befragten meinen, dass eine größere Bekanntheit des Pop-Ups zu Ablehnung führt, wohingegen die Neuartigkeit des Pop-Ups das Interesse der User\*innen weckt. Andere sehen einen größeren Bekanntheitsgrad als Sicherheit, denn es vermittelt Vertrauen in das Angebot und suggeriert außerdem, dass es auch andere Menschen gibt, die sich in einer ähnlichen, schwierigen Situation befinden. Umgekehrt kann genau das auch zu einem vermehrten Gefühl von Scham und Ärger führen, wenn die betroffenen User\*innen das Pop-Up erhalten aber kein Problem sehen, respektive haben.

## **4) Persistenz und Intensität**

Klickt man das Pop-Up weg, es erscheint jedoch nach einer gewissen Zeit wieder, so bietet diese Hartnäckigkeit für die Befragten den Anreiz, ihre Situation zu hinterfragen und vielleicht doch das Hilfsangebot anzunehmen – damit wird die Einstellung gegenüber dem Pop-Up beeinflusst und ein von den Befragten häufig erwähnter „Weckruf“ der betroffenen User\*innen hat stattgefunden. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, dass die Persistenz zu Ärger oder zum Ignorieren des Angebots führt.

Neben der Persistenz bezieht sich die Intensität des Angebots auf die Form, in welcher das Hilfsangebot dargebracht wird. Dies wurde teilweise bereits in Kapitel 4.4.1 anhand der offensiven und defensiven Kontaktaufnahme, angelehnt an das Streetwork, erläutert. Das Spektrum reicht allerdings weiter, von unpersönlicher Werbung und algorithmischen Pop-Ups, über Privatnachrichten, bis hin zu Hausbesuchen von Hilfsorganisationen und der Alarmierung der Polizei. Je stärker das Angebot in die Privatsphäre eingreift, desto weniger Gedanken äußern die Befragten dazu. Die Befragten empfinden es im Allgemeinen als wichtig, dass die Intensität des Hilfsangebots auf die Schwere und Dringlichkeit des Problems abgestimmt ist. Sie schließen im Akutfall das Einschalten der

Polizei nicht aus, Voraussetzung ist für sie allerdings die korrekte Einschätzung der Situation.

### **5) Privatsphäreinstellungen**

Die Kontaktaufnahme durch SNS oder Hilfsorganisationen wird von den Befragten weniger als Eingriff in die Privatsphäre wahrgenommen, wenn das User\*innenprofil öffentlich zugänglich und für alle lesbar ist, im Gegensatz zu Profilen, die auf „privat“ gestellt sind. Die Befragten sind allerdings der Meinung, dass auch User\*innen mit privaten Profilen Hilfe bekommen sollten, wenn sie diese benötigen. Dies beinhaltet für die Befragten auch die algorithmische Analyse der Postings auf privaten Profilen

#### 4.4.2.2 Faktoren auf Seiten der User\*innen

Fünf weitere Einstellungsfaktoren lassen sich in Bezug auf die User\*innen festhalten: (1) aktuelle Stimmung und Befindlichkeit, (2) Vorerfahrungen und Möglichkeiten, (3) Problemsicht, (4) soziales Umfeld und (5) Meinung zur Plattform.

#### **1) Aktuelle Stimmung und Befindlichkeit**

Die Befragten denken, dass User\*innen das Hilfsangebot eher als grenzüberschreitenden Eingriff in die Privatsphäre wahrnehmen, wenn sie sich zum Zeitpunkt des Auftauchens des Pop-Ups „ganz tief unten“ und „nicht verstanden“ (ITV5:93-94) fühlen. Gleichzeitig ist es möglich, dass das Pop-Up bei einem Gefühl von Einsamkeit eine positive Veränderung der Stimmung in jenem Sinne bewirkt, dass die User\*innen sich wahrgenommen und gesehen fühlen.

#### **2) Vorerfahrungen und Möglichkeiten**

Wie in der Methodik erläutert, beeinflussen Lernerfahrungen direkt die Einstellung und damit potenziell das zukünftige Verhalten der Personen in ähnlichen Situationen (siehe Kapitel 4.3). Die Befragten stellen in diesem Zusammenhang drei wichtige Faktoren fest. (1) Erstens führen schlechte Erfahrungen mit Hilfsangeboten eher zu einer Ablehnung dieser. (2) Zweitens können bestimmte Tipps zur Selbsthilfe mit negativen Assoziationen verbunden werden. So verknüpfen die Befragten die Aufforderung des Pop-Ups, spazieren zu gehen, mit einem suizidal anmutenden Foto auf dem fiktiven Facebook-Profil, auf welchem Niki Lo auf einer Brücke zu sehen ist. Die Befragten geben zu bedenken, dass solche Tipps die betroffenen User\*innen auf schlechte Ideen bringen könnten. (3) Drittens kann es zu einer Ablehnung des Hilfsangebots führen, wenn die User\*innen dadurch auf ohnehin bereits eingeschränkte Möglichkeiten hingewiesen werden. Demnach ist von einer Aufforderung mit Freund\*innen in Kontakt zu treten eher abzusehen, wenn das soziale Umfeld der User\*innen schwach oder die User\*innen isoliert sind. Die Befragten schlagen erneut vor, mehrere Hilfsangebote zur Auswahl zu bieten, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass die User\*innen eines der Angebote annehmen.

#### **3) Problemsicht**

Interessant ist, dass die Befragten einen Unterschied zwischen User\*innen *mit* einer reflektierten Problemsicht und *ohne* machen. User\*innen mit reflektierter Problemsicht

sind ihrer Ansicht nach nicht die primäre Zielgruppe des Pop-Ups. Diese Sicht impliziert für die Befragten nicht nur die Wahrnehmung des eigenen Problems, sondern auch die „richtige“ Bewertung der Dringlichkeit sowie den Willen, konstruktive Schritte zur Problemlösung zu setzen. User\*innen, für die das Pop-Up primär Sinn macht, sind laut den Befragten besonders jene Personen, die keine solchen Handlungsstrategien haben und sich aus eigenem Antrieb keine konkrete Hilfe suchen (können): „[...] wenn ich mir selber helfen will, dann benötige ich so ein Pop-Up-Fenster nicht.“ (ITV6:154-155). Der Problemsicht lassen sich ausgehend von den Interviews zwei Unterkategorien zuordnen: (1) die persönliche Involviertheit und (2) die persönliche Reflexionsfähigkeit.

#### Persönliche Involviertheit

Wenn die Befragten sich in die Lage des\*der fiktiven User\*in Niki Lo versetzten, so war ihre Einstellung dem Pop-Up gegenüber durchgehend kritischer und tendenziell ablehnender als in der Lage einer nicht betroffenen Person. *Obwohl* die Befragten äußern, dass ihnen aus Sicht der Betroffenen ein Eindringen in ihr persönliches SNS-Profil unangenehm wäre, wünschen sie sich als Nicht-Betroffene genau das, mit der Überzeugung, dass den Betroffenen geholfen werden muss. Je weniger eine Person in ein Problem involviert ist, desto offener ist sie demnach gegenüber Hilfe. Es muss jedoch ein Grundmaß an persönlicher Involviertheit vorhanden sein, um überhaupt Interesse an der Lösung des Problems zu haben.

#### Persönliche Reflexionsfähigkeit

Haben User\*innen die Fähigkeit, die anfänglich auftauchende Emotion, welche das Pop-Up auslöst (Verwirrung, Überraschung, Gefühl etwas falsch gemacht zu haben) zu reflektieren, beeinflusst das die Einstellung positiv. Der Grund für das Auftauchen des Pop-Ups wird gesucht und im besten Fall sehen die Befragten im Pop-Up das Potenzial im Sinne eines Weckrufs einen Denkprozess bei den betroffenen User\*innen anzustoßen.

### **4) Soziales Umfeld**

Die Befragten sind der Meinung, dass das Hilfsangebot eher angenommen wird, wenn Personen sich von Freund\*innen und Familie verlassen fühlen bzw. nicht auf soziale Ressourcen zurückgreifen können.

### **5) Meinung zur Plattform**

Wie die Plattform (in diesem Fall Facebook) von den User\*innen in Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit wahrgenommen wird, beeinflusst ebenfalls die Einstellung zum Pop-Up. Es zeigt sich, dass die Befragten den Akteur Facebook in der Erkennung von Problemen der User\*innen nicht ausschließen, jedoch in der weiteren Bearbeitung lieber auf Hilfsorganisationen bauen.

#### 4.4.2.3 Die Zielgruppe des Pop-Ups

Neben den Faktoren der Einstellung zum Pop-Up konnten aus den Interviews Aspekte dazu abgeleitet werden, wen die Befragten als Zielgruppe für ein Pop-Up sehen. Dies war durch die Differenzierung der Aussagen der Befragten zwischen der Sicht von

„Niki Lo“ und ihrer persönlichen möglich. Für die Befragten besitzt die Zielgruppe des Pop-Ups ein Profil auf SNS, das Wissen es zu bedienen und ist auf der SNS sehr aktiv. Daneben hat sie aus Sicht der Befragten wenig soziale Kontakte und soziale Ressourcen und präsentiert Probleme deshalb (halb-)öffentlich auf ihren Profilen. Personen, die ein Pop-Up benötigen, haben in den Augen der Befragten keine Strategien (mehr), um sich selbst zu helfen, haben wenig Weitblick und Reflexionsfähigkeit, oder sogar kein Wissen des eigenen problematischen Verhaltens. Es ist deshalb wahrscheinlicher, so die Befragten, dass die Zielgruppe die Hilfsangebote des Pop-Ups ablehnt. Ein\*e Interviewpartner\*in machte explizit, was die anderen implizit vermittelten:

„Und wenn das jetzt auch ein bisschen abwertend klingt, da [auf Facebook] posten eher die Leute, die arbeiten gehen und eben vielleicht weniger Freunde haben, als Leute, die genug soziale Kontakte haben, so dass sie eigentlich auf Facebook nichts posten müssen.“  
(ITV6:453-456)

Damit grenzen sich die Befragten in ihren Aussagen klar von einer Zielgruppe des Pop-Ups ab.

#### 4.4.2.4 Interpretation und Diskussion

Im Anschluss an die Darlegung der Ergebnisse folgt nun eine tiefere Analyse und Interpretation, sowie eine abschließende Diskussion.

#### **Die Annahme und Ablehnung von Hilfsangeboten auf SNS**

Wie im Methodikkapitel dargebracht, hat die Einstellung einer Person nur indirekte Auswirkungen auf das tatsächliche Verhalten. Nichtsdestotrotz sind die Ergebnisse über die Faktoren der Einstellung für die Sozialarbeitsforschung interessant, da sie Aufschluss darüber geben, welche Aspekte bei der Gestaltung von Online-Präsenz, Kontaktaufnahme und Hilfsangeboten eine Rolle spielen können und beachtet werden sollten. Im ersten Schritt war es dafür wichtig, die Einstellungsfaktoren zu erheben. Anhand dessen können in einem weiteren Teilschritt in Tabelle 13 konkrete Teilfaktoren abgeleitet werden, welche User\*innen eher zur Annahme oder zur Ablehnung eines Hilfsangebots veranlassen.

	<b>Tendenzielle Annahme des Hilfsangebots</b>	<b>Tendenzielle Ablehnung des Hilfsangebots</b>
<b>SNS und Pop-Up</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot wirkt up-to-date, echt, vertrauenswürdig professionell</li> <li>• Angebot vermittelt Empathie und Verständnis</li> <li>• Angebot hat einen guten Ruf</li> <li>• Angebot ist vorhanden, aber nicht aufdringlich</li> <li>• Angebot ist dem Problem angemessen</li> <li>• User*innenprofil ist „öffentlich“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot wirkt wie unerwünschte Werbung, unecht, unprofessionell</li> <li>• Verdacht auf Fake-Angebot</li> <li>• Angebot ist wertend und negativ formuliert</li> <li>• Angebot hat einen schlechten Ruf</li> <li>• Angebot ist zu aufdringlich</li> <li>• Angebot ist dem Problem nicht angemessen</li> <li>• User*innenprofil ist „privat“</li> </ul>
<b>User*innen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefühl von Einsamkeit</li> <li>• Gefühl vom Pop-Up wahrgenommen und gesehen zu werden</li> <li>• Wunsch nach Hilfe</li> <li>• Wunsch nach Veränderung</li> <li>• Fähigkeit und Wille zur Selbstreflexion</li> <li>• Problemsicht von User*in und Algorithmus stimmen überein</li> <li>• wenig soziale Ressourcen</li> <li>• nicht in Problem involviert (Freund*in einer betroffenen Person)</li> <li>• Plattform wird als vertrauenswürdig eingestuft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schlechte Stimmung</li> <li>• Gefühl von Scham</li> <li>• Gefühl von Ärger</li> <li>• Kein Wunsch nach Hilfe</li> <li>• kein Wunsch nach Veränderung</li> <li>• Wenig Selbstreflexion</li> <li>• Problemsicht von User*in und Algorithmus stimmt nicht überein</li> <li>• ausreichend soziale Ressourcen</li> <li>• stark in das Problem involviert</li> <li>• Plattform wird als nicht vertrauenswürdig eingestuft</li> </ul>

Tabelle 12: Teilfaktoren zur Annahme und Ablehnung von Hilfsangeboten (Eigene Darstellung)

Die Befragten wünschen sich einfach zu erreichende, professionelle, wertschätzende und möglichst passgenaue Angebote. Den Einsatz von Algorithmen und die Verarbeitung von User\*innendaten lehnen sie dafür nicht grundsätzlich ab. Auch wenn sie ein gewisses Misstrauen und Befürchtungen vor Fake-Profilen und ähnlichem äußern, würden die Befragten ihre Anonymität bis zu einem gewissen Grad zugunsten der passgenauen Angebote aufgeben – so wie es auf SNS bei der Nutzung der dortigen Angebote zu beobachten ist. Hier zeichnet sich ein interessantes Spannungsfeld ab, das Parallelen zum Privacy-Paradox aufweist.

Betrachtet man die vielen verschiedenen (Teil-)Faktoren, die die Einstellung der User\*innen zum Pop-Up oder einer anderen Form der Kontaktaufnahme beeinflussen, stellt sich jedoch auch die Frage, welche impliziten Aufgaben das Hilfsangebot aus der

Sicht der Befragten noch hat – und zwar neben der manifesten Aufgabe, Hilfe anzubieten.

### **Die Aufgaben des Pop-Ups**

Sowohl die Stimmung der User\*innen, als auch ihr soziales Umfeld beeinflusst laut den Befragten die Einstellung zum Pop-Up. Ist von Einsamkeit die Rede, so könnte dies ein Hinweis auf Ausgrenzung aus dem sozialen Umfeld und/oder fehlende konstruktive Hilfestellungen aus diesem hindeuten. Mit dem Kontaktangebot könnte man sagen, übernimmt Facebook und das Pop-Up die Aufgabe eines stützenden, sozialen Umfeldes, welches seinen User\*innen wohlwollend entgegentritt, Hilfe anbietet, wo diese fehlt, und ein Wegweiser zu professioneller Hilfe sein kann.

Das Pop-Up stellt eine Antwort von Facebook auf ein (potenzielles) Problem der User\*innen dar. Die Antwort ist das Resultat eines präventiven Screeningprozesses oder eines Hilferufs aus der Community der Facebook-Freund\*innen. Facebook übernimmt somit die Aufgaben verschiedener Akteur\*innen: (1) Gesundheits- und Sozialeinrichtung (Screening), (2) Ersthelfer\*innen und dadurch, so die Annahme, (3) letztendlich auch Aufgaben eines sicheren sozialen Umfeldes der User\*innen. Dabei hat es das Ziel, den Weg zu professioneller Hilfe zu ebnen. Um dies zu erreichen, muss das Pop-Up ein Gefühl von Verständnis und Empathie vermitteln und persönlichen Bezug zu den User\*innen herstellen. Das bedeutet, das Pop-Up ist nicht nur ein Kontaktangebot, sondern kann auch als Beziehungsangebot verstanden werden. Im besten Fall führt das zur Schaffung einer gemeinsamen Problemsicht zwischen Facebook und den betreffenden User\*innen, zum Anstoßen eines Reflexionsprozesses, zum Annehmen eines Hilfsangebots und zum Erkennen von Handlungsmöglichkeiten durch die User\*innen. Angelehnt an die Hilfsangebote des Facebook-Pop-Ups sind diese erhofften positiven Auswirkungen die Stärkung der Selbsthilfekompetenz, die Aktivierung des sozialen Umfeldes und die Aktivierung von professioneller Unterstützung.

### **Die Zielgruppe zwischen Hilfe und Kontrolle**

Vor dem Hintergrund dieser Interpretation muss wiederum beachtet werden, wer die Personen sind, mit welchen die Interviews geführt wurden. Alle Interviewpartner\*innen beschreiben sich selbst als reflektiert und gebildet. Sie grenzen sich in ihren Aussagen von einer Personengruppe ab, die aus ihrer Sicht die Zielgruppe des Pop-Ups darstellt. Dieses Phänomen, in welchem man sich selbst einer Gruppe zuordnet und sich von anderen Gruppen abgrenzt wurde 1986 von Henri Tajfel und John C. Turner erstmals als Social Identity Theory, oder Theorie der Sozialen Identität beschrieben (vgl. Turner / Reynolds 2010). Die Abgrenzung wurde deutlich, wenn die Befragten unterschiedliche Einstellungen hatten, je nachdem ob sie aus ihrer eigenen Perspektive oder aus Niki Los Perspektive gesprochen haben. In den Antworten der Befragten wird dies vor allem sichtbar, wenn es um das Spannungsfeld zwischen Schutz der Privatsphäre und Anonymität auf der einen Seite, und Kontrolle zugunsten eines helfenden Eingriffs auf der anderen geht. Zur Erinnerung: In Niki Los Facebook-Profil wird Alkohol- und Drogenkonsum, sowie ein schwieriges Verhältnis mit dem Stiefvater beschrieben, jedoch keine akute Selbst- und Fremdgefährdung.

Die Befragten verstehen, dass das Pop-Up für Niki Lo grenzüberschreitend sein kann, sie empfinden diesen Eingriff in Niki Los Profil jedoch trotzdem als sehr positiv und notwendig. Das gleiche zeigt sich bei dem Wunsch, dass auch Profile, die auf „privat“ gestellt sind von Facebooks Algorithmus analysiert werden. Als dritter Punkt ist die Persistenz und Intensität des Angebots zu betrachten, in welchem die Befragten weniger zu Freiwilligkeit im Annehmen der Hilfe tendieren, sondern eher zu einer Haltung, die am besten mit „man muss die Menschen zu ihrem Glück zwingen“ zu beschreiben ist – auch, wenn dies das Einschalten der Polizei bedeutet. Die hier sichtbare Diskrepanz ist besonders interessant vor dem Hintergrund des bekannten sozialarbeiterischen Spannungsfeldes zwischen Hilfe und Kontrolle in Zusammenhang mit gesellschaftlichen Normen zu betrachten (siehe Kapitel 3.2.2). In digitalen Lebenswelten erweitert sich die Komplexität des Spannungsfeldes durch zusätzliche Akteur\*innen wie Facebook und deren Umgang mit User\*innendaten, der mit jenem von sozialen oder Gesundheitseinrichtungen und staatlichen Akteur\*innen nicht gleichzusetzen ist. Die Schwierigkeit eine größtmögliche Zielgruppenerreichung unter dem Aspekt der Datenminierung (siehe Kapitel 3.2.3) zu überwinden, wird im letzten Ergebniskapitel beleuchtet.

#### 4.4.2.5 Zusammenfassung

In diesem zweiten Teil der Ergebnisse konnten zehn verschiedene Einflussfaktoren aus zwei unterschiedlichen Blickrichtungen abgeleitet werden, welche die Einstellung der User\*innen zu einer algorithmusgesteuerten Kontaktaufnahme (wie zum Beispiel durch ein Pop-Up) beeinflussen. Die Einstellung führt indirekt zu einem Verhalten der User\*innen, welches entweder bedeutet, dass das Hilfsangebot angenommen oder abgelehnt wird. Es kristallisierte sich heraus, dass das Pop-Up nicht nur Hilfebedarf erkennen und Hilfe anbieten muss, sondern dabei auch Empathie und Vertrauen vermitteln und ein Beziehungsangebot setzen muss. Damit soll es die Handlungsfähigkeit der User\*innen erweitern, ein fehlendes, stärkendes soziales Umfeld ersetzen und im besten Fall zu professioneller Hilfe oder gleich einer Lösung des Problems führen. Die Ergebnisse sind unbedingt vor dem Hintergrund zu betrachten, dass sich die Interviewpartner\*innen in ihren Aussagen selbst von den Personen distanzieren, die ihrer Ansicht nach Hilfe von einem Pop-Up brauchen könnten. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass für die Befragten das Recht auf Privatsphäre betroffener User\*innen weniger wichtig ist, wenn ein abweichendes Verhalten von den User\*innen gezeigt wird, welches aus Sicht der Befragten korrigiert werden muss.

#### 4.4.3 Die Bedeutung für Streamwork

Die Ergebnisse der beiden Subthemen werden in diesem Kapitel auf Streamwork umgelegt, um die Forschungsfrage zu beantworten. Am Ende wird außerdem das Forschungsvorgehen in dieser Arbeit kritisch reflektiert.

Die wohl entscheidendste Erkenntnis für jegliche Überlegungen zu Streamwork ist die Tatsache, dass die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen die Präsenz von Hilfsorganisationen der Sozialen Arbeit auf SNS wünscht, und auch bis zu einem

gewissen Grad erwartet. In der Unsicherheit des Raumes SNS, mit den verschwimmenden Grenzen zwischen Öffentlichkeit, Halböffentlichkeit und Privatsphäre, kann und muss die Soziale Arbeit präsent sein. Mit ihrem Verständnis von Datenminimierung und Transparenz, sowie mit ihrer Haltung als Menschenrechtsprofession (vgl. Staub-Bernasconi 2006), kann sie in den digitalen Lebenswelten eine wichtige Rolle spielen – sofern sie sich dort zurechtfindet. Dafür braucht es unbedingt eine Digitale Kompetenz auf Seiten der Sozialarbeiter\*innen. Sie müssen die DSGVO verstehen, die Funktionsweise der SNS sowie deren Datenrichtlinien kennen und müssen verinnerlicht haben, dass die omniprésente algorithmische Selektion auf SNS auch die Realität und Wahrnehmung der Professionist\*innen beeinflusst. Darüber hinaus müssen Sozialarbeiter\*innen erkennen, wie sich das Leben der Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf SNS gestaltet. Erst dann kann eine Erreichung der Zielgruppe funktionieren und neben der ohnehin stattfindenden Unterstützung kann, im Sinne einer Mediatisierungsorientierung (vgl. Alfert 2015), Schutz durch Edukation ermöglicht werden.

Will die Soziale Arbeit sich, wie die amerikanischen Kolleg\*innen der Suizidprävention, den Mitteln der SNS zur algorithmischen Zielgruppenerreichung bedienen, so muss sowohl klar sein, wie die SNS mit den Daten der User\*innen umgeht und auch, wie Algorithmen arbeiten. Es ist fraglich, ob die angestrebte Datenminimierung und der nötige Datenschutz (siehe Kapitel 3) in der Zusammenarbeit mit SNS überhaupt möglich ist. In Bezug auf ein algorithmisches Screening, wie es Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus betreibt, ist diese Frage mit einem klaren Nein zu beantworten. In Abgleichung mit den ethischen Werten der Sozialen Arbeit und den rechtlichen Bestimmungen zur Erhebung und Verarbeitung von sensiblen Daten, muss festgehalten werden, dass eine algorithmische Analyse von User\*innen in Form von Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus *keine* Option für die Soziale Arbeit darstellt.

Nichtsdestotrotz darf nicht vergessen werden, dass die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in dieser Studie den Einsatz von algorithmischer Datenverarbeitung nicht prinzipiell ablehnen und sogar befürworten. Daraus lässt sich ableiten, dass sich die Befragten eine umfassende, einfache und niederschwellige Form der Online-Hilfe wünschen – und dieser Wunsch muss gehört werden. Dafür bringen sie auch einen Lösungsvorschlag, einen Kompromiss, wenn man möchte, der sowohl die Nähe zur Zielgruppe ermöglicht als auch die ethischen Grundwerte der Sozialen Arbeit achtet. Es handelt sich um einen Hilfebutton, der als dauerhaftes Kontaktangebot auf einer SNS installiert und in das Layout der entsprechenden Plattform eingebettet ist. User\*innen können so jederzeit auf den Button klicken und erhalten entweder sofort Hilfsangebote (ähnlich denen des Facebook-Pop-Ups) oder kommen direkt zu einem Chat mit einem\*einer Berater\*in. Diese Form der Kooperation mit SNS zur Erreichung von gefährdeten User\*innen ist aus mehreren Gründen einer algorithmischen Analyse vorzuziehen:

- (1) Erstens steht das Angebot allen User\*innen offen, nicht nur jenen, die von einem Algorithmus ausgewählt wurden.
- (2) Damit kann sich auch das soziale Umfeld der betroffenen User\*innen über den Button Unterstützung holen.

- (3) Die User\*innen entscheiden selbst, ob und wann sie das Kontaktangebot annehmen, damit
- (4) ist Hilfe nicht gekoppelt an Kontrolle.
- (5) Weil die User\*innen bereits einen Account auf der jeweiligen SNS besitzen müssen keine zusätzlichen Daten durch die SNS und keine bis kaum Daten durch die Hilfsorganisation erhoben werden, um Unterstützung anbieten zu können. Dies entspricht dem Grundsatz der Datenminimierung (siehe Kapitel 3).
- (6) Der tatsächliche Kontakt zwischen User\*innen und Berater\*innen (also die Beratung) kann nach erfolgreicher Kontaktaufnahme auf einen sicheren, Ende-zu-Ende-Verschlüsselten Nachrichtendienst umgeleitet werden. Damit kann die SNS die Gespräche nicht zu Analyse Zwecken verwenden und die Daten der User\*innen sind geschützt.
- (7) Viele der (Teil-) Faktoren, die die Einstellung der User\*innen zum Pop-Up beeinflusst haben, fallen hier entweder weg oder lassen sich relativ leicht umsetzen. So sind jegliche Überlegungen zum Eingriff in die Privatsphäre nur noch rudimentär von Bedeutung. Auch das Problem, dass Hilfsangebote den Problemstellungen der User\*innen nicht angemessen sind fällt weg, wenn keine pauschalisierten Hilfsangebote gesetzt werden müssen. Der Wunsch nach Empathie und Verständnis kann erfüllt werden, und im besten Fall auch der Wunsch nach zeitlich unabhängiger Hilfe.
- (8) Letztlich ist das einfache Klicken des Buttons, der in das Layout der SNS integriert ist, als sehr niederschwellig einzustufen: Es braucht weder viele Klicks noch die Eingabe zusätzlicher Daten, um das Hilfsangebot in Anspruch nehmen zu können, und auch die emotionale Nähe zur beratenden Person ist über einen Chat zu anfangs unverfänglich.

Neben diesen Vorteilen hat der Hilfebutton jedoch auch Nachteile:

- (1) Der Hilfebutton ist zwar als dauerhaftes Kontaktangebot in der digitalen Lebenswelt verankert, er geht jedoch nicht proaktiv, bzw. offensiv auf die User\*innen zu, sondern bleibt ein defensives Kontaktangebot.
- (2) Personen, die keinen Hilfebedarf sehen, ihn aber vielleicht hätten, wird damit nur indirekt Hilfe angeboten.
- (3) Anders als Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus kann der Hilfebutton nur dann auf akute Selbst- und Fremdgefährdung reagieren, wenn er darauf hingewiesen wird.
- (4) Die Installation eines solchen Hilfebuttons erfordert eine Einigung und Kooperation mit entsprechenden SNS, die sich als schwierig gestalten könnte. Es entsteht außerdem ein Abhängigkeitsverhältnis der Hilfsorganisation, die der SNS im Programmieren und Warten des Buttons vertrauen muss und auf sie angewiesen ist. Der Grundsatz der Transparenz (siehe Kapitel 3) muss daher mit besonderer Aufmerksamkeit betrachtet werden.
- (5) Der Hilfebutton für Beratung muss optisch eindeutig vom Standard-Hilfebutton der SNS abzugrenzen sein.
- (6) Soll die Hilfsorganisation rund um die Uhr über den Hilfsbutton erreichbar sein, müssen die entsprechenden finanziellen und personalen Ressourcen zur Verfügung

stehen. Dazu muss es eine Bedarfserhebung geben, um überhaupt eine Einschätzung der notwendigen Ressourcen abgeben zu können.

Unabhängig davon gilt es außerdem zu klären, wem die Hilfsorganisation, die hinter dem Button steht, organisational zugeordnet ist. Aus datenschutzrechtlicher Sicht, sowie in Bezug auf die Wahrung der Unabhängigkeit der Sozialarbeiter\*innen, ist es nicht zu unterstützen, wenn das Personal bei der SNS angestellt ist – dies wünschen sich auch die Interviewpartner\*innen dieser Studie. Es müssen Ausbildungen und Qualifikationsmöglichkeiten für die Mitarbeiter\*innen geschaffen werden. Klar muss jedoch sein, dass diese Zusatzausbildungen nicht die Expertise von Professionist\*innen der IT und Cyber Security ersetzen können und es unbedingt von Vorteil ist, hier Kooperationen einzugehen. Außerdem braucht es eine wissenschaftliche Begleitung und Evaluierung der Vorgehensweisen und Ergebnisse, um die Qualität der Unterstützung zu gewährleisten.

Streamworks potenzielle Angebot, so konnte in dieser Arbeit festgestellt werden, können und sollen vielfältiger Natur sein. Sie sollen einerseits lebensweltübergreifend, andererseits auch plattformübergreifend präsent sein. So braucht eine Hilfsorganisation auch bei existierendem Hilfebutton eine Homepage und eine Seite auf verschiedensten SNS. Sie muss interessante Beiträge zu vielfältigen Themen posten, ständig up-to-date und präsent sein, um das Interesse und die Aufmerksamkeit der Zielgruppe zu wecken. Sie muss verschiedene Möglichkeiten des Austausches sowohl mit Berater\*innen als auch für die Vernetzung mit anderen Jugendlichen und jungen Erwachsenen bereitstellen. Zur Zielgruppenerreichung ist es sinnvoll, Werbung zu schalten, da sie Teil der digitalen Lebenswelt ist. Für Jugendliche und junge Erwachsene ist außerdem die Möglichkeit durchaus valide, wenn Hilfsorganisationen User\*innen direkt per Privatnachricht schreiben. Um in diesem virtuellen Feld bestehen zu können, braucht es eine fortgeschrittene Digitale Kompetenz der Sozialarbeiter\*innen und Hilfsorganisationen. Auch darf mit der Conclusio dieser Forschung die allgemeine Verwendung von selbst-lernenden Algorithmen nicht völlig ausgeschlossen werden, vor allem dann, wenn die Verwendung unter Beachtung bestimmter ethischer und rechtlicher Prinzipien stattfindet. Es stellt sich allerdings die Frage, wie unter Einhaltung dieser Prinzipien eine ausreichend große Menge an repräsentativen Trainingsdaten gesammelt werden kann, anhand derer ein Algorithmus lernen kann. Auch stellt sich die Frage nach Anwendungsfeldern, in welchen Machine Learning für die Soziale Arbeit tatsächlich sinnvoll ist. Es ist nicht auszuschließen, dass es diese Anwendungsfelder gibt, sie festzustellen obliegt jedoch zukünftiger Forschung.

Abschließend soll das Forschungsvorgehen in dieser Studie kritisch beleuchtet werden. Bei der Suche nach Interviewpartner\*innen konnte keine in den beiden jüngeren Alterskategorien gefunden werden, die Facebook regelmäßig verwenden. Deshalb wurde das Kriterium des Samplings verändert, von einer regelmäßigen Nutzung von Facebook hin zu einer regelmäßigen Nutzung von SNS und dem Besitz eines eigenen Facebook-Accounts. Wie bereits an mehreren Stellen angedeutet, muss festgestellt werden, dass das Ziel der Forschung, der potenziellen Zielgruppe der virtuellen Sozialen Arbeit eine Stimme zu geben, nur unzureichend erfüllt wurde. Die Interviewpartner\*innen

stellen eine zu homogene und zu kleine Gruppe dar, um ein umfassendes Bild auf die Einstellung der Jugendlichen und jungen Erwachsenen ableiten zu können. Die Ergebnisse zur Präsenz von Hilfsorganisationen und Faktoren der Einstellung behalten an Gültigkeit. Die Einschätzung dessen, was tendenziell zur Ablehnung und Annahme des Hilfsangebots führt, ist jedoch stark gefärbt durch die Homogenität der Interviewpartner\*innen und ihrem Bild von den Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit. Eine geplante Quantifizierung und Objektivierung der Einstellungen der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, wie sie zu Beginn in Form von Fragebögen geplant war, wurde aus Mangel an zeitlichen Ressourcen nicht durchgeführt. Bezüglich des Vorgehens der Datenauswertung wird empfohlen die offenen Codes und Kategorien, die anhand der Grounded Theory gebildet wurden, von einem\*einer zweiten Person überprüfen zu lassen. Diese Zweitmeinung wurde aufgrund fehlender Ressourcen nicht eingeholt. Beide Punkte hätten die Qualität der Ergebnisse erhöht.

Als schwierig gestaltete sich des Weiteren eine passende Balance zwischen den technischen Inhalten, jenen der Sozialen Arbeit und jenen der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen herzustellen. Es mussten viele recherchierte und ausgewertete Ergebnisse auf ein Nötigstes verringert werden, um den Rahmen der Arbeit nicht zu sprengen. Ebenso stellte es eine Herausforderung dar, die Inhalte der vier sehr verschiedenen Forschungsschwerpunkte der Autor\*innen dieser Masterarbeit zu vereinen. Dies lag auch daran, dass der Ausgangspunkt des Masterprojektes lediglich eine ungefähre Idee von Streamwork war, die sich im Laufe der Forschung immer wieder veränderte, je tiefer in die Materie eingedrungen wurde. Am Ende hat sich die Breite der vier Forschungsprojekte jedoch bewährt, um explorativ in ein solch umfangreiches Feld der Sozialen Arbeit für Jugendliche und junge Erwachsene in deren digitalen Lebenswelten einzutauchen.

#### 4.5 Conclusio

Facebooks Suizidpräventions-Algorithmus und das dazugehörige Hilfsangebot in Form eines Pop-Ups waren der Ausgangspunkt für die daliegende Forschung. Es hat sich gezeigt, dass die Interviewpartner\*innen einer algorithmischen Kontaktaufnahme grundsätzlich offen gegenüberstehen. Diese Offenheit ist allerdings mit einer Abgrenzungstendenz zur eigentlichen Zielgruppe der Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit in Verbindung zu bringen. Zurückführen lässt sich das darauf, dass die Interviewpartner\*innen aus einer homogenen, höheren Bildungsschicht kommen. Die Befragten wünschen sich die algorithmische Analyse von User\*innenprofilen als Form der Kontrolle zugunsten der Hilfe von User\*innen, die ein abweichendes Verhalten zeigen – damit gehen sie mit den Überzeugungen Facebooks d'accord. Die Vorgehensweise Facebooks ist allerdings nicht mit den Grundhaltungen der Sozialen Arbeit zu vereinen, da zu intransparent und zweckentfremdend mit sensiblen und personenbezogenen User\*innendaten umgegangen wird.

Klar ist, dass eine Präsenz sozialarbeiterischer Hilfsorganisationen lebensweltübergreifend, das heißt offline wie online, bzw. physisch wie virtuell von den Befragten gewünscht wird, genauso wie eine plattformübergreifende Präsenz auf

verschiedenen SNS. Es konnten Annahmen getroffen werden, wie diese Präsenz am besten zu gestalten ist, um Jugendliche und junge Erwachsene zu erreichen. So muss ein Kontaktangebot auch ein Beziehungsangebot sein, Hilfsangebote müssen vielschichtig und so passend wie möglich gestaltet sein, ohne zu viele Daten von User\*innen einzufordern und Hilfe muss per Mausklick rund um die Uhr erreichbar sein. Als Kompromiss zwischen den Wünschen der Interviewpartner\*innen und den Anforderungen der Sozialen Arbeit, resultiert die Möglichkeit der Installation eines eigenen Hilfebuttons auf den SNS, der vom Standard Hilfebutton für technische Unterstützung abzugrenzen ist. Diesen können User\*innen von sich aus anklicken um entweder aus verschiedenen Hilfsangeboten, ähnlich wie jenen des Facebook-Pop-Ups, wählen zu können, oder sofort in einen Chat mit Berater\*innen zu kommen, wie es im Kundenservice bei kommerziellen Unternehmen wie IKEA bereits gelebt wird. Die Ergebnisse des zweiten Teils der Forschung bzgl. der Faktoren, die die Einstellung der User\*innen zu einem Pop-Up beeinflussen, können in die Überlegungen zur Umsetzung des Hilfebuttons miteinfließen.

Damit konnte diese Studie den Hilfebutton als eine neue Möglichkeit der Zielgruppenerreichung aufzeigen, die einen Kompromiss in dem schwierigen Spannungsfeld von Datenschutz und Datenpreisgabe darstellt. Die Voraussetzungen für eine Umsetzungen und Machbarkeit müssen erst untersucht werden. Des Weiteren wurden wichtige Faktoren aufgezeigt, die bei der Online-Präsenz von Hilfsorganisationen zu beachten sind. Es ist zukünftigen Forscher\*innen überlassen, eine Analyse der Möglichkeiten sozialarbeiterischer Kontaktaufnahme auf SNS mit einer heterogenen Gruppe von Befragten vorzunehmen. Interessant wäre eine solche Studie mit Personen, die tatsächlich schon einmal Online-Hilfsangebote in Anspruch genommen haben. Weitere Forschung bezüglich der Möglichkeiten einer Anwendung von Machine Learning für die Soziale Arbeit, unter Einhaltung ethischer und rechtlicher Bedenken, ist vor dem Hintergrund der voranschreitenden Digitalisierung ebenfalls zu begrüßen.

Weg vom Schwerpunkt der technischen Möglichkeiten, wird Roman Brandstätter im nächsten Kapitel die Möglichkeiten der virtuellen Sozialen Arbeit anhand eines Laienberatungsblogs auf der SNS Tumblr untersuchen. Damit wird eine zweite Gruppe helfender Akteur\*innen auf Sozialen Medien und deren Vorgehensweisen untersucht.

## 5 Laienberatung auf Social Network Sites

### *Brandstätter Roman*

Um Streamwork einen weiteren Aspekt hinzuzufügen, beschäftigt sich nachfolgende Forschungsarbeit mit Laienberatung auf der SNS Tumblr. Hierzu erfolgt die Vorstellung des Projektes mit der dazugehörigen Forschungsfrage. Anschließend werden nötigen Begriffe beschrieben und die angewandte Methodik erläutert. Nachdem die Rahmenbedingungen der Arbeit vorgestellt werden, folgt die Darstellung der Ergebnisse. Der Schluss stellt die Diskussion der Ergebnisse für die Sozialen Arbeit und dem Konzept Streamwork dar. Schlussendlich dient diese Arbeit dazu, die Gesamtforschungsfrage zu beantworten, weshalb die zentralen Ergebnisse im Endkapitel der Masterarbeit mit den anderen Forschungsarbeiten in Zusammenhang gebracht werden (siehe Kapitel 7).

### 5.1 Forschungsinteresse und Forschungsfrage

Die Recherche in Bezug auf Beratung bzw. Unterstützung auf SNS, welche im Zuge dieser Forschungsarbeit getätigt worden sind, ergab einen Fokus auf Suizide in SNS. Neben der Livestream-Selbstmorde auf Facebook (siehe Kapitel 4.1) berichteten diverse englischsprachige Nachrichtendienste wie The Washington Post (2015) oder Vocativ (2015a) über die Selbsttötung einer jungen Person, welche zuvor auf Tumblr den eigenen Suizid verkündet hatte (vgl. web.archive 2015). Im gleichen Artikel berichtet The Washington Post (2015) über weitere, idente Vorfälle, bei denen sich ebenfalls zwei Jugendliche das Leben nahmen. Dieses Phänomen ist unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Berichterstattung über Suizid dem Imitationseffekt zuzuschreiben, welcher auch früher Werther Effekt bezeichnet wurde. (vgl. Tomandl / Sonneck / Stein / Niederkrotenthaler 2014:10ff) Der Effekt beschreibt die Nachahmung der Suizide aufgrund einer besonderen Art der Berichterstattung. In Österreich wurde deshalb ein Leitfaden entwickelt, wie Nachrichtendienste über Suizide berichten sollen, damit dieser Effekt möglichst geringgehalten wird (vgl. ebd.). Das Interesse dieser Forschungsarbeit gilt einer Folge dieser Berichterstattung. Vocatic (2015b) schreibt über Tumblr als eine Ressource für Suizidprävention und verweist auf einen Blog, welcher von freiwilligen User\*innen, mit dem Ziel Hilfe für alle Personen anzubieten, erstellt wurde. Das Vice Magazine (2015) berichtet des Weiteren von einer Bloggerin, die ebenfalls einen Blog für die Beratung von suizidgefährdeten Jugendlichen erstellt hat. In diesem Artikel wurde ein Interview mit besagter Bloggerin veröffentlicht, bei dem es um Fragen der Professionalität und der Nutzung solcher Blogs seitens der User\*innen geht. Jene Fragen stellen zusammen mit den Berichterstattungen das Forschungsinteresse von Tumblr als Untersuchungsgegenstand dar. Es gilt deutlich zu erwähnen, dass die Hinführung zum Forschungsfeld zwar vom Thema Suizid geprägt ist, dies allerdings nicht der Hauptfokus der Arbeit ist. Konkret geht es um eine Untersuchung der Nutzung einer

SNS, wie Tumblr, für die Soziale Arbeit. Dieses Vorhaben wird am Beispiel des erwähnten Blogs durchgeführt.

*Wie gestalten sich Laien-Beratungen auf Social Network Sites am Beispiel Tumblr und wie kann dieses Wissen für die Soziale Arbeit nutzbar gemacht werden?*

Ziel der Studie ist es, die Nutzbarkeit von Blogs auf der SNS Tumblr für die Soziale Arbeit zu untersuchen und infolgedessen, diese Ergebnisse für ein potenzielles Streamwork Konzept zu diskutieren. Die Untersuchung der Nutzbarkeit erfolgt in Anlehnung eines Beratungs-Blogs, welcher von freiwilligen User\*innen, folglich Laienberater\*innen genannt, geführt wird.

## 5.2 Spezifischer theoretischer Hintergrund

In diesem Teil wird (1) die Funktionsweise von der SNS Tumblr (2) sowie dessen Zusammensetzung aus Blogs erklärt. Eine vertiefende Analyse findet im Ergebnisteil (siehe Kapitel 5.4) statt. Zusätzlich werden in dieser Forschungsarbeit (3) Kommunikation und Erstkontakte diskutiert und (4) der Begriff des Laien im Unterschied zu Professionist\*innen, ehrenamtlichen Helfer\*innen und Peers mit Literatur dargestellt und die Verwendung in der vorliegenden Arbeit definiert.

### 5.2.1 Die Funktionsweise von Tumblr

So wie Facebook (siehe Kapitel 4.2.2) ist auch die Verwendung von Tumblr kostenlos. Bei der Erstellung eines *Accounts* wird eine E-Mail-Adresse, ein Passwort, das Alter und ein Name benötigt. Der Name ist frei wählbar sofern dieser noch nicht benutzt wurde und ist zeitgleich der Name des Blogs, welcher durch die Registrierung auf Tumblr automatisch erstellt wird (vgl. Tumblr 2019a). Die Registrierung eines *Accounts* ist somit mit der automatischen Erstellung des Blogs verknüpft, wobei es möglich ist mehrere Blogs mit einem Account zu besitzen. Die Verwaltung von mehreren Blogs geschieht über den Account, welcher durch die genutzte E-Mail-Adresse erreichbar ist. Weitere Einstellungen zu Privatsphäre, Sichtbarkeit und Sonstiges sind in den jeweiligen Blog-einstellungen integriert, dessen Erklärung im nächsten Kapitel folgt. Zusammengefasst ist die Funktionsweise von Tumblr mit jener der Blogs eng verknüpft, da der Account lediglich zur Registrierung und Verwaltung von Blogs gebraucht wird. Die tatsächlichen Interaktionen und sichtbaren Beiträge geschehen unabhängig von den Accounts in Form der Blogs.

### 5.2.2 Die Funktionsweise von Blogs

Tumblr wirbt damit eine Leinwand für *Inhalte* wie Texte, Bilder, Videos und Audiodateien zu sein (vgl. Tumblr 2019b). Mit Leinwand sind die *Blogs* gemeint, die sich individuell anpassen lassen. Den Blog themenspezifisch zu gestalten, ihn als Tagebuch zu führen oder ihn für das Teilen von Inhalten zu verwenden ist den User\*innen überlassen. Der

Fokus liegt auf den veröffentlichten Inhalten und kann somit als eine UGC-Plattform identifiziert werden (vgl. Taddicken / Schmidt 2017:11). Tumblr führt allerdings an, welche Inhalte verboten sind und gliedert diese in 22 Punkte. Darunter Terrorismus, Hassrede und Gewalt (vgl. Tumblr 2020). Sollte gegen einer dieser Punkte verstoßen werden, so kontaktiert Tumblr den jeweiligen Blog und leitet dementsprechende Maßnahmen ein, die von der Löschung der Inhalte bis hin zur Sperrung des ganzen Accounts (vgl. ebd.) führen kann. *Inhalt* jeglicher Form, welcher auf einem *Blog* veröffentlicht wurde, wird als *Post* bezeichnet. Posts werden chronologisch im Blog dargestellt. Damit die Posts für andere User\*innen sichtbar werden, muss der Blog gefolgt werden. Dieser Prozess ist ähnlich wie bei Facebook durch die Freundschaftsanfragen. Der Unterschied ist hier, dass nicht die Accounts miteinander befreundet werden, sondern ein Blog den anderen Blog *folgt*. Hierbei wird der\*die User\*in des Blogs informiert und kann sich entscheiden, den Blog ebenfalls zu folgen. Die Inhalte des gefolgten Blogs scheinen danach, ähnlich wie im Newsfeed von Facebook, im sogenannten *Dashboard* chronologisch auf. Das Dashboard wird aufgerufen, sobald die Startseite von Tumblr geöffnet wird. Unabhängig davon, ob ein Blog gefolgt wird oder nicht, können Posts kommentiert, geliked oder geteilt werden. *Kommentieren* bedeutet, dass ein Text zu dem jeweiligen Post angefügt wird, welcher von anderen User\*innen gesehen werden kann. Das *Liken* ist ein Anglizismus und bezeichnet die aktive positive Zustimmung, meistens durch ein Herz- oder Daumenhoch-Symbol erkennbar, über einen Post. Wenn ein Post von anderen User\*innen *geteilt* wird, so erscheint der Originalpost auch im Blog der User\*innen, welche den Post geteilt haben. Angenommen Person A veröffentlicht einen Post, so kann ihn Person B teilen. Dann erscheint auf dem Blog von Person B der Post von Person A inkl. Quellenangabe. Bei allen drei Möglichkeiten wird die Person, die den Post erstellt hat, informiert, wodurch sie so Kontrolle darüber hat, wer mit den Posts interagiert.

In den Einstellungen befindet sich die Verwaltung der Blogs: Es kann (1) der Name des Blogs geändert, (2) das Aussehen des Blogs verändert, (3) Einstellungen zur *Privatsphäre* und (4) allgemeine Einstellungen getätigt werden. Da es durch die Blogs auch möglich ist, *Direktnachrichten* zu versenden, gibt es in den Einstellungen die Möglichkeit, dies nur für gefolgte Blogs freizuschalten. Damit können User\*innen nur Nachrichten von Blogs erhalten, denen sie selbst folgen. Auch die *Kommentarfunktion* kann über das Folgen von Blogs stufenweise eingeschränkt werden. Neben den Direktnachrichten gibt es Einreichungen von *Fragen* bzw. *Messages*. Dadurch ist es möglich eine Frage an einen Blog zu senden, welche User\*innen beantworten und auf deren Blog als Post veröffentlichen können. Diese Funktion lässt sich jedoch ausschalten und auch umbenennen. Des Weiteren ist es möglich die *Sichtbarkeit* des Blogs einzuschränken. Hierbei gibt es zwei Möglichkeiten: (1) Die Anzeige in Suchergebnissen inklusive externer Suchmaschinen im Internet kann deaktiviert werden. (2) Die Anzeige des Blogs über die korrekte Uniform Resource Locator (URL) kann gänzlich deaktiviert werden. Die URL setzt sich aus dem Namen des Blogs und der Endung „tumblr.com“ zusammen (beispiel.tumblr.com) und stellt die Webadresse des Blogs dar. Mit dieser Einstellung ist es auch nicht mehr möglich den Blog aufzurufen. Posts bleiben allerdings für Personen im Dashboard sichtbar, sofern sie diesen Blog zuvor gefolgt haben (vgl. Tumblr o.A.).

Zusammenfassend betrachtet, legt Tumblr den Fokus auf generierte Inhalte in Form von Posts der User\*innen, mit denen sie sich kreativ betätigen können. Die Vernetzung von Personen spielt hierbei eine geringe Rolle als die Verbreitung von Inhalten, wobei ersteres nicht ausgeschlossen ist. Zusätzlich gibt es einige Privatsphäreinstellungen, zu denen die User\*innen selbst navigieren müssen, um sie schlussendlich in ihrem Ermessen zu tätigen. Grundsätzlich sind Blogs gleich strukturiert. User\*innen können die Strukturierung jedoch durch eine Veränderung des Aussehens der Blogs in ihrem Ermessen anpassen. Im Zuge der Forschungstätigkeit wird ein Blog, der öffentlich zugänglich ist, hinsichtlich der Themen und der Kommunikationsstruktur analysiert. Hiermit soll die Frage nach der Gestaltungsweise beantwortet werden. Im nächsten Kapitel wird das hierfür benötigte Hintergrundwissen bezüglich Kommunikation zur Verfügung gestellt.

### 5.2.3 Kommunikation, Kontaktaufnahme

Bewusst eingesetzte Kommunikationstechniken kommen in unterschiedlichen Feldern, wie etwa der Psychotherapie, Psychologie, Sozialpädagogik, Sozialer Arbeit und weiteren Disziplinen zum Einsatz. In diesem Kapitel wird die Kommunikation aus zwei Blickwinkeln betrachtet, welche eine Vertiefung zur Online-Beratung (siehe Kapitel 2.4) darstellt. Zuerst wird (1) allgemein auf die Kommunikation eingegangen. Danach folgt eine (2) Diskussion der Kontaktaufnahme als eine besondere Form der Kommunikation.

#### 5.2.3.1 Kommunikation und Interaktion

Wie bereits erwähnt (siehe Kapitel 2.3), beschreiben Sickendiek et al. (2002:13) die Beratung als eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten über kommunikative Mittel. Aufgrund der Notwendigkeit in der Beratung zu kommunizieren, muss zum besseren Verständnis des Forschungsgegenstandes zuerst der Begriff der Kommunikation näher betrachtet werden. Schulz von Thun (2002:25) definiert Kommunikation anhand zweier Akteur\*innen: Sender\*innen, welche ein Anliegen in Form einer verschlüsselten Nachricht mitteilen möchten und Empfänger\*innen, die diese Nachricht wahrnehmen und entschlüsseln. Die Entschlüsselung der Nachricht ist durch das Wissen bzw. Nicht-Wissen von Sprache begleitet. Obwohl Sprache und Kommunikation für Menschen etwas Selbstverständliches darstellen, sind die damit verbundenen Regeln kaum jemals für Menschen begreifbar:

„Andererseits ist Kommunikation ganz offensichtlich eine *Conditio sine qua non* menschlichen Lebens und gesellschaftlicher Ordnung. Und ebenso offensichtlich ist, dass der Mensch von den ersten Tagen seines Lebens an die Regeln der Kommunikation zu erlernen beginnt, obwohl diese Regel selbst, dieser Kalkül der menschlichen Kommunikation, ihm kaum jemals bewusst werden[sic!]“ (Watzlawick / Beavin / Jackson. 2011:13).

Mit diesem Zitat wird Kommunikation als etwas unabdingbares im Leben beschrieben, wobei der Erwerb von Sprache noch nicht in einer befriedigenden Weise geklärt wurde (vgl. ebd.). Allerdings gehört zur Kommunikation nicht nur die Sprache, sondern

beinhaltet Körperhaltung, Ausdrucksweisen und -bewegungen und ist infolgedessen nicht allein an Worte gebunden (vgl. ebd.:58).

In der Kommunikationstheorie gibt es eine Unterteilung zwischen Kommunikation als Mitteilung und Kommunikation als Interaktion. Die Mitteilung wurde vorangestellt bereits erklärt, wobei „Kommunikation“ als Synonym verwendet wird. Interaktion wiederum meint die wechselseitige Kommunikation, sprich Mitteilungen zwischen mindestens zwei Personen (vgl. Watzlawick et al. 2011:58; Schulz von Thun 2002:82). Im Zuge von verschriftlichter Kommunikation, welche bereits dargelegt wurde (siehe Kapitel 2.4), schreibt Krämer (2000:46), dass das Lesen und Schreiben als kommunikatives Handeln im ersten Schritt kein Eintreten in Kommunikation meint, sondern dessen Entziehung. Damit ist die hervorgerufene Distanz mittels textbasierter Kommunikation gemeint, welche das Eintreten in Kommunikation mit anderen Personen beeinflusst. In Anbetracht dessen, dass Verhalten in einer zwischenmenschlichen Situation einen Mitteilungscharakter hat, ist davon auszugehen, dass Kommunikation nicht stattfinden kann (vgl. Watzlawick et al. 2011:59). Es widerspricht auf den ersten Blick der Auffassung, Personen könnten sich der Kommunikation entziehen. Dieses Dilemma kann durch die Betrachtung und dessen Interpretation der Interaktion als System zum Teil aufgelöst werden, da hier die Zeit eine wesentliche Rolle spielt. Das bedeutet, Kommunikationsabläufe unterliegen einer zeitbedingten Ordnung und sind keine zufälligen, anonymen Einheiten (vgl. Frank o.A. zit. in Watzlawick et al. 2011:137). Diese Erkenntnis lässt Interpretations- bzw. Diskussionsspielraum für die Bedeutung der Online-Kommunikation, welche ebenso zuvor erläutert wurde (siehe Kapitel 2.4). Hier ging es um die Frage, ob zwei Personen mithilfe von Texten in wechselseitige Kommunikation treten oder die Texte selbst eine Form des kommunikativen Handelns darstellen (vgl. Brunner 2009:30). Eine eindeutige Klärung der Frage gibt es nicht, weil sie stark von der jeweiligen Theorie und Wissenschaftsdisziplin abhängt. Aufgrund der Komplexität im Anwenden der Kommunikationstheorie, erfolgt im nächsten Kapitel eine Definition von Kommunikation für diese Forschungsarbeit.

#### 5.2.3.2 Von Kontaktaufnahme über Erstkontakt zu Erstgespräch

Das Erstgespräch ist ein wesentlicher Bestandteil in der Sozialen Arbeit, welches zu einer Bestandsaufnahme der Situation der möglichen Nutzer\*innen dient. Dadurch soll herausgefunden werden, ob es zu einer Zielvorstellung und somit zu einer Zusammenarbeit kommt, um gemeinsam an Lösungen für das Ziel zu arbeiten (vgl. Kähler 2001:48). Ähnliche wie in der Sozialen Arbeit gibt es in der Psychotherapie Erstgespräche, die zu einer Zielfindung und somit zu einer Auftragsklärung führen. Bei Hargens (2006:102) findet sich das Wort Erstinterview wieder, welches auf die Veränderung der Personen zwischen jedem Gespräch eingeht. „In diesem Sinne verstehe ich jedes Gespräch als Erstgespräch.“ (ebd.:103). Der Begriff Erstgespräch kommt in diesem Zitat als Synonym für Erstinterview vor, was den Anschein erweckt, als gäbe es hier keine begriffliche Trennung. Die Betrachtungsweise eines Erstgesprächs zwischen Kähler (2001) und Hargens (2006) ähneln sich, da beide schlussendlich für die Findung eines Ziels in der Beratung hilfreich sein sollen. Für den weiteren Verlauf der Arbeit wird die Definition von Kähler (ebd.) herangezogen

Die Kontaktaufnahme wird begrifflich vom Erstgespräch hervorgehoben. Es ist

„[...] wichtig zu betonen, dass Erstgespräche im Rahmen sozialer Einzelhilfe zwar häufig aus Anlass einer ersten Kontaktaufnahme oder relativ bald nach einer Kontaktaufnahme stattfinden. Dies muss aber nicht notwendig der Fall sein.“ (Kähler 2001:48).

Hier wird eine Unterscheidung zwischen den zwei Begriffspaaren getroffen, ohne Kontaktaufnahme zu definieren. Deshalb wird der Versuch unternommen, eine Definition für die vorliegende Arbeit anhand der Literatur zu erarbeiten. Es können unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahmen (telefonisch, persönlich, per Mail) identifiziert werden. Zusätzlich ist der Grund einer Kontaktaufnahme zu einer Hilfsorganisation, zumeist von Zwang geprägt. Zwang wird dabei entweder von Institutionen durch Vergabe von Weisungen der Gerichte oder Behörden ausgeübt oder seitens der eigenen Lebenssituation, dessen Bewältigung zurzeit aussichtslos erscheint (vgl. ebd.:31, 92, 210).

Verknüpft mit dem Wissen, dass *Kommunikation* eine Mitteilung an eine Person und *Interaktionen* wechselseitige Mitteilungen zwischen mindestens zwei Personen sind, wird nun eine kombinierte Definition vorgestellt. (1) Die *Kontaktaufnahme* ist eine Mitteilung von Sender\*innen an Empfänger\*innen, wobei hier die Bemühung der Sender\*innen im Vordergrund steht. Diese Aufnahme des Kontaktes geschieht unter Berücksichtigung besonderer Lebensumstände der Sender\*innen, welche auf eine Reaktion von Empfänger\*innen warten. (2) Durch eine sichtbare oder nicht sichtbare Reaktion (Antwort oder keine Antwort) entsteht eine einseitige Interaktion. Weil in dieser Interaktion die Kontaktaufnahme bereits überwunden wurde, wird hier der Begriff des *Erstkontaktes* als Überbrückung zu einem (3) späteren, möglichen *Erstgespräch* geschaffen. Diese Definition soll nun visuell dargestellt und anhand von einem Beispiel mit textbasierter Kommunikation erklärt werden.

### Beispiel 1

Susanna wendet sich per E-Mail an eine Suchtberatungsstelle, in welcher sie erklärt, dass sie im Internet von dem Angebot einer Beratung gelesen hat. Sie wünscht Informationen darüber, wie Beratung genau stattfindet.

### Erklärung Susanna 1

In dieser Phase befindet sich Susanna in der Kontaktaufnahme (Kommunikation)

### Beispiel 2a

Die Berater\*innen bekommen die E-Mail nicht oder lesen sie nicht. Die Berater\*innen haben kein Wissen darüber, dass Susanna geschrieben hat.

#### Erklärung Susanna 2a

Susanna verharrt in der Kontaktaufnahme (Kommunikation) und begibt sich nach einigen Tagen (variiert nach subjektivem Empfinden) in einen Erstkontakt (Interaktion), da sie auf die Nicht-Antwort der Berater\*innen reagiert.

#### Erklärung Berater\*innen 2a

Die Berater\*innen würden in diesem Fall nicht in einen Erstkontakt (Interaktion) mit der Mail (Text) geraten.

### Beispiel 2b

Die Berater\*innen sehen die E-Mail, lesen sie und überlegen, wie oder ob sie darauf antworten. Sie vergessen zu antworten oder Treffen die Entscheidung nicht zu antworten. Schlussendlich besitzen die Berater\*innen Wissen über die Mail und dessen Inhalt, ohne Susanna davon in Kenntnis zu setzen.

#### Erklärung Susanna 2b

Susanna hat keine Möglichkeit, diese Überlegungen als Reaktion wahrzunehmen, weshalb sie in der Phase der Kontaktaufnahme (Kommunikation) verharrt und in einigen Tagen (variiert nach subjektivem Empfinden) in Interaktion mit der Nicht-Antwort tritt.

#### Erklärung Berater\*innen 2b

Die Berater\*innen sind in der Phase des Erstkontaktes (Interaktion), auch wenn diese noch nicht geantwortet haben, da sie auf die Mail (Text) mit einer Nicht-Antwort reagieren.

### Beispiel 2c

Die Berater\*innen antworten ebenfalls über E-Mail, indem sie die eigene Einrichtung und die Rahmenbedingungen vorstellen. Susanna wird über den Erhalt der E-Mail in Kenntnis gesetzt.

#### Erklärung Susanna 2c

Sobald Susanna diese Nachricht liest, wird die Kontaktaufnahme (Kommunikation) komplett abgeschlossen und der Erstkontakt (Interaktion) wird auf beiden Seiten hergestellt.

#### Erklärung Berater\*innen 2c

Die Berater\*innen sind in der Phase des Erstkontaktes (Interaktion), da sie auf die Mail (Text) mit einer Antwort reagieren.

### Beispiel 3

Susanne kann sich nun entscheiden, ob sie einen Termin wahrnehmen möchte oder nicht.

#### Erklärung Susanna 3

Wenn Susanna sich für einen Termin entscheidet, kann es zu einem Erstgespräch (Interaktion) kommen.

Tabelle 13: Beispiele textbasierter Kommunikation. (Eigene Darstellung)

Zusammengefasst kann der in 2b und 2c beschriebene Prozess die Fragen von Brunner (2009:30) nur bedingt beantworten. Laut der obigen Definition findet eine Interaktion von Personen mit Texten statt (Berater\*innen lesen den Brief von Susanna) bevor Personen mit anderen Personen durch textbasierte Kommunikation interagieren (Berater\*innen antworten Susanna). Dies ist eine deutlich reduzierte Darstellung, denn Susanna nimmt eine Nicht-Antwort der Berater\*innen als eine Reaktion wahr und reagiert selbst dementsprechend. Nachfolgende Abbildung zeigt den Prozess der Kontaktaufnahme bis hin zu einem Erstgespräch inklusive der dazugehörigen Kommunikationsebene nochmals.

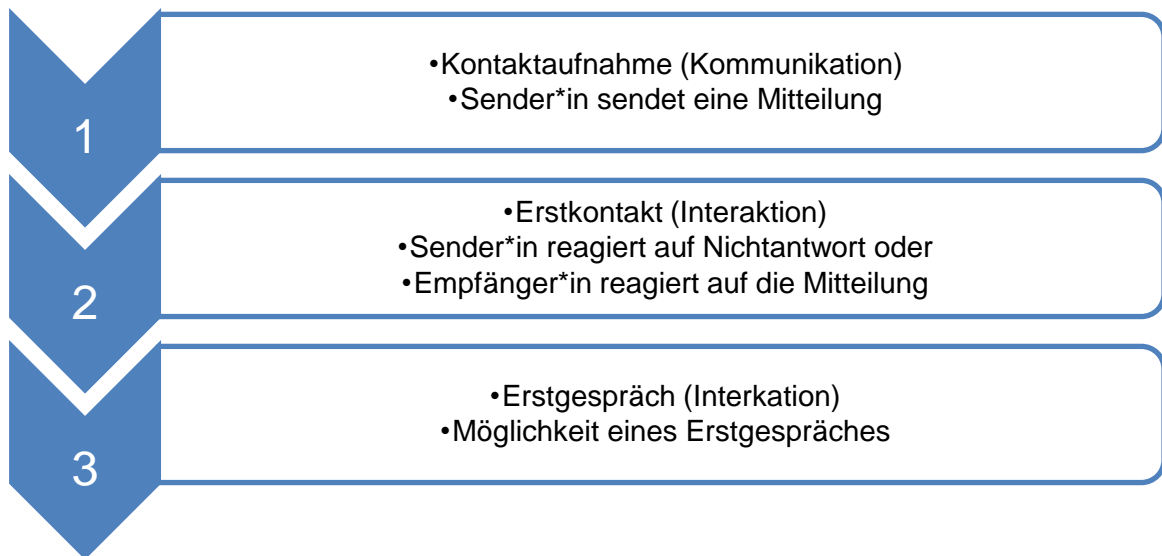


Abbildung 8: Prozess der Kommunikationsebenen. (Eigene Darstellung)

Die Interaktion mit dem Text laut Brunner (ebd.) findet sich auch bei Dickel (2019:224) wieder, der die Kommunikation vieler mit vielen (*many-to-many*) nennt. Auch er (Krotz 2007 / Luhmann 1984:580ff zit. in Dickel 2019:224) sieht eine zunehmende Entkopplung der Interaktion als Form der körperlichen Anwesenheit von der Gesellschaft durch die Mediatisierung. Ebenso ist durch die Mediatisierung die Kommunikation von einer Person zu vielen (*one-to-many*) einfacher geworden (vgl. ebd.:226). Als Beispiel können Nachrichtensprecher\*innen genannt werden, die Mitteilungen an körperlich abwesende Personen senden. Ähnliches gilt auch für Inhalte auf SNS, die von einer (one) oder mehreren (many) Personen stammen und an viele andere (to-many) körperlich abwesende Personen gesendet werden. Angenommen bei den Inhalten auf den SNS handelt es sich um Texte, die andere, auch fremde Personen lesen können, so gelingt es Kommunikation zu speichern. Dadurch ist es möglich, mit dem Text auch zu einem späteren Zeitpunkt zu interagieren. Diese Erkenntnis ist für die Masterarbeit wesentlich, weil nicht nur Texte als gespeicherte Inhalte vorliegen können, sondern auch Bilder, Videos, Musik und vieles mehr. Nach diesem Exkurs werden im nächsten Kapitel die Akteur\*innen im Untersuchungsgegenstand näher beschrieben.

#### 5.2.4 Professionist\*innen, Ehrenamt, Peers und Laienberater\*innen

Die Begriffe der Kommunikation und der Kontaktaufnahme wurden für diese Arbeit bestimmt, weshalb sich dieses Kapitel mit der In- bzw. Kongruenz zwischen Professionist\*innen und Laienberater\*innen beschäftigt. Ausgangspunkt für die Auseinandersetzung ist eine nachgewiesene Wirkung von nicht-ausgebildeten Helfer\*innen, welche sich kaum von Ausgebildeten unterscheidet (vgl. Müller-Kohlberg 1996:11ff zit. in Beushausen 2014:4). Abweichend davon ist das Ehrenamt bzw. ehrenamtliche Helfer\*innen beschrieben, die ihre Mitarbeit an verschiedenen Einrichtungen oder behördlichen Diensten anbieten können. Aufgabengebiete sind unterschiedlich in Hierarchie und in Art der Vergütung, welche allerdings immer deutlich unter den kollektivvertraglichen Bestimmungen liegt (vgl. Otto-Schindler 1995:21ff).

Mayrhofer (2009:5) weist kritisch darauf hin, dass die ehrenamtliche Tätigkeit verschwimmende Grenzen zu entlohnter Beschäftigung aufzeigt. Dieser Komplexität verschuldet, wird in dieser Masterarbeit ausschließlich der Begriff der Laienberater\*innen, benutzt, ungeachtet dessen, dass auch Laien ehrenamtlich tätig sein können und vice versa.

Ein weiterer Begriff lautet Peer, der keine einheitlich Schreibweise (Peer, Peer-Group, Peer-Gruppe, Peergruppe) sowie Definition besitzt (vgl. Griese 2016:55). Köhler, Krüger und Pfaff (2016:12) weisen ebenso auf eine mangelnde Begriffsschärfe hin und definieren die Gleichartigkeit als eine Mindestvoraussetzung für die Entstehung von Peergroups. Sie (ebd.) meinen damit, dass Personen mit gewissen Merkmalen, Interessen oder Fähigkeiten zu einer Peer-Gruppe zugeordnet werden können. Mit dieser reduzierten Definition sind beispielsweise Personen, die eine Vorliebe für Musik haben in einer Peer-Gruppe. Die Merkmale können beliebig eingegrenzt und erweitert werden. Sodass nur Personen in die Peer-Gruppe hinzugezählt werden, die sowohl eine Vorliebe für Musik haben, als auch selbst mindestens zwei Musikinstrumente spielen und sich mindestens einmal in der Woche treffen. Damit ist die Gleichartigkeit gemeint, die verschiedene Messindikatoren beinhaltet. Die Auswahl der Messindikatoren bleibt somit individuell und muss dem Kontext des Forschungsgegenstandes angepasst werden (vgl. ebd.:13). Aufgrund dieser Überlegung geschieht eine bewusste Abgrenzung zum Peer-Begriff, da nicht die Gleichartigkeit der Laienberater\*innen zu den User\*innen im Vordergrund steht, sondern das Forschungsinteresse, dass Personen ohne Ausbildung Beratung anbieten.

Somit wird der Begriff Laienberater\*in in der vorliegenden Forschungsarbeit als Personengruppe verstanden, *die kein erlangtes Fachwissen in beraterischen Tätigkeiten vorweisen können*. Diese Bezeichnung schließt allerdings nicht aus, dass besagte Personen nicht auch intuitiv gute Beratung anbieten bzw. vollziehen. Der Unterschied zu den Professionist\*innen liegt demnach darin, dass sie im Gegensatz zu Laienberater\*innen eine anerkannte Aus-, Fort- oder Weiterbildung erfolgreich absolviert haben.

### 5.3 Methodik

Nachdem die wichtigsten Begriffe eingegrenzt und bestimmt wurden, folgt in diesem Kapitel die Darlegung des methodischen Vorgehens und dessen Begründung und die Darlegung des Forschungsprozesses. Des Weiteren werden die Überlegungen der Unterforschungsfragen in den jeweiligen Methoden genauer erläutert. Im ersten Schritt fand eine Artefaktanalyse statt, die in einem zweiten Schritt durch eine Qualitative Inhaltsanalyse ergänzt wird. Anschließend wurden aus den interpretativen Ergebnissen der Artefaktanalyse und den Ergebnissen der Qualitativen Inhaltsanalyse Hypothesen für die Soziale Arbeit gebildet. Aus den formulierten Hypothesen wurde wiederum ein ganzheitlicher Blick auf die Forschungsfrage der Masterarbeit geworfen und der Beitrag für Streamwork diskutiert.

### 5.3.1 Forschungsprozess

Die transparente Darlegung des Forschungsprozesses kann für Forscher\*innen eine Herausforderung darstellen, eine Herausforderung darstellen, da sich viele interessante und wichtige Aspekte der Thematik erst während oder nach Ende der Forschung auftun. So ist es zumindest in dieser Forschungsarbeit passiert und soll nun kritisch betrachtet werden.

Die erste Idee war die Kommunikationsmöglichkeiten auf Tumblr hinsichtlich ihrer Inklusions- und Exklusionsphänomene zu untersuchen. Dafür waren Interviews mit den Laienberater\*innen geplant, welches jedoch nicht möglich war. Der Feldzugang mit einer Interviewanfrage über die Plattform Tumblr gestaltete sich schwierig und es gab keine andere Möglichkeit in Kontakt zu treten. Auf zwei Anfragen über Tumblr wurde nicht geantwortet. Als Hintergrundfolie sollte die Systemtheorie dienen. Nach einer ersten Sondierung des verfügbaren Materials und dem fehlenden Feldzugang für die Möglichkeit Datenmaterial zu generieren, war dieses Vorhaben schwer umsetzbar. Mithilfe der binären Codierung von Baecker (1994:100) wäre zwar eine oberflächliche Analyse der Hilfe gegenüber der Nichthilfe gelungen, allerdings ließe sich diese theoretischen Überlegungen schwer auf den fehlenden Einblick in die Kommunikationsstruktur der privaten Direktnachrichten zwischen den Laienberater\*innen und User\*innen anwenden. Nach dieser Erkenntnis wandelte sich die Idee zu der jetzigen, die vielmehr die Gestaltungsweise eines Laienberatungsblogs untersucht, wobei der Hauptfokus weiterhin auf den dort auffindbaren Kommunikationsmöglichkeiten liegt.

### 5.3.2 Sicherung der Daten

Bei dem Sampling handelt es sich um Informationen, die auf den Blog ersichtlich sind, sowie um spezifische Inhalte, die zwischen Oktober 2018 und November 2019 veröffentlicht wurden. Es fanden somit keine Erhebungen in Form von Interviews statt, weil aufgrund des zahlreichen Datenmaterials eine Erhebung generierter Daten nicht mehr notwendig war. Vielmehr lag der Fokus auf die Sicherung der bereits vorhandenen Daten, damit diese nicht durch eine Löschung von außen unzugänglich werden. Konkret bezieht sich dieses Vorhaben auf den untersuchten Blog, welcher durch die Erstellung von Screenshots offline gespeichert wurden. Die Screenshots repräsentieren die Artefakte, die mithilfe einer Artefaktanalyse untersucht wurden.

### 5.3.3 Artefaktanalyse

Mit dem Wissen, dass hinter Artefakten menschliche Aktivitäten stecken, die bewusst oder beiläufig entstehen (vgl. Lueger / Froschauer 2018:2) wurde die leitende, weiterführende Forschungsfrage mithilfe der Artefaktanalyse beantwortet.

*Inwieweit bietet die SNS Tumblr Kommunikationsmöglichkeiten auf einem Blog und welche Informationen lassen sich darauf finden?*

Leitend ist die Unterforschungsfrage deshalb, weil sie Initiatorin für weitere Forschungsfragen war. In einem ersten Schritt wurden Artefakte bestimmt und eingrenzt, da die Kombination aus mehreren Artefakten nicht nur neue hervorrufen, sondern auch dessen Komplexität erhöhen (vgl. ebd.). Dadurch konnte die Kommunikationsmöglichkeit und dessen Ressourcen, die für eine Anwendung notwendig sind, analysiert werden. Schritt für Schritt wurden Texte auf dem Blog zu weiteren Artefakten und in Zusammenhang zueinander gesetzt, welche neue Fragen aufgeworfen haben. Hierbei wurden die Artefakte in einen sozialen Kontext gesetzt und daraus Interpretationen abgeleitet, weil Artefakte nur in ihren Sinnzusammenhängen analysierbar sind (vgl. ebd.:7; 64).

Gänzlich neue Fragen, welche mit einer Artefaktanalyse nicht ausreichend beantwortet werden konnten, wurde weiterführend mithilfe der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring und Fenzl (2019) untersucht. Im Wesentlichen betrifft es die veröffentlichten Antworten der Laienberater\*innen auf die Fragen der User\*innen in Form von Posts.

#### 5.3.4 Qualitative Inhaltsanalyse

Wie später im Ergebnisteil ersichtlich wird, (siehe Kapitel 5.4.1.4) ist ein Teil der Artefaktanalyse durch eine Inhaltsanalyse erweitert worden, um tiefer in das Datenmaterial blicken zu können. Die *Fragen* sowie die *Antworten* in Form von Posts auf dem Blog wurden als zwei unterschiedliche Analyseeinheiten identifiziert und dementsprechend getrennt ausgewertet. Die Auswertung fand mithilfe von MAXQDA 2020 (Verbi Software 2019) statt. Bezüglich der Fragen fiel die Entscheidung auf eine induktive Auswertung. Damit gelang es, die Themenvielfalt zu untersuchen, deren Komplexität zu reduzieren und folgende Unterforschungsfrage zu beantworten:

*Welche Themen finden sich auf einem Laienberatungsblog auf der SNS Tumblr wieder?*

Die Kategoriebildung fand in der Analyseeinheit *Fragen* von User\*innen statt, wobei es möglich war, mehrere Kategorien pro Frage zu bilden. Aus den Kategorien bildeten sich schlussendlich mehrere Themen, die im Ergebnisteil präsentiert werden. Es fand zudem eine Überprüfung der ersten 37 Fragen unabhängig von dieser Auswertung durch eine Kollegin der Masterarbeit statt. Dadurch wurden zum größten Teil idente Kategorien ausfindig gemacht.

Im Gegensatz wurde bei der zweiten Analyseeinheit, welche die *Antworten* der Laienberater\*innen betrifft, deduktiv gearbeitet. Hierbei stehen die möglichen Interventionsmöglichkeiten und nicht die Qualität der Antworten im Vordergrund. Demnach gilt es durch dieses Vorgehen eine weitere Unterforschungsfrage zu beantworten:

*Welche Herausforderungen und Chancen hinsichtlich der Kommunikationsmöglichkeiten als mögliche Interventionsform der Sozialen Arbeit gibt es auf einem Laienberatungsblog auf der SNS Tumblr?*

Als theoretischer Hintergrund wurde das Vier-Folien-Konzept von Knatz (2009:108ff) ausgewählt und das Datenmaterial nach dem Aufbau der Antwort als Intervention untersucht. Die Erklärung des Konzeptes befindet sich im Ergebnisteil (siehe Kapitel 5.4.3.1). Aus diesen Ergebnissen leiten sich die Möglichkeiten für Sozialarbeiter\*innen auf SNS ab, inwieweit beraterische Interventionen möglich sind.

## 5.4 Ergebnisse

Das analysierte Datenmaterial wird in diesem Kapitel in vier Abschnitten dargelegt. Der erste Teil beschäftigt sich mit der Artefaktanalyse des untersuchten Blogs. Es wird der Aufbau des Blogs und die Möglichkeit der Kommunikation näher betrachtet und Interpretationen in der Handhabung werden vorangestellt. Im zweiten Teil werden die Themen sichtbar gemacht, mit denen User\*innen an den Blog herantreten, um im dritten Teil erste Hypothesen zur Nutzung eines Laienberatungsblogs aufgestellt. Mit diesen gesammelten Ergebnissen wird der Nutzen für die Soziale Arbeit im letzten Teil diskutiert.

### 5.4.1 Tumblr Suicide Watch (TSWatch)

Das Hauptartefakt stellt der Blog TSWatch dar, der wiederum aus vielen Artefakten besteht. Die Erschaffung des Hauptartefaktes fand mit der Erstellung des Accounts statt (siehe Kapitel 5.2.1). Für dessen Erstellung werden unterschiedliche Ressourcen benötigt, die sich in materielle und persönliche Ressourcen gliedern lassen. Materielles bezieht sich zum Beispiel auf ein internetfähiges Endgerät (Computer, Smartphone, ...) und auf einen Internetzugang. Des Weiteren müssen User\*innen im Besitz einer E-Mail-Adresse sein, um einen Blog erstellen zu können. Persönliche Ressourcen meinen Fähigkeiten im Umgang mit dem Endgerät und das Wissen darüber, wie Tumblr und Blogs funktionieren, um sich zurechtzufinden. Außerdem sind hiermit auch die Fähigkeiten Lesen, Schreiben und englischen Sprache zu verstehen, gemeint, da der untersuchte Blog in Englisch ist.

Die Artefakte, welche im Blog integriert sind, sind Posts, sowie zur Verfügung gestellte Informationen seitens der Laienberater\*innen. Alle Artefakte sind somit bewusst generiert und kein Produkt von beiläufigen Tätigkeiten. Unbewusste Produkte sind beispielsweise der entstandene Plastikmüll nach einem Einkauf, welcher zuvor die Verpackung war. Der Blog ist zudem überall auf der Welt aufrufbar, sofern die Zugangsvoraussetzungen wie oben beschrieben erfüllt sind. Die Zeitspanne, über welche die Artefakte abrufbar sind, ist im Grunde unendlich, da sie virtuell aufrufbar und somit keiner natürlich irdischen Abnutzung unterliegen. Die Abrufbarkeit der Artefakte hängt jedoch von verschiedenen Akteur\*innen ab. Zu einem von Tumblr als

Unternehmen, welches jederzeit die eigene SNS abschalten kann, womit auch alle Blogs und Posts verschwinden würden. Zum anderen hängt es von den Laienberater\*innen ab, inwiefern die Posts online verfügbar bleiben. So oder so wäre es eine bewusste Vernichtung der Artefakte und keine ungewollte Abnutzungserscheinung. Eine unbewusste Löschung kann zum Beispiel durch einen technischen Defekt ausgelöst werden.

Für einen besseren Einblick in die spezifischen Eigenheiten der Artefakte, werden sie in den drei Kategorien (1) Information, (2) geteilte Inhalte und aufsuchende Unterstützung und (3) Fragen und Antworten deskriptiv vorgestellt und daraus abschließend Interpretationen abgeleitet.

#### 5.4.1.1 Informationen

Den informativen Artefakte gehören zwei Gruppierungen an, die einerseits aus grundlegenden Informationen und andererseits aus neuartigen Informationen in Form von Posts verfasst von den Laienberater\*innen der TSWatch bestehen. Letzteres besteht aus Informationen rund um den Blog oder der Zeitressourcen der Laienberater\*innen. Diese Posts der TSWatch dienen als direkte Kommunikationsschnittstelle zu User\*innen. Ersteres findet sich an unterschiedlichen Orten wieder. Beim Betreten, und somit auf der *Startseite* bzw. im Menüpunkt *Home* von TSWatch, erklären die Laienberater\*innen in einem Text den Blog. Darin steht geschrieben, dass der Blog sich an Personen richtet, die mit Suizidgedanken, Depressionen oder anderen mentalen und emotionalen Schwierigkeiten kämpfen. Außerdem betonen die Laienberater\*innen, dass sie weder für Tumblr arbeiten noch Professionist\*innen sind. Der Blog wird nur von freiwilligen Personen betrieben, die sich selbst auch in einem kurzen Text vorstellen. Sie verweisen zudem auf die Kontaktmöglichkeiten zu lokalen Notrufen bei Notfällen. Zu guter Letzt entziehen sie sich der Verantwortung, welche durch die Benutzung des Blogs entstehen könnten (vgl. TSWatch o.A.a)<sup>6</sup>. Unter dem Menüpunkt *Disclaimer* ist der Sachverhalt der Verantwortungsübernahme nochmals detaillierter geschildert. Hierbei wird auf einen differenzierten Blick der Ratschläge bzw. der gegebenen Informationen aufmerksam gemacht, indem die Laienberater\*innen betonen, dass ihre Aussagen keinen Anspruch auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Angemessenheit und Aktualität haben und keine Leistungen von Professionist\*innen ersetzen sollen oder können (vgl. TSWatch 2016). Ebenfalls hervorgehoben wird die Tatsache, dass die Antworten der Berater\*innen nicht die Meinung von TSWatch widerspiegeln, sowie dass die zeitlichen Ressourcen der einzelnen Laienberater\*innen beschränkt sind (vgl. ebd.).

Ein weiterer Menüpunkt ist *Message*, dessen Funktion darin besteht, Nachrichten und *Fragen* an den Blog zu stellen (siehe Kapitel 5.2.2). Darin ist ein Leitfaden beschrieben, wie Nachrichten verfasst werden können und der zugleich häufig gestellte Fragen

---

<sup>6</sup> „Tumblr Suicide Watch offers peer support to anyone struggling with suicidal thoughts, depression, or any other mental or emotional difficulty. [...] We do not work for Tumblr, nor are we professionals. TSWatch is run entirely by volunteers. [...] In the case of an emergency, please contact your local emergency provider. [...] TSWatch and its volunteers assume no liability for any actions, consequences or damages that may occur as a result of this site [...]”

beantwortet. Abgesehen davon gibt es eine Anleitung zum Verfassen eines *Reports* (Meldungen). Dabei handelt es sich um eine Form der Kontaktaufnahme, bei denen User\*innen andere Blogs melden können, da sie befürchten, die User\*innen dieser Blogs könnten sich in einer schwierigen Situation befinden (vgl. TSWatch o.A.b). Neben der Anleitung wird auch die Vorgehensweise transparent gemacht, wie die Laienberater\*innen mit den Reports umgehen.

In der gleichen Leiste wie *Home* und *Disclaimer* befindet sich der umfangreichste Menüpunkt *Navigation*, der zu einer Seite mit vier Untermenüpunkten führt. Eine genaue Schilderung der einzelnen Informationshinweise dieser Seite ist für diese Forschung nicht relevant. Im Wesentlichen werden hier Informationen über andere helfende Seiten gegeben und das Team vorgestellt.

#### 5.4.1.2 Geteilte Inhalte und aufsuchende Unterstützung

Geteilte Inhalte bezieht sich auf die Funktion *Teilen* von Tumblr, mit der es möglich ist, Posts von einem anderen Blog auf dem eigenen zu zeigen. Die automatisch generierte Quellenangabe stellt hierbei immer den Bezug zum Ursprungspost her und gibt keine Auskunft über den tatsächlichen Ursprung des geistig geschützten Inhaltes. Demnach kann es passieren, dass Inhalte geteilt werden, dessen Ursprungspost ein Plagiat ist. Die geteilten Inhalte von TSWatch sind durchgängig Posts über positive Gedanken, kurze Comics oder Tiere. Auch diese Posts sind durch das Teilen auf TSWatch bewusst geschaffen und sollen demnach eine Funktion erfüllen. Aufgrund der einheitlichen, bewussten Nutzung von positiven Texten und Bildern kann von einer motivierenden Funktion ausgegangen werden, sodass Personen, die Rat suchen, direkt mit positiven Gedanken konfrontiert werden.

Eine weitere Form von Posts auf TSWatch sind die *Recent Reports* (kürzliche Meldungen), die eine virtuell-aufsuchende Unterstützung darstellen und aus zwei unterschiedlichen Varianten bestehen. Die erste ist die Bekanntgabe darüber, dass die Reports der User\*innen angekommen sind und die jeweiligen betreffenden Blogs kontaktiert worden sind. Dabei wird lediglich Anfangs- und Endbuchstabe sichtbar gemacht und die Mitte durch Sterne (\*) zensiert.

„An die Personen, die uns eine Meldung zu folgenden Tumblr User\*innen geschickt haben:  
f\*\*\*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\*\*\*d,  
a\*\*\*\*\*e.  
Wir haben sie für Unterstützung kontaktiert und danken für eure Anteilnahme. Hinweis: User\*innennamen sind zensiert, da noch keine Zustimmung erhalten wurde.“  
(P082\_24.08.2019)<sup>7</sup>

Die zweite Variante ist die Fortsetzung der ersten. Die User\*innen, welche durch die Laienberater\*innen kontaktiert wurden, werden gefragt, ob sie sich *Support*

---

<sup>7</sup> „To the people who sent in a report about tumblr users:

f\*\*\*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\*\*\*d,  
a\*\*\*\*\*e.

We have messaged them for support and thank you for your concern! Note: Usernames are censored as consent has not yet been obtained.”

(Unterstützung) wünschen. Wenn diese abgelehnt wird, so tätigen die Laienberater\*innen keine weiteren Aktionen. Sollten die User\*innen einverstanden sein, so werden ihre Blogs auf TSWatch öffentlich gemacht. Zusätzlich werden User\*innen dazu aufgerufen, den Beitrag zu liken, damit die Laienberater\*innen wissen, wem geholfen wird.

„Bitte sendet Unterstützung!

[https://\[zensierterblog; d. Verf.\].tumblr.com](https://[zensierterblog; d. Verf.].tumblr.com)

Bitte like diesen Post, wenn du diese Person angeschrieben hast, damit wir wissen wem geholfen wird und/oder reblogge, um es mit der Welt zu teilen!“ (P083\_14.10.2019)<sup>8</sup>

#### 5.4.1.3 Fragen und Antworten

Da Laienberater\*innen *Messages* auf ihrem Blog zulassen, ist es neben den *Reports* auch möglich, individuelle *Fragen* zu stellen. Die Fragen werden von den Laienberater\*innen anschließend beantwortet und samt der Frage der User\*innen öffentlich gepostet. User\*innen können hierbei auswählen, ob sie die Frage anonym senden oder in Verbindung zu ihren Blog gebracht werden wollen. Die User\*innen bekommen zudem eine Benachrichtigung, sobald TSWatch die Frage beantwortet hat.

#### 5.4.1.4 Interpretationen der Artefaktanalyse

Eine interessante Erkenntnis ist der Kontrast zwischen einem helfenden Angebot beim Thema Suizid, welches TSWatch setzt und dem Disclaimer, der ganz klare Regeln aufzeigt, die als Ausschlusskriterien für die Nutzung des Blogs interpretiert werden können. Dadurch kann eine Ambivalenz festgestellt werden, die zwei Interpretationen zulässt: (1) *Die Ausformulierung eines Disclaimers dient zum Schutz der Laienberater\*innen, damit sie nicht für Negativfolgen verantwortlich gemacht werden können.* Eine klare Angebotssetzung und Formulierung der eigenen Grenzen spricht für einen qualitativ hochwertigen Umgang mit Unterstützungsangeboten. (2) *Die Ausformulierung des Disclaimers dient zum Schutz der User\*innen, damit sie selbst entscheiden können, ob sie das Angebot in Anspruch nehmen wollen.* Welche Folgen das Lesen des Disclaimers für User\*innen hat kann nur vermutet werden. Auf der einen Seite wissen sie, welche Hilfeleistung sie von TSWatch erwarten können, auf der anderen Seite könnte dies auch abschreckend wirken, aufgrund von Schamgefühlen, die beispielsweise beim Einholen professioneller Hilfe hervorgerufen wird. Zusammengefasst bedeutet Verantwortung abzugeben Schutz für Laienberater\*innen aus einer rechtlichen Sicht und Schutz für User\*innen im Sinne einer Selbstverantwortung. Letzteres kann als einen Hinweis zum Empowermentansatzes interpretiert werden (vgl. Herriger 2006).

Ein weiteres Ergebnis ist das Auftragsverständnis der Laienberater\*innen. Aus den untersuchten Artefakten kann zwar kein direkter Beweggrund von TSWatch für das

---

<sup>8</sup> „Please send support!

[https://\[censoredblog; d. Verf.\].tumblr.com/](https://[censoredblog; d. Verf.].tumblr.com/)

Please like this post if you are messaging this person so we know who is being helped, and/or reblog to spread the word!“

Anbieten von Hilfe festgestellt werden, allerdings sagt auch dessen Nichterwähnung etwas über das Verständnis der Laienberater\*innen aus. Somit stellt eine Hilfeleistung auf Tumblr eine Selbstverständlichkeit für Laienberater\*innen dar. Ein weiterer Hinweis darauf findet sich in den Profilbeschreibungen der Laienberater\*innen, welche von persönlichen psychiatrischen Erkrankungen und Erfahrungen berichten. *Daraus ableitend besteht der Auftrag von Laienberater\*innen aus dem Angebot „Zuhören“ und „Helfen“, da sie aufgrund persönlicher Erfahrungen betroffenen User\*innen Unterstützung anbieten wollen.*

Es besteht auch die Möglichkeit auf die Posts in den Kommentaren zu antworten, was andere User\*innen nutzen könnten, um die Fragen mit einer zusätzlichen Antwort zu ergänzen. Diese Funktion wurde allerdings selten benutzt. *Dennoch fungieren Laienberater\*innen als Vermittler\*innen zu anderen Laienberater\*innen*, da sie durch die *Supports* andere User\*innen aufrufen, sich bei den jeweiligen Blogs zu melden, um Hilfe anzubieten. Es ist somit möglich ein Netzwerk von User\*innen zu schaffen, welches sich gegenseitig Unterstützung in Form von Selbsthilfegruppierungen anbietet. Zusätzlich ist durch die ständige Verfügbarkeit der Artefakte der Zugang zu einer Beratung rund um die Uhr vorhanden. Posts können somit immer und überall gelesen werden und Fragen ebenso jederzeit an den Blog gestellt werden. Obwohl der technische Vorteil vorhanden ist, so bleiben die Laienberater\*innen Menschen, die zeitlichen Gegebenheiten unterliegen. Deshalb ist der Erhalt einer Antwort mit einer undefinierbaren, unvorhersehbaren Wartezeit verbunden, was auch in einigen Posts bestätigt wird.

„[...] Es tut mir so leid, dass ich dir so spät antworte. [...]“ (P040.26.09.19)<sup>9</sup>

Derartige Entschuldigungen bezüglich verspäteter Antworten kommen immer wieder in den Antworten vor. Dies kann unterschiedliche Gründe haben. Zu einem gibt es eine Vielzahl von Fragen, die nicht alle sofort beantwortet werden können. Zum anderen antworten Laienberater\*innen in ihrer Freizeit, weshalb sie selbst entscheiden, wie oft und wie viel sie auf dem Blog aktiv sein wollen. *Der Vorteil der ständigen Erreichbarkeit eines Hilfsangebots kann zum Nachteil werden, da Laienberater\*innen keine konstante Antwortgarantie anbieten können.*

Die Themenvielfalt, welche in den Fragen der User\*innen vorkommt ist breitgefächert, weshalb sie zusammen mit den Antworten der Laienberater\*innen, im nächsten Ergebnisteil durch eine qualitative Inhaltsanalyse aufbereitet werden.

#### 5.4.2 Themen auf Tumblr Suicide Watch

Anhand der Ergebnisse wird deutlich, dass die *Fragen* im untersuchten Blog unterschiedliche *Themen* aufweisen. Demnach werden in diesem Kapitel die Themen analysiert und um die Komplexität der Themenvielfalt zu reduzieren, fünf Hauptkategorien gebildet, welche aus (1) Allgemeines, (2) Alltagsbewältigung, (3) Beziehungen, (4) Fremddekonstruktion und (5) Selbstdonstruktion bestehen. Zu diesen *Kategorien* werden die jeweiligen Themen genannt und durch Ausschnitte von

<sup>9</sup> „[...] I'm so sorry for the delay in getting back to you. [...]“

Posts beispielhaft aufgezeigt. Darüber hinaus werden die Fragen nach einer Nennung von Bedürfnissen oder Wünschen untersucht, um herauszufinden, ob User\*innen auf SNS eine Vorstellung darüber haben, was sie von Laienberater\*innen benötigen. In Summe sind es 17 Themen, die in 81 analysierten Posts 154 Mal vertreten sind. Die Hypothesenbildung findet im Anschluss der Kategorievorstellungen statt.

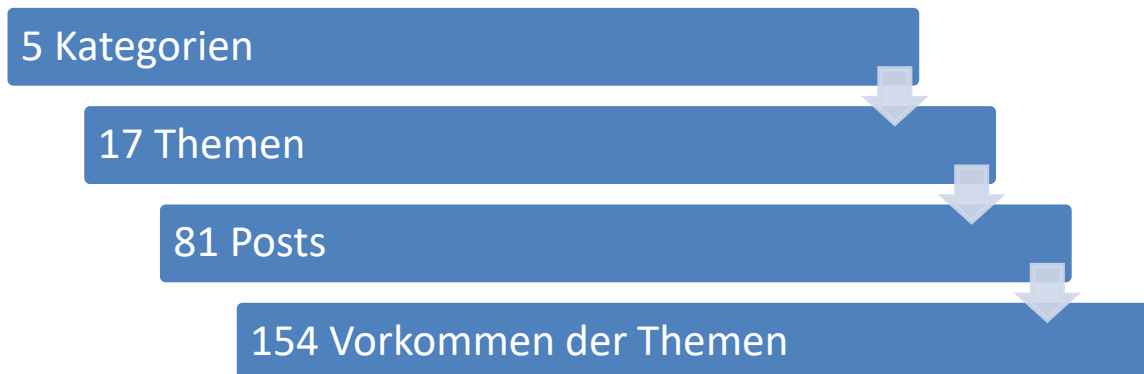


Abbildung 9: Analysiertes Material (Eigene Darstellung)

#### 5.4.2.1 Allgemeines

Die erste Kategorie bildet eine Ausnahme zu den anderen fünf Kategorien, weil sie keine konkreten Themen beinhaltet, sondern allgemein formuliert sind. So fragen einige User\*innen, ob jemand zum Chatten online gehen kann, während andere erfragen, wo über bestimmte Informationen, wie zum Beispiel über Genderfluid oder Transgender, nachgelesen werden kann. Auch zwei Posts bezüglich Fragen über den Blog selbst sind vorhanden, bei denen es um die Wartezeit geht, bis eine Frage von Laienberater\*innen beantwortet wird, oder ob schon auf eine Frage geantwortet wurde. In Summe konnten 13 Posts unter dieser Kategorie identifiziert werden, wobei es hier Überschneidungen zu den anderen Kategorien gibt.

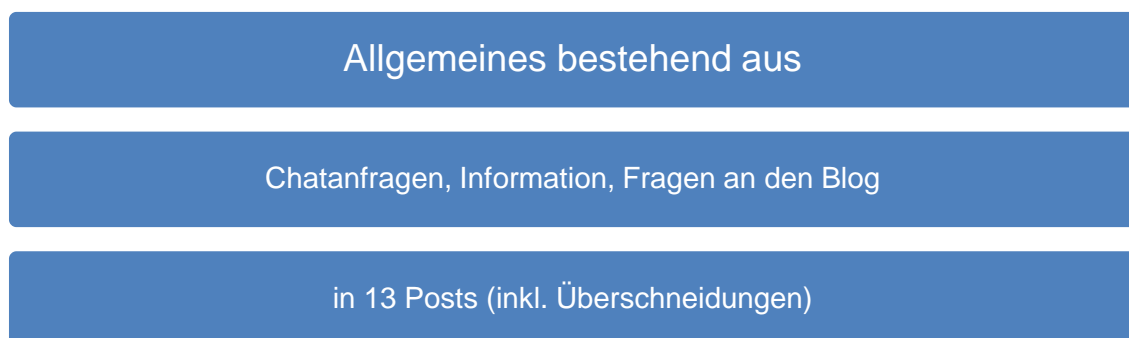


Abbildung 10: Allgemeines (Eigene Darstellung)

#### 5.4.2.2 Alltagsbewältigung

Aus 81 untersuchten Posts seitens der User\*innen sind mit 60 mehr als die Hälfte aus der Kategorie Alltagsbewältigung, dessen Fülle sich aus den Überschneidungen zu anderen Kategorien ergibt. Zeitgleich ist es die Kategorie mit den meisten Themen, mit

denen konkret *Schule, Beruf, Erwachsenwerden, Zukunft, Finanzen* und *Gesundheit* gemeint ist. Um die Vielfalt besser zu veranschaulichen, wird ein Ausschnitt beispielhaft dargelegt.

„Ich werde bald meinen Abschluss machen und viele meiner Klassenkameraden bewerben sich an medizinische Universitäten. Ich will mich auch bewerben, aber nur zwei Universitäten in meinem Land bieten das Studium an, das mich interessiert, also gibt es harte Konkurrenz. [...] Ich will dem wirklich eine Chance geben, aber ich habe Angst vor dem, was womöglich passieren könnte, wenn ich nicht aufgenommen werde. Was soll ich dann machen?“ (P037\_26.01.19; Z. 5/24)<sup>10</sup>

Wie dieser Ausschnitt zeigt, geht es um die Themen *Zukunft, Schule* und *Erwachsenwerden*. Durch bestimmte Formulierungen können aus diesem Ausschnitt auch Wünsche und Bedürfnisse festgestellt werden, was in diesem Fall durch ‚Ich will‘ gekennzeichnet ist. Die Nennungen von Wünschen und Bedürfnissen sind in dieser Kategorie im Gleichgewicht zu den Nichtnennungen, da von den 43 Posts 20 eine beinhalten. Es kann zwar durch Interpretation gelingen, ein Bedürfnis herauszulesen, allerdings werden in 23 Posts keine direkt formuliert. In gleicher Weise wie das Thema *Schule* kommt auch das Thema *Beruf* in Zusammenhang mit den Themen *Zukunft* und *Erwachsenwerden* vor. Die finanziellen Themen finden sich in Fragen zu möglichen Alternativen zu einer Therapie wieder, da diese nicht leistbar ist.

Das Thema *Gesundheit* ist mit 14 Posts der größte Teil in der Kategorie Alltagsbewältigung. Vorrangig werden psychiatrische Erkrankungen von den User\*innen genannt, die sie als einschränkend in ihrem Leben beschreiben. Ebenso kommt das geschilderte Wiederauftreten von Panikattacken oder depressive Episoden vor, welche von denen der Selbstverletzung zu unterscheiden sind. Obwohl sich das Thema *Gesundheit* auch in anderen Kategorien wiederfindet, fällt auf, dass sich alle in die Kategorie Alltagsbewältigung einordnen lassen.

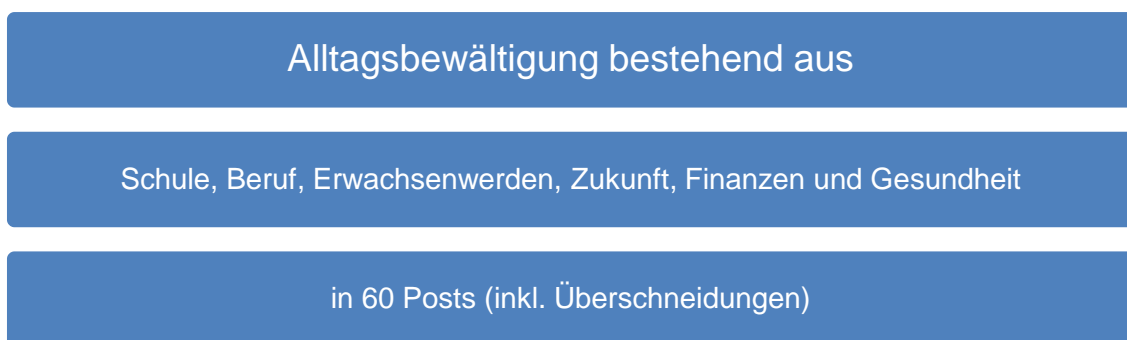


Abbildung 11: Alltagsbewältigung (Eigene Darstellung)

#### 5.4.2.3 Beziehungen

Die nächste Kategorie beschäftigt sich mit Beziehungen, die in 26 Posts identifizierbar sind. Bestehend aus den Themen *Familie, Freunde\*innen? (Freundschaft?)* und *Liebe*,

<sup>10</sup> „I’m going to be graduating soon and many of my classmates are applying to universities and medical schools. I wanna try applying too but only two universities in my country offer the undergrad programmes that I want so there is stiff competition. [...] I really want to give them a shot but I’m afraid of what might happen if I don’t get accepted. What am I supposed to do then?“

ist die Kategorie durch Nennungen von Personen der User\*innen charakterisiert. Auffällig ist, dass die Familie, welche in zwölf Posts genannt wird, niemals als eine positive Ressource, sondern als eine Belastung wahrgenommen wird.

„[...] Nicht mal meine Familie mag mich. Wenn ich mit meiner Mama rede, fühlt es sich so an, als wäre sie weit weg. Meine Geschwister haben mich nie richtig miteinbezogen, weil ich keine Drogen nehme oder Alkohol trinke oder Sex habe [...]“ (P029\_18.04.19; Z. 4/20)<sup>11</sup>

Wie aus diesem Ausschnitt ersichtlich ist, wird auch eine Begründung angegeben, warum die Familie als belastend erlebt wird. Andere User\*innen beschreiben ähnliche Situationen, bei denen beispielsweise die Mutter keine Medikamente erlaubt, weil sie denkt, diese seien nicht nötig. Ein anderer Post nennt die Familie eines Elternteils, welche über das Gewicht eines\*r User\*in urteilt. Das lässt die Definition von Familie ins Blickfeld rücken, da bis auf eine Ausnahme alle User\*innen die Familie näher beschreiben. Im Wesentlichen sind es die Eltern bzw. Elternteile, Geschwister oder die Familie eines Elternteils. Letzteres stellt womöglich eine ablehnende Haltung gegenüber der eigenen Familie dar, weil diese Formulierung eine Distanz schafft. Im Gegensatz hierzu stehen die Freund\*innen und deren Wahrnehmung als Ressource in unterschiedlichen Situationen. So bedauern die meisten User\*innen den Verlust von Freund\*innen durch weniger werdenden Kontakt, fehlendem Kontakt oder durch Tod. Freund\*innen werden somit zum Thema, wenn der Kontakt reduziert wird, wobei die Gründe hierfür mannigfaltig sind. Ebenso kommen sie als Thema vor, wenn User\*innen Ratschläge wünschen, wie sie in sozialen Situation mit Freund\*innen am besten agieren sollen.

Die Posts zum Thema Liebe beinhalten Situationen wie Liebeskummer, Trennung, Herausforderungen beim Kennenlernen oder in bestehenden Liebesbeziehungen. Liebe wird als Ressource sowie als Belastung beschrieben, wie folgender Ausschnitt zeigt.

„[...] Also ich habe erst seit Kurzem eine neue Beziehung mit diesem Mädchen [...] Sie macht eine Therapie [...] aber ich weiß nicht, wie ich ihr helfen oder sie unterstützen kann [...]“ (P060\_25.12.18; Z. 1/27)<sup>12</sup>

Auch in dieser Kategorie sind klare Trennungen zu anderen nicht möglich, weshalb Überschneidungen erkennbar sind. Dieses Ergebnis ist aufgrund der vielfältigen Situationsbeschreibung der User\*innen in allen Posts sichtbar. In Bezug auf die Bedürfnisse gibt es zwölf Nennungen und 16 Posts, die sich ausschließlich mit der Beschreibung der Situation befassen.

<sup>11</sup> „[...] Not even my family likes me. When I talk to my mom, she feels so far away. My siblings never really included me because I don't do drugs or drink or have sex. [...]“

<sup>12</sup> „[...] So I just started a new relationship with this girl [...] She's going to therapy [...] but I dunno how to help or support her [...]“

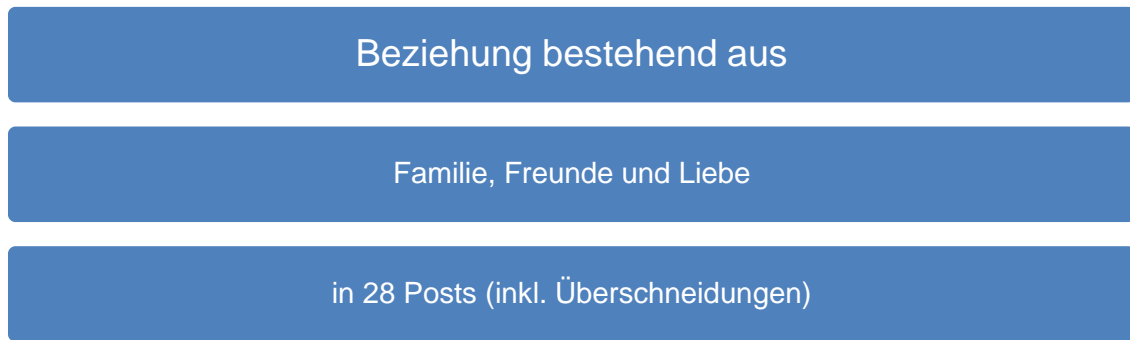


Abbildung 12: Beziehung (Eigene Darstellung)

#### 5.4.2.4 Fremddekonstruktion

Der Begriff setzt sich aus zwei Worten zusammen. Grund für die Benennung der Kategorie sind die von außen wirkenden Formen von physischer und psychischer Gewalt, die sich aus den genannten Situationen ableiten lassen. Obwohl es bei dieser Kategorie ebenfalls Überschneidungen gibt, stellen sie die geringste Anzahl von Posts dar. Dem gegenüber steht die hohe Anzahl der Themen, die sich als *Rassismus*, *Missbrauch*, *Mobbing* und *Stalking* identifizieren lassen. Auffallend bei den untersuchten Posts sind die beinahe gleich verteilten Äußerungen von Bedürfnissen mit 6 Nennungen zu 4 Nichtnennungen. Zudem zeigen die Ergebnisse, dass beim Thema *Missbrauch* die *Familie* eine Rolle spielt.

„[...] mein Vater hat mich anderen zum Missbrauchen überlassen [...]“ (P011\_05.06.19; Z. 2/19)<sup>13</sup>

User\*innen beschreiben die Familie als Akteur\*innen, die Gewalt anwenden und als vermittelnde Rolle zu Gewalttaten in Form von Missbrauch. Andere Formen von Missbrauch, die keiner sexuellen Natur sind, finden sich in den anderen drei Themen wieder, die unterschiedliche Akteur\*innen haben, wobei *Stalking* ausschließlich im Internet genannt ist. User\*innen stellen hierbei die Frage, ob und wie es technisch möglich ist, einen Stalker ausfindig zu machen, um rechtliche Schritte einzuleiten. Bei *Mobbing* werden ebenfalls die Familienmitglieder als Akteur\*innen genannt, aber auch Lehrer\*innen und Chef\*innen.

Nur einer aus allen analysierten Posts beschäftigte sich mit dem Thema *Rassismus*, wobei er sich auf einen rechtsterroristischen Anschlag in Christchurch (Neuseeland) bezieht, bei dem viele Menschen ums Leben kamen (vgl. DerStandard 2019).

„[...] Ich bin selbst ein\*e Muslim\*a und bin tief bestürzt diese Nachrichten zu lesen/Reaktionen von Personen auf Sozialen Medien zu sehen. Dort gab es auch hasserfüllte Kommentare [...]“ (P024\_23.04.19; Z. 6/28)<sup>14</sup>

<sup>13</sup> „[...] my father gave me to others for abuse [...]“

<sup>14</sup> „[...] I'm a muslim myself and I feel devastated reading the news/seeing ppl's reactions on social media. There were some hateful comments [...]“

Auch wenn das Thema *Rassismus* lediglich einmal vertreten ist, so steht das Thema als Repräsentant dafür, dass es womöglich noch viel mehr Themen gibt, welche jenseits der 81 untersuchten Posts stehen.

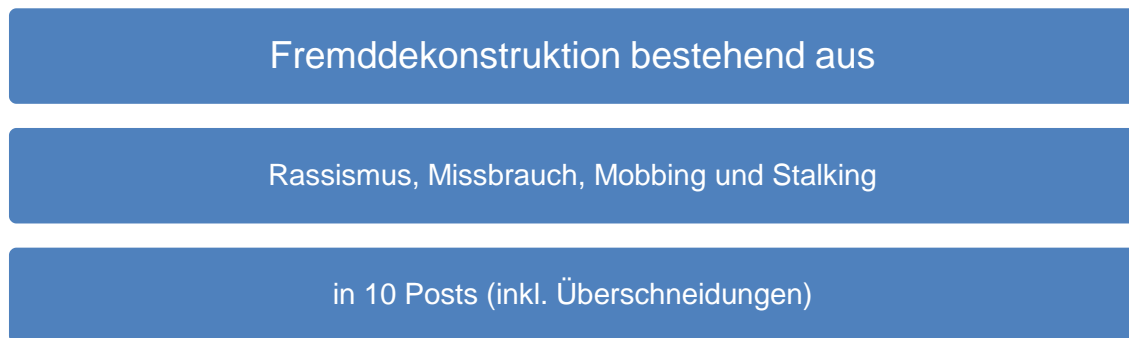


Abbildung 13: Fremddekonstruktion (Eigene Darstellung)

#### 5.4.2.5 Selbstdekonstruktion

Das Gegenstück zur *Fremddekonstruktion* ist die *Selbstdekonstruktion*, welche jegliche Form von selbsterstörerischen physischen und psychischen Handlungen sowie Gedanken meint. Bestehend aus *Selbsthass*, *Selbstverletzung*, *Rückfall* und *Suizidankündigungen* und *-gedanken* ist die Kategorie mit 43 Posts ebenso wie *Alltagsbewältigung* mit mehr als die Hälfte aller 81 Posts vertreten. Auch hier gibt es Überschneidungen zu anderen Themen, wie im folgenden Ausschnitt zu sehen ist.

„[...] Ich bin ein\*e Verlierer\*in und ich verdiene es nicht, in einer Beziehung zu sein. [...]“  
(P022:02.05.19; Z. 142/135)<sup>15</sup>

Der Ausschnitt lässt sich in das Thema *Selbsthass* einordnen, wobei auch das Thema *Liebe* identifizierbar ist. Derartige Ausschnitte, bei denen selbsthassendes Verhalten beschrieben wird, kommen in 14 Posts vor. Mit acht Posts ist das Thema *Selbstverletzung* vertreten. Dabei sind Situationen beschrieben, bei denen eine selbstverletzende Handlungen getätigt oder Gedanken diesbezüglich geäußert wurden. Zusätzlich zu den acht Posts sind weitere fünf mit dem Thema *Rückfall* daran gekoppelt, wobei entweder Gedanken zu Rückfällen formuliert oder in den Erzählungen beschrieben sind. Das letzte Thema stellen die *Suizidankündigungen* und *-gedanken* dar, bei denen Versuche mitgemeint sind. Der Nächste Post repräsentiert dieses Thema exemplarisch.

„Ich werde es tun. Ich werde mich selbst töten. Diese Nacht wurde mir alles zu viel. Es tut mir leid.“ (P005\_23.06.19; Z. 59/60)<sup>16</sup>

Neben sehr direkten Ankündigungen sind auch indirekte Äußerungen sichtbar, welche beispielsweise Beschreibungen über einen fehlenden Sinn im Leben beinhalten.

<sup>15</sup> „[...] I'm a loser and I don't deserve to be in a relationship. [...]“

<sup>16</sup> „I'm going to do it. I'm going to kill myself. Tonight was the last straw. I'm sorry.“

Nur in der Kategorie Selbstdonstruktion ist die ungleichmäßige Verteilung von Nennungen zu Nichtnennungen der Bedürfnisse auffindbar. Es sind lediglich sieben Nennungen von Bedürfnissen oder Wünschen beschrieben. Dem gegenüber stehen 36 Nichtnennungen und somit reine Situationsbeschreibungen.

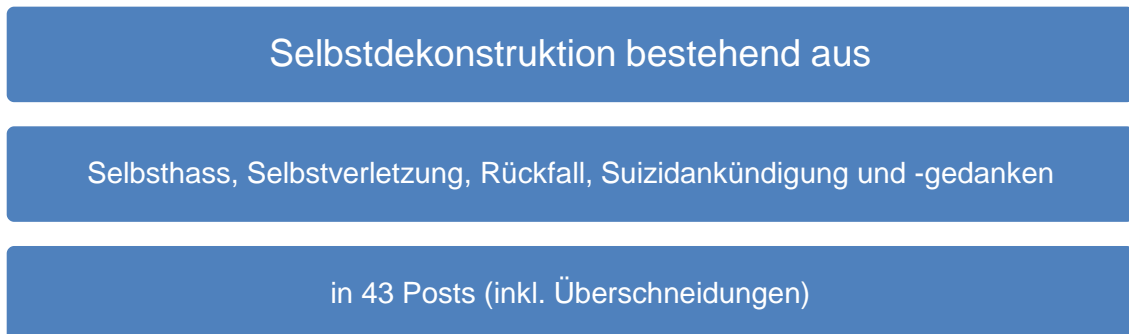


Abbildung 14: Selbstdonstruktion (Eigene Darstellung)

Um die schon mehrfach genannten Überschneidungen deutlicher aufzuzeigen wird als Abschluss folgender Post gezeigt.

„Ich weiß, was ich sagen werde, könnte dumm klingen, also sorry. Ich bin Autist\*in und bin von einem Elternteil missbraucht worden (Der andere wusste davon NICHTS) und ich habe schon Suizidversuche hinter mir. Ein Mann, der mich mit seiner Persönlichkeit und Charme immer rausgeholt hat, war Etika, und ich weiß, es ist dumm sich so sehr auf eine parasoziale Beziehung zu stützen, aber jetzt, wo er weg ist, stürzt meine gesamte Welt ein und ich habe niemanden und nichts zur Hilfe. Ich bin arm und ich habe keinen Job, ich sehe einfach keinen Grund mehr zu leben.“ (P040\_26.09.19; Z. 5/19)<sup>17</sup>

Die Auswahl fiel auf den Ausschnitt, weil er alle Kategorien beinhaltet. Zuerst ist die Erwähnung des Autismus, weshalb abzuleiten ist, dass die Nennung eine Bedeutung hat, sonst würde sie nicht gemacht werden. Zusammen mit der Äußerung des fehlenden Jobs, ordnen sich diese Themen in die *Alltagsbewältigung* ein. Der Missbrauch durch einen Elternteil steht zwar nicht im direkten Zusammenhang mit einem Suizidversuch, allerdings wird dieser im selben Satz erwähnt, weshalb ein korrelativer Zusammenhang nicht ausgeschlossen werden kann. Dadurch sind die Kategorien *Fremd-* sowie *Selbstdonstruktion* ebenfalls in diesem Post vertreten. Etika ist als eine Ressource beschrieben und reiht sich so zusammen mit den Elternteilen in die Kategorie *Beziehung*. In den nächsten Kapiteln werden zu den Themen und dessen Vorhandensein Hypothesen und Interpretationen gestellt.

#### 5.4.3 Soziale Arbeit statt Laienberatung

Die Haupteckenerkenntnis aus der Analyse der *Fragen* ist Themen, die sich in vielen Posts überschneiden. Zusammen mit den Ergebnissen der Artefaktanalyse bezüglich des Auftrages der Laienberater\*innen lässt sich folgende Aussage tätigen:

<sup>17</sup> „I know what I’m going to say might sound stupid so I’m sorry. I have autism and have been abused by one of my parents (the other DIDNT know about it) and I have attempted suicide in the past. One man that always pulled me out with his personality and charm was etika and I know it’s stupid to rely so heavily on a parasocial relationship but now that he’s gone my whole world is crumbling and I have no one and nothing to help. I’m poor, I don’t have a job, I just don’t see a point in living.“

*Laienberater\*innen setzen keine konkreten Grenzen bei den Themen, wodurch User\*innen die Möglichkeit haben ihre ganz persönliche Geschichte zu erzählen.* Da der Auftrag der Laienberater\*innen bereits geklärt wurde (siehe Kapitel 5.4.1.5) folgt eine Klärung des Auftrages für die Soziale Arbeit unter der Annahme, Sozialarbeiter\*innen würden einen Blog auf der SNS Tumblr betreiben.

Im Berufsbild der Sozialarbeit vom Österreichischen Berufsverband der Sozialen Arbeit (OBDS) wird die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession bezeichnet, die sich an einem gesellschaftlichen Auftrag orientiert. (vgl. OBDS 2017:2) Für die Definition des gesellschaftlichen Auftrages und der Menschenrechtsprofession lässt sich das Tripelmandat von Staub-Bernasconi (2007; 2013) heranziehen. Gesellschaftliche Auftraggeber\*innen sind vielschichtig und je nach Kontext unterschiedlich konstruiert. Sie können Träger\*innen von Einrichtungen sein, die direkt vom Staat finanziert werden oder indirekt durch andere Träger\*innen die im Auftrag des Staates agieren. Somit sind die Träger\*innen die Repräsentant\*innen der Gesellschaft, die einen Auftrag an die Soziale Arbeit vergeben. Das Tripelmandat besteht des Weiteren aus Nutzer\*innen und aus der Profession der Sozialen Arbeit selbst. Das Professionsverständnis kann durch die internationale Definition der Sozialen Arbeit der International Federation of Social Workers (IFSW 2014) sowie Stellungnahmen und Dokumente des OBDS (2004; 2017; 2020) abgeleitet werden. Demnach erfolgt unter Berücksichtigung dieser Dokumente eine kontextbezogene Interpretation hinsichtlich der Auftragsklärung auf dem Blog TSWatch auf der SNS Tumblr.

Da die User\*innen die Möglichkeit haben ihre persönliche Situation dem Blog mitzuteilen, ist davon auszugehen, dass Bedürfnisse hinter jeder Situation stecken. Alle Situationen betreffend durchwegs bestimmte Themen und sind problembezogen formuliert. Das Fehlen von formulierten Bedürfnissen ist allerdings kein Indiz dafür, dass User\*innen keine Unterstützung haben wollen. Vielmehr ist in der Kategorie Selbstdekonstruktion auffällig, dass es viele Nichtnennungen gegeben hat. Dies lässt die Hypothese zu, dass *User\*innen, die von einer selbstzerstörerischen Situation schreiben, sich am Ende ihrer Lebensbewältigungsstrategien befinden und keinen Sinn mehr in den Formulierungen von Bedürfnissen sehen.* Anders ist das bei den übrigen Kategorien, bei denen die Nennungen zu den Nichtnennungen ausgeglichen waren. Seitens der Sozialen Arbeit würde in diesem Fall ein Auftrag der User\*innen wahrgenommen werden, da sie sich auf den Begriff Alltag und dessen Bewältigung beruft. Diese Begründung stammt aus dem Verständnis, dass die Soziale Arbeit dort interveniert, wo für Betroffene, also User\*innen, kein funktionierender Alltag mehr herrscht, um einen gelingenden Lebensentwurf zu erarbeiten (vgl. OBDS 2004:2; 2017:3). *Der vermeintliche Auftrag der User\*innen an den Blog ist mit dem Auftrag der Sozialen Arbeit vereinbar.* Diese Erkenntnis zeigt sich aus den Ergebnissen der Forschungsarbeit, welche auch in den Handlungsfeldern der Sozialarbeiter\*innen (siehe Tabelle 14) wiederzufinden ist. Obwohl viele Themen auf dem Blog vertreten sind, können sie durch die Handlungsfelder abgedeckt werden. Folgende Abbildung soll dies veranschaulichen.

Handlungsfelder	Themen	Übergreifende Themen
Kinder, Jugendliche, Familie	Familie, Freunde	Selbsthass, Selbstverletzung, Suizidgedanken und -ankündigungen, Rassismus, Missbrauch, Mobbing, Stalking, Liebe, Erwachsenwerden
Alte Menschen	-	
Materielle Grundsicherung	Finanzen	
Gesundheit	Gesundheit, Rückfall	
Straffälligkeit	-	
Beruf und Bildung	Schule, Beruf, Zukunft	
Migration und Integration	-	
Internationale Sozialarbeit	-	

Tabelle 14: Handlungsfelder der Sozialen Arbeit (OBDS 2004)  
mit Einordnung der Themen (Eigene Darstellung)

Eine genaue Abgrenzung ist kaum möglich und die abgebildete Darstellung stellt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr soll sie aufzeigen, mit welchen Themen Sozialarbeiter\*innen in den jeweiligen Handlungsfeldern hauptsächlich konfrontiert sind, wohlwissend, dass es immer Überschneidungen gibt. Besonders die Themen der Kategorie *Selbstdonstruktion*, die dem Handlungsfeld Gesundheit zugeordnet werden könnten, können sich in allen Handlungsfeldern wiederfinden. Da die Fragen bzw. die Themen nur eine Seite darstellen, werden im nächsten Kapitel die Interventionsmöglichkeiten in Bezug der Kommunikationsstruktur auf TSWatch diskutiert.

#### 5.4.3.1 Interventionsmöglichkeit: Posts und Direktnachrichten

Die *Antworten* auf die *Fragen* wurden mithilfe des Vier-Folien-Konzeptes untersucht. Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz (2009:105ff) ist ein Online-Beratungskonzept, welches für die Erstanfrage per E-Mail verwendet werden kann. Der Grund für die Benutzung dieses Konzeptes liegt in der Ähnlichkeit von Posts und Mails hinsichtlich ihrer Kommunikationslogik. Für dessen Veranschaulichung wird ergänzend zur Tabelle 13 (siehe Kapitel 5.2.3.2) ein Ausschnitt aus dem Datenmaterial beispielhaft aufbereitet.

### Beispiel 1

Emily ist auf Tumblr aktiv und wird auf einen Blog aufmerksam gemacht, welcher Unterstützung in allen Lebenslagen anbietet. Sie befindet sich gerade in einer schwierigen Phase, weshalb sie sich entscheidet, dem Blog eine *Frage* zu senden. Da Emily ihren eigenen Blog geheim halten will, versendet sie die Frage anonym.

### Erklärung 1

Der Prozess des Nachrichtenschreibens ist der gleich wie bei einer E-Mail. Der Unterschied liegt darin, dass Emily keine E-Mail-Adresse als Absenderin angibt, sondern ihren Blog, welchen sie in diesem Fall jedoch auf anonym gestellt hat.

### Beispiel 2

Die Berater\*innen antworten auf die Frage und veröffentlichen die Frage mit der Antwort als Post. Emily wird über den Erhalt einer Antwort in Kenntnis gesetzt.

### Erklärung 2

Auch hier ist der Prozess der Kommunikation sehr ähnlich, wobei das Veröffentlichen des Posts sich deutlich von der E-Mail-Kommunikation abhebt. Hier können andere User\*innen die Frage inklusive der Antwort auf dem Blog lesen, wobei Emily weiterhin als anonym angegeben wird.

### Beispiel 3

Emily sieht die Antwort und kann nun für sich entscheiden, wie sie mit der Antwort umgeht. Ob sie dem Blog noch einmal schreiben möchte oder mittels einer Direktnachricht in Kontakt treten möchte.

### Erklärung 3

Hier wird der größte Unterschied sichtbar. Denn es ist zwar möglich auf den Post direkt zu antworten, allerdings kann dies nicht anonym geschehen. Stattdessen müsste Emily eine neue, anonyme Frage versenden, um darauf wieder eine Antwort zu erhalten. In einer E-Mail sind die E-Mail-Adressen der Akteur\*innen bekannt und zudem lässt sich der Textverlauf nachvollziehen.

Tabelle 15: Vergleich von Kommunikation zwischen Posts und E-Mail (Eigene Darstellung)

Aufgrund der präsentierten Ähnlichkeit zwischen Posts und E-Mails in Tabelle 15, wird, wie bereits erwähnt, das Vier-Folien-Konzept für eine Analyse der Antworten verwendet. Im Wesentlichen konzentriert sich das Konzept auf die Formulierung eines Beziehungsangebotes damit eine hilfreiche Beratung entstehen kann. Es besteht aus (1) dem eigenen Gefühl beim Lesen der Mail, (2) dem Herauslesen des Inhaltes und des Themas, (3) Interpretationen zum Inhalt, um das eigentliche Thema herauszufinden und aus (4) der Antwort (vgl. ebd.:108ff). Weil die ersten drei Folien ein Handeln der Laienberater\*innen beschreibt, das nicht sichtbar ist, kann lediglich die Antwort als Produkt der drei Folien analysiert werden.

Im Wesentlichen kommen alle vom Konzept vorgestellten Schritte zur Erstellung einer Antwort in den Posts vor. Die Schritte bestehen aus: (1) Anrede, (2) Einleitung, (2) auf generell Fragen eingehen, (4) Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken, (5) Feedback geben über Verstandenes und Nicht-Verstandenes, (6) Hypothesen in Form von Fragen mitteilen, (7) Problemlösungswege aufzeigen und Begründen (8) inklusive der Nachfrage, ob diese Lösung vorstellbar ist, (9) die Angebote und Grenzen deutlich machen, (10) einen Abschluss und (11) einer Grußformel (vgl. ebd.:109ff). Wobei im Vordergrund der untersuchten Antworten der Laienberater\*innen die *Wertschätzung* und *Anerkennung* der User\*innen in ihrer Lebenslage stehen. Der nächste Ausschnitt beinhaltet Teile der Antwort auf den Post in Kapitel 5.4.2.4, welcher dies exemplarisch zeigen soll.

„Vielen Dank, dass du uns geschrieben hast [...] bitte habe nie das Gefühl, dass du dich entschuldigen musst, wenn du uns schreibst, denn deine Nachrichten und deine Gedanken sind in keinsten Weise dumm. Wie du dich fühlst ist berechtigt und du hast ein Recht darauf, deine Gefühle zu äußern. [...]“ (P040\_26.09.19)<sup>18</sup>

Außerdem sind Lösungsvorschläge und dessen Begründung die zweithäufigste Form von Antworten. Direkt in einer ersten Frage mit Lösungsansätzen zu antworten kann der anonymen Kommunikationsform geschuldet sein. Der Vorteil, dass der Zugang anonym und somit niederschwellig ist, wird zum Nachteil, da die User\*innen ebenso schnell abtauchen können und somit unerreichbar werden. Ähnliches haben van de Luitgaarden und van der Tier (2016:315) in einer Studie herausgefunden, die sich mit dem Aufbau einer Arbeitsbeziehung von Sozialarbeiter\*innen mit Nutzer\*innen via Online-Beratung

<sup>18</sup> „Thank you so much for reaching out to us [...] please don't ever feel the need to apologize for reaching out to us, your messages and thoughts are not stupid in any way. How you feel is valid and you have a right to discuss what you're feeling. [...]“

beschäftigt. In der Studie wird das rasche Anbieten von Lösungen und Ratschlägen von den Sozialerbeiter\*innen als Ergebnis aufgrund der Anonymität dargestellt. Ebenso wegen dem beschriebenen Gefühl der Sozialerbeiter\*innen, dass User\*innen weniger erreichbar sind (vgl. ebd.)

Die anderen Schritte kommen im Vergleich marginal in den untersuchten Posts und zudem nie alle in einer Antwort vor. Dies könnte dem Umstand geschuldet sein, dass das Konzept nicht von Beratung durch Laien, sondern durch geschulte Professionist\*innen ausgeht. Umso auffälliger ist es, dass viele dieser Schritte vorhanden sind, weshalb davon ausgegangen werden kann: *Laienberater\*innen bemühen sich Fragen von User\*innen mit Wertschätzung und Anerkennung zu begegnen und Lösungsvorschläge anzubieten.*

Obwohl kein Einblick in die Direktnachrichten zwischen Laienberater\*innen und User\*innen möglich war, sind sie durch die Posts als Interventionsmöglichkeit einzuordnen. Manche Posts erwähnen Fragen bezüglich Direktnachrichten und auch Antworten der Laienberater\*innen verweisen ebenfalls auf die Möglichkeit, Themen privat weiter zu diskutieren. Ebenfalls sind die Posts in Form von *Reports* (siehe Kapitel 5.4.1.2) das Produkt einer zuvor versendeten Direktnachricht an User\*innen. *Reports sind virtuell-aufsuchende Handlungen der Laienberaterinnen, um Kontakt zu User\*innen in Problemlagen aufzubauen.*

#### 5.4.3.2 Nutzen und Herausforderung für Soziale Arbeit

Auch wenn der Auftrag der User\*innen prinzipiell dem Verständnis der Sozialen Arbeit nicht widerspricht, um Unterstützung anzubieten, gilt es zu überprüfen, ob auf einer SNS hierfür Interventionsmöglichkeiten gegeben sind. Aufgrund der bereits erwähnten Ähnlichkeit zwischen den Frage-Antwort-Posts auf einer SNS und einer Beantwortung einer E-Mail lassen sich Konzepte von textbasierten Beratungen anwenden. Doch sind der textbasierten und anonymen Beratungen Grenzen gesetzt. Bei krisenhaften Situationen, beispielsweise durch entsprechendes Vorkommen selbsterstörerischen Verhaltens in den Posts, ist die Abfrage der akuten Suizidalität stark eingeschränkt. Zudem ist die Frage der Haftbarkeit nicht eindeutig geklärt (vgl. Pammer 2008:62; 84). Dadurch sind Sozialerbeiter\*innen stark in ihrem Handeln eingeschränkt und zusätzlich rechtlich nicht vollständig abgesichert. Dennoch kann auf Fragen der User\*innen mit Anerkennung und Lob reagiert werden und mit der Schaffung eines Beziehungsangebots (vgl. Knatz 2009:109) kann der Versuch unternommen werden, User\*innen darin zu unterstützen, in ihrer Nähe eine physische Unterstützung aufzusuchen. *Der Schwerpunkt der Interventionen von Sozialerbeiter\*innen liegt darin, die SNS Tumblr als Kontaktangebot für User\*innen zu nutzen und sekundär Beratung dort anzubieten, wo es möglich ist.* Sozialerbeiter\*innen können auf SNS unterstützend, informierend, beratend und vermittelnd arbeiten.

Eine weitere Herausforderung ist der gesellschaftliche Auftrag im Tripelmandat an die Soziale Arbeit. Da die Auftragsklärung einer Förderlogik im Sinne eines Tripelmandates unterliegt, müssen auch die Repräsentant\*innen der Gesellschaft diesen Auftrag

wahrnehmen, damit die Soziale Arbeit wie in ihrer physischen Variante tätig sein kann. Der Auftrag ist hierbei oft regional oder zielgruppenspezifisch eingeschränkt, was auf SNS keinen Sinn ergeben würde. Dennoch haben Träger\*innen ein Interesse daran, der Zielgruppe Angebote zukommen zu lassen, um als Gegenleistung das Gesundheitssystem zu entlasten und das Wirtschaftssystem zu stärken. Durch die Vermischung der Zielgruppen und der Unmöglichkeit hier eine Trennung vorzunehmen, ist es schwierig Gelder zu akquirieren. Zusätzlich braucht es für die Gelder empirische Forschungsdaten, um auch die Wirksamkeit des Handelns aufzeigen zu können. Wirksamkeitsstudien im anonymen Feld sind schwierig umsetzbar und mit einem hohen Aufwand verbunden.

Der Auftrag der Sozialen Arbeit kann prinzipiell auch ohne Fördergeber\*innen bestehen. Allerdings leben Sozialarbeiter\*innen in Funktionssystemen, für deren Teilhabe es Zugang zum Wirtschaftssystem braucht. Die Erfüllung des selbstauferlegten Auftrages ist im Sinne von Arbeit mit Mission (vgl. Schmid 2005:12) durchaus möglich. Also die die Mission bzw. Bemühungen ohne Entlohnung einen Auftrag im Sinne der Sozialen Arbeit wahrzunehmen. Jedoch stellt sich die kritische Frage, ob es die Professionalität der Sozialen Arbeit beeinflussen würde, wenn hier unentgeltlich gearbeitet wird. Gemeint ist hiermit keineswegs eine Unprofessionalität aus der Sicht der Profession, da es durchaus möglich ist, auch ohne Entgelt professionell zu arbeiten. Vielmehr ist hiermit die kritische Überlegung gemeint, ob die Professionalität aus der Sicht von Fördergeber\*innen und anderen Professionen unzureichend gegeben ist. Folgendes Zitat fasst diesen Umstand zusammen:

„Diese starke Bedeutung der Ehrenamtlichkeit wirft u.a. Fragen der ‚Durchgriffsmöglichkeiten‘ auf die ehrenamtlich tätigen MitarbeiterInnen auf [...], führt aber auch spezifische Spannungsfelder für verberuflichte Sozialarbeit mit sich und droht diese latent zu entwerten, da die Grenzziehung zu alltäglichem, nicht professionellem Helfen zusätzlich erschwert wird“ (Nadai 2005 zit. in Mayrhofer 2009:5)

Bei diesem Ausschnitt wird nicht die Professionalität genannt, sondern die Wertung von verberuflichter Sozialer Arbeit. Dadurch kommt es zur Befürchtung, dass wenn Soziale Arbeit nicht unter dem Deckmantel einer Organisation passiert, es für außenstehende unklar ist, ob sie noch professionell geschieht.

Eine Möglichkeit, wie die Soziale Arbeit ohne direkte Einwirkung dennoch Angebote für SNS anbieten kann zeigt nächstes Kapitel.

#### 5.4.4 Bedeutung für Streamwork

Bevor nun die Laienberatung als möglichen Teil von Streamwork vorgestellt wird, folgen mögliche Gründe, warum eine Laienberatung auf einer SNS gegenüber professioneller Beratung von User\*innen vorgezogen wird.

Aus dem Datenmaterial können vier wesentliche Hypothesen dazu aufgestellt werden.  
*(1) Laienberater\*innen generieren und teilen Lösungsansätze aus dem eigenen Leben, indem sie Selbsterfahrungen in den Antworten schildern. Stellenweise wird die*

Schilderung als Angebot formuliert, sodass User\*innen nicht gezwungen sind, die Lösungsvorschläge zu lesen.

„[...] Macht es dir was aus, wenn ich dir dazu etwas aus meinem Leben erzähle? [...] Ich werde es hervorheben, damit du weißt wo es endet, falls du es überspringen willst. (P 073\_09.10.18; Z. 18/225)<sup>19</sup>

Sobald Laienberater\*innen etwas von ihrem Privatleben preisgeben, indem sie erzählen, wie es ihnen in gewissen Situationen gegangen ist, kann dies bei User\*innen das Gefühl auslösen, verstanden zu werden. Durch das Teilen der Selbsterfahrung in einer anonymen Atmosphäre kann die fehlende Unterstützung außerhalb des Internets, hier SNS, kompensiert werden. (vgl. Klein 2017:25).

*(2a) Die Soziale Arbeit ist kaum oder zu wenig auf Social Network Sites vertreten, weshalb den User\*innen nur die Möglichkeit bleibt, Laienberatung auf diesen Plattformen in Anspruch zu nehmen.* User\*innen die Hilfe vorwiegend auf SNS wie Tumblr suchen, können Unterstützung in Form von Selbsthilfegruppen oder Laienberatungen ausfindig machen. Beziehungweise werden *(2b) User\*innen auf die Laienberatung aufmerksam gemacht, weshalb sie dadurch die Nutzung des Angebots in Erwägung ziehen.* Die Hypothese ergibt sich aus den proaktiven *Report* und *Support* Posts, bei denen Laienberater\*innen den Kontakt zu User\*innen suchen und das Angebot erst dadurch präsent machen. Es gilt jedoch zu überprüfen, ob dies tatsächlich der Fall ist bzw. kritisch anzumerken, dass die hier genannte Hypothese in Zuge dieser Forschungsarbeit nicht überprüft werden kann.

Ein weiterer, möglicher Grund, warum auf SNS nach Unterstützung gesucht wird, sind *(3) schlechte Erfahrungen von User\*innen oder Angehörige von User\*innen mit professionellen Hilfsangeboten.* Es kann zwar kein Post ausfindig gemacht werden, in welchem direkt eine schlechte Erfahrung als Grund genannt wurde, warum User\*innen sich TSWatch zuwenden. Die Hypothese bildet sich jedoch indirekt im analysierten Datenmaterial. Auf der einen Seite gibt es Freund\*innen von User\*innen, die schlechte Erfahrung mit Professionist\*innen gemacht haben und auf der anderen Seite werden über Befürchtungen geschrieben, welche eine professionelle Hilfe mit sich bringen könnte. Letzteres beschreibt die Angst, dass Professionist\*innen Ratschläge geben könnten, die die User\*innen ohnehin schon wissen. Aufgrund der zwei Beispiele kann davon ausgegangen werden, dass User\*innen darüber nachgedacht haben, sich professionelle Hilfe zu suchen, wobei sie jedenfalls zuvor TSWatch kontaktiert haben.

Die letzte Hypothese bezieht sich auf die Möglichkeit TSWatch anonym Fragen zu stellen. *(4a) Durch die Anonymität auf einer SNS können Barrieren abgebaut werden, die User\*innen dazu verleitet, schneller Kontakt aufzunehmen.* Nicht nur Sozialarbeiter\*innen werden dazu verleitet, schneller Ratschläge und Lösungsvorschläge wegen der Anonymität der User\*innen zu formulieren (vgl. van de Luitgaarden / van der Tier 2016:315), sondern auch User\*innen wenden sich schneller Hilfsangeboten zu, die ihnen das Gefühl geben, anonym in Kontakt treten zu können. *(4b) Dadurch beschreiben User\*innen auch Situationen, die für ein physisches*

<sup>19</sup> „[...] Do you mind if I tell you a personal story? [...] I'll put in in the blockquote so if you choose to skip it you can know where the story ends. [...]”

*Erstgespräch unüblich sind.* Gemeint sind hier direkte Aussagen über Suizidgedanken oder Missbrauch. Auch Klein (2007:25) präsentiert das Ergebnis, dass Anonymität zu einer schnelleren Selbstoffenbarung beitragen kann.

Zusammengefasst teilen Laienberater\*innen Erfahrungen aus dem Leben, formulieren dadurch Lösungsansätze und schreiben User\*innen direkt an, sobald sie Reports erhalten. Die Soziale Arbeit ist kaum auf SNS vertreten, was auch der Förderlogik zu verschulden ist. Zudem können schlechte Erfahrungen mit Professionist\*innen dazu führen, sich eher Laienberater\*innen zuzuwenden, was durch eine erhöhte Anonymität begünstigt ist.

*Aus diesen Erkenntnissen könnte sich unter dem Begriff des Streamworks ein Konzept zur Professionalisierung der Laienberater\*innen entwickeln.* Das Wortpaar „professionelle Laienberater\*innen“ stellt ein Oxymoron dar. Um Missverständnisse zu vermeiden, wird nachfolgend dennoch der Begriff „Laienberater\*in“ verwendet. Alternativ kann das Begriffspaar „helfende Aktuer\*in“ mitgedacht werden. Es existieren Schulungsformen bzw. Projekte für Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Behinderungen, bei denen (ehemals) betroffene Personen ausgebildet werden, um andere Betroffene zu begleiten. Beispiele hierfür sind die Diakonie (o.A.), Pro Mente OÖ (o.A) und die Caritas in Zusammenarbeit mit Ex-In (vgl. Denk / Weibold 2015). Letzteres spricht über eine Qualifizierung. In Anlehnung der Laienberater\*innen ist ein ähnliches Konzept bzw. Projekt auf einer SNS denkbar, welches den Fokus nicht auf die eigene Betroffenheit der Laienberater\*innen legt, sondern mehr darauf, Fähigkeiten der textbasierten Kommunikation zu schulen. Laienberater\*innen zu qualifizieren hätte den Vorteil, dass die Berater\*innen sicherer im Umgang mit Fragen von User\*innen sind. Des Weiteren wären die Kosten für die Erstellung und Durchführung des Konzeptes überschaubar, da nach Beendigung der Schulung keine weiteren Personalkosten von Sozialarbeiter\*innen anfallen könnten. Ausmaß von Kosten ist stark an der Gestaltung des Konzeptes gekoppelt, niedrige Kosten allerdings wiederum an die Erfolgchancen für eine Finanzierung. Zudem können Forscher\*innen das Projekt begleiten und somit parallel zusätzliche Erkenntnisse gewinnen. Im letzten Kapitel finden eine kritische Reflexion sowie eine Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse statt.

## 5.5 Conclusio

Bezüglich des Forschungsvorhabens gibt es Kritik, welche an dieser Stelle angeführt werden soll. Die Erforschung eines Laienberatungsblog auf Tumblr, bei denen weder User\*innen noch Laienberater\*innen interviewt wurden ist für eine Hypothesenbildung herausfordernd. Die Herausforderung liegt darin, die Ergebnisse für einen Nutzen in der Sozialen Arbeit zu übersetzen. Vor Allem dann, wenn eine Umsetzung von Idee, Konzepten, Vorschlägen aufgrund von systemischen Einschränkungen erschwert wird. Hiermit ist nochmals die Förderlogik gemeint, in welcher die Soziale Arbeit ihr Vorhaben und somit die Geldmittel rechtfertigen muss. Dennoch kann mithilfe der Ergebnisse die Forschungsfrage beantwortet werden.

*Wie gestalten sich Laienberatungen auf Social Network Sites am Beispiel Tumblr und wie kann dieses Wissen für die Soziale Arbeit nutzbar gemacht werden?*

Die Frage nach der Gestaltung gliedert sich in Kommunikationsmöglichkeiten und Themen von User\*innen, die auf dem Laienberatungsblog präsent sind. Bezüglich der Kommunikation gibt es Direktnachrichten und Posts, wobei letzteres unterschiedliche Variationen aufweist, weil damit Inhalte (Texte, Bilder, Videos, etc.) öffentlich gemacht werden. Beim untersuchten Blog konnten Posts in Form von Fragen-Antwort Konstellation, Reports, Supports und geteilten Inhalte identifiziert werden. Dabei wird virtuell-nicht-aufsuchend als auch virtuell-aufsuchend gearbeitet. User\*innen sprechen zudem mannigfaltige Themen in den Fragen an, die auch in den verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit zu finden sind.

Der Nutzen für die Soziale Arbeit ergibt sich aus dem Wissen, dass User\*innen direkt oder indirekt einen Auftrag formulieren, der mit dem Professionsverständnis vereinbar ist. Die Posts auf einer SNS fungieren als Interventionsmöglichkeit. Dadurch ist die textbasierte Beratung in gleichen Teilen möglich, wie es via E-Mail der Fall ist. Allerdings mit dem entscheidenden Vorteil, dass auch andere User\*innen die Antworten lesen können, da verschriftlichte Kommunikation festgehalten und somit auch in Zukunft einsehbar wird. Zudem kann durch eine Anonymität auf einer SNS der Zielgruppe mit niederschweligen Angeboten begegnet werden, was für User\*innen die einen physischen Kontakt aus persönlichen Gründen ablehnen eine Alternative wäre. In weiterer Folge könnten User\*innen in einen virtuellen Kontakt zusätzlich in einen physischen beraten werden, wobei das keine Bedingung für weiterführende Beratung darstellen soll. Weiterführende Beratung auf SNS bzw. im virtuellen, öffentlich einsehbarer Raum wird in einen Forschungsausblick gestellt. Hierbei können Interventionsmöglichkeiten über die eines Erstkontaktes untersucht werden. Des Weiteren kann die Erstellung eines Konzeptes für eine Qualifizierung der Laienberater\*innen als zukünftiges Forschungshaben in Aussicht gestellt werden, um Streamwork konzeptionell helfende Akteur\*innen hinzuzufügen.

Nach der Betrachtung von Laienberatung und der Gestaltungsweise von Kommunikation, wird im nächsten Kapitel Iris Stühr sich dem Projekt „Jamal al-Khatib“ zuwenden. Dabei handelt es sich um ein Praxisbeispiel für virtuell-aufsuchende Soziale Arbeit.

## 6 Erfahrungswerte aus der Praxis am Beispiel „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“

*Stuhr Iris*

Im Kapitel sechs der Masterarbeit wird das Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ als Praxisbeispiel für virtuell-aufsuchende Soziale Arbeit herangezogen, um Erkenntnisse für künftige Online-Streetwork-Projekte auf SNS abzuleiten.

### 6.1 Forschungsinteresse und Forschungsfrage

Das Forschungsinteresse für diesen Teil der Arbeit entstand, vor dem Hintergrund des Streamworks, unter anderem durch die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Interventions- und Kontaktformen im klassischen Streetwork beziehungsweise der Mobilien Jugendarbeit und der Frage nach deren Übertragbarkeit in digitale Lebenswelten und Aneignungsräume der Zielgruppen. (siehe Kapitel 2.5) Zur Beantwortung dieser Frage wird das Online-Streetworkprojekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ als Praxisbeispiel für virtuell-aufsuchende Soziale Arbeit herangezogen. Das Projekt befand sich zum Zeitpunkt des Entstehens des Forschungsinteresses bereits in der zweiten Staffel der Videobeitragsserie auf Youtube. Die Entscheidung für dieses Praxisbeispiel entstand in der Auseinandersetzung mit den Videos der ersten Staffel und der Befassung mit den Inhalten des Projekts, welches im Bereich der Extremismusprävention angesiedelt ist.

Das Projekt entstand vor dem Hintergrund, dass SNS von führenden jihadistischen Akteur\*innen sowie deren Sympathisant\*innen systematisch und professionell genutzt werden, um möglichst auf allen Ebenen des Internets präsent zu sein. Hier wird die Interaktion mit potentiellen Befürworter\*innen des Jihads ermöglicht, aktive Rekrutierung betrieben und jihadistische Inhalte verbreitet (vgl. Reicher / Lippe 2019:57). Um der jihadistischen Propaganda entgegenzuwirken, die unter anderem Jugendliche und junge Erwachsene erreichen soll, kann die Soziale Arbeit einen präventiven Beitrag leisten. So kann auf SNS das Angebot einer kritischen und mehrperspektivischen Auseinandersetzung mit eben jenen Themenfeldern und Fragen gesetzt werden, zu denen im Internet Antworten von extremistischen Positionen dominieren. Um Erfahrungswerte mit der Arbeit in digitalen Aneignungsräumen der Zielgruppen für die Soziale Arbeit nutzbar machen zu können, braucht es Praxisbeispiele und deren wissenschaftliche Begleitung. Im Folgenden werden vier bereits bestehende Praxisbeispiele vorgestellt:

Das erste Beispiel aus der Praxis ist das Beispiel „Digital Streetwork Pädagogische Interventionen im Web 2.0“ der Amadeu Antonio Stiftung. Dieses Projekt setzt sich für die Stärkung einer digitalen demokratischen Debattenkultur ein und hat sich

wissenschaftlich mit dem Thema Rechtsextremismus auf der SNS Facebook auseinandergesetzt (vgl. Dinar / Heyken 2017:7ff). Das zweite Praxisbeispiel: streetwork@online. Dieses wirkt einer religiös begründeten Radikalisierung im islamistischen Kontext entgegen. Zielgruppe sind Berliner Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 16-27 Jahren. Ziel ist das Reflexionsvermögen zu stärken und die Zielgruppe bei ihrer Identitätsbildung zu unterstützen (vgl. streetwork@online 2020). Auch das dritte, in Österreich gegründete, Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ setzt sich mit den Themen Radikalisierung und Extremismus inhaltlich auseinander. Um dieses Projekt zu durchzuführen wurde 2017 „turn - Verein für Gewalt- und Extremismusprävention“ gegründet. Ziel und Zweck des Vereins ist es, Online-Streetwork Projekte zu etablieren und gleichzeitig niederschwellige sozialarbeiterische Betreuungsangebote zu schaffen (vgl. Turn 2019). Ähnlich wie beim Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ werden beim vierten Projekt lam-street Berlin Videos sowie Text- und Bildmaterialien auf Facebook, YouTube und Instagram veröffentlicht. In den narrativ-erzählenden Videos kommen starke Persönlichkeiten zu Wort, die mit ihren Lebenswegen – Erfahrungen, Zielen, Leidenschaften aber auch ihren Ängsten – Jugendliche inspirieren sollen den eigenen Weg zu gehen (vgl. Bundeszentrale für politische Bildung 2020). Diese vier Projekte bilden den aktuellen Stand der virtuell-aufsuchenden Sozialen Arbeit auf SNS ab. Im nachkommenden Kapitel wird nun auf die leitende Forschungsfrage dieses Teils der Masterarbeit eingegangen.

Bei Jamal al-Khatib – Mein Weg! handelt es sich also um eines von wenigen Pilotprojekten im Bereich des Online-Streetwork. Um die Erfahrungen der am Projekt Beteiligten einem breiteren Fachpublikum zugänglich zu machen und so neue Projekte in diesem Bereich zu informieren, ist es wichtig den Projektverlauf wissenschaftlich zu begleiten. Vor diesem Hintergrund widmet sich die vorliegende Arbeit der Frage nach der Übertragbarkeit der Interventions- und Kontaktformen, wie sie im Projekt „Jamal al-Khatib - Mein Weg!“ verwendet wurden. Die vorliegende Arbeit setzt sich daher mit folgender Fragestellung auseinander:

*Welche der konzeptualisierten Interventionen kamen beim Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ auf Instagram in der zweiten Staffel zur Anwendung und wie kam der Kontakt zu den User\*innen zustande?*

Weiters soll die Frage beantwortet werden:

*Wie kann sich die Soziale Arbeit die Erkenntnisse aus den Gesprächsverläufen und der Erfahrung der Online-Streetworker\*innen hinsichtlich der Interventionen nutzbar machen?*

Nicht erforscht werden sollen die Inhalte der visuellen Medien, die als Einstieg für Interventionen genutzt wurden. Auch nicht erforscht werden soll die Erfolgsbestimmung der Interventionen oder die Wirkung des Projekts aus Sicht der User\*innen. Auch auf die Online-Strategie des Projekts wird in dieser Masterarbeit nicht näher eingegangen. Diese wird lediglich kurz beschrieben, um einen Einblick in das Zustandekommen der Kontakte zu den User\*innen zu gewinnen.

Die Forschungsarbeit gliedert sich in drei zentrale Bereiche. Der erste Teil (Kapitel 2) beschäftigt sich mit dem spezifischen theoretischen Hintergrund. Hier wird die SNS Instagram hinsichtlich ihrer Zielgruppenerreichung und Funktionsweise beschrieben. Auch das Konzept des Projekts „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ wird in Bezug auf den Themenschwerpunkt dieses Teils der Arbeit vorgestellt. Für weitere Informationen zum Projekt wird auf den Abschlussbericht des Projekts verwiesen (siehe Literaturverzeichnis). Der zweite Teil der Arbeit (Kapitel 3) beschäftigt sich mit der empirischen Vorgehensweise. Neben Methode und Stichprobe wird auf die Erhebung und Durchführung der Forschung und die Auswertung der gewonnenen Daten eingegangen. Im letzten Teil der Arbeit werden schließlich die Ergebnisse der Forschung im Zusammenhang mit der Fragestellung dargelegt. Im abschließenden Teil der Arbeit werden die Ergebnisse kritisch auf deren möglichen Umsetzung in die Praxis diskutiert und weitere Forschungsmöglichkeiten aufgezeigt.

## 6.2 Spezifischer theoretischer Hintergrund

Im spezifischen Hintergrund wird eingangs die Plattform Instagram näher beschrieben und ein Überblick über die Zielgruppenerreichung auf Instagram gegeben. Des Weiteren wird das Konzept vorgestellt, welches von den Projektmitgliedern „Jamal – Al Khatibs“ im Vorfeld der Onlinekampagne ausgearbeitet wurde. Die Online-Strategie wird in ihren Grundzügen dargestellt, um einen Überblick über die Überlegungen des Projekts zu SNS zu geben. Im Hinblick auf die Fragestellung wird weiters das Konzept für die Kontaktaufnahme und die Interventionen vorgestellt.

### 6.2.1 Die Funktionsweise von Instagram

Instagram ist eine Social Media Plattform auf der User\*innen Fotos, Videos und Storys mit anderen User\*innen teilen können. Die Plattform ist auf visuelle Daten und nicht auf textbasierte Daten ausgerichtet. Instagram hat, wie Facebook (siehe Kapitel 4), eine Startseite, auf der jede\*r User\*in etwas publizieren kann. Dieser Newsfeed, im Folgenden einfach ‚Feed‘ genannt wird von einem Algorithmus gesteuert. Dieser wird hauptsächlich durch drei Faktoren beeinflusst. Zum einen durch das Interesse der jeweiligen User\*innen an bestimmten Themen, das durch ihr vorheriges Verhalten auf Instagram analysiert wurde. Weiters stellt die Aktualität einen Faktor dar, denn je aktueller ein Beitrag ist, desto wahrscheinlicher wird er oben im Feed angezeigt. Möchten User\*innen im Feed anderer präsent sein, müssen sie möglichst oft Beiträge publizieren. Zum Schluss ist noch relevant, wie die User\*innen bisher mit anderen Accounts interagieren und welche sie beispielsweise schon geliked haben. Dabei passt der Algorithmus die Feeds mithilfe von Machine Learning (siehe Kapitel 4) den User\*innen individuell an, so dass selbst zwei Personen, obwohl sie den gleichen Accounts folgen, also diesen abonniert haben, unterschiedliche Beiträge angezeigt werden (vgl. Bettendorf 2019:2ff). Diese Masterarbeit und auch das Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ setzen sich mit der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen

Erwachsenen auseinander. Wie bereits in Kapitel 4 erwähnt hält sich diese Zielgruppe vorwiegend auf der SNS Instagram auf.

### 6.2.2 Die Funktionsweise von Online- Streetwork an Hand des Projekts „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“

Beim Projekt „Jamal Al Khatib – Mein Weg!“ handelt es sich um ein partizipatives Online-Streetwork Projekt, welches sich auf der Grundlage von authentischen alternativen Erzählungen gegen Ideologien der politischen Ungleichwertigkeit richtet. Im Zuge des Projekts wurden Onlineformate produziert, die die Propaganda von jihadistisch-islamistisch geprägten Bewegungen in Frage stellen und diesen alternative Narrative entgegensetzt (vgl. Lippe / Reidinger 2020:4). Um zielgruppenadäquate Inhalte auf den SNS anzubieten wurden Videos erstellt. Diese basieren auf realen Geschichten, die mittels narrativer Biographiearbeit gemeinsam mit muslimischen Jugendlichen erarbeitet wurden, die teilweise Erfahrung in der jihadistischen Szene gemacht haben (vgl. Lippe / Reicher 2019). Das Projekt verfolgt einen partizipativen Ansatz, nicht nur bei der Erstellung des Contents, sondern auch bei der Kommunikation mit den User\*innen, hier werden die am Projekt beteiligten Jugendlichen unter anderem als Peers in der Online-Kommunikation mit der Zielgruppe eingebunden (Näheres siehe Lippe / Reidinger 2020). Die Zielgruppe setzt sich hauptsächlich aus Jugendlichen zusammen, die aus unterschiedlichen Gründen vulnerabel für jihadistische Online-Propaganda sind. Darüber hinaus sollen auch Jugendliche erreicht werden, die bereits mit jihadistischen Gruppen und Narrativen sympathisieren und sich in szenespezifischen Social-Media-Blasen aufhalten (vgl. Lippe / Reicher 2019:59). Jamal al-Khatib, der „Antiheld“, der in den Videos vorgestellt wird, und seine Geschichte soll als Projektionsfläche dienen über die Online- Diskurse entstehen sollen. Die SNS werden genutzt, um Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine Diskussionsplattform anzubieten. Im Rahmen der Online Kampagne arbeitet das Projektteam mit der Methode des Online-Streetworks, auf Youtube, Facebook und Instagram. Dabei werden sozialarbeiterische, religionspädagogische, islamwissenschaftliche und peer-to-peer Interventionen miteinander kombiniert. Welche der angedachten Interventionen gewählt werden entscheiden die während der Onlinephase diensthabenden Streetworker\*innen selbst. (vgl. Konzept Online Interventionen). Bei Bedarf können diese jedoch in einer zu diesem Zweck erstellten Chat-Gruppe im Messenger Dienst Signal besprochen werden.

### 6.2.3 Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Online- Strategie

Bei dem Projekt handelt es sich um ein content-basiertes Online-Streetwork-Projekt (siehe Kapitel 2) Um der Zielgruppe im Aneignungsraum der SNS Instagram zu begegnen und Content regelmäßig zu verbreiten, braucht es einen eigenen Account dessen Feed User\*innen folgen können (Follower). Dies schafft die Möglichkeit in Interaktion mit der Zielgruppe zu treten (vgl. Lippe / Reidinger 2019). Da die Videos an die Zielgruppe herangetragen werden sollen, wird die Online- Kontaktaufnahme zur spezifischen Zielgruppe durch gezielte Maßnahmen (Targeting) angeregt. Das Targeting ist Teil der aufsuchenden- digitalen Sozialarbeit. Mittels Targeting kann man in Echo

Kammern, also digitale Orte an denen sich die Mitglieder der spezifischen Szene durch immer wiederkehrende Argumentationsgänge gegenseitig bestätigen, und szenespezifische Blasen, beispielsweise Seiten und Gruppen in denen sich die Zielgruppe regelmäßig bewegt und die unter anderem mit jihadistischen Inhalten bespielt werden, vordringen. Das gezielte Targeting sorgt dafür, dass die Zielgruppe mit den alternativen Narrativen des Projekts „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ in Kontakt kommt. Die Videos dienen dabei als eine Art digitaler Flyer, über den Interesse geweckt wird und ein Dialog auf den Kanälen von Jamal al-Khatib entstehen soll. (vgl. Lippe / Reicher 2019). Die Social Media Interventions (Interventionen auf den SNS) wurden vom Projekt so angedacht, dass durch bewusste Platzierung, Betitelung und Setzen von Hashtags alternative Positionen in sogenannte „trending topics“ und / oder extremistische Social Media Kampagnen hineingetragen werden (Lippe / Reicher 2019). Nach diesem Überblick durch welche Methoden die Zielgruppe erreicht werden soll um auf den Instagramaccount @jamalalkhatib\_meinweg aufmerksam zu machen, folgt nun eine Vorstellung der projektspezifischen Überlegungen zur Kontaktaufnahme und deren Zuordnung.

#### 6.2.4 Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Kontaktaufnahme

Beim Lesen des Konzepts gewinnt man den Eindruck, dass allgemein die zentralen Prinzipien der Kontaktaufnahme nach Gillich beachtet werden (siehe Kapitel 2). So wird beispielhaft nicht Norm setzend gearbeitet, andere Meinungen werden akzeptiert und thematisiert, es handelt sich um gleichwertige Kommunikationspartner\*innen, die Kontaktaufnahme ist freiwillig und anonym und das Angebot der Kontaktaufnahme passt sich an die Lebenswelten der Zielgruppe an. Wie auch bei Stefan Gillich für das Face-to-Face Setting beschrieben (vgl. ebd.) zieht das Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ die defensive, die indirekte und die offensive Kontaktform zur Kategorisierung der Kontaktaufnahme heran. Hier wird die Einteilung in einer Tabelle übersichtlich dargestellt.

#### Kontaktaufnahme

Code	Erklärung	Beispiel
<b>Defensiv</b>	Kontaktaufnahme durch User*in	Kommentarspalten, Direct Messenger
<b>Indirekt</b>	Markierung durch Freund*in	Teilen von Stories oder Content des Jamal-Accounts im eigenen Feed
<b>Offensiv</b>	Direkte Ansprache durch Team Jamal	Kommentarspalten, Direct Messenger

Tabelle 16: Codebook Kontaktaufnahme (Eigene Darstellung)

Bei den indirekten Kontaktaufnahmen kann man zwar das Teilen der Inhalte des Instagram- Accounts durch die User\*innen erkennen, jedoch nicht ob tatsächlich ein Kontakt mit anderen User\*innen zustande gekommen ist. Es wird dennoch als indirekte Kontaktaufnahme gewertet, da die Inhalte des Projekts anderen User\*innen vorgestellt werden.

#### 6.2.4.1 Defensiv Kontaktform

Im Zuge der digitalen Jugendarbeit bzw. beim Community Management, also beim Erstellen des Accounts und der damit verbundenen Beiträge (Content), wird vor allem eine defensiv- abwartende Form der Kontaktaufnahme angewandt. Die Gesprächsbereitschaft wird durch den Aufbau der Online- Community signalisiert. In diesem Fall dem Account des Projekts auf Instagram. Es gibt die Möglichkeit in Interaktion zu treten, diese Möglichkeit soll von Seiten der Zielgruppe wahrgenommen werden.

Das Targeting ist Teil dieser defensiven Kontaktform, da hier der Content in die Online-Lebenswelten der Jugendlichen getragen wird, jedoch die Kontaktaufnahme durch die Jugendlichen stattfindet. Ähnlich wie beim Targeting verhält es sich bei der bewussten Platzierung, Betitelung und Setzen von Hashtags (Lippe / Reidinger 2020:7).

#### 6.2.4.2 Indirekte Kontaktform

Indirekte Kontaktform bedeutet, dass der Kontakt durch dritte hergestellt wird. In diesem Fall, wenn User\*innen das Projekt auf den SNS mit den Freund\*innen durch Markierungen teilen. Um die indirekte Form der Kontaktaufnahme zu befeuern und so mit möglichst vielen Jugendlichen in den Dialog zu treten, hat das Projekt versucht einen möglichst hohen Präsenz- und Bekanntheitsgrad zu erwirken (vgl. Lippe / Reidinger 2020:7).

#### 6.2.4.3 Offensive Kontaktform

Die offensive Kontaktform bezeichnet ein Vorgehen, in welchem das Team von Jamal über die Kommentarspalten der Beiträge und Private Messages mit User\*innen direkt in Kontakt tritt (vgl. Lippe, Reidinger 2020:7). Die defensive und offensive Kontaktform kommt vorrangig in den Kommentarspalten und den Direct Messages zustande.

Bei den *Kommentarspalten* handelt es sich um Textfelder, die von den User\*innen genutzt werden können, um Kommentare neben dem Beitrag zu erstellen. Diese sind öffentlich einsehbar für all jene die den Instagram - Account *@jamalalkhatib\_meinweg* besuchen.

Bei den *Private Messages* handelt es sich um eine Chatfunktion bei der Follower\*innen des Instagram - Accounts *@jamalalkhatib\_meinweg* in einem öffentlich- nicht

einsehbares Chatfenster mit dem Betreiber des Instagram - Accounts, in diesem Fall allen Online-Streetworker\*innen, schreiben können.

Ist die Kontaktaufnahme erfolgt kommt es zum textbasierten Austausch zwischen User\*innen und Streetworker\*innen. Um diesen einheitlich und professionell zu gestalten, wurden vom Projekt vorab Überlegungen zu den Online-Interventionen angestellt, die im Folgenden vorgestellt werden.

#### 6.2.5 Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Online-Interventionen des Projekts „Jamal Al Khatib – Mein Weg!“

Die vom Projekt ausgearbeiteten Interventionen teilen sich in öffentliche Interventionen und nicht-öffentliche Interventionen. Hinsichtlich der öffentlichen Interventionen wird im dazu erstellten Leitfaden auf den Umgang mit Likes, Fragen, Feedback, kritischen Kommentaren, themenspezifischen und strafrechtlich relevanten Kommentaren eingegangen. Darüber hinaus werden Richtlinien aufgestellt worauf beim Verfassen der Textkommentare geachtet werden soll beispielsweise ob alle Fragen beantwortet wurden (Turn 2018:5).

Bei den nicht-öffentlichen Interventionen handelt es sich um die nicht-öffentliche Kommunikation mit der Zielgruppe, wie beispielsweise in Private Messengern. Bei diesen unterliegen die Streetworker\*innen der Schweigepflicht. Bei Bedarf können User\*innen angeschrieben werden. Es ist darauf zu achten, dass nicht-öffentliche Kommunikation besondere Anforderungen an den Datenschutz stellt. Da es sich um ein zeitlich begrenztes Projekt handelt, können keine längerfristig- verbindlichen Beziehungsangebote gemacht werden. Bei der Notwendigkeit einer längerfristigen psychosozialen Intervention wurde an die Netzwerkpartner\*innen verwiesen (vgl. ebd.).

#### 6.2.6 Spezifischer konzeptioneller Hintergrund: Interventionsansätze

Die Grundlage für den Aushandlungsprozess, für die Diskussionen, die Dekonstruktion von ideologischen Konzepten und die Entwicklung von alternativen Narrativen, wie sie bei „Jamal al-Khatib- Mein Weg!“ vorgenommen wird, sind die Narrativ Biographische Gesprächsführung, sowie das Konsensprinzip (vgl. Lippe / Reicher 2020:14) Die Haltung als Gesprächspartner\*in ist „Kritisch –Empathisch – Zugewandt“ (ebd.). Das bedeutet zum Beispiel, dass die Online-Streetworker\*innen des Projektteams dazu angehalten sind Position beziehen, aber nicht ins Argumentieren zu verfallen. Stattdessen wird eine Überleitung auf persönliche Erfahrungen oder Erzählungen bevorzugt. Einzelne Gespräche sollen nicht problemorientiert enden, vielmehr soll auf einen Common Ground, also auf etwas Gemeinsames, verbindendes zugesteuert werden. Das bedeutet, dass trotz aller Meinungsverschiedenheiten, die in den Online-Diskussionen deutlich werden, versucht wird, eine gemeinsame Gesprächsebene zu finden. Bei Aussagen die Menschen(gruppen) entmenschlichen soll deutlich Position bezogen werden, aber auch Interesse an den Hintergründen für solche Aussagen gezeigt werden. (vgl. Lippe / Reidinger 2020:8)

Für die Interventionen wurden die folgenden Ansätze vom Projektteam vor dem Start der Online-Phase der zweiten Staffel ausgearbeitet. Sie bilden die Grundlage für die deduktive Kodierung der Datenauswertung in diesem Teil der Masterarbeit, welche im Methodenkapitel erläutert wird.

<b>Anerkennungsansatz</b>	Jugendliche, ihre Erfahrungen und Erlebnisse als Subjekte ihrer Lebenswelt anerkennen. Sie verfügen über die entsprechenden Fähigkeiten und Ressourcen, sich von extremistischen Einstellungen und Ideologien der politischen Ungleichwertigkeit zu distanzieren und alternative Positionen zu entwickeln. Die Entfaltung dieser Fähigkeiten und Ressourcen kann pädagogisch gefördert und unterstützt werden.
<b>Empathischer Ansatz</b>	Empathie für ihre Diskriminierungs-, Ausschluss-, Erniedrigungs- und Ohnmachtserfahrungen zur Verfügung stellen und ihnen Empathie für die Opfererfahrungen entgegenbringen. Die Rolle der Praktiker*innen von turn in diesem Prozess ist es, immer wieder Position zu beziehen und eine Überleitung zu den Bedürfnissen Anderer und Empathie für die Opfer der Ideologien der (politischen) Ungleichwertigkeit, die die Jugendlichen in ihr Weltbild übernommen hatten, herzustellen.
<b>Spiegelungsansatz</b>	(Emotionale) Wirkungen auf sich und auf Dritte aufzeigen.
<b>Bezug zum Alltag</b>	Was bedeutet diese Haltung im Alltag, wie soll/kann sie im Alltag gelebt werden?
<b>Befremdungsansatz</b>	bewusste Befremdung der Ausstiegsbegleiter*innen mit dem Thema um sich im Gespräch als Lernende zu begreifen und die Klient*innen als Expert*innen ihrer Lebenswelten.

<b>Verunsicherungsansatz</b>	Weltbilder sollen nicht bloß wiedergegeben, sondern auch begründet und genau ausgeführt werden, dadurch werden die Ideen weitergedacht und hinterfragt. Dabei andere Sichtweisen einbringen und auf Widersprüche aufmerksam machen, allerdings nicht mit den Widersprüchen alleine lassen.
<b>Provokativer Ansatz</b>	Indem die Haltung/Handlung der Klient*innen (liebevoll) überzeichnet wird, geht der Klient dagegen selbst in Widerstand.
<b>Reframing</b>	Ideologische Elemente werden nicht entwertet, sondern in einen anderen Betrachtungsrahmen gesetzt, um Neubewertungen und inklusive Bedeutungsverschiebungen zu ermöglichen. Ideologische Elemente werden durch alternative Narrative reframed.
<b>Universalisierungsansatz</b>	Hier werden universalistische Bezüge hergestellt
<b>Parallelisierungsansatz</b>	Hier werden Parallelen zu anderen Beispielen, Lebenswelten oder Gruppierungen hergestellt (z.B. würde ein Rechtsextremist nicht das gleiche sagen?)
<b>Peer-to-Peer Ansatz</b>	Ein pseudonymisierter Account steht den Peers zur Verfügung, um mit der Zielgruppe in Kontakt zu treten, die Peers sind mit den obenstehenden Ansätzen vertraut und versuchen diese anzuwenden.

Tabelle 17: konzeptualisierte Interventionsansätze vor der Online-Phase

Die im Kapitel 6.2. vorgestellten Methoden und Konzepte des Projekts wurden im Vorfeld der Online-Kampagne der zweiten Staffel von „Jamal al-Kahtib – Mein Weg!“ ausgearbeitet. Es gab drei Phasen der Kampagne: die Vorbereitungsphase, die Online-Phase und die Nachbesprechungsphase. In Zuge dieser Arbeit wurden die Online-Phase und die Nachbesprechungsphase auf Basis der zur Verfügung gestellten Konzepte, in Bezugnahme auf die oben bereits genannte Fragstellung, evaluiert. Im Methodikkapitel werden nun die Erhebungs- und Auswertungsmethoden, sowie das Forschungsdesign vorgestellt.

## 6.3 Methodik

Die Begründung der Methodenwahl und die transparente Darstellung der konkreten Vorgehensweisen von der Auswahl der Stichprobe bis zur Auswertung der Daten sind wichtige Qualitätskriterien qualitativer Forschung (Flick 2014:422) und werden daher im Folgenden beschrieben. Zuerst werden die Erhebungsmethoden sowie deren Vor- und Nachteile erörtert. Danach wird die gewählte Stichprobe begründet und die Erhebungssituation dargestellt. Abschließend wird die Auswertungsmethode vorgestellt, bevor die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert werden.

### 6.3.1 Erhebungsmethoden

Es wurden zwei Methoden zur Datenerhebung angewendet: Eine Gruppendiskussion und eine Dokumentenanalyse, diese werden im Folgenden vorgestellt:

Die Gruppendiskussion wurde gewählt, da sie sich dann besonders eignet, wenn es um kollektive Einstellungen geht (vgl. Mayring 2016:78). Bei den Teilnehmer\*innen der Gruppendiskussion handelt es sich um eine Gruppe von Online-Streetworker\*innen die eine kollektive Einstellung bzw. kollektive Erfahrung über die Onlinephase der zweiten Staffel ausformulieren sollen. Ein Vorteil an der Gruppendiskussion im Gegenzug zu Einzelinterviews ist, dass in gut geführten Gruppendiskussionen Rationalisierungen und psychische Sperren durchbrochen werden und die Beteiligten dadurch ihre Einstellungen offenlegen können (Mayring 2016:77). Schwierigkeiten, die sich beim Arbeiten mit dieser Methode ergeben können, sind beispielsweise die anfängliche Gruppenbildung (vgl. ebd.). In diesem Fall kennen sich die Teilnehmer\*innen an der Gruppendiskussion jedoch bereits im Vorfeld und sind einander vertraut. Ziel der Gruppendiskussion ist die Erfahrungen der Online- Streetworker\*innen hinsichtlich der Kontaktaufnahme und der Interventionen für Sozialarbeiter\*innen in ähnlichen Projekten nutzbar zu machen. Für diese Forschungsarbeit ist diese Gruppendiskussion von Bedeutung, um die subjektive Sichtweise der einzelnen Streetworker\*innen auf die Online-Phase zu erheben und daraus Erkenntnisse für Streamwork abzuleiten.

Für die *Dokumentenanalyse* wurden die Online-Interaktionen zwischen Online-Streetworker\*innen und User\*innen in den Kommentarspalten und den Private Messages auf Instagram herangezogen. Diese basiert auf den entstandenen Gesprächen, die von User\*innen und Online-Streetworker\*innen geführt wurden. Zentrales Merkmal für die Dokumentenanalyse ist, dass die Dokumente Schlüsse auf menschliches Denken, Fühlen und Handeln zulassen, das heißt, sie müssen interpretierbar sein. (vgl. ebd.). Um die Daten einzugrenzen wird für die Dokumentenanalyse ausschließlich Instagram herangezogen. Im anschließenden Unterkapitel wird das Sampling für die Erhebungsmethoden vorgestellt.

### 6.3.2 Sampling

Beim Sampling der *Gruppendiskussion* handelt es sich um alle an der Online-Phase der zweiten Staffel beteiligten Online-Streetworker\*innen, dazu zählen zwei Jugendsozialarbeiter, ein Sozialarbeiter und Religionspädagoge, ein Seelsorger, Religionspädagoge und Student der Sozialen Arbeit und ein Politik- und Islamwissenschaftler. Dies umfasst fünf Personen die abwechselnd auf User\*innen-Kommentare reagieren.

Das Sampling der *Dokumentenanalyse* zur Auswertung der Kommentarspalten und Direct Messages auf Instagram umfasst alle User\*innen und Follower des Accounts @jamalalkhatib\_meinweg im Zeitraum von 16.05.2019 bis 18.07.2019. In Zahlen waren es 596 Follower. 55% waren männlich, 45% waren weiblich. Diese waren hauptsächlich auf 2 Länder verteilt. 54 % kamen aus Österreich, 41% aus Deutschland und 5% aus anderen Ländern. Der Großteil der User\*innen war zwischen 18-24 Jahre alt, in Zahlen 44 %, 34% waren im Alter von 25-34 Jahre. 22% waren in einer anderen Altersgruppe (Reicher 2019).

Unter einem pseudonymisierten Account arbeiten abwechselnd drei am Projekt beteiligte Jugendliche (Peers) am Online-Streetwork mit. Dieser Account fließt als Teil der Peer-to-Peer Intervention in die Evaluation ein.

### 6.3.3 Erhebung und Durchführung

In folgendem Kapitel werden der Feldzugang, die Erhebungssituation, sowie die Durchführung vorgestellt und es wird auf die zu berücksichtigenden Punkte bei der Auswertung eingegangen.

Der erste Kontakt zum Projekt fand bereits im November 2018 statt. Ein Mitglied des Projekts antwortete auf die Kontaktanfrage in Form einer E-Mail und es kam zu einem Treffen. Über den Kontakt kam auch die Möglichkeit Zustande an der Nachbesprechung der Online-Phase teilzunehmen Außerdem wurden Privatnachrichten anonymisiert zu Auswertungszwecken bereitgestellt. Während der gesamten Vorbereitungs- Online- und Nachbereitungsphase wurde in regelmäßigen Abständen Kontakt gehalten, um sich über den Ist-Stand zu informieren und Neuigkeiten auszutauschen.

Die Nachbesprechung des Projekts, in Form einer Gruppendiskussion, fand am 04.09. und am 11.09.2019 statt. Zwei Termine wurden notwendig, da beim ersten Termin der Input zu den vorgegebenen Fragestellungen bereits so umfangreich war, dass der zeitliche Rahmen gesprengt wurde. Beim ersten Termin nahmen alle oben genannten Personen teil. Beim zweiten Termin nahmen auf Grund von terminlichen Überschneidungen nur drei Online-Streetworker\*innen teil. Auch der Moderator\* war anwesend und die Autorin dieses Abschnitts der Masterarbeit. Insgesamt sind fünf Stunden Audioaufzeichnungen entstanden. Im Vorfeld der Gruppendiskussion wurde von der Autorin dieses Abschnitts gemeinsam mit dem wissenschaftlichen Betreuer des

Projekts ein Fragenpool erstellt, zu deren Beantwortung während der Diskussion Anreize gegeben wurden (Fragenpool siehe Anhang). Die Gruppendiskussion wurde von einem der Projektbetreuer, dem dieser Fragenpool zur Verfügung gestellt wurde, moderiert und durchgeführt. Der Vorteil dieser Herangehensweise ist, dass der Projektbegleiter bereits seit den Anfängen des Projekts beteiligt ist und dadurch eine umfassendere Sichtweise auf die möglichen Inhalte der Diskussion mitbringen kann. Durch die passive Teilnahme an der Gruppendiskussion konnte geprüft werden ob alle Aspekte zur Beantwortung der Fragestellung miteingeflossen sind und gegebenenfalls Nachfragen gestellt werden.

Für die Dokumentenanalyse wurden Daten über die Online-Interventionen und Kontaktaufnahmen im Zeitraum von 16.05.2019 bis 18.07.2019 erhoben. Hierfür wurden die Kommentarspalten und die Direct Messages der Instagramseite *@jamalalkhatib\_meinweg* herangezogen. Es wurden täglich Screenshots erstellt, um die Veränderbarkeit der Online-Inhalte mitzuberücksichtigen, denn „Online-Inhalte werden kontinuierlich neu erstellt, verändert oder gelöscht. Damit geht auch einher, dass sich die Grundgesamtheit kontinuierlich verändert und sich zeitlich z.B. als ein statischer - Schnappschuss- definieren lässt.“ (Meier et al. 2010:109) Insgesamt wurden von 32 Posts auf Instagram insgesamt 663 Screenshots zu den Gesprächsverläufen erstellt. Die Zahl der Screenshots kommt durch die technisch vorgegebene Abwicklung zustande. Ein Gesprächsverlauf kann nicht ganzheitlich mit einem Screenshot aufgezeichnet werden, sondern nur in aufeinanderfolgenden Teilabschnitten. Darüber hinaus gab es Gesprächsverläufe, die sich durch Löschen oder nachträglichem Hinzufügen von Kommentaren immer wieder verändert haben. Auch diese Verläufe wurden mit Screenshots aufgezeichnet.

#### 6.3.4 Auswertungsmethode

Als Auswertungsmethode wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Phillip Mayring (2016) gewählt. Die auditiven Aufzeichnungen der *Gruppendiskussion* wurden transkribiert. Die Dialekte wurden durch literarische Umschrift festgehalten (vgl. Mayring 2016:89). Das Datenmaterial, auf das sich demnach bezogen wird, ist ein Textmaterial in Form von Transkripten. Diese werden durch induktiv-deduktives Kodieren ausgewertet. Die deduktiven Kategorien leiten sich von den vorgegebenen Orientierungspunkten des Projekts ab: Einmal von den vorgegebenen Kategorien der Kontaktaufnahme (siehe Kapitel 6.2.4) und einmal von den unterschiedlichen Interventionsansätzen (siehe Kapitel 6.2.5). Das Code-Book befindet sich zur Einsicht im Anhang dieser Masterarbeit. Die deduktiven Kategorien bilden die Grundlage für die induktiven Kategorienbildung. An Hand der bereits gebildeten Kategorien werden die Transkripte durchgesehen und dabei induktiv durch neue Kategorien ergänzt. Daraus ließ sich eine Ergänzung zu den bereits vorab bedachten Interventionen erstellen (vgl. ebd.:117). Die Screenshots für die *Dokumentenanalyse* wurden ebenfalls mittels induktiv-deduktiven Kodierens unter Verwendung desselben Code-Books analysiert. Die Kategorien wurden anhand des Textmaterials erst nach Häufigkeit überprüft und das Ergebnis anschließend im Sinne der Forschungsfrage interpretiert.

### 6.3.5 Auswertungshinweise

Bei der Auswertung der textbasierten Online Kommunikation ist zu beachten, dass die Inhalte nicht spontan, sondern reflektiert von den Verfasser\*innen niedergeschrieben werden (vgl. Flick 2010:341).

Instagram wird nicht von der gesamten Zielgruppe genutzt. Die User\*innen und deren Tätigkeiten auf dem Instagram – Account @jamalalkhatib\_meinweg sind eine repräsentative Gruppe, die nicht das gesamte Meinungsspektrum abbilden kann. Darüber hinaus war das Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ auf mehreren SNS vertreten. Um die Daten nicht zu verfälschen folgte die Autorin nicht dem Instagram - Account nicht und hat auch keine Kommentare auf diesem verfasst. In der Online-Phase der zweiten Staffel gab es einen, von den Online-Streetworker\*innen so genannten, Shitstorm, also einen gezielten und koordinierten Angriff, auf den Account @jamalalkhatib\_mein Weg in den Kommentarspalten. Aufgrund der Inhalte, die diese Accounts sowohl in den Kommentarspalten unter dem Video „Shirk & Demokratie“ als auch auf ihren eigenen Timelines posteten, schlossen die Online- Streetworker\*innen von „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ darauf, dass es sich hier um mutmaßlich extremistische Akteure handelte. Im Kontext dieser Arbeit wird nicht näher auf den Shitstorm eingegangen, da es sich um einen Sonderfall handelt und der Umfang der auszuwertenden Kommentare den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. Für nähere Informationen wird auf den Abschlussbericht der begleitenden Praxisforschung von Felix Lippe und Veronika Reidinger (2020) verwiesen.

Neben der ausgewiesenen Zielgruppe konnten auch Multiplikator\*innen, also Personen aus dem professionellen Handlungsfeld, die mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen arbeiten, erreicht werden. Diese werden ebenso gesondert abgefasst. Die offensive Kontaktaufnahme wurde in der Dokumentenanalyse so gewertet, dass User\*innen zwar den Beitrag kommentieren, mittels Feedback in Form von Emojis, sich jedoch nicht an der Diskussion beteiligen. Die Online-Streetworker\*innen versuchen offensiv die User\*innen mit in die Diskussion einzubinden.

## 6.4 Ergebnisse

Im Ergebniskapitel werden erst die Ergebnisse der Dokumentenanalyse, gegliedert in die Ergebnisse der Kommentarpalten und der Private Messages, und danach die Ergebnisse der Gruppendiskussion vorgestellt.

### 6.4.1 Ergebnisse der Dokumentenanalyse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Dokumentenanalyse vorgestellt. Zuerst werden die Ergebnisse der Kontaktaufnahmen und Interventionen in den Kommentarspalten dargelegt und anschließend die Kontaktaufnahme und

Interventionen in den Direct Messages. Zusammenfassend werden diese Ergebnisse im Hinblick auf deren Bedeutung für Streamwork diskutiert.

#### 6.4.1.1 Kommentarspalten Kontaktaufnahme

In den Kommentarspalten fanden 59 defensive User\*innenkontakte statt, abzüglich der 20 Kommentare in der Shitstorm-Phase, bleiben in Summe 39 defensive Kontakte mit der Zielgruppe. Drei Mal kam es zu einer indirekten Kontaktaufnahme durch das Teilen der Inhalte mit Freund\*innen der Zielgruppe. Darüber hinaus kam ein Multiplikator\*innenkontakt in den Kommentarspalten zustande. Fünf User\*innen haben nicht nur einmal, sondern mehrmals in den Kommentarspalten kommentiert. Bei 28 Beiträgen auf Instagram gab es zehn Mal eine direkte Reaktion auf den Beitrag in den Kommentarspalten. Drei Mal schrieben die Online-Streetworker\*innen offensiv User\*innen an, um sie zu animieren an der Diskussion teilzunehmen. Die Ergebnisse hinsichtlich der Kontaktaufnahmen werden hier graphisch dargestellt:



Abbildung 15: Kontaktaufnahmen in den Kommentarspalten (Eigene Darstellung)

Wie in dieser Graphik deutlich zu erkennen ist, fand die Kontaktaufnahmen in den Kommentarspalten zu einem Großteil durch die User\*innen statt. Das Angebot zur Kontaktaufnahme wurde durch die einzelnen Beiträge des Projektteams gemacht.

#### 6.4.1.2 Kommentarspalten Interventionen

Im folgenden Diagramm werden die Häufigkeiten der einzelnen Interventionsansätze in den Kommentarspalten dargelegt. Der Shitstorm wird dabei nicht berücksichtigt, da es um die Intervention mit der tatsächlichen Zielgruppe geht. Zwar gehören Jugendliche und junge Erwachsene, die bereits mit neo-salafistischen bzw. islamistischen Narrativen sympathisieren durchaus zur Zielgruppe des Projekts, jedoch handelte es sich bei den am Shitstorm beteiligten Accounts um Akteure, die die Kommentarspalten gezielt

nutzten, um ihre Propaganda zu verbreiten. Dabei handelte es sich größten Teils um Inhalte, die durch die Gruppe Hisb ut-Tahir vertreten werden (vgl. Ali 2020).

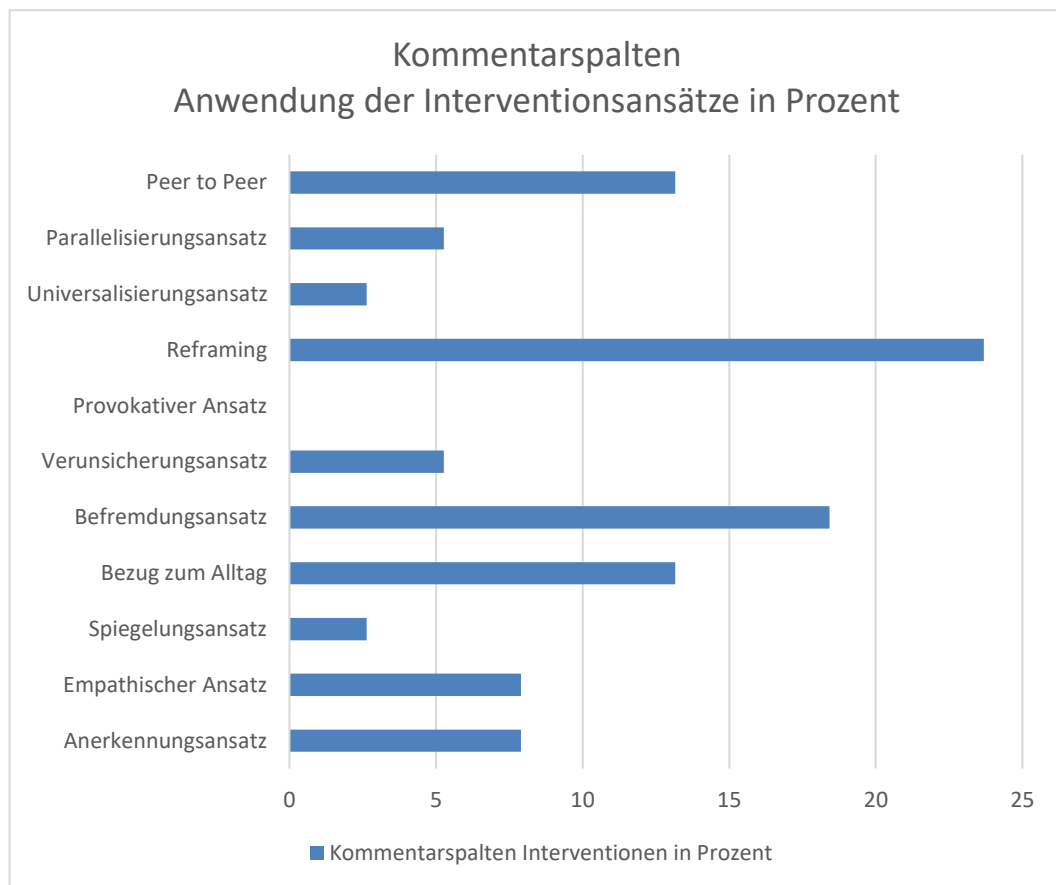


Abbildung 16: Diagramm Kommentarspalten Interventionsansätze (Eigene Darstellung)

Die Online-Streetworker\*innen haben am häufigsten das *Reframing* angewandt. Oft wurde das Reframing als Angebot der Kontaktaufnahme am Anfang des Beitrags gesetzt, um gängige Aussagen in ein alternatives Narrativ zu überführen. Im Anschluss erfolgte eine Meinungsabfrage, um die User\*innen zur Diskussion einzuladen. Aber auch bei Aussagen der Zielgruppe in den Kommentaren, wurde das Reframing als Vorschlag einer anderen Betrachtungsweise genutzt.

Der *Befremdungsansatz* wurde am zweithäufigsten in der Kommunikation mit den User\*innen eingesetzt, um den User\*innen den Raum zu geben ihre Aussagen näher auszuführen. „Was meinst du damit genau? - Team Jamal“ (Beitrag 12, Screenshot 3) oder um die User\*innen aufzufordern aus ihren Erfahrungen und als Expert\*innen ihrer Lebenswelt zu berichten „Was denkt ihr? Woran erkennt man Propaganda?“ (Beitrag 6, Screenshot 1)

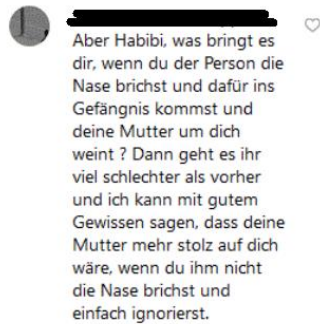


Abbildung 17: Beispiel  
Peer-to-Peer Ansatz  
(BT 18, Screenshot 6)

In der Auflistung der Häufigkeiten wurde der *Peer-to-Peer Ansatz* am dritthäufigsten eingesetzt. Die projektteilnehmenden Jugendlichen berichteten von eigenen Erlebnissen oder versuchten die Diskussion anzuregen.

Im linksstehenden Beispiel haben die Peers mit dem Spiegelungsansatz gearbeitet.

Der *Bezug zum Alltag* wurde am häufigsten eingesetzt, um ein Angebot an die User\*innen zu machen, mitzureden und Erfahrungen zu teilen. Jamal in seiner Vorbildfunktion bietet Aussagen über Haltungen im Alltag an und befragt die User\*innen welche konkreten Schritte

es braucht, um diese Haltung im Alltag sichtbar zu machen. „...*Egal was reiche Menschen dazu machen oder auch nicht, die meisten von uns sind nicht reich. Was können wir tun um etwas zu erreichen?*“ (Beitrag 4, Screenshot 1). Ebenso wurde der Bezug zum Alltag in der Kommunikation mit den User\*innen in den Kommentarspalten eingesetzt, um an Hand eines Alltagsbeispiels eine Haltung vorzuleben und somit den Bezug zu einem möglichen Umgang mit ähnlichen Problemstellungen herzustellen. Darüber hinaus wurde in solchen Fällen auf die Intervention „Bezug zum Alltag“ zurückgegriffen, in denen User\*innen in den Diskussionen wiederholt auf ideologische Argumentationsgänge zurückgriffen, ohne diese zu reflektieren. Um eine echte inhaltliche Diskussion zu ermöglichen, wurde daher nach der Bedeutung bestimmter Ansätze für den Alltag eben dieser User\*innen gefragt.

Der *Provokative Ansatz* kam in der Kommunikation mit der Zielgruppe in den Kommentarspalten nicht zum Einsatz. Dies könnte an der Öffentlichkeit der Kommentarspalten liegen.

Neben diesen Erkenntnissen zur Anwendung der Interventionen konnten folgende Ergebnisse aus dem Datenmaterial abgeleitet werden:



Abbildung 18: theologischer Ansatz (BT 13, Screenshot 1)

Ergänzt zu den konzeptualisierten Ansätzen wurden weitere Kategorien gebildet. So gab es auch Beiträge des Projekts bei dem explizit religiöse Inhalte angesprochen wurden wie beispielsweise ein Zitat einer Sure aus dem Koran oder religiöse Feste und Bräuche. Dieser wurde als *theologischer Ansatz* kategorisiert.



Abbildung 19: Solidarität von unerwarteter Seite  
(BT 8, Screenshot 10)

Weiters wurde die Kategorie *Solidarität von unerwarteter Seite* aus dem Datenmaterial heraus gegründet. Diese umfasst jene Kommentare, in denen sich Gruppierungen solidarisch mit anderen Gruppierungen zeigen.

Eine weitere Erkenntnis ist, dass der *Common Ground* aus zwei Gründen ebenso als Intervention in den Kommentarspalten eingesetzt wird. Dieser wurde als Methode der Gesprächsführung bereits vorgestellt, (siehe 6.2.6) Zum einen, um im Angebot einer Diskussion bereits vorweg einen *Common Ground* herzustellen auf dessen Basis diskutiert werden soll. Zum anderen, um den

User\*innen in ihren Aussagen zum Teil zuzustimmen, im nächsten Schritt jedoch auf jene Argumentationsgänge einzugehen denen man nicht zustimmen möchte. Die User\*innen reagierten durchweg positiv auf den *Common Ground* in den weiteren Gesprächsverläufen.

In den Kommentarspalten ist darüber hinaus ersichtlich, dass stark mit Role Models (Rollenvorbildern) gearbeitet wird. Zum ersten fungiert die Projektionsfläche Jamal als Role Model, zum zweiten werden andere Role Models vorgestellt und zum dritten nehmen auch die Online-Streetworker\*innen ihre Role Model- Funktion in den Kommentarspalten wahr und setzen diese ein. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Kontaktaufnahme und der Interventionen in den Direct Messages vorgestellt.

#### 6.4.1.3 Direct Messages: Kontaktaufnahme

Bei der Analyse der Direct Messages konnte festgestellt werden, dass die Reaktionen auf die Instagram- Stories eine erhebliche Rolle bei der Kontaktaufnahme spielen. Die Instagram - Stories waren grundsätzlich keine Grundlage für die Datenerhebung. Diese wurde auf Grund der Erkenntnis aus den Daten ergänzt. Die Einteilung der Kontaktaufnahme in defensiv, indirekt und offensiv wurde somit um defensiv Stories, also eine defensive Kontaktaufnahme, die auf Basis der Stories stattgefunden hat und um offensiv Stories, bei der die Online-Streetworker\*innen einen Kontakt auf Basis der User\*innen-Stories hergestellt haben, ergänzt. Die indirekte Kontaktaufnahme fand durch das Erwähnen von @jamalalkhatib\_meinweg in den Stories der User\*innen statt.

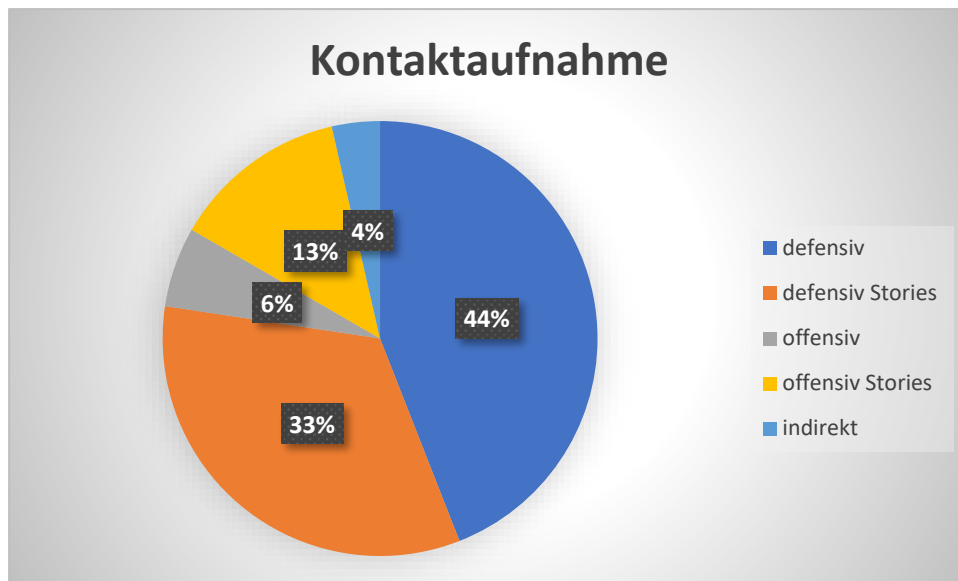


Abbildung 20: Diagramm Private Messages Kontaktaufnahme

Insgesamt wurden im oben genannten Zeitraum 84 User\*innenkontakte in den Direct Messages hergestellt. Zusätzlich konnten drei Kontakte zu Multiplikator\*innen hergestellt werden. Mit 65 defensiven Kontaktaufnahmen und 16 offensiven Kontaktaufnahmen fand der Hauptteil der Kontaktaufnahmen in den Direct Messages von Seiten der User\*innen statt, 28 davon durch die Reaktion auf Instagram-Stories von @jamalalkhatib\_meinweg. Von den Streetworker\*innen wurden die Stories der User\*innen 13 Mal zur offensiven Kontaktaufnahme genutzt. drei Kontakte kamen durch eine offensive Ansprache der User\*innen zustande. Zusätzlich kamen drei Kontakte durch die indirekte Kontaktaufnahme zustande. Dies geschah durch das Erwähnen von @jamalalkhatib in den Stories der User\*innen und der positiven Reaktion der Online-Streetworker\*innen darauf. In den Gesprächsverläufen auf dem Instagram Direct Messenger wurden die konzeptualisierten Interventionsansätze eingesetzt. Im nächsten Unterkapitel werden die Ergebnisse dazu vorgestellt.

#### 6.4.1.4 Direct Messages: Interventionen

Im untenstehenden Diagramm werden die Häufigkeiten der einzelnen Interventionsansätze in den Direct Messages dargelegt. Der Peer-to-Peer Ansatz kam dabei nicht zur Anwendung, da unter dem Account von @jamalalkhatib\_meinweg lediglich die professionellen Online-Streetworker\*innen mit den User\*innen schreiben können.

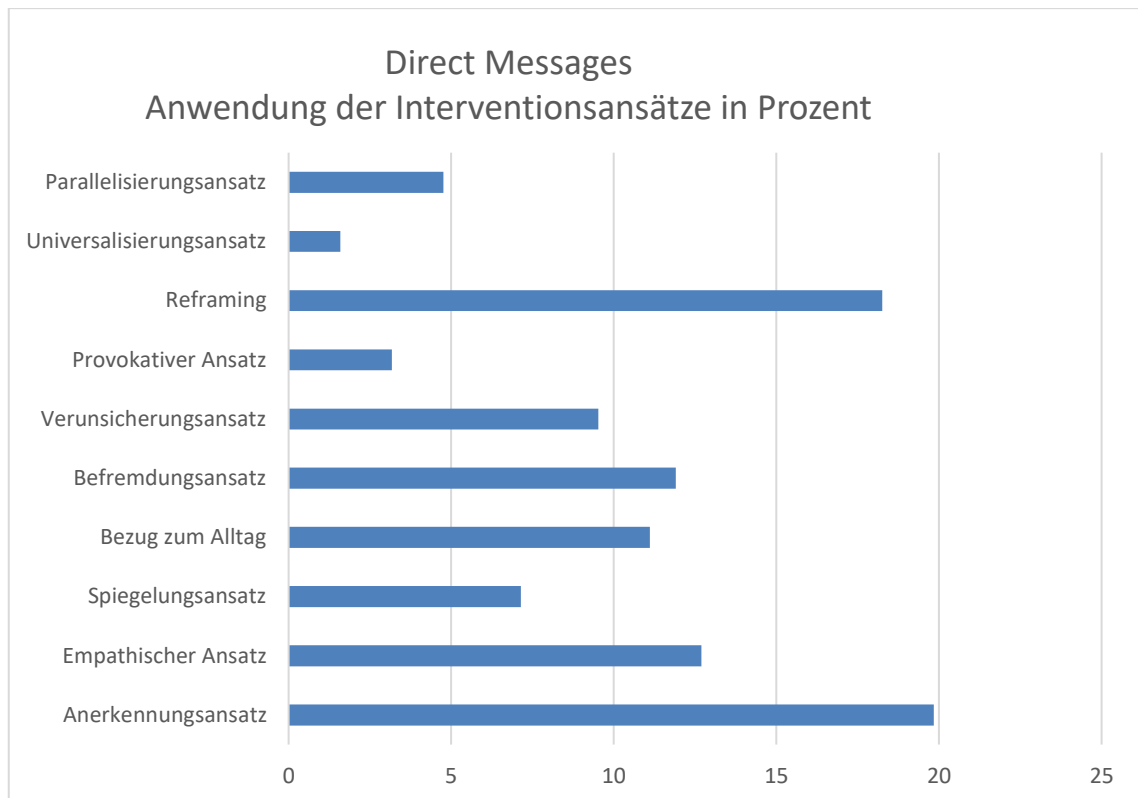


Abbildung 21: Diagramm Private Messages Interventionsansätze

Am häufigsten kam der *Anerkennungsansatz* zum Einsatz. Man erhält den Eindruck, dass dieser unter anderem zur Anwendung kommt, um eine Beziehung zu den User\*innen aufzubauen und darüber hinaus das Selbstbewusstsein des Gegenübers zu stärken. „Danke für deine Anmerkungen. Es ist sehr zu begrüßen, wenn Leute Löschungen und Moderation kritisch hinterfragen. Das meine ich komplett ehrlich.“ (DM 52, Screenshot 2)

Das *Reframing* kam auch in den Direct Messages häufig zum Einsatz. Hier vor allem, um alternative Sichtweisen zu Äußerungen oder allgemeinen Ansichten anzubieten. Im Gegensatz zu den Kommentarspalten kam in den Direct Messages des Öfteren der *empathische Ansatz* zum Einsatz. Zum größten Teil lässt sich dies durch das Teilen von persönlichen Erfahrungen der User\*innen in den Direct messages erklären. Diese oft sehr vertraulichen Geschichten wurden bevorzugt im One-to-One Setting besprochen.

Auch hier gab es Ergänzungen zu den bereits konzeptualisierten Ansätzen. Der theologische Ansatz, die Solidarität von unerwarteter Seite, der Common Ground und die Role Model Funktion kamen auch in den Direct Messages zur Anwendung. Darüber hinaus wurde von einem Online-Streetworker\* im Nachgang der Online-Phase zusätzlich der spirituelle Ansatz hinzugefügt. Dieser unterscheidet sich zum theologischen Ansatz. Beim *spirituellen Ansatz* wird gezielt das Erleben des Glaubens, die Niederwerfung und die spirituelle Reflexion zum Thema gemacht. Im folgenden Unterkapitel werden nun die Ergebnisse der Gruppendiskussion dargestellt.

## 6.4.2 Ergebnisse der Gruppendiskussion

In den Ergebnissen der Gruppendiskussion werden nun die Erfahrungen der Online-Streetworker\*innen mit den Interventionsansätzen und Kontaktaufnahmen dargestellt. Angemerkt wird, dass es in den Ausführungen des Erlebens der unterschiedlichen Interventionsansätze häufig keine Trennung zwischen den unterschiedlichen SNS gab. Da aus dem Datenmaterial einige weitere Erfahrungswerte einhergehen und diese ergänzend einen Erkenntniswert für die Beantwortung der Forschungsfrage bieten, werden auch diese hier beschrieben.

### 6.4.2.1 Wahl der Interventionsansätze und Gesprächsführung

Welcher Interventionsansatz gewählt wurde hing vom jeweiligen Gegenüber ab und welche Haltung dieses einnahm. Auch das Wording wurde den jeweiligen Gesprächspartner\*innen angepasst.

Der *empathische Ansatz* hat laut den Online-Streetworker\*innen im digitalen Setting nicht gut funktioniert bzw. kam nicht wesentlich zum Einsatz. Begründet wurde dies damit, dass sie schnell auf Kommentare reagieren wollten und den Schritt heraus aus dem Austausch von Argumentationen nicht geschafft haben, um eine gewisse Distanz zu den Inhalten aufzubauen, um in weiterer Folge empathisch zu agieren. Darüber hinaus hat der empathische Ansatz laut einem Online-Streetworker\* zu keiner Änderung der Gesprächsverläufe geführt.

Um dem Gegenüber zu zeigen wie die Art zu sprechen oder die Inhalte, die vertreten werden auf andere wirken, wurde der *Spiegelungsansatz* eingesetzt. „*Genau ähm also auch wirklich sich entsetzt zu zeigen was man ja auch tatsächlich ist*“ (GD1:229) Dieser kann laut den Online-Streetworker\*innen auch im Falle einer persönlichen Diskrepanz mit den Aussagen von User\*innen eingesetzt werden um den User\*innen persönliche Grenzen aufzuzeigen.

Der *Verunsicherungsansatz* hat nach Einschätzung der Online-Streetworker\*innen neben dem Reframing besser funktioniert als andere Ansätze. Hier wurden laut den Online - Streetworker\*innen unter anderem Quellen herangezogen, um das Gegenüber in seiner Argumentation zu verunsichern mit dem Ziel feste Ansichten zu durchbrechen. Darüber hinaus wurde festgehalten, dass der Ansatz hilfreich dabei war, die Führung des Gesprächs zu übernehmen, indem man Fragen stellt, die das Gegenüber ins Wanken bringen können. Ebenso wurde diskutiert, dass es oft auch um Wissensvermittlung ging, wenn das Gegenüber scheinbar einseitig gebildet war und bestimmte Quellen nicht zur Verfügung standen. Ein Online-Streetworker\* erwähnte in diesem Zusammenhang, dass hier Wissenstransfer ebenso eine Art der Intervention darstellt und nicht unbedingt in erster Linie der Verunsicherung des Gegenübers dienen muss, sondern um Wissen zu erweitern.

Der *provokative Ansatz* kam laut den Online-Streetworker\*innen hin und wieder zum Einsatz, gefühlt führte dieser Gesprächsansatz selten zu positiver Rückmeldung. Der

Ansatz wurde dennoch in manchen Situationen als hilfreich angesehen beispielsweise, wenn das Gegenüber auf Argumentationsgänge beharrte und die Online-Streetworker\*innen konkret darauf aufmerksam machen wollten, dass diesem eventuell Wissenslücken zu Grunde liegen.

Der *Reframing Ansatz* kam sehr häufig zum Einsatz. Laut den Online-Streetworker\*innen hat dieser einen großen Mehrwert, weil die User\*innen dadurch spüren, dass sie sich in Echo-Kammern befinden, in welchen sie sich immer wieder gegenseitig bestätigen und mit ihren eigenen Argumentationssträngen konfrontieren. Die Online-Streetworker\*innen bieten die Möglichkeit diese aus einem anderen Winkel zu sehen. Dabei verwenden sie teilweise dieselben oder ähnliche Quellen, wie sie auch in den Echo-Kammern benutzt werden, um entgegengesetzte Argumentationsgänge aufzuzeigen. Dieses kann für Irritationen sorgen und diese Irritation kann dann zu einem produktiven Prozess führen.

Im Zusammenhang mit dem *Peer-to-Peer Ansatz* wurde bei der Reaktion auf die User\*innenkommentare in den Kommentarspalten angemerkt, dass die Zeitspanne bis zur Beantwortung der Kommentare durch die Online-Streetworker\*innen erhöht werden soll. Dies ermöglicht es den Peers und auch den User\*innen selbsttätig auf die Kommentare zu antworten und stärkt das Empowerment, indem die Selbstwirksamkeit der Peers erhöht wird. Auch um anderen User\*innen aus der Zielgruppe die Möglichkeit zu geben, sich in die Diskussion einzubringen, kann es von Vorteil sein, nicht sofort auf Kommentare einzugehen.

Der *spirituelle Ansatz* wurde bereits bei den Ergebnissen der Interventionen in den Direct Messages vorgestellt. Er war ursprünglich nicht im Konzept und wurde durch einen Online-Streetworker\* in der Nachbesprechung ergänzt. Der Ansatz unterscheidet sich vom theologischen Ansatz indem keine theologischen Argumentationen vorgebracht werden. Stattdessen wird dem Gegenüber der Vorschlag unterbreitet über Argumentationen und Ansichten in einem Gebet bzw. in der Niederwerfung zu reflektieren. Selbsterfahrung im Sinne einer spirituellen Auseinandersetzung steht hierbei im Vordergrund.

Wenn die Argumente der Gesprächspartner\*innen sich entgegen standen haben die Online-Streetworker\*innen versucht einen *Common Ground* als Basis für den weiteren Gesprächsverlauf herzustellen. Als Beispiel wurde in der Gruppendiskussion unter anderem die Diskussion unter dem Thema Demokratie und dem damit einhergehenden Wahlrecht genannt:

„...quasi auf dem Common Ground irgendwie zusteuern und sagen gut selbst wenn wir davon ausgehen, dass das nicht erlaubt sei oder sonst irgendwas gibt es aber immer noch und das kann man als islamisch argumentieren, ein höheres Gut und das is Schaden zu vermindern, ja, oder Schaden zu verhindern, Schaden abzuwenden das is auch so eine quasi islamische Pflicht das zu tun und dann kannst du mit denen das ganz locker easy durchdenken“ (GD2:134)

Um auch digital die Möglichkeit zu haben bei Verstößen zu intervenieren wurde das *Löschen* von User\*innenkommentaren und *Blockieren* von User\*innen angewandt. Nahm das Gespräch einen Verlauf, der in Richtung Entmenschlichung oder Diffamierung

ging, wurde das Gespräch beendet. Dabei wurde darauf geachtet, Position zu beziehen und das Gespräch nicht mit unbeantworteten Fragen zu beenden. Die Online-Streetworker\*innen waren sich in der Gruppendiskussion uneinig, wie viele dieser angewandten Interventionen des Gesprächsabbruchs tatsächlich notwendig und sinnführend waren. Bei selbstgefährdenden Inhalten wie bei der Androhung einer Straftat waren sich jedoch alle einig, dass hier gelöscht wird. Es wurde weiter angemerkt, dass nach dem Löschen Nachfragen und kritische Kommentare von mehreren User\*innen kamen, warum ein Kommentar gelöscht wurde. Geeinigt wurde sich darauf, dass beim Löschen von Kommentaren stets eine Vorankündigung stattfinden muss, außer bei gefährdenden Inhalten, wie beispielsweise Inhalte mit strafrechtlicher Relevanz. Die Anmerkung hierbei seitens des Moderators, der Erfahrung aus der Online-Beratung mitbringt, war, dass man die Zensur hintanstehen lassen soll, *„so lange es nicht gegen Gesetze verstößt oder andere Personen attackiert, andernfalls kommt es potenziert zurück durch den User selbst oder das Umfeld des Users.“* (GD2:243). Insgesamt war aber der Eindruck der Streetworker\*innen, dass mit dem Löschen sehr sparsam umgegangen wurde. Wenn künftig die Methode des Blockierens unter einem pädagogischen Aspekt angewandt wird, soll dies einheitlich passieren, gepaart mit einer zeitlichen Einschränkung. Der weitere Umgang mit dem Löschen und Blockieren im Hinblick auf deren Anwendung und Dokumentation soll im weiteren Verlauf im Team besprochen werden.

Der Anerkennungsansatz, der Parallelisierungsansatz, der Bezug zum Alltag der Universalisierungsansatz und der Befremdungsansatz fanden keine Erwähnung in der Gruppendiskussion, obwohl diese teilweise häufig vorkamen. Dies könnte an der individuellen Wahrnehmung der Online-Streetworker\*innen liegen, welche Ansätze für sie besonders im Gedächtnis geblieben sind oder aber auch an der Vielfalt der zu besprechenden Themen und dem dafür entsprechend engen Zeitrahmen.

#### 6.4.2.2 Weitere Ergebnisse aus der Gruppendiskussion

Um auch andere Erkenntnisse aus dem Datenmaterial nicht zu verlieren, die zur Beantwortung der Gesamtforschungsfrage dienen, widmet sich dieses Unterkapitel den weiteren Themen, die im Verlauf der Gruppendiskussion angesprochen wurden. Dazu gehören die Zielgruppe bzw. die Zielgruppenerreichung, anschließend das Thema Mitlesende User\*innen und Kolleg\*innen, die Erfahrungen mit der SNS Instagram und den Beiträgen. Des Weiteren werden Erfahrungen mit den Direct Messages diskutiert, sowie die Konzeptualisierung. Außerdem werden digitale und physische Sozialarbeit verglichen. In Folge dessen werden die Professionalisierung des Online-Streetworks und abschließend der Bedeutung für Streamwork besprochen.

##### *Zielgruppe und Zielgruppenerreichung*

Nicht immer konnte ausschließlich die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen erreicht werden, immer wieder kam es auch zum Kontakt mit einer darüber liegenden Altersgruppe. Auch reichte laut den Online-Streetworker\*innen das Spektrum der User\*innen- Kontakte von auf der einen Seite nicht- ideologisierte bis tief-ideologisierte User\*innen. Als Hauptzielgruppe des Projekts haben die Online-

Streetworker\*innen in der Gruppendiskussion jugendliche User\*innen definiert, die teileideologisiert sind, Das bedeutetet sie befinden sich in einer Zwischenphase, in der sie zwar bereits konkreten szenespezifischen digitalen Inhalten folgen, sich jedoch offen für die thematischen Inhalte des Projekts „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ zeigen. Besonders bei dieser Zielgruppe konnte durch die Gespräche mit den Online-Streetworker\*innen und den Inhalten der Beiträge ein Anstoß zur Reflexion erwirkt werden. In dieser Altersgruppe sieht man das größte Potential in der Präventionsarbeit, bei der noch verhindert werden könne, dass Meinungen sich festfahren. User\*innen in darüberliegenden Altersgruppe seien mit diesen Inhalten oft nicht mehr zu erreichen. Instagram wurde für die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen als Hauptfrequenzmedium bezeichnet. Dies betrifft sowohl die Kommentarspalten, die Reichweite, als auch die Interaktion in Direct Messages und die Stories. Darüber hinaus wurde Instagram als Tool zu Online-Beziehungsarbeit benannt. Nur ein Online-Streetworker\* hatte das Gefühl, dass auf Facebook mehr Austausch stattgefunden hat. *„Ich bin persönlich näher bei Facebook und ich hatte das Gefühl für mich hat sich auf Facebook mehr getan, aber vielleicht habe ich immer noch eine Aversion gegen Instagram.“* (GD2:25)

Die Bereitschaft der User\*innen mit Online-Identitäten, also mit fiktiven Persönlichkeiten im digitalen Raum, zu spielen wurde von den Online - Streetworker\*innen bei Facebook und Instagram durch das Erstellen eines personalisierten Accounts im Vergleich zu YouTube geringer eingeschätzt. Dies wurde in der Wertigkeit in der Kommunikation mit dem Gegenüber als höher eingestuft, da diese auf den SNS Instagram und Facebook durch die persönlicheren User\*innen Profile authentischer agieren.

Positiv hervorgehoben für die Interaktion mit der Zielgruppe wurden mehrmals die Stories. Hierbei wurde der Eindruck gewonnen, dass vor allem die Fragen nach persönlichen Erfahrungen und Fragen, die mit Ja oder Nein zu beantworten waren zu User\*innen-Reaktionen geführt haben. Bei den Fragen nach persönlichen Meinungen der User\*innen blieb die Reaktion aber tendenziell aus. Die Reaktionen auf die Stories wurden zumindest von einem Online-Streetworker\* gerne als Gesprächseinstieg mit den User\*innen genutzt. Beim Thema Stories und Umfragemodus wurde festgehalten, dass Instagram den möglichen Eingabetext begrenzt. Die Online-Streetworker\*innen haben Instagram ebenso in Puncto Privatnachrichten als Hauptplattform für den Austausch mit den User\*innen empfunden.

„...genau. aber ansonsten war, Facebook-Messenger kann man an einer Hand abzählen würd ich sagen. Das kann man von Instagram net behaupten, also da gabs die privaten Diskussionen ...boah...mit wie vielen Leuten?“ (GD2:43)

Die häufige Nutzung der Direct Messages durch die User\*innen wurde unter anderem damit begründet, dass Direct Messages, im Gegensatz zu öffentlichen Kommentarspalten, einen privaten Austausch und das Ansprechen von Themen ermöglichen ohne das andere User\*innen mitkommentieren.

### *Erfahrung mit der SNS Instagram und den Beiträgen*

Das Targeting zur Erreichung der Zielgruppe, hat anfangs nicht gut funktioniert, hat sich aber zunehmend in eine vielversprechende Richtung entwickelt, so dass die angedachte Zielgruppe in szenespezifischen Blasen erreicht werden konnte.

Die Zielgruppe der Multiplikator\*innen, so der Konnex bei der Nachbesprechung, konnte vor allem über Facebook erreicht werden, da diese zumeist einer Altersgruppe angehört welche primär auf der SNS Facebook aktiv ist. Als Folge wird daraus im Gespräch abgeleitet, dass Instagram das Hauptmedium für Contentbespielung sein sollte, Facebook aber ebenfalls verwendet werden soll, um Inhalte zu teilen, die für Multiplikator\*innen relevant sein könnten. Auch wird das Fazit gezogen, das vor dem Start einer weiteren Staffel das aktuelle Nutzungsverhalten seitens der primären Zielgruppe auf den SNS vorab beleuchtet werden muss.

Um auch User\*innen, die in den Kommentarspalten mitlesen von Jamal al-Khatib zu überzeugen, wurde darauf geachtet, dass Jamal kompetent wirkt. Aufgrund des öffentlichen Charakters des Mediums diskutieren die Online-Streetworker\*innen ja nicht nur für die aktuelle Gesprächspartner\*in, mit der man gerade schreibt, sondern auch für alle, die mitlesen, Kolleg\*innen miteingeschlossen. Auch die mitlesenden User\*innen sollen zur Reflexion angeregt werden.

In der Gruppendiskussion wurden die Erfahrungen mit der SNS Instagram und den Beiträgen besprochen. Manche Online - Streetworker\*innen nutzten Instagram auch privat, andere mussten sich für das Projekt erst in die SNS einarbeiten. Für manche war der Einstieg nicht selbsterklärend, das Wissen über die verschiedenen Möglichkeiten auf der SNS wurde erst nach und nach dazu gewonnen. Hier wurde an mehreren Stellen die Möglichkeit einer Einschulung erwähnt.

Als Erkenntnis aus der zweiten Staffel haben die Online - Streetworker\*innen unter anderem mitgenommen, dass Instagram eine SNS ist, auf der viel passiert ist, diese SNS aber auch einen höheren Arbeitsaufwand bei der Befüllung mit Inhalten ist, als das vorher eingeschätzt wurde. Um die nächste Online-Phase auf Instagram zu organisieren wurde angedacht die geplanten Beiträge im Zuge einer Vorbereitungsphase gemeinsam zu planen und diesen Hauptverantwortlichkeiten zuzuordnen bzw. wurde ebenso eine mögliche personelle Hauptverantwortung für die Erstellung des Contents vorgeschlagen. Aus der Erfahrung mit der Reaktion auf die Beiträge wurde geschlossen, dass den User\*innen auf Instagram von Anfang an gut aufgeschlüsselter, leicht verständlicher Content zur Verfügung gestellt werden muss.

Bei Beiträgen bei denen absehbar ist, dass sie zu Kontroversen führen können, soll im Vorfeld ein Teammeeting stattfinden um sich auf die Reaktionen der User\*innen vorzubereiten. Hierfür könnte es hilfreich sein mehr personelle Ressourcen zur Verfügung zu haben oder auch gemeinsam Texte vorzubereiten, die als Grundlage für die Diskussion herangezogen werden können.

Um auf die Regeln der unterschiedlichen SNS besser vorbereitet zu sein werden künftig die zuständigen Kontaktpersonen der SNS im Vorfeld kontaktiert, damit das Projektteam

bei Erstellung des Contents nicht Gefahr läuft gegen Regeln der SNS zu verstoßen (beispielsweise das Zeigen von Tabakkonsum in den Beiträgen). Auch bei Neuerungen der SNS-Algorithmen will man auf dem neuesten Stand sein, um bestmöglich mit diesen arbeiten zu können.

### *Konzeptualisierung Instagram*

Bei Nachfragen durch die Autorin dieser Arbeit wurde erklärt, dass im Gegensatz zum klassischen Streetwork in diesem Projekt das paritätische Auftreten, im Sinne einer möglichen Auswahl der Gesprächspartner\*innen durch die Zielgruppe, nicht angeboten wird. Es wird zwar namentlich unterschieden welche Gesprächspartner\*innen auf den Diskussionsbeitrag geantwortet haben, jedoch stehen zu den einzelnen Personen keine Profile zur Verfügung, bei denen die Möglichkeit besteht sich ein Bild vom Gegenüber zu machen. Das Gegenüber ist stets die Projektionsfläche Jamal mit der sich die User\*innen identifizieren sollen. Ebenso wurde kritisch bemerkt, dass die technischen Rahmenbedingungen auf Instagram eine Vorstellung der einzelnen Online - Streetworker\*innen auf Grund der Textknappheit nicht ermöglichen.

Dadurch dass pro Tag mehrere Schichten stattfanden in denen die Online-Streetworker\*innen abwechselnd tätig waren kam es zu Überschneidungen innerhalb einer Diskussion. Das bedeutet, dass mehrere Gesprächspartner\*innen mit einem User\*/einer Userin\* ins Gespräch kamen. Die Kritik der User\*innen „ich weiß jetzt gar nicht mehr mit wem ich red, red ich jetzt mit XX oder mit XY“ (GD1:77) wurde erörtert. Das Ergebnis der Diskussion zu diesem Thema war, dass das Gespräch künftig entweder mit der gleichen Identität fortgesetzt wird oder die User\*innenkontakte mit Hauptverantwortlichkeiten geregelt werden.

Des Weiteren wurde ein *Transfer vom digitalen in das physische Setting* besprochen. Unter anderem äußerte sich zu diesem Thema der Moderator mit Erfahrungen aus der Online-Beratung:

„manchmal erleb ich auch, dass die Sehnsucht von Beratern und Beraterinnen die ausgebildet sind nach einem realen Treffen höher ist, aber es braucht keine Logik vom digitalen zum realen, was nicht im digitalen Raum passiert, geschieht und auch gelingt auch“ (GD2:151)

Hier wird auf die Ergebnisse aus Kapitel 4 verwiesen, die besagen, dass die Zielgruppe einen Bedarf eines Online- Offline Transfers durchaus sieht. Dieses muss jedoch räumlich umsetzbar sein und den Ressourcen entsprechen. Vom Projekt „Jamal al-Khatib – Mein Weg!“ war eine Langzeitbetreuung im physischen Setting, auch aus Ressourcengründen, von vornherein nicht angedacht. Die Online-Streetworker\*innen besprechen hierzu, dass für die Überführung vom digitalen ins physische Setting, in Form eines Treffens mit den User\*innen, eine Übereinstimmung der digitalen wie der realen Lebenswelt der User\*innen sowie der Streetworker\*innen voraussetzt (Anm. Verweis auf das Projekt digital Streets Berlin).

### *Vergleich digitaler zu physischer Sozialarbeit*

Bei den Interventionen wurde angemerkt, dass sich physische Interventionen und digitale Interventionen unterscheiden. Nicht möglich ist beispielsweise das Zeigen von

Zuwendung oder Körperkontakt, welche bei speziellen Inputs unterstützend wirken können. Im digitalen Setting fühlten sich die Online-Streetworker\*innen naturgemäß begrenzt. Auch das mimische und gestische Feedback der Gesprächspartner\*innen bleibt im digitalen Setting aus. Ob eine Intervention Wirkung zeigt kann man im physischen Setting durch die Reaktion des Gegenübers ablesen. Digital hat man nicht die Möglichkeit zu sehen, ob man das Gegenüber mit einem Argument getroffen hat oder nicht. Auch die Wirkung der unterschiedlichen Interventionsansätze zu erkennen ist im digitalen Setting durch das Ausbleiben des physischen Feedbacks der Gesprächspartner\*innen erschwert.

Als positiver Aspekt für die virtuellen Interventionen wurde die digitale Anonymität genannt. Einerseits war diese bei schambesetzten oder für die User\*innen heiklen Themen hilfreich, da die User\*innen durch die digitale Distanziertheit offener über diese sprechen konnten, andererseits werden dadurch bestehende Hierarchien durchbrochen. Damit ist gemeint, dass die User\*innen es wagen auch Fragen zu stellen, beispielsweise zu Textpassagen im Koran die man einer religiösen Autorität nicht stellen würde. Jamal als Projektionsfläche bietet die Möglichkeit alle Fragen zu stellen und falls der Gesprächsverlauf für die User\*innen unangenehm werden sollte, können sie jederzeit spontan aus dem Gespräch aussteigen. Durch die Anonymität haben auch einige Online-Streetworker\*innen angemerkt sich selbst in der Intervention mehr vorzuwagen und auch provokative Ansätze einzusetzen.

Immer wieder wurde, vor allem von den erfahrenen Jugendarbeiter\*innen, ein Vergleich zum Offline-Setting gezogen. Der Wunsch, der geäußert wurde, war den Umgang mit der Aufteilung der Klient\*innen im Offline-Setting auch ein Stück weit in die Online-Arbeit zu übernehmen. So wurde, wie bereits oben beschrieben genannt, dass die User\*innen auch digital in Hauptverantwortlichkeiten aufgeteilt werden sollten, um die Beziehung aufrecht zu erhalten. Der Kontakt zum User\* / zur User\*in kann mit Kolleg\*innen besprochen werden, die Expertise zu bestimmten Themen eingeholt und im Zweifelsfall auch User\*innen an die Kolleg\*innen abgegeben werden.

Als positiv für die User\*innen wurde von einem Online-Streetworker\* angemerkt, dass offline nicht die Möglichkeit besteht in Diskussion mit Expert\*innen zu treten, aus der Situation zu verschwinden, etwas nachzuschlagen und dann wieder in die Diskussion einzusteigen. Online ist diese Möglichkeit gegeben und die User\*innen haben ein Erfolgserlebnis bei einer Antwort, bei der sie brillieren konnten.

Eine Parallele wurde auch bei der Präsenz der Streetworker\*innen gezogen. Virtueller, wie physisch tritt Streetwork nicht immer direkt an den Orten der radikalierenden Gruppierungen auf, sondern an jenen Orten, an welchen sich die Zielgruppe auch sonst aufhält. Physisch wären das die Schule, das Jugendzentrum oder z.B. der Park. Digital die SNS, die zum medialen Austausch genutzt werden. Für das digitale Setting war das Fazit, dass es vor allem wichtig ist auf den primären aktuellen Plattformen der Zielgruppe unterwegs zu sein und es nicht notwendig ist (Anm. für dieses Projekt) in spezifische mediale Gruppen einzudringen. Das Angebot der Auseinandersetzung und die Möglichkeit sich mit jemanden auszutauschen wird über die Präsenz auf diesen

abgedeckt. Auch beim Löschen / Blockieren wurde eine Parallele zum physischen Setting gefunden. Werden User\*innen online vorübergehend aus der Diskussion ausgeschlossen, indem der User\* / die Userin\* blockiert wird, gibt es beispielsweise im Jugendzentrum die Möglichkeit Hausverbote zu erteilen.

#### *Professionalisierung des Online-Streetworks*

Im digitalen Raum werden Lücken in der Präventionsarbeit seitens der Streetworker\*innen deutlich gemacht. So stehen die präventiven Angebote in keinem Verhältnis zu extremistischen Inhalten und es braucht mehr sozialarbeiterische Präsenz im digitalen Raum. Der Inhalt muss dabei passgenau für die Zielgruppe gestaltet sein. Für eine fachliche Professionalisierung will man sich hier dem Fachwissen aus dem Bereich der Online-Beratung annähern. Als Beispiel wird hier das Nähe-Distanz Verhältnis dargelegt, welches aus den Erfahrungen im physischen Setting von wenigen Online-Streetworker\*innen in den digitalen Raum umgesetzt werden konnte. Auch im digitalen Raum muss laut den Online-Streetworker\*innen der Weg zu einer persönlichen Distanzierung geschaffen werden. Im Grunde ginge es um eine professionelle Distanz, um Beziehung aufrecht erhalten zu können und nicht abubrechen.

Eine Methode die aus dem sozialarbeiterischen Werkzeugkoffer zumeist im physischen Kontakt zu Klient\*innen eingesetzt wird ist bei einem Online-Streetworker in der Kommunikation mit den User\*innen zur Anwendung gekommen: Die Wunderfrage. Nach ihm kann die Distanz des digitalen Settings und die Möglichkeit sich unbegrenzt Zeit für die Beantwortung der Frage zu nehmen, ohne einem physischen Gegenüber, das auf die Beantwortung der Frage wartet, eine Ressource sein unter der die Wunderfrage eingesetzt werden kann.

Nicht nur die Methoden des Online-Streetwork sondern auch die Auseinandersetzung mit dem rechtlichen Rahmen und dem Umgang mit Daten sind für eine Professionalisierung des Arbeitsfeldes von Nöten. Daher sollen laut den Online-Streetworker\*innen die User\*innenkontakte zwecks Übersicht und Nachvollziehbarkeit in Zukunft, einerseits im Hinblick auf die Schichtübergabe an die Kolleg\*innen, andererseits auch das Löschen und Blockieren von User\*innen für Kolleg\*innen sichtbar dokumentiert werden. Im Hinblick auf Datenschutz wurde den User\*innen ebenso die Möglichkeit einer Kommunikations-App angeboten, auf der mit einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung gesprochen werden kann. Diese Möglichkeit wurde auch in einem Fall von einer Userin\* genutzt, die explizit danach gefragt hat. Von Seiten des Moderators wurde angemerkt, dass die Verantwortlichkeit über Geschehnisse auf dem Account @jamalalkhatib\_meinweg auch nach Beendigung der Online-Phase beim Verein Turn liegt und das für eine rechtlich Absicherung eine Lösung gefunden werden soll. Das abschließende Kapitel beschäftigt sich mit der Beantwortung der Forschungsfrage. Hierfür werden die oben dargestellten Ergebnisse und deren Erkenntnisgewinn für Streamwork diskutiert.

## 6.5 Die Bedeutung für Streamwork

Aus der Datenanalyse lässt sich für Streamwork primär die unterschiedliche Gewichtung der diversen Ansätze ableiten. Wo das Reframing bei beiden Kommunikationssettings häufig angewandt wurde, variierten die Häufigkeiten der anderen Ansätze. So waren beispielsweise der Anerkennungsansatz und der empathische Ansatz in den Direct Messages stark vertreten und spielten in den Kommentarspalten nur eine marginale Rolle. Diese Ansätze, lassen sich unter dem Aspekt des Beziehungsaufbaus zusammenfassen. Der Verunsicherungsansatz wurde häufiger in den Direct Messages eingesetzt. Der provokative Ansatz wurde ausschließlich in den Direct Messages eingesetzt. Daraus lässt sich schließen, dass das One-to-One Setting in den Direct Messages besser geeignet für den Beziehungsaufbau erscheint, als das One-to-Many Setting der Kommentarspalten, dies kann aber auch auf die Länge der Gespräche und die Dauer der Kontakte zurückzuführen sein, welche in den Direct Messages wesentlich langanhaltender waren, als in den Kommentarspalten. Ein Aspekt, der zu der unterschiedlichen Gewichtung der verschiedenen Interventionen in Direct Messages und Diskussionen in öffentlichen Kommentarspalten beiträgt, ist sicherlich auch der Umstand, dass eine letztendlich unbekannte, jedoch höchstwahrscheinlich große Anzahl an User\*innen dem Verlauf der öffentlichen Diskussionen unter den Postings von Jamal al-Khatib folgt. Aus diesem Grund mussten die Online-Streetworker\*innen oft teilweise aussichtslose Diskussionen weiterführen, um den Mitlesenden deutlich zu machen, dass die Meinung, die diese User\*innen vertraten, nicht die einzigen zu einem bestimmten Thema sind. In solchen Auseinandersetzungen kamen der Befremdungsansatz, Reframing, sowie Bezug zum Alltag natürlich öfter zum Tragen als der Anerkennungsansatz.

Dass die defensive Kontaktaufnahme in beiden Kommunikationssettings überwiegt lag höchst wahrscheinlich am content-based Online-Streetwork-Konzept. In der Gruppendiskussion der Online-Streetworker\*innen wurde erklärt, dass bei den Interventionsansätzen das Reframing bevorzugt eingesetzt wurde, dies deckt sich mit den Ergebnissen der Dokumentenanalyse. Obwohl der Verunsicherungsansatz nicht so häufig eingesetzt wurde, hat dieser nach Einschätzung der Online-Streetworker\*innen, neben dem Reframing besser funktioniert als andere Interventionsansätze. Der empathische Ansatz hat laut den Online-Streetworker\*innen hingegen kaum zu einer Abänderung des Gesprächsverlaufs geführt. Dies lag wohl auch am Kontext des Projekts und der Zielgruppe. Anzunehmen ist, dass vergleichsweise bei suizidalen Blogbeiträgen, die Interventionsansätze in einer anderen Gewichtung eingesetzt werden, als in der Extremismusprävention. Wie bereits die Online-Streetworker\*innen angemerkt haben, passt man sich auch bei der Wahl der Interventionsansätze den jeweiligen Gesprächspartner\*innen an.

Zur Zielgruppe gehören, zumindest in den Kommentarspalten, nicht nur die Follower des Instagramaccounts, die sich aktiv an Gesprächen beteiligen, sondern ebenso User\*innen, die nicht aktiv folgen, jedoch den Instagramaccount anschauen und somit ebenso vom Feed des Accounts und den Inhalten in den Kommentarspalten beeinflusst werden. Auch das Löschen und Blockieren wurde thematisiert. Hierbei ist es wichtig

einheitlich vorzugehen und bei dieser Art der Intervention transparent in der Community zu agieren.

Instagram war von allen genutzten SNS diejenige, auf der die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen primär erreicht wurde, hier hat am meisten Interaktion stattgefunden, vor allem in den Direct Messages und über die Stories. Facebook konnte vor allem verwendet werden um Multiplikator\*innen zu erreichen. Vor dem Start eines Projekts im virtuellen Raum sollte vorab das aktuelle Nutzungsverhalten seitens der primären Zielgruppe auf den SNS analysiert werden. Darüber hinaus benötigt es eine Einschulung aller Projektmitglieder\*innen die mit der SNS vertraut sein sollen. Ebenso sollten zur Vorbereitung eines Projekts im virtuellen Raum aktuelle Regelungen der unterschiedlichen SNS bei der Planung des Contents miteinbezogen werden. Auch bei Neuerungen der SNS- Algorithmen sollte man auf dem neuesten Stand sein, um bestmöglich mit diesem arbeiten zu können.

Für die Online-Phase des Projekts sollte zuvor geklärt werden, wie mit den Arbeitszeiten der einzelnen Streetworker\*innen und der Schichtübergabe umzugehen ist. Hierbei mit zu beachten sind die entstandenen User\*innenkontakte und die weiteren Zuständigkeiten in der Kommunikation mit den einzelnen User\*innen. Für die Online-Streetworker\*innen sollte der kollegiale Austausch über die User\*innenkontakte ermöglicht werden. Weiters muss man sich vor dem Start Überlegungen zur Dokumentation der User\*innenkontakte und zum Datenschutz machen.

## 6.6 Conclusio

Dieser Teil der Masterarbeit beschäftigte sich mit der Herleitung von Erkenntnissen aus der Praxis und deren Bedeutung für einen künftigen Umgang mit der Zielgruppe im virtuellen Raum, im speziellen auf SNS.

Die Ergebnisse legen nahe, dass sich die Unterteilung der Formen der defensiven, offensiven und indirekten Kontaktaufnahme in das virtuelle Setting übertragen lässt und auch Interventionsansätze durchaus in den virtuellen Raum übertragen werden können. Was die Ergebnisse ebenfalls zeigen ist jedoch, dass sich die Anbahnung des Erstkontakts und auch die Anwendung der unterschiedlichen Interventionsansätze im virtuellen Setting im Vergleich zum physischen, unterscheiden. In der Kontaktaufnahme bestehen unter anderem diverse Möglichkeiten in Kontakt zu treten (Kommentarspalten, Direct Messages) und auch die Niederschwelligkeit der Kontaktanbahnung durch die Anonymität der User\*innen auf der SNS führen zu diversen Unterschieden. Bei den Interventionsansätzen führen zum einen das fehlende Feedback des Gegenübers über Mimik und Gestik, zum anderen die Anonymität sowohl auf User\*innenseite, als auch auf Seite der Online-Streetworker\*innen zu Unterschieden in der Anwendung der Interventionsansätze.

Darüber hinaus konnten bezüglich der Konzeptualisierung eines Projekts auf SNS beispielsweise in Bezug auf die im Vorfeld geplanten Interaktionen, Beiträge und auch aus der Dienstplanung Erfahrungswerte aus dem ausgewählten Praxisbeispiel gewonnen werden.

Zur kritischen Betrachtung dieser Forschungsarbeit muss angemerkt werden, dass die Instagram-Stories, die während des Zeitraums der Online-Phase produziert wurden, auf Grund der Fülle an Datenmaterial aus den Kommentarpalten und den Direct Messages nicht mitberücksichtigt werden konnten. Bei der Gruppendiskussion musste beim zweiten Teil auf Grund terminlicher Überschneidungen auf die Erfahrungen von zwei Online-Streetworker\*innen verzichtet werden. Diese konnten sich dadurch zu den Fragestellungen, die beim zweiten Termin beantwortet wurden, nicht äußern.

Folgende Fragen haben sich nach Durchsicht des Datenmaterials ergeben und bleiben offen. Diese werden zu einer weiteren Forschung in Aussicht gestellt: (1) Wie kann ein international tätiges Online-Streetwork-Projekt die überregional genutzten Ressourcen gegenüber den Fördergeber\*innen argumentieren? (2) Wie kann eine Überführung eines virtuellen User\*innenkontaktes zu einer physischen Kontaktaufnahme mit den Sozialarbeiter\*innen stattfinden und wie muss diese gestaltet sein?

Das abschließende Kapitel der Arbeit beschäftigt sich mit der Zusammenführung der gesammelten Erkenntnisse aus den Kapiteln drei bis sechs, unter Beantwortung der Gesamtforschungsfrage.

## 7 Conclusio

*Brandstätter Roman, Maier Maria Cristina, Paukowitsch Petra, Stuhr Iris*

Die vier Forschungsschwerpunkte offenbaren mit ihrer Breite die Vielschichtigkeit der Präsenz von Hilfsorganisationen in der virtuellen Lebenswelt Jugendlicher und junger Erwachsener. Dabei ist davon auszugehen, dass die dargelegten Ergebnisse nur einen Bruchteil der möglichen Interventionsfelder der Sozialen Arbeit abdecken. Die digitale Lebenswelt zeigte dabei im Vergleich zur physischen Parallelen, gleichzeitig jedoch auch völlige Neuheit und Einzigartigkeit. Nach Darlegung der Forschungsergebnisse lässt sich festhalten, dass sich bereits ein breites Spektrum an helfenden Akteur\*innen im virtuellen Raum eingefunden haben: Manche handeln vor professionellen und organisationalen Hintergründen, andere sind aus den Bedarfen der SNS herausgewachsen und wieder andere wurden als unabhängige Laien-Berater\*innen alleine oder in organisierten Verbindungen aktiv. Sie alle verbindet das Ziel, User\*innen, die dies brauchen, Unterstützung und Hilfe in verschiedensten Formen zukommen zu lassen. Dabei verschwimmen häufig die Grenzen zwischen Berufen und Professionen, Zuständigkeiten, Auftrag- und Fördergeber\*innen, Zielgruppen, rechtlichen Vorgaben und auch geographische und zeitliche Grenzen. Mit dem Neologismus Streamwork wurde nun versucht, einen Überbegriff für die Aktivitäten helfender Akteur\*innen im Internet, und damit vor allem in Bezug auf die Soziale Arbeit, zu schaffen. Dafür wurden drei verschiedenen Stadien eines Begleitungsprozesses in der digitalen Lebenswelt untersucht: die allgemeine Präsenz von Hilfsorganisationen und anderen helfenden Akteur\*innen, mögliche Kontaktangebote und -aufnahme und das Setzen konkreter Interventionen und Hilfsangebote. Die Stadien einer weiterführenden Beratung und Begleitung, sowie die Beendigung der Begleitung und ihrer Evaluierung wurden nicht beforscht. Anhand der Forschungsergebnisse wird in diesem Kapitel die übergeordnete Forschungsfrage beantwortet:

*Wie kann virtuelle Soziale Arbeit in Form eines Streamworks auf Social Network Sites für Jugendliche und junge Erwachsene gestaltet werden?*

Zur Gliederung wurden sieben Subfragen an Streamwork gestellt, die im Anschluss mit den gesammelten Erkenntnissen dieser Arbeit untermauert werden. Die Subfragen wurden angelehnt an die theoriegenerierenden W-Fragen der Grounded Theory gebildet und nach den Bedürfnissen der Forschungsfrage abgewandelt bzw. erweitert. Die Subfragen sind: (1) Was ist Streamwork und wozu dient es? (2) Wer ist an Streamwork beteiligt? (3) Wann findet Streamwork statt? (4) Wo findet Streamwork statt? (5) In welcher Form funktioniert Streamwork? (6) Welchen Rahmen braucht Streamwork? (7) Was gilt es bei Streamwork kritisch zu betrachten und zu beforschen?

Es handelt sich bei der Beantwortung der Fragen um eine Darlegung der gesammelten Forschungsergebnisse. Die Diskussion der Ergebnisse vor dem Hintergrund der

Literatur hat bereits in den einzelnen Forschungsschwerpunkten stattgefunden. Nach diesen Ausführungen zu Streamwork bildet das Fazit den Abschluss der Masterarbeit.

### 7.1 Was ist Streamwork und wozu dient es?

Zu Beginn der Forschungsarbeit wurde mit dem Begriff Streamwork ausschließlich eine proaktive, also virtuell-aufsuchende Soziale Arbeit definiert. Mit zunehmend tiefergehender Recherche kristallisierte sich jedoch ein neues Verständnis für Streamwork heraus, welches einleitend vorgestellt wurde, als die Verwendung digitaler Möglichkeiten, um Zielgruppen der Sozialen Arbeit in ihren virtuellen Lebenswelten der SNS zu erreichen. Diese Definition wird in diesem Kapitel um die Ergebnisse aller Forschungsschwerpunkte erweitert.

Streamwork ist die organisierte, ständig aktualisierte, professionelle und kompetente Präsenz von Hilfsorganisationen im Internet. Die Kontaktaufnahme mit den User\*innen kann dabei sowohl virtuell-aufsuchend als auch virtuell-nicht-aufsuchend in einer offensiven, defensiven oder indirekten Form stattfinden. Des Weiteren lässt sich aus den Ergebnissen ableiten, dass sowohl manche bestehenden Methoden der Sozialen Arbeit und anderer helfender Berufe angewendet werden können, als auch neue entwickelt werden müssen. Durch das Setzen virtueller Unterstützungsangebote wird Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine plattformübergreifende und niederschwellige Hilfe im digitalen Lebensbereich ermöglicht. Denn Dank der virtuellen Erreichbarkeit können die Grenzen der physischen Distanz zwischen Hilfesuchenden und helfenden Akteur\*innen überwunden werden. In den Ergebnissen wird außerdem ersichtlich, dass die physische Abwesenheit und teilweise Anonymität von manchen User\*innen als schützend empfunden werden. Dies erleichtert es Hilfesuchenden ihre Schamgefühle abzulegen, was wiederum die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten erleichtern kann. User\*innen sollen dabei als Expert\*innen ihres virtuellen Lebens wahrgenommen und anerkannt werden und darüber hinaus im Sinne des Empowerments zu Eigeninitiative angeregt werden. Eine zusätzliche Möglichkeit dafür, in Anbetracht der vielen helfenden Akteur\*innen im Internet, ist zum Beispiel die Erstellung eines Ausbildungskonzeptes für Laien oder Peers, die freiwillig beratend tätig sein wollen. Ein weiterer Nutzen, der durch eine aktive Präsenz von Hilfsorganisationen auf SNS erreicht werden kann, ist die Möglichkeit sichtbare Herausforderungen oder vermutete Problemlagen von User\*innen und User\*innengruppen in Form von virtuell-aufsuchenden Angeboten auf den jeweiligen Plattformen direkt zu adressieren. Die Soziale Arbeit wird zum Bestandteil der digitalen Lebenswelt und erweitert damit ihre Möglichkeiten, die Zielgruppe zu erreichen, zu unterstützen und zu schützen.

Streamwork bedeutet auch, dass das Internet, insbesondere SNS, als öffentlich einsehbarer Raum angesehen wird, in dem die Soziale Arbeit wirksam ihre Methoden zur Anwendung bringt. In der herausfordernden Abgrenzung von Öffentlichkeit, Halböffentlichkeit und Privatheit im Internet versteht sich die Soziale Arbeit deshalb auch im virtuellen Raum weiterhin als Menschenrechtsprofession und muss die ethischen und rechtlichen Grundsätze beachten, einhalten und einfordern. Dazu gehören unter

anderem Herausforderungen wie die Datenminimierung, das Recht auf Löschung personenbezogener Daten und eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung im Spannungsfeld mit möglichst niederschwelliger Zielgruppenerreichung. Wichtig ist es dabei festzuhalten, dass Streamwork kein Ersatz für physische Angebote der Sozialen Arbeit ist, sondern ein alternatives Setting, um eine lebensweltübergreifende und umfassende Unterstützung der Zielgruppe zu ermöglichen. Somit kann Streamwork beispielsweise den Erstkontakt zwischen User\*innen und helfenden Akteur\*innen darstellen, Problemfelder aufdecken und für Betroffene den Weg zu professioneller Hilfe im physischen oder virtuellen Setting ebnen.

Mit der einleitenden Definition von Streamwork als Möglichkeit des Erstkontaktes wurde der Begriff zugunsten einer ersten explorativen Erforschung abgegrenzt. Durch die Forschungsarbeit, die sich mit der Exploration eines breiten Arbeitsfeldes der Sozialen Arbeit auseinandersetzte, entstand jedoch der Eindruck, dass großes Potenzial in der Vernetzung bestehender Online-Angebote liegt, die teilweise unabhängig voneinander agieren. Im Wesentlichen könnte der Begriff Streamwork dabei die Möglichkeit einer Vernetzung verschiedenster Angebote der Sozialen Arbeit für den virtuellen Lebensraum bieten, damit diese sichtbarer für Forscher\*innen und Sozialarbeiter\*innen in der Praxis werden. Damit könnten die klassischen Methoden der Sozialen Arbeit, nämlich die Einzelfallhilfe/Casework, Soziale Gruppenarbeit, Familienarbeit, soziale Gemeinwesenarbeit und Sozialplanung (vgl. OBDS 2004:2) durch einen neuen, einheitlichen Begriff ergänzt werden, unter welchem neue Theorien, Konzepte, Methoden und Techniken der virtuellen Sozialen Arbeit erforscht und kategorisiert werden können.

## 7.2 Wer ist beteiligt?

Einleitend zu diesem Kapitel wurde bereits das breite Spektrum der helfenden Akteur\*innen im Internet aufgezeigt. Damit konnte diese Arbeit belegen, dass es für Streamwork die Triade der Nutzer\*innen, Sozialarbeiter\*innen und Fördergeber\*innen bzw. der Gesellschaft auszdifferenzieren gilt. In der digitalen Lebenswelt der SNS können unterschiedlichste Akteur\*innen beteiligt sein, wenn es darum geht, der Zielgruppe das Angebot professioneller Hilfe vorzustellen. Die Zielgruppe umfasst User\*innen, sowie deren (virtuelles) soziales Umfeld bestehend aus Freund\*innen, Familie und Follower auf SNS. Die Themen und Problemfelder der Zielgruppe sind mannigfaltig und können in allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit wiedergefunden werden. Aus den Ergebnissen konnten vier helfende Akteur\*innengruppen herausgefiltert werden, die für Streamwork beachtet bzw. miteinbezogen werden sollten.

(1) Erstens können Sozialarbeiter\*innen offensiv an User\*innen herantreten und das Hilfeangebot vorstellen oder durch plattformübergreifende, defensive Präsenz eine niederschwellige Erreichbarkeit der Hilfsangebote gewährleisten. (2) Zweitens kann auch die Gruppe der User\*innen, Peers und Laien-Berater\*innen Hilfeangebote zur Verfügung stellen. Auf SNS hat diese Gruppe weiters die Möglichkeit, sich an die Administrator\*innen und Moderator\*innen der SNS zu wenden, um Hilfebedarf anderer User\*innen zu melden und Unterstützung einzuleiten. (3) Drittens können Kontakt- und

Hilfsangebote durch die SNS als Unternehmen vorgenommen werden. Die SNS definiert eigene Vorgaben und Richtlinien für gefährdende Inhalte und legt eine dazugehörige Hilfeplanung vor. Dazu könnten beispielsweise selbst-lernende Algorithmen so trainiert werden, dass sie User\*innen bei bestimmten geposteten Inhalten auf Angebote professioneller Hilfe verweisen. Auch werden diese Inhalte teilweise an Administrator\*innen und Moderator\*innen der SNS weitergeleitet, welche dann in weiterer Folge nach dem Ermessen der SNS aktiv werden. (4) Über das Hilfsangebot hinaus können Multiplikator\*innen, also Professionist\*innen, die mit der Zielgruppe arbeiten, sowohl virtuell als auch physisch beteiligt werden, um das Angebot zu verbreiten.

Zu beachten gilt es dabei immer, dass bei der Interaktion mit der betroffenen Zielgruppe im öffentlich einsehbaren Raum (one-to-many, many-to-many) auch User\*innen in die Inhalte der Interventionen eingebunden werden, die den Austausch mitlesen, ohne sich an diesem aktiv zu beteiligen. Sie können ebenso durch den Gesprächsverlauf in ihren Einstellungen und Meinungen beeinflusst werden.

### 7.3 Wann findet Streamwork statt?

Neben der Frage der beteiligten Akteur\*innen, gilt es auch die Frage nach dem Aspekt des Zeitraums zu betrachten, in welchem Streamwork stattfindet. Die zeitliche Erreichbarkeit der Hilfsangebote ist von unterschiedlichen Faktoren abhängig.

Anders als bei einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht bietet der virtuelle Raum die Möglichkeit mit erheblicher Verspätung auf eine Mitteilung zu reagieren. Dies gilt sowohl für Hilfesuchende als auch für helfende Akteur\*innen. Dazu kommt die Herausforderung, dass virtuelle Angebote auch über geografischen Grenzen hinaus zugänglich sind und damit einer Unterhaltung in verschiedenen Zeitzonen stattfinden kann. Unabhängig davon können Informationen, die auf den SNS oder Homepages seitens der helfenden Akteur\*innen zur Verfügung gestellt werden, rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche abgerufen werden. Aus den Interviews mit User\*innen konnte jedoch der Wunsch abgeleitet werden, dass auch direkte Ansprechpartner\*innen allzeit erreichbar sein sollen. Dafür müsste aus Sicht der Sozialen Arbeit eine Übereinkunft geschaffen werden, zwischen den Bedürfnissen der spezifischen Zielgruppen, der Zielsetzung der Hilfestellung und den finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen der Professionist\*innen. Auch die Übergabe der User\*innenkontakte in einem Schichtbetrieb, zum Beispiel in Form von Gesprächsverläufen, muss vorab geregelt werden, damit Professionist\*innen nicht außerhalb ihrer vorgesehenen Arbeitszeiten tätig werden und die weitere Interaktion mit dem\*der entsprechenden User\*in trotzdem verlustfrei möglich ist.

Trotz des Wunsches der Zielgruppe gilt es die Sinnhaftigkeit einer ständigen Erreichbarkeit der helfenden Akteur\*innen in Zusammenhang mit dem Kontext und dem Setting des Hilfsangebots zu hinterfragen. Vor diesem Hintergrund könnten das Antworten im eigenen Ermessen und nach den individuellen Zeitressourcen der helfenden Akteur\*innen oder das Definieren konkreter Zeitfenster, in welcher auf

Anliegen reagiert wird, genauso valide Möglichkeiten für Unterstützung sein. Aus den Ergebnissen konnte weiters abgeleitet werden, dass die Definition konkreter Zeitfenster, sowie die Definition klar festgelegter Beginn- und Endzeitpunkte für Online-Beratungsprojekte auf SNS, auch aus rechtlichen Gründen klar abgegrenzt sein müssen. Dies ist vor allem von Bedeutung, wenn User\*innen nach Ablauf eines Projekts Straftaten auf der Seite der Hilfsorganisation androhen und diese auch umsetzen. Mit klaren Definitionen des Zeitraums der Aktivität können Haftungsfragen vermieden werden, falls die Hilfsorganisation auf die Drohung nicht reagiert.

#### 7.4 Wo findet Streamwork statt?

Interessant ist nicht nur, wann Streamwork stattfinden kann, sondern auch wo. Auf Basis der Forschungsergebnisse soll Streamwork überall dort stattfinden, wo die Aneignungsräume der Zielgruppe liegen, damit Hilfsangebote plattformübergreifend gefunden werden bzw. an die Zielgruppe herangetragen werden können. Dies umfasst zum Beispiel SNS, Foren, Blogs und auch die Homepages der Hilfsorganisationen. Der Erstkontakt kann dabei auf für die Zielgruppe gängigen Chatportalen oder innerhalb der Infrastruktur der SNS erfolgen. Die eigentliche Kommunikation mit den User\*innen soll nach Möglichkeit auf verschlüsselten, datensparsamen Online-Beratungsportalen auf eigenen Servern oder über Ende-zu-Ende-Verschlüsselten Diensten stattfinden. Im besten Fall handelt es sich dabei um Open-Source-Software, die Einblick in den Sourcecode (Quellcode) und damit ein transparentes Vorgehen um Umgang mit Daten erlaubt.

Die Zielgruppe wünscht sich Präsenz von Hilfsorganisationen aber auch weiterhin lebensweltübergreifend, das bedeutet sowohl digital als auch physisch. Eine direkte Übertragungsmöglichkeit des virtuellen Hilfsangebots vom digitalen in das physische Setting setzt eine geographische Nähe der User\*innen sowie der Sozialarbeiter\*innen voraus. Ein Verweis auf regionale Hilfsangebote der Sozialen Arbeit kann bei geographischer Distanz eine Lösung sein. Sind Peers oder User\*innen dazu angehalten mitzudiskutieren oder eine Laien-Beratung im Sinne des Empowerments anzubieten, muss die nötige Infrastruktur wie öffentliche Kommentare, Gruppenchats, Blogs oder Foren zur Verfügung stehen.

#### 7.5 In welcher Form funktioniert Streamwork?

Wie einleitend bereits vorgestellt, wurde Streamwork in dieser Arbeit in drei Stadien untersucht, die wiederum verschiedene Formen annehmen können. Die Stadien sind (1) allgemeine Präsenz, (2) Kontaktangebote und –aufnahme und (3) das Setzen von konkreten Interventionen und Hilfsangeboten. Es konnte festgestellt werden, dass die Grenzen zwischen den analysierten Stadien in der Praxis verschwimmen und nicht immer vollständig zu differenzieren sind.

(1) Präsenz bezeichnet das allgemeine Dasein und die grundsätzliche Verfügbarkeit von Hilfsorganisationen im Internet, zum Beispiel in Form von Homepages oder eigenen Accounts auf SNS. Auch ein Dauerhilfebutton im Layout der SNS, auf den User\*innen klicken können, um direkt zur Hilfsorganisation zu kommen, ist eine Form der Präsenz. Um die Zielgruppe möglichst gut zu erreichen, sollte die Präsenz von Hilfsorganisationen, wie bereits erörtert, plattformübergreifend (Homepages und mehr als eine SNS) und lebensweltübergreifend (sowohl virtuell als auch nicht-virtuell) vorhanden sein.

(2) Das Setzen von Kontaktangeboten kann, angelehnt an das nicht-virtuelle Streetwork, defensiv, offensiv oder indirekt stattfinden. Bei der defensiven Herangehensweise posten Hilfsorganisationen Beiträge auf ihren Plattformen, schalten Werbung, oder sind in Form eines Dauerhilfebuttons auf der SNS präsent. Offensive Kontaktangebote beinhalten das Senden einer (privaten) Nachricht an individuelle User\*innen oder das öffentliche Beantworten von Fragen dieser gekoppelt mit dem Angebot das Gespräch auf das Medium eines privaten Chats zu verlegen. Auch das Erscheinen von algorithmischen Pop-Ups fällt in die Kategorie der offensiven Kontaktaufnahme. Indirekte Kontaktangebote zwischen User\*innen und Hilfsorganisationen finden über Dritte statt, dies können zum Beispiel andere User\*innen sein, die Beiträge der Hilfsorganisation teilen, andere User\*innen in Beiträgen verlinken oder die Beiträge der User\*innen melden. Die Kontaktangebote unterscheiden sich folglich auch in der Hoch- und Niederschwelligkeit ihrer Zugänglichkeit und der Hürden, die die User\*innen überwinden müssen, um das Angebot in Anspruch nehmen zu können.

(3) Konkrete Interventionen finden in der vorgenommenen Differenzierung dann statt, wenn die Kontaktaufnahme bereits erfolgt ist. Die Interventionen sind so vielfältig, wie die User\*innen und das Know-how der Professionist\*innen. Beispiele sind konkrete Hilfsangebote, wie das Geben von Tipps, Ratschlägen und konkreten Lösungsvorschlägen, sowie der Verweis zu professioneller Hilfe auf anderen Medien (auch nicht-virtuell in Form von Telefon-Hotlines oder Beratungsstellen). Andere Möglichkeiten sind beispielsweise der bewusste Einsatz von Anerkennung und Empathie, Befremdung und Spiegelung, Reframing und in ein Bezug setzen von persönlichen Ansichten zum Alltag. Die Auswahl der Interventionen hängt auch davon ab, ob die Begleitung von User\*innen eher einmalig, kurz- oder langfristig einzuschätzen ist. Hier finden sich eindeutige Parallelen zum nicht-virtuellen Setting von Sozialer Arbeit und anderen beratenden Berufen.

Damit diese unterschiedlichen Ausprägungen des Streamworks funktionieren können, braucht es spezielle Voraussetzungen, die im nächsten Punkt beleuchtet werden.

## 7.6 Welchen Rahmen braucht Streamwork?

Die Forschungsergebnisse weisen auf einige Aspekte hin, die bei der Erstellung eines Streamwork-Angebots zu berücksichtigen sind. Diese Ergebnisse sind im Folgenden in

zwei Punkte gegliedert: (1) digitale Kompetenz und Edukation und (2) rechtliche, ethische und fachliche Rahmenbedingungen.

### 7.6.1 Digitale Kompetenz und Edukation

Eine virtuelle Anwesenheit, sei es als privat agierende Person oder als Organisation, ist mit Datenschutz und Datensicherheit verbunden. Informierte Entscheidungen über das eigenen virtuellen Verhalten benötigen einen fundierten Wissensstand und eine Digitale Kompetenz. Die Forschung zeigt, dass sowohl auf Seiten der Hilfesuchenden als auch bei helfenden Akteur\*innen Aufholbedarf und Wissenslücken erkennbar sind. Um dem entgegenzuwirken, so die Erkenntnisse der Forschung, muss zumindest ein Grundwissen und -verständnis zu Themen wie Datenschutz und Metadaten für verschiedene Alters- und Zielgruppen auf entsprechenden Niveaus angeboten werden. Dazu gehören Schulfächer für Kinder, Kurse für Eltern und Betreuungspersonen, Aus- und Weiterbildungen für Professionist\*innen in helfenden Berufen und Pflichtseminare an Fachhochschulen. Informations- und Awareness-Kampagnen zum sicheren Verhalten in der digitalen Lebenswelt, wie sie beispielsweise von saferinternet.at durchgeführt werden, und die wiederholte Thematisierung in der alltäglichen Berichterstattung sind Faktoren, die den Prozess der Wissensbildung unterstützen.

Auf Seiten des professionellen Streamworks steht die Qualifizierung der Sozialarbeiter\*innen durch entsprechende Ausbildungen im Vordergrund, denn nur so können am Ende sichere Angebote und Plattformen des Austausches im Internet gestaltet werden, auf welchen auch Nutzer\*innen und andere Akteur\*innen sicher agieren können. Dazu gehört auch die Schulung von freiwilligen Laien-Berater\*innen. Hingegen ist es auf Seiten der Zielgruppe zunächst wichtig, neben der Edukation hinsichtlich genereller Datensicherheit im Internet, auch die Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogene Daten auf eine transparente, leicht verständliche Art und Weise zu gestalten. Anstatt langer, schwer verständlicher Zustimmungserklärungen können alternative Methoden, wie zum Beispiel Videos in leichter Sprache eingesetzt werden. Die Herausforderung dabei ist, dass trotzdem alle notwendigen Informationen enthalten sind und keine rechtlichen Schlupflöcher entstehen. Nur so kann den User\*innen ermöglicht werden, überhaupt zu verstehen, wo sie ihr Häkchen setzen und von einer tatsächlichen Zustimmung ausgegangen werden.

Aufklärung bezieht sich jedoch nicht nur auf helfende Akteur\*innen und Hilfesuchende, auch Fördergeber\*innen müssen hier involviert werden. So gilt es beispielsweise aufgrund der Herausforderungen der physischen geografischen Distanz und der zeitlichen Entkoppelung neue Finanzierungskonzepte zu erarbeiten, da es wenig Sinn ergibt, virtuelle Angebote nach regionalen (Bundes-)Ländergrenzen zu gestalten. Des Weiteren muss auch eine enge Kooperationen mit Professionist\*innen aus Bereichen der IT und Cyber-Security argumentiert und finanziert werden, damit die Soziale Arbeit die nötige Unterstützung bei der Bereitstellung ihrer Angebot erhält und den Nutzer\*innen Sicherheit in den hochkomplexen Vorgehensweisen im Internet gewährleisten kann.

### 7.6.2 Rechtliche, ethische und fachliche Rahmenbedingungen

Der zweite große Aspekt der Rahmenbedingungen ist das Vorhandensein von Fachwissen und darauf aufbauen die Auswahl passender Methoden in Bezug auf rechtliche und ethische Vorgaben. In Hinblick auf die DSGVO zeigen die Ergebnisse, dass vor allem bei virtuellen Angeboten der Sozialen Arbeit ein Spannungsfeld zwischen Datensicherheit und Niederschwelligkeit entsteht. Da sich User\*innen eine Form der Beratung wünschen, die oft nicht komplett DSGVO-konform ist (zum Beispiel Beratung auf SNS oder über WhatsApp), handeln Sozialarbeiter\*innen zugunsten der Zielgruppenerreichbarkeit häufig im rechtlichen Graubereich. Umso wichtiger ist es deshalb, das gewählte Medium und die gewählte Methode mit rechtlichen, ethischen und inhaltlich professionsbezogenen Argumenten abzuwägen und zu untermauern. Zugunsten der Effizienz, der Vertretbarkeit, der Sicherheit und des einheitlichen Auftretens der Sozialen Arbeit erscheint es als unbedingt sinnvoll unter dem übergeordneten Begriff des Streamworks gemeinsame Überlegungen zu ethischen, rechtlichen und methodischen Standards und Leitlinien der virtuellen Sozialen Arbeit zu erstellen. So wäre es beispielsweise hilfreich, einen Werkzeugkoffer mit theoretischem Fachwissen und erprobten Methoden aus der Online-Beratung zu zusammengestellten. Dazu gehören auch Standards der Haltung gegenüber User\*innen, wie zum Beispiel Wertschätzung und Transparenz.

Vor dem Hintergrund des Datenschutzes gilt es an dieser Stelle außerdem festzuhalten, dass eine anonyme Beratung nicht nur mit dem Grundsatz der Datenminimierung nach der DSGVO konform geht, sondern auch eine Präferenz der Zielgruppe darstellt. Diese Präferenz besteht sowohl für die virtuelle als auch für die physische Beratung. Nicht-Identifizierbarkeit, beziehungsweise selbst entscheiden zu dürfen, zu welchem Zeitpunkt die eigene Identität offengelegt wird, kann User\*innen ein positives Gefühl der Kontrolle ermöglichen. Anonyme Beratung ist auf speziellen, sicheren Beratungsportalen von Hilfsorganisationen möglich. Um die Zielgruppe trotzdem auf SNS zu erreichen könnte ein Hilfebutton installiert werden, der User\*innen zum Ende-zu-Ende-Verschlüsselten Angebot eines Live-Chats mit Berater\*innen weiterleitet. Die Gewährleistung der Anonymität reduziert nicht nur die Menge an verarbeitete Daten, sondern auch die Schwelle des Angebotes.

### 7.7 Was gilt es bei Streamwork kritisch zu betrachten und zu beforschen?

In der Beantwortung der Frage, was Streamwork ist und wozu es dient, wurde Streamwork als Begriff angeboten, unter welchem die Vernetzung aller Online-Methoden, -Konzepte und -Theorien der virtuellen Sozialer Arbeit möglich wird. Sollte dieser Vorschlag weiterverfolgt werden, so braucht es unbedingt noch eine klarere Abgrenzung des Feldes. Folgende Punkte lassen sich kritisch festhalten und bieten Anschluss für weitere Forschung. Sie können als Erweiterung der Forschungsausblicke in den einzelnen Forschungsschwerpunkte gesehen werden.

(1) Für Streamwork im Sinne einer professionellen Online-Präsenz von Hilfsorganisationen der Sozialen Arbeit braucht es unbedingt ethische, rechtliche und methodische Standards und Konzepte, an welchen sich Professionist\*innen festhalten können und die eine kompetente und qualitative Arbeit gewährleisten. Eine Sammlung von bereits bestehenden Forschungserkenntnissen zu folgenden Themen sollte dafür vorgenommen werden:

- ethische Kodizes und Richtlinien zur Online-Arbeit mit vulnerablen Zielgruppen
- Ethische Kodizes und Richtlinien zur Online-Arbeit unter dem Aspekt der Datenminimierung, des Datenschutzes und der Transparenz
- Möglichkeiten der Dokumentation im Online-Setting
- Fachwissen und Methoden der Online-Kommunikation
- Fachwissen und Methoden der Online-Intervention
- Bestehende Online-Projekte in verschiedenen Arbeitsfeldern und -bereichen

(2) Möchte die Soziale Arbeit auf SNS aktiv werden, so bewegt sie sich schnell in rechtlichen und ethischen Graubereichen in Bezug auf die Aspekte der Datenminimierung und Datensicherheit - vor allem dann, wenn SNS die gesammelten Meta-Daten verarbeitet und verwendet. Deshalb brauchen Professionist\*innen ausreichend Qualifikationsmöglichkeiten. Entscheidungen, die mit einer Präsenz auf SNS verbunden sind, müssen auf einer gut informierten Basis der Digitalen Kompetenz und dem Wissen um möglichen Risiken getroffen werden.

(3) Dies gilt auch dann, wenn den helfenden Akteur\*innen der User\*innen, Peers und Laien-Berater\*innen Ausbildungen ermöglicht werden sollen, um als Freiwillige oder Ehrenamtliche auf SNS und anderen Plattformen im Internet tätig zu sein.

(4) Streamwork wurde in dieser Arbeit lediglich in drei Stadien, die als Form des Erstkontaktes definiert wurden, untersucht. Damit wurde nur ein Bruchteil des eigentlichen Hilfeprozesses der Sozialen Arbeit abgedeckt. Eine Analyse längerfristiger Begleitung, Beendigung von Hilfeprozessen und der Evaluierung dieser ist ein Feld für zukünftige Forschung.

(5) Eine weitere Einschränkung dieser Arbeit ist die Tatsache, dass für Streamwork ausschließlich die Angebote für die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen beforscht wurden. SNS sind jedoch ebenso virtueller Lebensraum anderer Zielgruppen, die wiederum andere Bedarfe und Bedürfnisse aufweisen, die es noch zu beleuchten gilt. Außerdem stellte sich heraus, dass eine Beforschung von Personen, die tatsächlich bereits virtuelle Hilfsangebote angenommen haben, von Vorteil ist.

(6) Im Sinne des Trippelmandates der Sozialen Arbeit ist es von Bedeutung neben dem User\*innen- und Professionsauftrag auch einen gesellschaftlichen Auftrag zu bekommen, um ein bedarfsentsprechendes Angebot zu erstellen. Der Wunsch nach virtuellen Angeboten seitens der User\*innen und die Bereitschaft der Sozialarbeiter\*innen, diesem nachzukommen, führt unweigerlich vor eine pragmatische Herausforderung: die Finanzierung. Der Bedarf der Unterstützung in der digitalen Lebenswelt muss gesellschaftlich anerkannt werden, um Förderungen für virtuelle

Angebote zu ermöglichen. Fördergeber\*innen müssen von der Wichtigkeit und Wirksamkeit der virtuellen Präsenz von Hilfsorganisationen überzeugt werden. Dazu braucht es

- ein fundiertes Fachwissen zu Nutzer\*innenbedürfnissen
- Wirkungsweisen digitaler Interventionen sowie
- Argumentationen für die nötigen neuartigen Kooperationen mit Expert\*innen der IT und Cyber-Security

(7) Weiters muss die Finanzierungslogik von Fördergeber\*innen regionale, nationale und zielgruppenspezifische Grenzen überwinden, da solche Einschränkungen die Arbeitsweise der Hilfsorganisationen beeinflussen und die Gefahr besteht, dass die Nutzer\*innenorientierung dabei verloren geht.

Abschließend soll auch die dargelegte Forschung zu Streamwork kritisch beleuchtet werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Forschung sich auf der Idee eines völlig neuen Begriffs aufgebaut hat, stand sie auf einem unsicheren Fundament. Dies wurde einerseits zu Beginn sichtbar, als es darum ging den Begriff Streamwork für die Forschung zu definieren und abzugrenzen, andererseits in der Zusammenführung der Forschungsschwerpunkte, wo rasch klar wurde, dass Streamwork viel mehr sein könnte als anfänglich angenommen. Die Unklarheit dieser Exploration war eine stetige Begleiterin im Forschungsprozess und sorgte immer wieder für Momente der Verwirrung und fachliche, strukturelle und emotionale Herausforderungen. Auch machte sie es schwierig, einen stringenten roten Faden durch die Arbeit und die einzelnen, sehr unterschiedlichen Forschungsschwerpunkte zu legen. Dadurch, dass die Größe der Ergebnisse nicht abzuschätzen war, und das Team der Forscher\*innen neben dem Studium und dem Verfassen der Masterarbeit auch anderen Verpflichtungen wie Familie und Beruf nachkommen musste, waren Zeitmanagement und regelmäßige Vernetzung heikle Themen. Am Ende bleibt es festzuhalten, dass die Kooperation unter den Forscher\*innen sehr gut funktioniert hat. Es war eine offene, wertschätzende, unterstützende und motivierende Zusammenarbeit, in die jede und jeder seine individuelle Expertise einbringen konnte. Die Vielfältigkeit der Forscher\*innen spiegelt sich auch in der Diversität der Forschungsschwerpunkte wider. Zusammen wurden viele Ergebnisse produziert und Fragen beantwortet. Gleichzeitig schaffte es diese Masterarbeit vor allem auch, einen multiperspektivischen Blick auf die vielen Facetten der Hilfe in digitalen Lebenswelten zu werfen und damit der Sozialen Arbeit der Zukunft die Tür zu neuen Chancen und Möglichkeiten zu öffnen.

## 7.8 Fazit

In der vorliegenden Masterarbeit wurde die Idee des Streamworks als Sammlung von Möglichkeiten des Erstkontaktes zwischen Sozialarbeiter\*innen und der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen im digitalen Lebensraum der SNS aus verschiedenen Richtungen beforscht. Die vier Forschungsschwerpunkte befassten sich mit (1) der Bedeutung und Umsetzung des Datenschutzes in der Sozialen Arbeit, (2) algorithmischer Kontaktaufnahme auf Facebook, (3) Beratung durch Laien auf Tumblr

und (4) dem Online-Streetwork-Projekt Jamal-al-Khatib. Dem übergeordnet konnte festgestellt werden, dass Streamwork die organisierte, ständig aktualisierte, professionelle und kompetente Präsenz von Hilfsorganisationen im Internet ist. Weiters entstand jedoch auch der Eindruck, dass Streamwork ein Überbegriff sein könnte, unter welchem die vielfältigen Angebote virtueller Sozialer Arbeiten gesammelt, vernetzt und erforscht werden können. Entsprechend der gesellschaftlichen Entwicklung der zunehmenden Digitalisierung könnte sich die virtuelle Soziale Arbeit in digitalen Lebenswelten damit in die Reihe der klassischen Methoden der Sozialen Arbeit einordnen. Um dies zu erreichen bedarf es jedoch noch einer umfangreichen Forschung, einer Schärfung des Arbeitsbereiches der virtuellen Sozialen Arbeit und der Sammlung bereits existierenden Wissens.

## Literatur

Alfert, Nicole (2015): Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden: Springer VS Fachmedien.

Ali, R. (2020): Über islamistische Instrumentalisierung von Entfremdungserfahrungen und die Relevanz antirassistischer Arbeit in der Islamismusprävention, In: Lippe F., Neuburg U, Prucha N., Reicher F., Šibljakovic D., Schmitt J.(2020): Pädagogisches Paket #2, Turn- Verein für Gewalt und Extremismusprävention, Wien, 29-32

AMS – Arbeitsmarktservice Österreich Beruflexikon (o.A.): Business-AnalystIn. <https://www.beruflexikon.at/berufe/2573-Business-AnalystIn/> [01.04.2020]

Anderson, Monica / Jiang, Jingjing (2018): Teens, Social Media & Technology 2018. Pew Research Center, Internet & Technology. 32. Mai. <https://www.pewinternet.org/2018/05/31/teens-social-media-technology-2018/> [20.08.2019].

Baecker, Dirk, (1994): Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 23, H. 2, 93-110

Baecker, Dirk (2007): Studien zur nächsten Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Baecker, Dirk (2018): Nur die Ähnlichkeit unterscheidet uns. In: Leistert, Oliver / Röhle, Theo (Hrsg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld: Transcript Verlag, 123-125.

Barnett, Ian / Torous, John (2019): Ethics, Transparency, and Public Health at the Intersection of Innocation and Facebook's Suicide Prevention Efforts. In: Annals of Internal Medicine, 2019, 170(8): 565–566.

Barth, Niklas (2019): Verhaltenslehre der Kälte – private Kommunikation auf Facebook. In: Stempfhuber, M. / Wagner, E. (Hrsg): Praktiken der Überwachten. Öffentlichkeit und Privatheit im Web 2.0. Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 111–140.

Beattie, Debra / Cunningham, Stuart / Jones, Richard / Zelenko, Oksana (2006): 'I use online so the counsellors can't hear me crying': Creating design solutions for online counselling. Media International Australia incorporating culture and policy, 118(1), 43-52.

Bettendorf, S. (2019): Instagram- Journalismus – Ein Leitfaden für Redaktionen und freien Journalismus, Springer VS, Wiesbaden

Beushausen, Jürgen (2014): Sind Laienhelfer, Berater und Therapeuten gleich wirksam? Anmerkungen zu einer bedeutsamen und ungeklärten Frage. In socialnet Materialien. <https://www.socialnet.de/materialien/attach/256.pdf>

Binnewies, Carmen / Ohly, Sandra / Sonnentag, Sabine (2007): Taking personal initiative and communicating about ideas: What is important for the creative process and for idea creativity? . European Journal of Work and Organizational Psychology, 16(4), 432-455.

- BMDW - Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (2018): Digitale Kompetenz. <https://www.bmdw.gv.at/Themen/Digitalisierung/Wirtschaft/Digitale-Kompetenz.html> [07.03.2020].
- Bodle, Robert (2018): Regimes des Austausches. Offene APIs, Interoperabilität und Facebook. In: In: Leistert, Oliver / Röhle, Theo (Hrsg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld: Transcript Verlag, S. 79-99.
- Böhnisch, Lothar (2018): Abweichendes Verhalten. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 25-33.
- Bollig, Christiane (2009): Mobile Jugendarbeit 2.0. Neue Anforderungen und Aufgaben einer Virtueller-aufsuchenden Jugendarbeit. Diplomarbeit an der Universität Tübingen.
- Bollig, Christiane / Keppeler Siegfried (2015): Virtueller-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. In: Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren. 94-114.
- Boninger, D. / Krosnick, J. / Berent, M. / Fabrigar, L. (1995): The causes and consequences of attitude importance. In: Petty, R. / Krosnick, J. (Hrsg.): Attitude strength: Antecedents and consequences. Mahwah, New Jersey: Erlbaum, 159-189.
- Bourdieu, Pierre (2005): Ökonomisches Kapital – Kulturelles Kapital – Soziales Kapital. In: Margareta Steinrück (Hrsg.): Die verborgenen Mechanismen der Macht. Schriften zu Politik und Kultur 1. Hamburg: VSA-Verlag. 49-79.
- Boyd, Danah M / Ellison, Nicole B. (2007): Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. In: Journal of Computer-Mediated Communication (2008): Volume 13, Issue 1. 210-230 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x> [05.02.2020]
- Brailovskaia, Julia / Bierhoff, Hans-Werner (2018): The Narcissistic Millennial Generation: A Study of Personality Traits and Online Behaviour on Facebook. In: Journal of Adult Development.
- Brock, Johannes (2017): Hybride Streetwork. In: sozialraum.de (9) Ausgabe 1/2017. <https://www.sozialraum.de/hybride-streetwork.php> [06.03.2020].
- Buber, Renate (2009): Denk-Laut-Protokolle. In: Buber, Renate / Holzmüller, Hartmut H. (Hrsg.): Qualitative Marktforschung: Konzepte – Methoden. 2. Auflage, Wiesbaden: GWV Fachverlag., 555-568.
- Burkell, Jacquelyn (2006): Anonymity in behavioural research: Not being unnamed, but being unknown. U. Ottawa L. & Tech. J., 3, 189.
- Chamberlin, Judi (1997): A working definition of empowerment. Psychiatric rehabilitation journal, 20, 43-46.
- Charters, Elizabeth (2003): The Use of Think-aloud Methods in Qualitative Research. An Introduction to Think-aloud Methods. In: Brock Education. Vol 12, Nr. 2, 68-82.
- Chun Tie, Ylona / Birks, Melanie / Francis, Karen (2019): Grounded Theory Research: A design framework for novice researchers. In: SAGE Open Medicine, Vol 7, 1-8.

- Czerski, Piotr (2012): Wir, die Netzkinder. Die Zeit Online. 23. Februar. <http://www.zeit.de/digital/internet/2012-02/wir-die-netz-kinder> [17.08.2019]
- Dance, Gabriel / LaForgia, Michael / Confessore, Nicholas (2018): As Facebook raised a privacy wall, it carved an opening for tech gians. The New York Times, 18. Dezember. <https://www.nytimes.com/2018/12/18/technology/facebook-privacy.html?module=inline> [21.08.2019]
- Das Europäischen Parlament, der Rat und die Kommission (2000): Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000/C 354/01). Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften.
- Datenschutz.org (2018): Datenschutz in den USA: Wo steht er im Vergleich zu Europa? <https://www.datenschutz.org/usa/> [22.09.2019]
- Datenschutzbehörde (2019): Datenschutzbericht 2018. [https://www.dsb.gv.at/documents/22758/115209/datenschutzbericht\\_2018.pdf/86c43a23-7778-487a-88c4-a151d4b00a77](https://www.dsb.gv.at/documents/22758/115209/datenschutzbericht_2018.pdf/86c43a23-7778-487a-88c4-a151d4b00a77) [20.02.2020]
- Datenschutzbehörde (o.A.): Datenschutzrecht in Österreich. <https://www.dsb.gv.at/gesetze-in-osterreich> [22.08.2019]
- Datenschutzticker (o.A): Schlagwort: Dienst der Informationsgesellschaft. <https://www.datenschutzticker.de/tag/dienst-der-informationsgesellschaft/> [11.07.2019]
- Deinet, (2009) „Aneignung“ und „Raum“ – zentrale Begriffe des sozialräumlichen Konzepts, in: Deinet (Hrsg.) (2009): Sozialräumliche Jugendarbeit, Springer VS, 27-57
- Deinet, U. / Krisch, R. (2013): Mobile, aufsuchende Ansätze in der Offenen Jugendarbeit, erschienen in: Deinet, U. / Sturzenhecker, B. (2013): Handbuch offene Kinder- und Jugendarbeit, Wiesbaden, 415-420
- Denk, Peter / Weibold Barbara (2015): Die EX-IN GenesungsbegleiterInnen sind da! Kontakt 2 / 2015, 12-15 <http://www.ex-in.at/wordpress/wp-content/uploads/2015/08/Kontakt-EX-IN-Artikel.pdf> [27.04.2020]
- DerStandard (2019): Christchurch. 49 Tote bei Terroranschlag auf Moscheen in Neuseeland. 15.03.2019 <https://www.derstandard.at/story/2000099581359/mehrere-tote-bei-angriffen-auf-zwei-moscheen-in-neuseeland> [01.04.2020]
- DG7 App – Mitarbeiterschulung für Datenschutz (o.A.): DSGVO – 1. Phase ist vorbei, was nun? <https://www.dg7.at/wasnochzutunist/> [23.02.2020]
- Diakonie (o.A): Peer Beratung. „Betroffene beraten Betroffene“ – wir begleiten bei Fragen, die das Leben betreffen. <https://www.diakoniewerk.at/was-wir-tun/beraten/peerberatung> [27.04.2020]
- Dickel, Sascha (2019): Infrastruktur, Interface, Intelligenz. Zur medientechnologischen Bedingung digitaler Vergesellschaftung. In: Heyen, N. B. / Dickel, S. / Brüninghaus, A (Hrsg): Personal Health Science, Persönliches Gesundheitswissen zwischen Selbstsorge und Bürgerforschung. Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 219-239.
- Dimock, Michael (2019): Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. Pew Research Center. 17. Jänner. <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins> [18.08.2019].

Dinar, Ch., Heyken, C. (2017): Digital Streetwork – Pädagogische Interventionen im Web 2.0, Amadeu Antonio Stiftung, Berlin

Duden (o.A.): Skepsis, die. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Skepsis> [29.03.2020]

Duscher M., Gnann, S., Götz, E., Hillig, C. (2017): Streetwork / Mobile Jugendarbeit mit jungen Flüchtlingen, In: Kammerer, B (Hrsg.) (2017): Streetwork und mobile Zugänge in der Offenen Jugendarbeit: (K)ein Thema?!- Nürnberger Forum der Kinder- und Jugendarbeit 2016, emwe-Verlag, Nürnberg

Eckstein, Nina / Musil, Verena (2016): Zugang zum Recht (als Menschenrecht) als Voraussetzung für adäquate Partizipation von Klient\_innen Sozialer Arbeit. In: soziales\_kapital Bd 16 (2016), 31-41. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/485> [10.03.2020]

Ellison, Nicole B. / Blackwell, Lindsay / Lampe, Cliff / Trieu, Penny (2016): "The Question Exists, but You Don't Exist With It": Strategic Anonymity in the Social Lives of Adolescents. *Social Media+ Society*, 2(4), 2056305116670673.

European Data Protection Supervisor (o.A.): The History of the General Data Protection Regulation. [https://edps.europa.eu/data-protection/data-protection/legislation/history-general-data-protection-regulation\\_en](https://edps.europa.eu/data-protection/data-protection/legislation/history-general-data-protection-regulation_en) [21.08.2019]

European Parliament (2017): Civil Law Rules on Robotics. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051_EN.pdf) [09.03.2020].

Evans, Michael (2018): Wozu Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit? Suchfelder für die digitale Dividende und Haldungsfelder betrieblicher Gestaltung. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 66-74.

Facebook (2011): New Partnership Between Facebook and the National Suicide Prevention Lifeline. <https://www.facebook.com/notes/facebook-safety/new-partnership-between-facebook-and-the-national-suicide-prevention-lifeline/310287485658707/> [20.08.2019]

Facebook (2018a): Under the hood: Suicide prevention tools powered by AI. <https://engineering.fb.com/ml-applications/under-the-hood-suicide-prevention-tools-powered-by-ai/> [20.08.2019].

Facebook (2018b): Datenrichtlinie. <https://www.facebook.com/about/privacy/update> [20.08.2019].

Facebook (2019): Facebook Q2 2019 Earnings. [https://s21.q4cdn.com/399680738/files/doc\\_financials/2019/Q2/Q2-2019-Earnings-Presentation-07.24.2019.pdf](https://s21.q4cdn.com/399680738/files/doc_financials/2019/Q2/Q2-2019-Earnings-Presentation-07.24.2019.pdf) [20.08.2019].

Facebook (o.A.): Können wir helfen? [www.facebook.com/help/resources/63617265](http://www.facebook.com/help/resources/63617265) [22.09.2019]

Feierabend, Sabine / Plankenhorn, Theresa / Rathgeb, Thomas (2017): JIM 2017 – Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. [https://www.saferinternet.at/fileadmin/redakteure/Footer/Studien/JIM\\_2017.pdf](https://www.saferinternet.at/fileadmin/redakteure/Footer/Studien/JIM_2017.pdf) [06.03.2020]

FEMtech (2014): imaGE 2.0. Selbstdarstellung und Image-Management von weiblichen und männlichen Jugendlichen in digitalen Medien. <https://www.femtech.at/projekte/image-20> [18.08.2019].

Flick, Uwe (2014). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Wiesbaden; Springer Fachmedien.

Flick, Uwe (2016): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Originalausgabe, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

Frese, Michael / Kring, Wolfgang / Soose, Andrea / Zempel, Jeannette (1996): Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. *Academy of Management journal*, 39(1), 37-63.

Füssenhauser, Cornelia (2006): Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit. In: Dollinger, Bernd / Raithel, Jürgen (2006) (Hrsg.): Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar, Wiesbaden: VS Verlag, 127-144.

Gallup Institut - Das österreichische Gallup Institut (2018): DSGVO als Chance für E-Commerce? Eine quantitative Untersuchung. [https://www.gallup.at/fileadmin/documents/PDF/marktstudien/DSGVO\\_Kurzversion.pdf](https://www.gallup.at/fileadmin/documents/PDF/marktstudien/DSGVO_Kurzversion.pdf) [15.03.2020]

Galuske, Michael (2002): Flexible Sozialpädagogik. Elemente einer Theorie Sozialer Arbeit in der modernen Arbeitsgesellschaft. Weinheim: Juventa Verlag.

Gängler, Hans (2018): Hilfe. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 622-631.

Gantchev, Valery (2019): Data protection in the age of welfare conditionality: Respect for basic rights or a race to the bottom? *European Journal of Social Security*, 21(1), 3-22.

Gillich, S. (2006): Formen und Grundsätze der Kontaktaufnahme in den Arbeitsfeldern Streetwork und Mobile Jugendarbeit, erschienen in: Gillich S. (Hrsg.) (2006): Professionelles Handeln auf der Straße- Praxisbuch Streetwork und Mobile Jugendarbeit, Gründau Rothenbergen, 56-69

Goddyn, Bart (2001): Defining anonymity and its dimensions in the electronic world. Paper prepared at The Seminar on Law and Information Science, The Interdisciplinary Center for Law and Information Technology (ICRI), Catholic University of Leuven, Leuven, Belgium.

Goggin, Benjamin (2019): Inside Facebook's suicide algorithm: Here's how the company uses artificial intelligence to predict your mental state from your posts. *Business Insider Deutschland International*. 6. Jänner. <https://www.businessinsider.de/facebook-is-using-ai-to-try-to-predict-if-youre-suicidal-2018-12?r=US&IR=T> [20.08.2019].

Gomes de Andrade, Norberto Nuno / Paswon, Dave / Muriello, Dan / Donahu Lizzy / Guadagno, Jennifer (2018): Ethics and Artificial Intelligence: Suicide Prevention on Facebook. In: *Philosophy & Technology*, 31, S. 669-684.

Gould, Madelyn / Jamieson, Patrick / Romer, Daniel (2003): Media Contagion and Suicide Among the Young. *American Behavioral Scientist*, Ausgabe 46, Nummer 9, Mai

2003, 1269-1284.

<http://www.columbia.edu/itc/hs/medical/bioethics/nyspi/material/MediaContagionAndSuicide.pdf> [20.08.2019]

Griese (2016): Die soziologische Perspektive: Peers und ihre Bedeutung für die gesellschaftliche (Des-?)Integration. In: Köhler, Sina-Mareen / Krüger, Heinz-Hermann / Pfaff, Nicolle (2016) (Hg.\*innen): Handbuch Peerforschung, Leverkusen: Budrich. 55-74

Grünwald, Klaus / Thiersch, Hans (2004): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Hamburger, Franz (2018): Öffentlichkeit. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 1098-1104.

Hargens, Jürgen (2006): Aller Anfang ist ein Anfang. Gestaltungsmöglichkeiten hilfreicher systemischer Gespräche. 2. Auflage, Vandenhoeck & Ruprecht.

Härting, N. (2011): Datenschutz zwischen Transparenz und Einwilligung. Datenschutzbestimmungen bei Facebook, Apple und Google. In: Computer und Recht. 27. Jahrgang, Heft 3, 169-175.

Heite, Catrin (2018): Anerkennung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 697-706.

Hepp, Andreas (2016): Kommunikations- und Medienwissenschaft in datengetriebenen Zeiten. In: Publizistik, Nr. 61, 225-246.

Hill, Robin K. (2016): What an algorithm is. Philosophy and Technology, 29 (1), 35-59.

Höcker, Jan-Hendrik (2015): Cybermobbing: Jugendliche im Spannungsverhältnis zwischen Öffentlichkeit und Privatheit im Social Web. Hamburg: Diplomica Verlag.

Hoenig, Ragnar / Kuleßa, Peter (2018): Mehr als Algorithmen, Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Zum Sonderband 2018. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 4-8.

Holthusen, B. / Hoops, S. / Lüders, C. / Ziegler, D. (2011): Über die Notwendigkeit einer fachgerechten und reflektierten Prävention. Kritische Anmerkungen zum Diskurs. In: DJI Impulse 2/2011. 22-26

Houben, Daniel / Prietl, Bianca (2018): Datengesellschaft. Transcript Verlag.

<https://www.lambertus.de/assets/adb/8f/8fece0c6a0ccf869.pdf> [26.02.2020]

<https://www.uni-siegen.de/zpe/projekte/menschenrechte/staubbethiklexikonutb.pdf> [05.02.2020]

I am-street (o.A):

<https://www.bpb.de/politik/extremismus/radikalisierungspraevention/273085/streetwork-online> [29.02.2020]

IFSW (2014): Global Definition of Social Work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> [14.03.2020]

IZI – Internationales Zentralinstitut für das Jugend- und Bildungsfernsehen (2018): Grunddaten Jugend und Medien 2020. Aktuelle Ergebnisse zur Mediennutzung von Jugendlichen in Deutschland. [https://www.br-online.de/jugend/izi/deutsch/Grundddaten\\_Jugend\\_Medien.pdf](https://www.br-online.de/jugend/izi/deutsch/Grundddaten_Jugend_Medien.pdf) [07.03.2020].

Jannes, Marc / Friele, Minou / Jannes, Christiane / Woopen, Christiane (2018): Algorithmen in der digitalen Gesundheitsversorgung. Eine interdisziplinäre Analyse. Ceres, Universität Köln.

Kähler, Harro Dietrich (2001): Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. 4. Überarbeitete Auflage. Lambertus Verlag.

King, Robert / Bambling, Matthew / Reid, Wendy / Thomas, Ian (2006): Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 175-181

Klein, Alexandra (2007): ‚Soziales Kapital Online‘, Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Dissertation. Fakultät für Pädagogik der Universität Bielefeld.  
[https://www.sainetz.at/dokumente/diplomarbeiten/Soziales\\_Kapital\\_Online.pdf](https://www.sainetz.at/dokumente/diplomarbeiten/Soziales_Kapital_Online.pdf)  
[20.04.2020]

Klose, A. (2009) Streetwork und Mobile Jugendarbeit. Handeln zwischen Kriminalisierung und Prävention. *Deutsche Jugend*, 57, 259-266

Knatz, Birgit (2009): Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne, Stefan / Hintenberger Gerhard (Hg.\*innen) (2009): *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. 105-116

Knorr Cetina, K. / Reichmann, W / Woermann, N. (2017): Dimensionen und Dynamiken synthetischer Gesellschaften. In: Krotz, F. / Despotovic, C. / Kurse, M. (Hrsg.): *Mediatisierung als Metaprozess. Transformationen, Formen der Entwicklung die die Generierung von Neuem*. Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 35-58

Knorr Cetina, Karin (2014): Scopic media and global coordination. The mediatization of face-to-face encounters. In: Lundby, K. (Hrsg.): *Mediatization of communication. Handbooks of communication science*, Band 21, Berlin: de Gruyter, 39-62

Köhler, Sina-Mareen / Krüger, Heinz-Hermann / Pfaff, Nicolle (2015) (Hg.\*innen): *Handbuch Peerforschung*, Leverkusen: Budrich.

Krotz, F. (2012): Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. In: Krotz, F. / Hepp, A. (Hrsg.): *Mediatisierte Welten: Beschreibungsansätze und Forschungsfelder*. Wiesbaden: VS Verlag, 28-58

Kutscher, Nadia (2018): Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit*, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 1430-1440

Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Reihe Grundlagen der Sozialen Arbeit, Bd. 38. Baltmannsweiler: Schneider.

Leistert, Oliver / Röhle, Theo (2011): Identifizieren, Verbinden, Verkaufen. Einleitendes zur Maschine Facebook, ihren Konsequenzen und den Beiträgen in diesem Band. In: Leistert, Oliver / Röhle, Theo (Hrsg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld: Transcript Verlag, 7-29

Liegle, Ludwig (2018): Generationen. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 509-515

Lindner, W (2013): Prävention und andere „Irrwege“ der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Fortsetzung absehbar. In: Deinet, U /Sturzenhecker B (Hrsg) (2013): Handbuch offene Kinder und Jugendarbeit, 4. Auflage, Springer, Wiesbaden, 359-374

Lippe, F., Reicher, F. (2019): Jamal- Al Khatib – Mein Weg! Online- Campaining als Methode der Politischen Bildung, e-beratungsjournal.net, 15. Jg, Heft 1 Art. 4  
Lippe, F. Reicher, F. (2020): Jamal al-Khatib – Mein Weg! Pädagogische Ansätze, Konzepte und Überlegungen zu Staffel 2 In: Lippe F., Neuburg U, Prucha N., Reicher F., Šibljakovic D., Schmitt J.(2020): Pädagogisches Paket #2, Turn- Verein für Gewalt und Extremismusprävention, Wien, 8-16

Lossau, Norbert (2019): Kann Facebook Suizide verhindern? Die Welt – Gesundheit. 13. Februar. <https://www.welt.de/gesundheit/article188741417/Facebook-Algorithmen-mit-KI-erkennen-Suizid-Gefahr.html> [20.08.2019].

Lovink, Geert (2011): Anonymität und die Krise des multiplen Selbst. In: Leistert, Oliver / Röhle, Theo (Hrsg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld: Transcript Verlag, 183-198

Lueger, Manfred (2009): Grounded Theory. In: Buber, Renate / Holzmüller, Hartmut H. (Hrsg.): Qualitative Marktforschung: Konzepte – Methoden. 2. Auflage, Wiesbaden: GWV Fachverlag., 189-205

Lueger, Manfred / Froschauer Ulrika (2019): Artefaktanalyse. Grundlagen und Verfahren. Wien. Springer VS.

Luxton, David / June, Jennifer / Fairall, Jonathan (2012): Social Media and Suicide: A Public Health Perspective. In: American Journal of Public Health. Supplement 2, 2012, Vol 102, Nr S2, 195-200

Magnusson, Lars / Iqbal, Sarfraz (2018): Implications of EU-GDPR in low-grade social, activist and NGO Settings. International Journal of Business and Technology, 6(3), 1-7

Mainzer, Klaus (2016): Künstliche Intelligenz – Wann übernehmen die Maschinen? Berlin-Heidelberg: Springer-Verlag.

Mayrhofer, Hemma (2009): Organisationen der Sozialen Arbeit aus soziologischer Perspektive. In: soziales\_kapital Bd. 4 (2009) <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/171/256.pdf> [05.02.2020]

- Mayrhofer, Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. 1. Auflage, Springer VS.
- Mayrhofer, Hemma / Neuburg, Florian / Schwarzl, Christina (2017): Bestandserhebung zur e-youth work in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Zwischenbericht zum KIRAS-Forschungsprojekt. Wien.
- Mayring Philipp / Fenzl, Thomas (2019): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Herausgeber\*innen) (2019): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Springer VS. 633-648
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11., aktualisierte und überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag
- Mayring, Philipp (2016): Einführung in die qualitative Sozialforschung, 6. Auflage, Beltz Verlag
- Meier, St., Wunsch C., Pentzold, Ch., Welker, M. (2010): Auswahlverfahren für Online-Inhalte, In: Welker, M., Wunsch, C. (Hrsg)(2010): Die Online-Inhaltsanalyse-Forschungsobjekt Internet, Herbert von Halem Verlag, München 103-124
- Mittelstadt, Brent / Allo, Patrick / Taddeo, Mariarosaria / Wachter, Sandra / Floridi, Luciano (2016): The Ethics of Algorithms: Mapping the Debate. In: Big Data and Society, 3 (2), 1-21
- Möbius, Thomas (2010): Ressourcenorientierung in der Sozialen Arbeit. In: Möbius, Thomas / Friedrich, Sibylle (2010) (Hrsg): Ressourcenorientiert arbeiten. Anleitung zu einem gelingenden Praxistransfer im Sozialbereich. Wiesbaden: VS Verlag, 13-33
- Mörsberger, Thomas (1985): Verschwiegenheitspflicht und Datenschutz. Ein Leitfaden für die Praxis. Freiburg in Breisgau: Lambertus-Verlag
- Müller, Burkhard (2012): Sozialpädagogisches Können: Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. 5. Auflage. Lambertus Verlag.
- Müller, Burkhard (2018): Eingriff. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 293-300
- Nadler, Steven (2013): The Philosopher, the Priest, and the Painter. A Portrait of Descartes. United Kingdom: Princeton University Press
- National Association of Social Workers (2017): Standards for Technology in Social Work Practice.  
<https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=lcTcdsHUcng%3d&portalid=0>  
 [7.03.2020].
- Neumann, Johannes (o.A.): Unterschiede zwischen kognitionsbasierten und affektbasierten Einstellungen. Dissertation, Philosophische Fakultät der Universität Köln.
- Nicoll, Chris / Prins, Corien / van Dellen, Miriam (2003): Digital anonymity and the law: tensions and dimensions (Vol. 2). TMC Asser Press.
- Nogueira Silva, Sara / Reed, Chris (2015): You can't always get what you want: relative anonymity in cyberspace. SCRIPTed, 12, 35.

Norbert Herriger (2006): Stichwort Empowerment In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg\*innen) (2006): Fachlexikon der sozialen Arbeit. 6. Auflage, Berlin

OBDS (2004): Handlungsfelder der Sozialarbeit. [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus\\_wien.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus_wien.pdf) [02.04.2020]

OBDS (2017): Berufsbild der Sozialarbeit. [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/berufsbild\\_sozialarbeit\\_2017\\_06\\_beschlossen.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/berufsbild_sozialarbeit_2017_06_beschlossen.pdf) [14.04.2020]

OBDS (2020): Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich. Entwurf zur Vorbereitung der Generalversammlung 2020 – V3. [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2020/04/obds\\_Ethische\\_Standards\\_2020\\_Diskussionsentwurf.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2020/04/obds_Ethische_Standards_2020_Diskussionsentwurf.pdf) [14.04.2020]

Öffentliches Gesundheitsportal Österreich (2020a): Prävention. <https://www.gesundheit.gv.at/lexikon/p/praevention-hk> [23.8.2019]

Öffentliches Gesundheitsportal Österreich (2020b): Früherkennung. <https://www.gesundheit.gv.at/lexikon/f/sekundaerpraevention> [23.8.2019]

Öffentliches Gesundheitsportal Österreich (2020c): Tertiärprävention. <https://www.gesundheit.gv.at/lexikon/t/tertiaerpraevention-hk> [23.8.2019]

Österreichischer Rat für Robotik und Künstliche Intelligenz (2018): Die Zukunft Österreichs mit Robotik und Künstlicher Intelligenz positiv gestalten. White Paper des Österreichischen Rats für Robotik und Künstliche Intelligenz. Wien.

Österreichs digitales Amt (o.A.a): Natürliche Personen. <https://www.oesterreich.gv.at/lexicon/N/215114.html> [06.07.2019]

Österreichs digitales Amt (o.A.b): Was ist Cyber-Mobbing, Cyber-Bullying, Cyber-Stalking? [https://www.oesterreich.gv.at/themen/bildung\\_und\\_neue\\_medien/internet\\_und\\_handy\\_\\_\\_sicher\\_durch\\_die\\_digitale\\_welt/3/1/Seite.1720710.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/bildung_und_neue_medien/internet_und_handy___sicher_durch_die_digitale_welt/3/1/Seite.1720710.html) [16.02.2020]

Otto-Schindler, Martina (1995): Berufliche und ehrenamtliche Hilfe: Perspektiven der Zusammenarbeit Eine empirische Studie zu Bedingungen und Erfahrungen in der Sozialen Arbeit [http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/Berufliche\\_und\\_ehrenamtliche\\_Hilfe\\_sozialarbeit.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/Berufliche_und_ehrenamtliche_Hilfe_sozialarbeit.pdf) [20.03.2020]

Pammer, Silvia (2008): Die Vorgehensweisen in der eMail-Beratung und die unterstützenden Angebote für die BeraterInnen. Diplomarbeit, Fachhochschule Campus Wien. In: e-beratungsjournal (2009): 5. Jahrgang, Heft 1, Besondere Anwendungsgebiete der Online-Beratung. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0109/pammer.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/pammer.pdf) [16.04.2020]

Panhans S. / Thoraus F. (2007): Erste Orientierungshilfe für NeueinsteigerInnen in Streetwork und Mobiler Jugendarbeit. In: Gillich, S. (Hrsg.): Streetwork konkret: Standards und Qualitätsentwicklung, Gelnhausen, 160-169

- Pantuček, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. Flaker V., Schmid T.: Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft. Wien, Köln, Weimar.
- Pantuček-Eisenbacher, Peter (2019): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. 4. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Parton, Nigel (2009): Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? Children and youth services review, 31(7), 715-721
- Patton, M. Q. (2002): Qualitative Evaluation and Research Methods, Sage, London, 3. Aufl.
- Pedersen, Darhl M. (1997): Psychological functions of privacy. Journal of environmental psychology, 17(2), 147-156
- Podeswa, Howard (2010): UML for the IT Business Analyst, Second Edition. Boston: Course Technology, a part of Cengage Learning
- Pollack, Daniel (2009): Legal risk, accountability and transparency in social work. International Social Work, 52(6), 837-842
- Pro Mente OÖ (o.A.): Peer-Beratung. Betroffene unterstützen Betroffene. <https://www.pmooe.at/unser-angebot/peer-beratung/> [27.04.2020]
- Reicher, F. (2015): Deradikalisierung und Extremismusprävention im Jugendalter- Eine kritische Analyse, In: soziales\_kapital Bd.14 (2015), Wien, 243-256
- Reicher, F., Turn "Verein für Gewalt und Extremismusprävention" (2019): Mein Weg\_Staffel2\_Reporting, PPT, Wien. Zusatz: unveröffentlicht.
- Reichmann, Werner. (2019): Die Banalität des Algorithmus. In: Rath, M. / Krotz, F. / Karmasin, M. (Hrsg.): Maschinenethik. Normative Grenzen autonomer Systeme. Ethik in mediatisierten Welten, Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 135–154
- Ritzer, George (2019): The McDonaldization of Society Into the Digital Age. Ninth Edition. California: SAGE Publications, Inc.
- Rosenberg, Matthew / Confessore, Nicholas / Cadwalladr, Carole (2018): How Trump consultants exploited the Facebook data of millions. The New York Times, 17. März. <https://www.nytimes.com/2018/03/17/us/politics/cambridge-analytica-trump-campaign.html?module=inline> [21.08.2019]
- Saferinternet (2019): Jugend-Internet Monitor. Welche Sozialen Netzwerke nutzen Österreichs Jugendliche? <https://www.saferinternet.at/services/jugend-internet-monitor/> [20.08.2019]
- Sander, Uwe / Witte, Matthias D. (2018) Jugend. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 697-706
- Saurwein, Florian (2019): Automatisierung, Algorithmen, Accountability. Eine Governance Perspektive. In: Rath, M. / Krotz, F. / Karmasin, M. (Hrsg.): Maschinenethik.

Normative Grenzen autonomer Systeme. Ethik in mediatisierten Welten, Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 35-57

Schmid, Tom: Arbeit mit Mission - Dienstleistung oder politischer Auftrag. In: Mosberger, Brigitte; Sturm, René (Hg.): Wer hilft den HelferInnen. Beiträge zur Fachtagung "Kompetenzen, Berufsfelder und Arbeitsbedingungen von SozialarbeiterInnen" vom 23. Mai 2005 in Wien (AMS-Report 47), 11-17

Schmidl, Matthias (2017): Verordnung (EU) 2016/679 –Datenschutz-Grundverordnung. Leitfaden. <https://www.dsb.gv.at/documents/22758/116802/DSGVO-2016-Leitfaden.pdf/93d6cb80-8d8e-433d-a492-a827e3ed81a2> [22.08.2019]

Schulz von Thun, Friedemann (2002): Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation. 36. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Seelmeyer, Udo / Ley, Thomas (2018): Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 655-663

Sickendiek, Ursel / Engel, Frank / Nestmann, Frank (2002): Beratung, Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze (2. überarbeitete und erweiterte Auflage). Weinheim und München. Juventa.

Sieling, Carola (2018): DSGVO – eine neue Ära im Datenschutz und in der Unternehmenskommunikation hat begonnen. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. TUP Sonderband: 127-135

Singer, Natasha (2018): In Screening for Suicide Risk, Facebook Takes On Tricky Public Health Role. The New York Times, 31. Dezember. <https://www.nytimes.com/2018/12/31/technology/facebook-suicide-screening-algorithm.html> [20.08.2019].

Statistik Austria (2019a): Bevölkerung zu Jahresbeginn 2002-2019 nach fünfjährigen Altersgruppen und Geschlecht. [https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/b\\_evoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_alter\\_geschlecht/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/b_evoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html) [19.08.2019].

Statistik Austria (2019b): Gestorbene 2018 nach Todesursachen, Alter und Geschlecht. [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/gesundheits/todesursachen/todesursachen\\_im\\_ueberblick/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/gesundheits/todesursachen/todesursachen_im_ueberblick/index.html) [19.08.2019].

Staub-Bernasconi, Silvia (2006): Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession. Zum Selbstverständnis Sozialer Arbeit in Deutschland mit einem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft. Zürich.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007a): Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. Sozialarbeit in Österreich, 2, 8-17

Staub-Bernasconi, Silvia (2007b): Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession? Zum Selbstverständnis Sozialer Arbeit in Deutschland mit einem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft. In: Lob-Hüdepohl,

- Andreas / Lesch, Walter (Herausgeber\*innen) (2007): Ethik Sozialer Arbeit – Ein Handbuch: Einführung in die Ethik der Sozialen Arbeit, UTB/Schöningh. 20-54
- Staub-Bernasconi, Silvia (2013): Soziale Arbeit als (eine) Menschenrechtsprofession. In: Sabine Hering (2013): Was ist Soziale Arbeit? Barbara Budrich, Opladen, Farmington Hills.
- Stout, John K. / Posner, Jody L. (1984): Stress, role ambiguity, and role conflict. *Psychological reports*, 55(3), 747-753
- Taddicken, Monika / Schmidt, Jan-Hinrik (2017): Entwicklung und Verbreitung sozialer Medien. In: Taddicken, Monika / Schmidt, Jan-Hinrik (Hrsg): Handbuch Soziale Medien. Wiesbaden, Springer VS Verlag, 3-22
- The Action Alliance (2019): About us. <https://theactionalliance.org/about-us> [20.09.2019]
- Thiery, Heinz (2008): Was ist Online Beratung? Ein differenztheoretischer Vergleich. Dudenhof. <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2019/07/Was-ist-Online-Beratung-2018-4.pdf> [02.02.2020]
- Tomandl, Gerald / Sonneck, Gernot / Stein, Claudius / Niederkrotenthaler, Thomas (2014): Leitfaden zur Berichterstattung über Suizid <https://www.suizidpraevention.at/pdf/leitfaden.pdf> [22.03.2020]
- TSWatch (2016): Disclaimer. <https://tswatch.tumblr.com/disclaimer> [10.07.2019]
- TSWatch (o.A.a): Tumblr Suicide Watch. <https://tswatch.tumblr.com/> [29.03.2018]
- TSWatch (o.A.b): Message us. <https://tswatch.tumblr.com/message> [10.07.2019]
- Tumblr (2019): Allgemeine Geschäftsbedingungen. <https://www.tumblr.com/policy/de/terms-of-service> [03.04.2020]
- Tumblr (o.A.): Privatsphäre-Einstellungen. <https://tumblr.zendesk.com/hc/de/articles/115011611747> [03.04.2020]
- Turn "Verein zur Gewalt und Extremismusprävention" (2018): Moderations- und Interventionsleitfaden
- Turner, J. C. / Reynolds, K. J. (2010): The story of social identity. In: Postmes, T / Branscombe, N. (Hrsg.): *Rediscovering Social Identity*. Core Sources, Psychology Press.
- Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz (2016): Was versteht man unter Datenverarbeitung? <https://www.datenschutzzentrum.de/artikel/1091-Was-versteht-man-unter-Datenverarbeitung.html> [20.08.2019]
- Universität Innsbruck (o.A.): Einstellungsmessung. [https://www.uibk.ac.at/smt/marketing/files/uibk\\_marketing\\_eime.pdf](https://www.uibk.ac.at/smt/marketing/files/uibk_marketing_eime.pdf) [20.08.2019]
- van de Luitgaarden, Guido / van der Tier, Michelle (2016): Establishing working relationships in online social work. In: *Journal of Social Work* 2018, Vol. 18(3), 307-325
- van Someren, Maarten W. / Barnard, Yvonne F. / Sandberg, Jacobijn A.C. (1994): *The Think Aloud Method. A practical guide to modelling cognitive processes*. Department of Social Science Informatics, University of Amsterdam.

- VERBI Software (2019): MAXQDA 2020, computer program, VERBI Software, Berlin.
- von Schlippe, Arist / Schweitzer, Jochen (2013): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen. 2. Auflage, Vandenhoeck & Ruprecht.
- von Wensierski, Hans-Jürgen (2018): Medien und Soziale Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 981-992
- Wagner, Ulrike / Theunert, Helga / Gebel, Christa / Schorb, Bernd (2012): Jugend und Information im Kontext gesellschaftlicher Mediatisierung. In: Krotz, F. / Hepp, A. (Hrsg.): Mediatisierte Welten. Forschungsfelder und Beschreibungsansätze. Wiesbaden: Springer VS, 307-329
- Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H / Jackson, Don D. (2011): Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. 12. unveränderte Auflage. Verlag Hans Huber.
- Web.archive (2015): Suicide Note. Leelah Alcorn  
<https://web.archive.org/web/20150101052635/http://lazerprincess.tumblr.com/post/106447705738/suicide-note> [22.03.2020]
- Weber, Karsten (2019): Autonomie und Moralität als Zuschreibung. Über die begriffliche und inhaltliche Sinnlosigkeit einer Maschinenethik. In: Rath, M. / Krotz, F. / Karmasin, M. (Hrsg.): Maschinenethik. Normative Grenzen autonomer Systeme. Ethik in mediatisierten Welten, Wiesbaden: Springer VS Fachmedien, 193–210
- Wendt, Peter-Ulrich (2015): Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa, Beltz Verlag, Weinheim Basel.
- Wesel - Rechtsanwalt Dr. Wesel (2019): Persönliche und familiäre Tätigkeiten. <https://ra-wessel.de/persoенliche-und-familiaere-taetigkeiten>. [22.08.2019]
- WHO (2019): Mental Health, Suicide Data. [https://www.who.int/mental\\_health/prevention/suicide/suicideprevent/en/](https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/suicideprevent/en/) [21.08.2019].
- Witzel, Marc (2018): Haltung bewahren – Anforderungen an Fachkräfte im Kontext von Digitalisierung. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 88-95
- Wohlgemuth, Katja (2009): Prävention in der Kinder- und Jugendhilfe. Annäherung an eine Zauberformel. Wiesbaden: VS Verlag.
- Zimmerman, Adam G. / Ybarra, Gabriel J. (2016): Online aggression: The influences of anonymity and social modeling. *Psychology of Popular Media Culture*, 5(2), 181.
- Zuckerberg, Mark (2018): A Blueprint for Content Governance and Enforcement. Facebook, 15. November. <https://www.facebook.com/notes/mark-zuckerberg/a-blueprint-for-content-governance-and-enforcement/10156443129621634/> [21.08.2019].

# Daten

BT1-32: Beiträge und dazugehörige Screenshots, Erstellt von 05.06.2019 bis 02.11.2019 von Iris Stuhr

GD1, Gruppendiskussion mit fünf Online-Streetwoker\*innen des Projekts „Jamal Al Khatib – Mein Weg“, Moderation, wissenschaftlicher Begleiter, geführt am 04.09.2019 von Iris Stuhr

GD2: Gruppendiskussion mit drei Online-Streetworker\*innen des Projekts „Jamal Al Khatib – Mein Weg“, Moderation, geführt am 11.09.2019 von Iris Stuhr

ITV1, Interview mit Wolfgang Eller, Jugendtreff Penzing, Verein Rettet das Kind, geführt am 24.09.2019 von Maria Cristina Maier

ITV2, Interview mit Sebastian Domy, Streetwork Meidling, Verein Rettet das Kind, geführt am 14.10.2019 von Maria Cristina Maier

ITV3, Interview mit Stefan Kühne, wienXtra, geführt am 18.10.2019, von Maria Cristina Maier

ITV4, Interview mit Florian Bichler, Caritas-Jugendhaus JUCA, geführt am 21.10.2019 von Maria Cristina Maier

ITV5, Interview in Alterskategorie D: 23-25 Jahre, geführt am 03.10.2019 von Petra Paukowitsch

ITV6, Interview in Alterskategorie B: 17-19 Jahre, geführt am 09.10.2019 von Petra Paukowitsch

ITV7, Interview in Alterskategorie C: 20-22 Jahre, geführt am 10.10.2019 von Petra Paukowitsch

ITV8, Interview in Alterskategorie A: 14-16 Jahre, geführt am 11.10.2019 von Petra Paukowitsch

P001-083: Posts und dazugehörige Screenshots. Erstellt von 27.06.2019 bis 30.03.2020 von Roman Brandstätter

PM1-102: Privatnachrichten und dazugehörige Screenshots, erstellt im Zeitraum von 10.09.2019-13.09.2019 von Iris Stuhr

# Abkürzungen

Abk. – Abkürzung

AI – Artificial Intelligence, Künstliche Intelligenz

bzw. – beziehungsweise

CEO – Chief Executive Officer, Geschäftsführung

DSG – Datenschutzgesetz

DSGVO – Datenschutz-Grundverordnung

ebd. – ebenda

EMRK - Europäische Menschenrechtskonvention

engl. – englisch

EU – Europäische Union

f – folgende

ff – fortfolgende

Ggf. – Gegebenenfalls

ITV – Interview

o.A. – ohne Angabe

P – Post

SNS – Social Network Site

UGC – user generated content

USA – United States of America, Vereinigte Staaten von Amerika

WHO – World Health Organisation, Weltgesundheitsorganisation

XPS – Expertensystem

z.B. – zum Beispiel

# Abbildungen

Abbildung 1: Personenbezogene Daten (Eigene Darstellung) .....	20
Abbildung 2: Dynamische Verhältnisse Menschenrechte – Datenschutz – Soziale Arbeit (Eigene Darstellung) .....	25
Abbildung 3: Der Fallraum (vgl. Pantuček 2006:7) .....	32
Abbildung 4: Datenminimierung (Eigene Darstellung) .....	39
Abbildung 5: Grundlage der Transparenz (Eigene Darstellung) .....	41
Abbildung 6: Organisationaler Prozess (Eigene Darstellung) .....	46
Abbildung 7: Deutschsprachiges Facebook-Pop-Up (Facebook o.A.) .....	64
Abbildung 8: Prozess der Kommunikationsebenen. (Eigene Darstellung) .....	102
Abbildung 9: Analysiertes Material (Eigene Darstellung) .....	111
Abbildung 10: Allgemeines (Eigene Darstellung) .....	111
Abbildung 11: Alltagsbewältigung (Eigene Darstellung) .....	112
Abbildung 12: Beziehung (Eigene Darstellung) .....	114
Abbildung 13: Fremddekonstruktion (Eigene Darstellung) .....	115
Abbildung 14: Selbstdekonstruktion (Eigene Darstellung) .....	116
Abbildung 15: Kontaktaufnahmen in den Kommentarspalten (Eigene Darstellung) .....	139
Abbildung 16: Diagramm Kommentarspalten Interventionsansätze (Eigene Darstellung) .....	140
Abbildung 17: Beispiel Peer-to-Peer Ansatz (BT 18, Screenshot 6) .....	141
Abbildung 18: theologischer Ansatz (BT 13, Screenshot 1) .....	141
Abbildung 19: Solidarität von unerwarteter Seite (BT 8, Screenshot 10) .....	142
Abbildung 20: Diagramm Private Messages Kontaktaufnahme .....	143
Abbildung 21: Diagramm Private Messages Interventionsansätze .....	144

# Tabellen

Tabelle 1: Setting (Thiery 2018:6) .....	13
Tabelle 2: Kommunikationsform (Thiery 2018:8) .....	14
Tabelle 3: Definition der Kontaktabahnung. (Eigene Darstellung) .....	15
Tabelle 4: Leitfaden Interview (Eigene Darstellung) .....	34
Tabelle 5: Interview Sample (Eigene Darstellung) .....	35
Tabelle 6: Einwilligung: Vorgehensweise (Eigene Darstellung) .....	43
Tabelle 7: Typologie von Algorithmen, nach Reichmann (2019:140) .....	60
Tabelle 8: Differenzierung Präsenz-Kontaktaufnahme-Hilfsangebot (Eigene Darstellung) .....	66
Tabelle 9: Formen von Präsenz und Kontaktaufnahme (Eigene Darstellung) .....	74
Tabelle 10: Chancen und Risiken beim Einbeziehen des sozialen Umfeldes (Eigene Darstellung) .....	77
Tabelle 11: Faktoren, die die Einstellung zum Pop-Up beeinflussen (Eigene Darstellung) .....	81
Tabelle 12: Teilfaktoren zur Annahme und Ablehnung von Hilfsangeboten (Eigene Darstellung) .....	86
Tabelle 13: Beispiele textbasierter Kommunikation. (Eigene Darstellung) .....	101
Tabelle 14: Handlungsfelder der Sozialen Arbeit (OBDS 2004) .....	118
Tabelle 15: Vergleich von Kommunikation zwischen Posts und E-Mail (Eigene Darstellung) .....	120
Tabelle 16: Codebook Kontaktaufnahme (Eigene Darstellung) .....	130
Tabelle 17: konzeptualisierte Interventionsansätze vor der Online-Phase .....	134

# Anhang 1 – Maier Maria Cristina

Anhang zum Forschungskapitel 3 „Die Datenschutz-Grundverordnung in Hilfsorganisationen“ von Maria Cristina Maier.

## 1.1 Interviewleitfaden

### **O Organisationsrahmen**

1. Nun kurz zu den Rahmen.
  - Welcher Begriff verwenden Sie für Ihre Zielgruppe (Klient\*innen, Nutzer\*innen, Jugendliche)?
  - Könnten sie mir erzählen, um einen Eindruck von Ihrer Arbeit zu bekommen wo in Ihrer Organisation überall, Begegnungen mit Klient\*innen stattfinden? [Wo sind die Begegnungszonen mit den klient\*innen? Wo findet die Beratung statt? Wo kommt es zu Kontakt, wo erreichen Sie Ihrer Klientinnen? Öffentlich, Beratungsstellen]
  - Mit welcher Altersgruppe arbeiten Sie?
  - Bietet die Organisation Einschulungen/Trainings zwecks Datenschutzes an Mitarbeiter\*innen?

### **O Grundsatz Datenminimierung**

2. Welche Personenbezogene Daten von ihren Klient\*Innen werden gespeichert?
  - Darf ich da noch nachfragen, zu welchem Zweck diese Daten erhoben werden?
  - Sind sensible Daten auch ein Teil davon? Wenn ja, welche sensible Daten werden gespeichert/verarbeitet?
  - Wer hat Zugriff auf diese Daten?
3. In welcher Form werden personenbezogene Daten von Klient\*Innen aufbewahrt? Gibt´s bestimmte Richtlinien auf die man irgendwie achten muss, wenn die so gelagert werden? Für wie lange bzw. wann kann man sicher davon ausgehen, dass sie nicht mehr gebraucht werden?
4. In wie fern halten Sie die Aufbewahrung und Verarbeitung von Klient\*innendaten für notwendig? Könnten Sie sich Ihre Arbeit vorstellen, ohne Zugang zu diesen Daten?

### **O Grundsatz Einwilligung und Transparenz**

5. Stellen Sie sich vor, ich bin Ihre Klientin und Sie müssen diesen Vorgang mit mir durch führen.
  - Wie kommt es dazu, dass ein Klient/eine Klientin die Einwilligung gibt (schriftlich, mündlich, elektronisch)? (Schriftlich / Mündlich / Digital)
  - Zu welcher Zeitpunkt in der Beratung?
  - Wo befinden sie sich (Außen- /Innenbereich)? Ist es ein ruhiger Ort? Befinden sich andere Menschen in unmittelbarer Nähe? Würde es einen Unterschied machen, wenn andere Menschen dabei wären/in der Nähe/ wenn niemanden in der Nähe wäre? |Einflussfaktor|

- Wie viel Zeit nimmt es in Anspruch? Gibt es aus Sicht ihrer Organisation, eine vorgesehene Zeitrahmen? Wie stark variiert die benötigte Zeit (Minimum, maximum)? Würden Sie sich mehr Zeit wünschen, dass Sie den Inhalt mit den Klienten durchgehen können?
6. Wie würden Sie die Verständlichkeit des Inhalts einschätzen?
- Wenn schwierig, gibt es den Formular in vereinfachte Sprache? Ist es geplant? Wenn nicht, wieso nicht, fehlen da die Ressourcen, gibt's kein Commitment? Wenn ja, wie wird es dann ausschauen, wurde es schon darüber gesprochen, was da verändert werden soll?
  - Wie erklären Sie ihrer Klient\*innen die Verarbeitung personenbezogener Daten und die damit verbundene Rechte die sie haben?
  - Juristische Begriffe vs. Umgängliche Sprache
  - Wie ist der Text aufgebaut (Größe der Paragraphen, punktuelle Information)?
  - Seiten- / Wortzahl (ungefähr)?
  - Würden Sie das Wiederhergeben der DSGVO Inhalt als transparent beschreiben („klarer und einfacher Sprache“, „leicht zugänglich und verständlich“)?
7. Gibt es andere Schwierigkeiten die in dem Prozess auftauchen können?
- Haben Sie Klient\*innen die die Deutsche Sprache nicht verstehen? Wie wird in ein solcher Fall gehandelt? Formulare in andere Sprachen? Gibt es auch Fälle wo kein Dolmetscher da ist, und es nicht kommuniziert werden kann?
  - Haben Sie Klient\*innen mit kognitiven oder psychischen Beeinträchtigungen? Kann das ein Hindernis sein für die Einholung einer (rechtmäßige) Einwilligung?
  - Kommt es vor, dass ein\*e Klient\*in eine Leistung seitens ihrer Organisation benötigt, aber nicht in der Lage ist, die Einwilligung zu erteilen? Wie verfahren Sie in einem solchen Fall?
8. Was sind Ihre Erfahrungen, in Bezug auf die Reaktionen seitens der Klient\*innen?
- Zeigen die meiste Interesse dafür?
  - Wirken sie überfordert von dem Thema?
  - Stellen sie Fragen, für ein besseres Verständnis?
  - Finden Sie es wichtig oder relevant, dass Klienten den gesamten Inhalt des Formulars und auch des Prozederes verstehen?

### **O Wahrgenommene Veränderungen**

9. Was hat sich durch die DSGVO verändert? Welchen Nutzen hat es?
- Für die Einrichtung
  - Für Klient\*innen
  - Für Sozialarbeiter\*innen
10. Haben sie Kontakt mit Klient\*innen Online? Auch ausschließlich online? Wenn ja, wie sieht die Situation da aus? Wenn nein, haben Sie sich mit diesem Thema auseinander gesetzt in der Organisation? Wie würde es da aussehen mit dem Datenschutz?
- Welche Herausforderungen sehen Sie da?

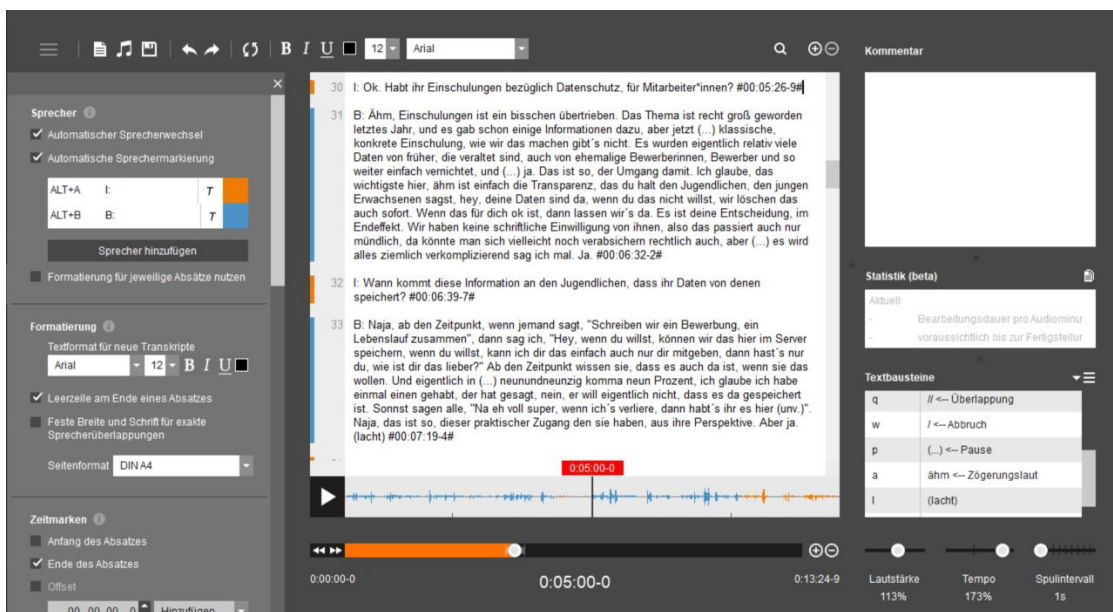
- Wenn Beratungstätigkeiten online stattfinden, wie ist es mit dem Datenschutz zu vereinbaren?

## O Abschließende Fragen

11. Fällt Ihnen sonst noch was ein, was wir nicht besprochen haben? Was wäre Ihnen wichtig noch anzumerken?
12. Darf ich Ihnen anrufen, wenn sich noch später eine Frage ergibt?

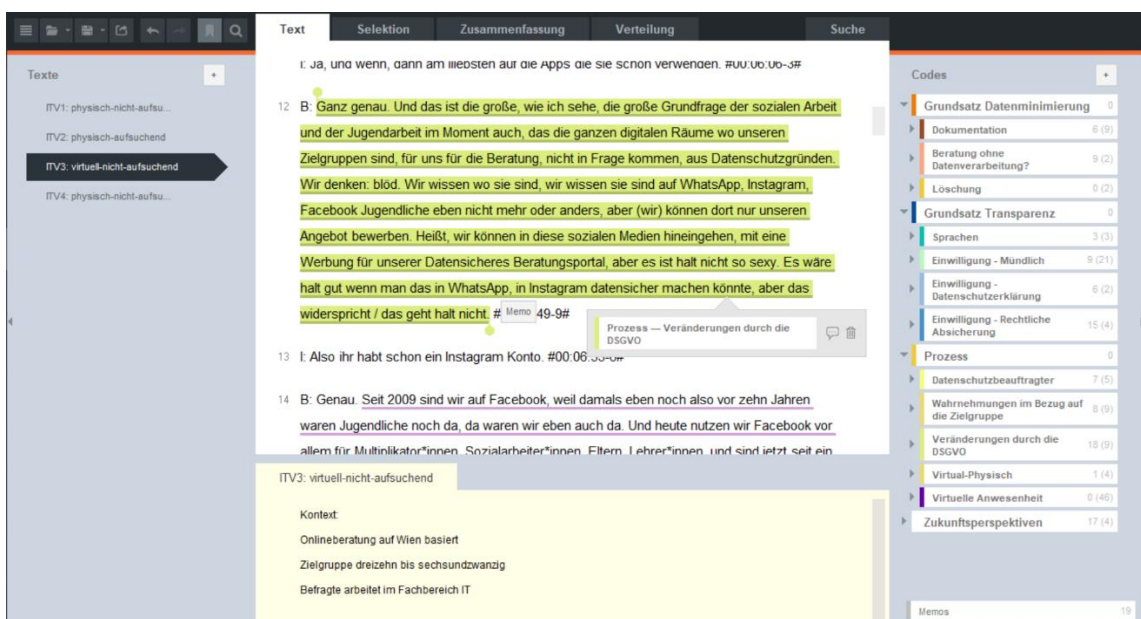
## 1.2 Auszug Transkript

Screenshot aus dem Transkriptionssoftware *f4transkript*



## 1.3 Auszug Datenanalyse: Qualitative Inhaltsanalyse

Screenshot aus dem Auswertungssoftware *f4analyse*



# Anhang 2 –Paukowitsch Petra

Anhang zum Forschungskapitel 4 „Hilfsorganisationen und die Verwendung von Algorithmen auf Facebook“ von Petra Paukowitsch.

## 2.1 Interviewleitfaden

### Leitfaden zum Einstieg in das Interview

<b>1.Vorstellung</b>	Ich bin... Studentin FH St. Pölten... Abschlussarbeit du hast dich bereit erklärt... DANKE
<b>2. Projekt</b>	<p>In meiner Arbeit beschäftige ich mich mit Facebook und damit, wie Facebook mit seinen User*innen Kontakt aufnimmt und wie die User*innen das so finden, wie Facebook das macht.</p> <p>Mir geht es also um deine persönliche Einschätzung – kein Fachwissen! Alles was du sagst, ist richtig und es gibt keine falschen Antworten.</p>
<b>3. Audio &amp; Notizen</b>	<p>Damit ich danach weiterarbeiten kann, würde ich gerne Tonaufnahmen machen. Dazu brauche ich deine schriftliche Einwilligung - FORMULAR</p> <p>→ Deine personenbezogenen Daten bleiben bei mir und das Interview hört niemand außer mir</p> <p>→ In der Abschlussarbeit werde ich die Daten anonymisieren</p> <p>→ FORMULAR</p> <p>→ ich werde mir auch jetzt während dem Gespräch Notizen machen</p>
<b>4. Beispiel Think Aloud</b>	<p>Ich zeige dir jetzt gleich ein Facebook Profil, das ich für die Forschung <b>erfunden</b> habe. Meine Bitte an dich ist, dich durchzuklicken und gleich ALLES mitzusprechen, was dir in den Kopf kommt.</p> <p>Bsp Think Aloud anhand Facebookprofil: „Ich stelle mir vor, ich bin jetzt XY...“</p> <p>Ist das verständlich?</p>
<b>5. Persönlicher Bezug</b>	<p>Dann zeige ich dir jetzt das Facebook Profil. Das Profil ist von mir erfunden, es ist nicht deines, aber versuch die bitte trotzdem in die Person hinein zu versetzen.</p> <p><b>Stell dir vor, du wärst Niki und das ist dein Profil.</b></p> <p>ZUM PROFIL: Niki ist auch m/w und XY Jahre alt, so wie du, ....</p>

	Sprich bitte laut mit.
<b>6. Alles klar?</b>	Ist soweit alles klar? Los →

### Leitfaden für das retrospektive Interview nach Erscheinen des Pop-Ups

#### **O Kontaktaufnahme und Auswahl der Hilfsangebote**

O Wie findest du das, wenn so ein Pop-Up plötzlich bei dir auftaucht?

Welche Gefühle löst das in dir aus?

Welche Gedanken kommen dir?

O Wenn du dir vorstellst Niki zu sein, wie würde das Pop-Up dich beeinflussen?

O Du hast dich für Option XY entschieden – warum?

Wie findest du die anderen Optionen?

Was müsste passieren, damit du auf „Kontakt mit Hilfsorganisation“ klickst?

#### **O Freund melden**

Facebook gibt einem auch die Möglichkeit, einen Freund zu „melden“ (flagging), wenn man das Gefühl hat, dass der Freund in Schwierigkeiten steckt.

O Wenn nicht du Niki bist, sondern Nikis Freundin Tamara, würdest du Niki melden, damit er\*sie Hilfe bekommt? Warum?

Würdest du Niki melden, damit DU Hilfe bekommst? Warum?

#### **O Soziale Arbeit**

O Findest du, dass Hilfsorganisationen auf Social Media Seiten wie Facebook, Instagram, Youtube aktiv mitarbeiten sollten?

Wie müsste das deiner Meinung nach aussehen?

Wie darf es NICHT aussehen?

„Streetwork“ ist ein Angebot von Hilfsorganisationen, wo Berater\*innen auf Personen zugehen, die möglicher Weise Hilfe brauchen. Das sind zum Beispiel auch Jugendliche und junge Erwachsene in Parks oder in Bahnhöfen, die vielleicht mit zu viel Alkohol oder Drogen zu tun haben.

O Findest du, dass so ein Streetwork auch im Internet stattfinden sollte?

Hast du eine Idee, wie das aussehen könnte?

#### **O Datenschutz**

Dieses Pop-Up gibt es in Österreich und Europa nicht, weil die sogenannte Datenschutz-Grundverordnung das nicht erlaubt.

Sagt dir die DSGVO etwas?

Hattest du schon Kontakt mit der DSGVO?

(Nutzungsbedingungen, AGB, Zustimmungserklärung, Cookies speichern, ...)

Wie findest du den Aufbau und die Verständlichkeit solcher Texte?

**Abschluss**

Gibt es von dir noch etwas, das zum Abschluss noch gesagt werden sollte?

## 2.2 Auszug Transkript

105 können. Und dann ist natürlich immer die Frage, ich war jetzt nicht mehr so viel auf dem  
106 Profil, vielleicht kann ich noch einmal zurückgehen –

107

108 **Ja, Du kannst da noch einmal zurückgehen.**

109

110 Wenn ich mir sonst noch anschau, wie lange das geht und in welche Richtung das geht, ob  
111 das eher depressiv/melancholisch ist, oder auch aggressiv: „Dein Stiefvater macht mich so  
112 wütend.“ Ja, es kommt natürlich auf die Stimmung an, es kann natürlich schon sein, wenn  
113 ich auch in dieser

114 **00:13:59** Stimmung bin, ich fühle mich nicht angenommen und niemand hört mir zu, alle  
115 scheißen auf mich, dann kann das natürlich schon auch sein, dass mir das hilft – darf ich mir  
116 diese Dings noch einmal anschauen?

117

118 **Ja, sicher.**

119

120 Was nämlich als Erstes kommt: „Können wir dir helfen? Wenn du gerade eine schwere Zeit  
121 durchmachst und Unterstützung benötigst, würden wir dir gerne helfen.“ Von der  
122 Formulierung her ist das eh sehr neutral und positiv. „Wende dich an Freunde.“ Das finde ich  
123 ganz gut, dass das als erster Punkt kommt. Da fällt mir natürlich auch wieder ein, wenn ich  
124 zurückdenke, dass er nur zwei **00:14:50** Freunde auf Facebook hatte und wenn das  
125 vielleicht eine Problematik ist, dass er sagt: „Ich habe ja keine Freunde.“ Und dann kommt:  
126 „Wende dich an Freunde.“ Also, das ist zweischneidig, sage ich jetzt einmal.

127

128 **Das heißt, glaubst Du, dass dieses Pop-Up den Niki beeinflussen würde, in dem, wie**  
129 **er handelt? Oder glaubst Du, wenn Du Dich so in ihn hineinversetzt, dass er es eher**  
130 **wieder wegeklicken würde?**

131

132 Nein, ich glaube schon, dass er darauf reagieren würde und dass auch ich darauf reagieren  
133 würde. Ich glaube nicht, dass es - weil da ist jetzt natürlich die spannende Frage, wenn das  
134 sehr neu ist, dann klicke ich es nicht weg. Also für mich war das gerade auch sehr  
135 überraschend, dass da eine eigene **00:15:27** Registerkarte kommt und so. Wenn das aber  
136 womöglich etwas ist, was medial schon aufbereitet ist und der dann vielleicht sagt: „Okay,  
137 das kenne ich eh schon. Ich weiß, was das machen soll., das interessiert mich aber nicht,  
138 weil mir niemand helfen kann, wenn ich in dieser Stimmung bin.“ Dann klicke ich es  
139 vielleicht eher wieder weg.

140

141 **Und Du hast Dich jetzt als Erstes für die Selbsthilfe entschieden, dann als Zweites**  
142 **waren die Freunde und so vom Gefühl her war jetzt Deine dritte Priorität die Hilfe-**  
143 **Hotline. Wie ist es dazu gekommen, wie sind da Deine Gedankengänge?**

144

145 Ich glaube die Hotline per se ist etwas, was schon ein bisschen etabliert ist, was eben auch  
146 medial, **00:16:14** beziehungsweise in den Schulen sehr forciert worden ist. Rat auf Draht ist  
147 zum Beispiel etwas, was man in der Volksschule schon kennen lernt: „Wenn es dir nicht gut  
148 geht, ruf dort an.“ Und das ist etwas, was vielleicht schon ein bisschen in dieser Thematik  
149 bekannt ist und einen vielleicht nicht mehr so anspricht. Und natürlich, gerade wenn wir im  
150 Setting Internet sind und Facebook, soziale Medien, ist dann der Schritt, zum Telefon zu  
151 greifen, da noch einmal jemand anzurufen, persönlich mit ihm zu reden, noch einmal ein  
152 weiterer Schritt, weil ich bin ja auf Facebook, ich klicke mich da durch und dann schau ich  
153 da vielleicht eher weiter, im Internet, weil es auch ein bisschen einfacher ist, anonymer.

154

155 **Das heißt, das Telefon schreckt Dich auch ab?**

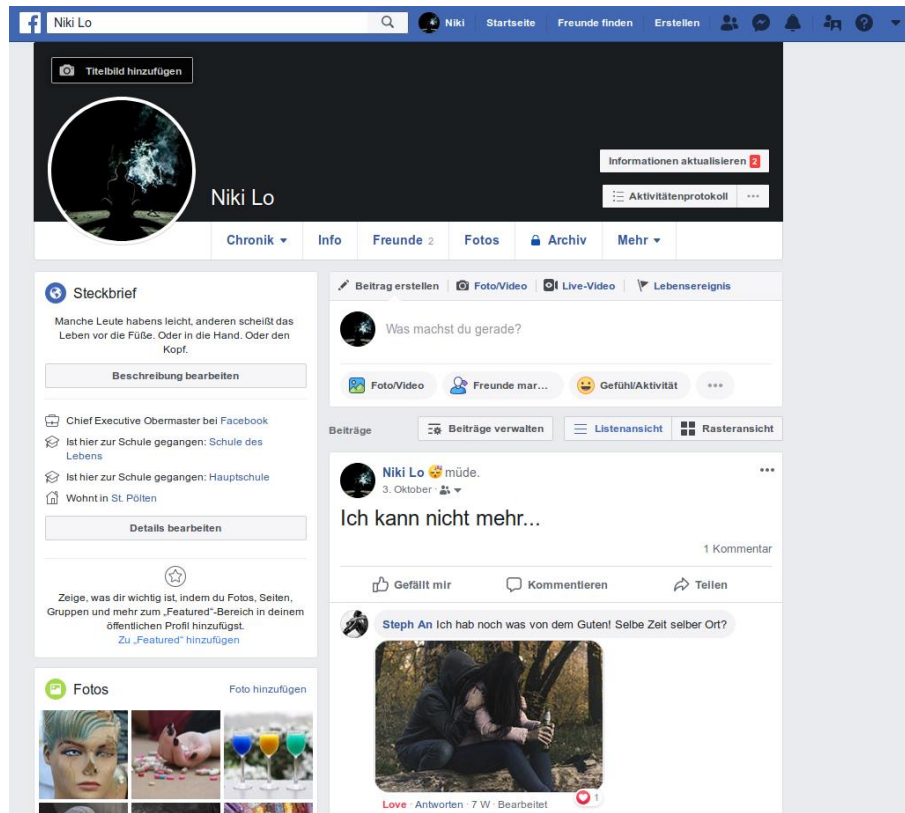
156

## 2.3 Auszug Datenanalyse: Offenes Kodieren

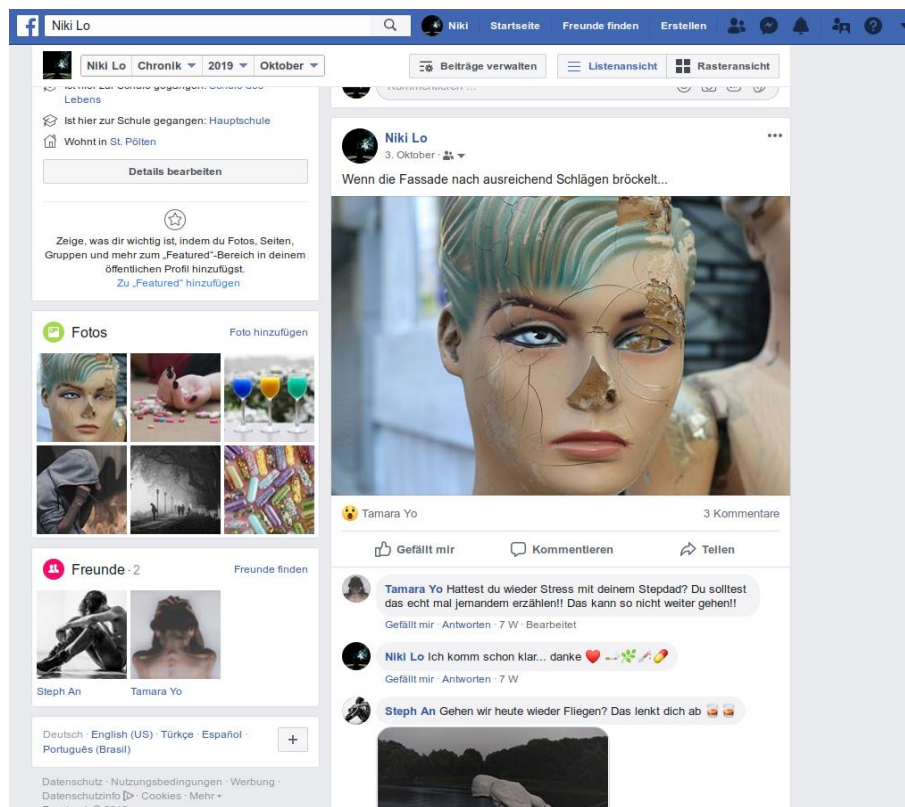
A	B	C	D
1	<p><b>Textabschnitt</b></p> <p>„Ja, wenn ich gerade in dieser Stimmung bin, wo ich sage, ich werde nicht verstanden von anderen und man ist da vielleicht in so einem Scheuklappenland drinnen und dann greift jemand von außen ein, vielleicht ein bisschen in Richtung lenkend, oder bestimmend, kann das glaube ich <u>ungut sein</u>.“</p>	<p><b>Offene Codes</b></p> <p>→ Gefühl von <b>Einsamkeit, Traurigkeit</b></p> <p>FB kontrolliert mich/greift ein → Gefühl von <b>Angst, Ärger</b></p>	<p><b>Memos</b></p> <p>Das <b>Gefühl von Verständnis durch das Gegenüber</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Ups.</p> <p>Die <b>wahrgenommene Empathie</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Ups.</p> <p>Die <b>aktuelle Stimmung/Befindlichkeit</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Ups.</p>
7	<p>1: 100-104</p>	<p>FB <b>hilft mir</b>, wenn niemand anderer es tut → Gefühl von <b>Geborgenheit, Wertschätzung, Anerkennung</b></p>	<p>FB <b>kümmert sich</b> um mich und übernimmt die <b>Funktion von Freunden/Familie</b>, wenn diese nicht da sind, in dem es <b>Hilfe anbietet</b>.</p> <p><b>Problem: Freunde/Familie bieten keine Hilfe an</b></p> <p>Die <b>soziale Situation (Netzwerk)</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Up.</p>
8	<p>„Es kann natürlich schon sein, wenn ich auch in dieser Stimmung bin, ich fühle mich nicht angenommen und niemand hört mir zu, alle scheißen auf mich, dann kann das natürlich schon auch sein, dass mir das <u>hilft</u>.“</p>	<p><b>Neuheit und Unbekanntheit weckt Interesse</b></p>	<p>Poppt ein unbekanntes Fenster auf, sind die User*innen interessiert, was da steht. Vermutlich muss das Fenster jedoch einigen <b>optischen Kriterien</b> entsprechen, um nicht fälschlicherweise als Spam identifiziert zu werden.</p> <p>Der <b>Bekanntheitsgrad</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Up.</p>
9	<p>1: 132-139</p> <p>„Nein, ich glaube schon, dass er darauf reagieren würde und dass auch ich darauf reagieren würde. Ich glaube nicht, dass es – weil das ist jetzt natürlich die spannende Frage, wenn das sehr neu ist, dann klicke ich es nicht weg. Also für mich war das gerade auch sehr überraschend, dass da eine eigene Registerkarte kommt und so. Wenn das aber womöglich etwas ist, was medial schon aufbereitet ist und der dann vielleicht sagt: Okay, das kenne ich schon, ich weiß was ich machen soll, das interessiert mich aber nicht, weil mir niemand helfen kann, wenn ich in dieser Stimmung bin. Dann klicke ich es vielleicht eher wieder weg.“</p>	<p><b>Grundsätzliche Ablehnung von Hilfe</b></p>	<p><b>Optische Kriterien des Pop-Ups</b> beeinflussen die Einstellung zum Pop-Up.</p> <p>Man möchte Themen auf Social Media mitteilen, aber keine kritische Rückmeldung und kein echtes Hilfsangebot bekommen. Das <b>gepostete Thema ist Platzhalter/Symptom eines anderen Problems</b>, z.B. Einsamkeit, Wunsch nach Aufmerksamkeit und qualitativem Miteinander.</p> <p><b>Problem: Darstellung eines Problems auf SNS</b></p>
10	<p>„In der Situation, wenn ich mich da hinein versetze, würde ich aber eher denken: Nein, lass mich in Ruhe, weil ich habe ja vorher auch nichts preis gegeben.“</p>	<p>FB <b>hilft mir</b>, wenn niemand anderer es tut → Gefühl von <b>Geborgenheit, Wertschätzung, Anerkennung</b></p> <p>CD als <b>Plattform der Selbstreflexion</b> auf dem von</p>	<p>Die <b>Komplexität des Problems</b> beeinflusst die Einstellung zum Pop-Up.</p> <p>Mangel an sozialen Interaktionsmöglichkeiten bringt Personen dazu, sich selbst auf SNS mitzuteilen und ihre Themen preiszugeben. Die Reaktion der User*innen und der SNS selbst erhöht das Gefühl von <b>Geborgenheit, Unterstützung</b> und</p>

## 2.4 Screenshots des fiktiven Facebook-Profiles von Niki Lo

Screenshot 01



Screenshot 02



### Screenshot 03

Niki Lo Chronik 2019 Oktober

Beiträge verwalten Listenansicht Rasteransicht

Kopf.  
Beschreibung bearbeiten

Chief Executive Obermaster bei Facebook  
Ist hier zur Schule gegangen: Schule des Lebens  
Ist hier zur Schule gegangen: Hauptschule  
Wohnt in St. Pölten

Details bearbeiten

Zeige, was dir wichtig ist, indem du Fotos, Seiten, Gruppen und mehr zum „Featured“-Bereich in deinem öffentlichen Profil hinzufügst.  
Zu „Featured“ hinzufügen

Fotos Foto hinzufügen

Freunde · 2 Freunde finden

Steph An Tamara Yo

Steph An Gehen wir heute wieder Fliegen? Das lenkt dich ab 🍷🍷

Gefällt mir · Antworten · 7 W

Kommentieren ...

Niki Lo 3. Oktober · 👤

Wenn nichts mehr gegen die Schmerzen hilft

Tamara Yo 2 Kommentare

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

### Screenshot 04

Niki Lo Chronik 2019 Oktober

Beiträge verwalten Listenansicht Rasteransicht

Wohnt in St. Pölten

Details bearbeiten

Zeige, was dir wichtig ist, indem du Fotos, Seiten, Gruppen und mehr zum „Featured“-Bereich in deinem öffentlichen Profil hinzufügst.  
Zu „Featured“ hinzufügen

Fotos Foto hinzufügen

Freunde · 2 Freunde finden

Steph An Tamara Yo

Deutsch · English (US) · Türkçe · Español · Português (Brasil)

Datenschutz · Nutzungsbedingungen · Werbung · Datenschutzinfo [>] · Cookies · Mehr · Facebook © 2019

Tamara Yo 2 Kommentare

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

Tamara Yo Ist es schon wieder schlimm? 😞 Dein Stiefvater macht mich SO WÜTEND!!! 🙄🙄🙄

Gefällt mir · Antworten · 7 W · Bearbeitet

Steph An Die neuen sind der shit oder?! Größer Spaß ever 🍷🍷🍷

Gefällt mir · Antworten · 7 W · Bearbeitet

Kommentieren ...

Steph An ▶ Niki Lo 3. Oktober · 👤

Junge! Warum antwortest du nicht?! Du schuldest mir noch Geld für unsere Wärmesession gestern... Kein Spaß he. Ich brauch die Kohle — 🙄 verärgert.

Tamara Yo 3 Kommentare

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

Niki Lo Ich bin voll fertig he ich pack mein leben nicht 🙄

Gefällt mir · Antworten · 7 W

Tamara Yo schreib mir!

Gefällt mir · Antworten · 7 W

Antworten ...

Tamara Yo Steph An! Hör auf Niki anzufixen ernsthaft! Boah he... 🙄

Gefällt mir · Antworten · 7 W

Kommentieren ...

Steph An ist mit Niki Lo unterwegs. 3. Oktober · 👤

Herbst. Kalt, windig, finster, alles stirbt aber wir LEBEN 🍷🍷🍷

## Screenshot 05

The screenshot shows the Facebook profile of Niki Lo. The header includes the name 'Niki Lo', a search bar, and navigation options like 'Startseite', 'Freunde finden', and 'Erstellen'. The main content area features a post by Steph An from October 3rd, 2019. The post text reads: 'Herbst. Kalt, windig, finster, alles stirbt aber wir LEBEN 🍂🍁🍂'. Below the text is a photograph of a person sitting on the ground in a park-like setting with many fallen leaves. The post has 2 comments. The first comment is from Niki Lo: 'HERBSTPARTY!!!! Den ganzen Scheiß vergessen und abschalten 😊🍂'. The second comment is from Tamara Yo: 'Wo macht ihr Party?! Habt ihr noch Platz für mich? 😊'. The left sidebar shows the user's location 'Wohnt in St. Pölten', a 'Fotos' section with a grid of images, and a 'Freunde' section with two friends: Steph An and Tamara Yo. At the bottom, there are links for 'Datenschutz', 'Nutzungsbedingungen', and 'Werbung'.

## Screenshot 06

The screenshot shows the Facebook profile of Niki Lo. The header is identical to Screenshot 05. The main content area features a post by Tamara Yo from October 3rd, 2019. The post is a meme with a brown background and several poop emojis. The text reads: 'Ich bin für dich da, du kleiner Scheißhaufen!! ❤️ Lass die Finger von dem Scheiß und ruf mich an!!'. Below the meme is a comment from Niki Lo: 'Scheißhaufen!! 🍌'. Another comment from Steph An says: 'SCHEISSHAUFEN! 🍌'. The post has 5 comments in total. The left sidebar is identical to Screenshot 05. At the bottom, there are links for 'Datenschutz', 'Nutzungsbedingungen', and 'Werbung'.

# Screenshot 07

**Niki Lo** Chronik 2019 Oktober

Wohnt in St. Pölten

Details bearbeiten

Zeige, was dir wichtig ist, indem du Fotos, Seiten, Gruppen und mehr zum „Featured“-Bereich in deinem öffentlichen Profil hinzufügst.  
Zu „Featured“ hinzufügen

**Fotos** Foto hinzufügen

**Freunde · 2** Freunde finden

Steph An Tamara Yo

Deutsch · English (US) · Türkçe · Español · Português (Brasil)

Datenschutz · Nutzungsbedingungen · Werbung · Datenschutzhilfe · Cookies · Mehr · Facebook © 2019

**Niki Lo** ist mit Tamara Yo unterwegs.  
3. Oktober · 👤

Weil wir manchmal so tun als wären wir feine Ladys Tamara Yo Leeeeeeecker 🍷❤

**Steph An** 3 Kommentare

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen

**Tamara Yo** Junge!!! Wann sehen wir uns wieder?  
Gefällt mir · Antworten · 7 W

👤 Niki Lo hat geantwortet · 1 Antwort

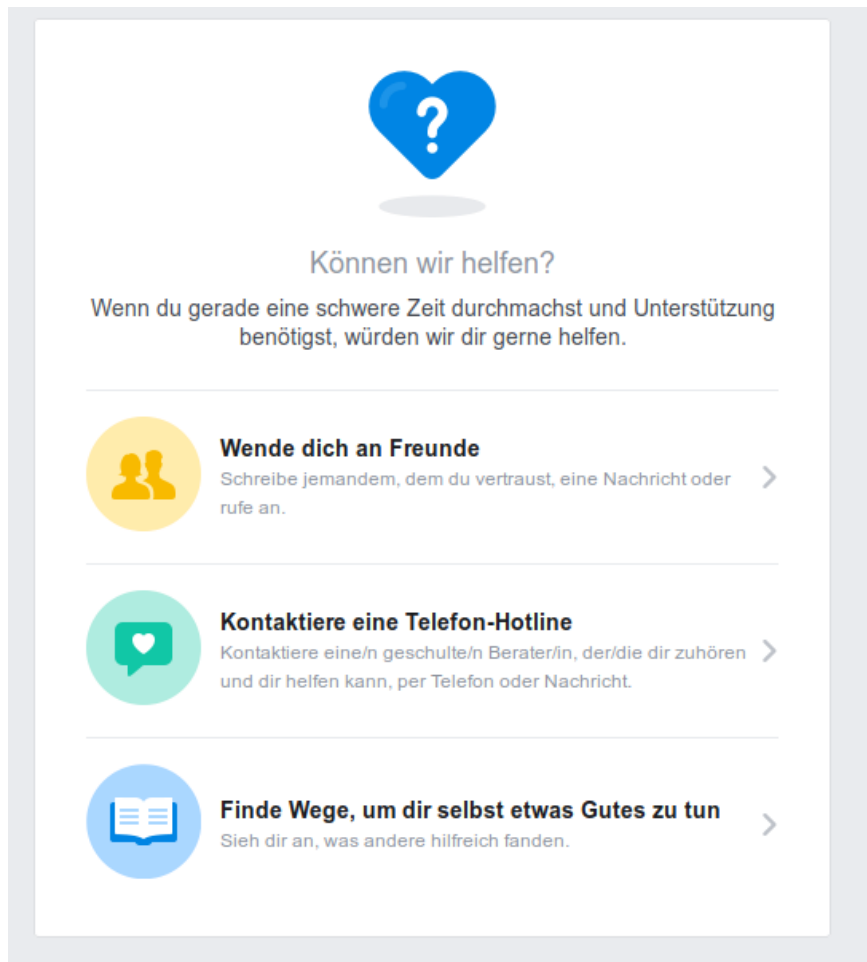
**Steph An** Yeessss!  
Gefällt mir · Antworten · 7 W


Kommentieren ...

**Niki Lo** hat diesen besonderen Tag 🍷 gefeiert.  
3. Oktober · 👤

Ich brauch den nächsten Schuss! Wer hat

## 2.5 Screenshots der deutschen Version des Pop-Ups






### Können wir helfen?

Wenn du gerade eine schwere Zeit durchmachst und Unterstützung benötigst, würden wir dir gerne helfen.


---

 **Wende dich an Freunde**  
Schreibe jemandem, dem du vertraust, eine Nachricht oder rufe an. >

---

 **Kontaktiere eine Telefon-Hotline**  
Kontaktiere eine/n geschulte/n Berater/in, der/die dir zuhören und dir helfen kann, per Telefon oder Nachricht. >

---

 **Finde Wege, um dir selbst etwas Gutes zu tun**  
Sieh dir an, was andere hilfreich fanden. >





### Wende dich an Freunde

Schreibe jemandem, dem du vertraust, eine Nachricht oder rufe an.

Kontaktiere einen Freund bzw. eine Freund/in per Telefon oder Nachricht. Wenn du nicht sicher bist, was du sagen sollst, könntest du in etwa so anfangen: „Ich mache gerade schwere Zeiten durch und hatte gehofft, mit dir darüber sprechen zu können. Wenn das für dich in Ordnung ist, lass es mich bitte wissen.“

[Zurück](#)



## Kontaktiere eine Telefon-Hotline

Kontaktiere eine/n geschulte/n Berater/in, der/die dir zuhören und dir helfen kann, per Telefon oder Nachricht.



### Ruf einen geschulten Helfer von Rat auf Draht an

Ruf an unter der 147.

Zurück



## Was andere hilfreich fanden

Hier ein paar ganz einfache Dinge, die andere hilfreich fanden. Es sind alles nur kleine Veränderungen, aber vielleicht bringen sie dich auf andere Gedanken



### Hilfreiche Tipps, wenn du dich in einer Krise befindest

Wenn man so richtig sauer ist, fällt es schwer klar zu denken. Mit diesen Schritten behältst du einen kühlen Kopf.

- Tauche dein Gesicht 20 Sekunden lang in kaltes Wasser. Wiederhole das anschließend noch drei Mal.
- Triff in den nächsten 24 Stunden keine wichtigen Entscheidungen.
- Sprich deine Freunde an und bitte sie darum, dich eine Zeit lang abzulenken.
- Atme 3 Sekunden ein und 5 Sekunden aus. Wiederhole das noch einmal.



### **Sorge für eine andere Umgebung**

Wenn man sich nicht gut fühlt, hat man oft keine Lust etwas zu unternehmen. Aber eine andere Umgebung bringt dich auch auf andere Gedanken. Geh für 10 Minuten mal ganz woanders hin und beobachte, was das mit dir macht.

- Go for a walk outside.
- Geh irgendwohin, wo du dich wohlfühlst, z. B. in einen Park oder eine Bibliothek.
- Geh etwas einkaufen.



### **Unternimm etwas, das dir guttut**

When people are upset, they often don't realize what their body needs. Taking care of your physical needs tells your mind that you're important.

- Trinke ein großes Glas Wasser.
- Achte darauf, dass du genug isst und dich gesund ernährst.
- Entspanne dich, indem du z. B. ein Bad nimmst oder dich ausruhst.

[Zurück](#)

## Anhang 3 – Brandstätter Roman

Anhang zum Forschungskapitel 5 “Laienberatung auf Social Network Sites” von Roman Brandstätter

### 3.1 Auszug von Screenshots der Posts

Fragen von User\*innen und Antworten der Laienberater\*innen

#### ANONYMOUS

*I'm going to be graduating soon and many of my classmates are applying to universities and medical schools. I wanna try applying too but only two universities in my country offer the undergrad programmes that I want so there is stiff competition. Furthermore, my GPA stinks and previous students who were accepted into the courses have freakishly high GPAs. I really want to give them a shot but I'm afraid of what might happen if I don't get accepted. What am I supposed to do then?*

Hi there!

Thank you for reaching out to us, I hope that you have been doing okay since you sen your message in, please feel free to reach out and update us any time you need!

Congratulations on being so close to graduating, that's a great accomplishment in itself! I hope that the rest of your semester or term goes smoothly and you have a great graduation!

I can understand that applying for further education can be a really difficult and stressful time for a lot of people, there are a lot of important decisions to make and unfortunately, sometimes there is competition.

Honestly, I know that it can be scary but despite that, I would say it wouldn't hurt for you to apply to the schools with the programmes you are interested in. I know that it feels like the odds may be stacked against you but you never know what might happen and it can even be a good experience for future applications as well. A lot of schools base their applications on more than just GPA such as other activities you have done during your time in school as well as application essays you submit or interviews that you go on.

Sometimes taking chances can lead to amazing things, even if you don't get in it doesn't mean that there aren't other amazing opportunities for you in other schools/places in the future, so give it your best shot, put your best foot forward and know no matter what you are going to do great things!

Let us know how everything goes <3

- Amanda ★

ANON; ANONYMOUS; ANSWERED; SUPPORT; AMANDA; SCHOOL; COLLEGE; GRADUATION; APPLICATIONS;

26-JAN-19 AT 12AM WITH 1 NOTE

P037

## ANONYMOUS

*I know what I'm going to say might sound stupid so I'm sorry. I have autism and have been abused by one of my parents (the other DIDNT know about it) and I have attempted suicide in the past. One man that always pulled me out with his personality and charm was etika and I know it's stupid to rely so heavily on a parasocial relationship but now that he's gone my whole world is crumbling and I have no one and nothing to help. I'm poor, I don't have a job, I just don't see a point in living.*

---

Hi love,

Thank you so much for reaching out to us and I'm so sorry for the delay in getting back to you. Please know that your message is still important to us and we hope that you're doing well.

With that being said, please don't ever feel the need to apologize for reaching out to us, your messages and thoughts are not stupid in any way. How you feel is valid and you have a right to discuss what you're feeling. If you want to update us any time please feel free.

I'm so sorry to hear about the things you have gone through, especially the abuse you experienced from your parent. Please know that you did not deserve anything that they put you through, I hope that you have been able to get away from them and are living in a safe and happy place now. I'm also glad to hear that you are still here with us, from what you've said it sounds like you are a very strong person to have made it through these difficult times, please make sure you take care of yourself and celebrate your victories, even the small ones.

I also don't think that it is stupid to find comfort or support in someone online, you're definitely not alone in that I think many people do to varying degrees. When we're going through a difficult and stressful time it can be nice and comforting to have a safe person we can escape to. I'm very sorry that you lost that person, it's understandable for you to feel a lot of difficult emotions during this time, again these feelings are valid and its totally normal to grieve someone we cared about, even if you didn't know them personally.

Please know that there is still a point in living, you've come so far and made it through so many things and you can and will keep going. You will overcome this too and be even stronger for it. When you feel ready, perhaps try seeking out things that will help you to feel the way that Etika did, perhaps even some things that are personal to you, that you can do on your own no matter who/what is in your life, for some people it may be writing, for some music or exercise, maybe art or blogging. Find these things and surround yourself with them during the hard times, even if they're just a distraction at first, eventually, they may help you to feel those positive feelings again. If you are feeling suicidal, please don't hesitate to reach out, I am including the National Suicide Prevention Lifeline here in this message (1-800-273-8255

)

We're here for you

- Amanda ★

P040

## 3.2 Auszug Datenanalyse: Qualitative Inhaltsanalyse

The screenshot displays the MAXDictio software interface, which is used for qualitative content analysis. The interface is divided into several main sections:

- Top Panel:** Contains navigation and tool icons such as 'Import', 'Codes', 'Memos', 'Variablen', 'Analyse', 'Mixed Methods', 'Visual Tools', 'Reports', and 'MAXDictio'.
- Left Panel:** Lists documents and segments. The 'Liste der Dokumente' section shows a list of documents with their IDs (e.g., 034\_07.02.19, 035\_01.02.19, ..., 040\_26.09.19). The 'Liste der Codes' section shows a list of codes with their IDs (e.g., 4 Folien: Abschluss, Guelformel, 4 Folien: Angebot und Grenzen deutlich machen, etc.).
- Main View:** Displays the content of a selected document, 'AMANDIA > 040\_26.09.19'. The text is shown in a scrollable area. A red box highlights a specific paragraph:
 

**ANONYMOUS**  
 I know what I'm going to say might sound stupid so I'm sorry. I have autism and have been abused by one of my parents (the other DIDNT know about it) and I have attempted suicide in the past. One man that always pulled me out with his personality and charm was etika and I know it's stupid to rely so heavily on a parasocial relationship but now that he's gone my whole world is crumbling and I have no one and nothing to help. I'm poor, I don't have a job. I just don't see a point in living.
- Right Panel:** Shows a list of codes applied to the document. The 'Liste der Codes' section lists codes such as 'Selbsterfahrung', '4 Folien: Abschluss, Guelformel', '4 Folien: Angebot und Grenzen deutlich machen', '4 Folien: Fragen ob die Problemlösung vorstellbar ist', '4 Folien: Problemlösungen vorschlagen/begründen', '4 Folien: Hypothesen (insbesondere als Fragen)', '4 Folien: Feedback 1. Was habe ich nicht verstanden.', '4 Folien: Feedback 2. Was habe ich nicht verstanden.', '4 Folien: Wertschätzung, Anerkennung, Lob, Normalisieren', '4 Folien: Eimerung, Vorstellung, generelle Fragen', '4 Folien: Anrede', 'Fragen', 'N: Frage/Bedürfnis/Wunsch nicht vorhanden', 'Y: Frage/Bedürfnis/Wunsch vorhanden', 'Alltagsbewältigung', 'Alltagsbewältigung/Gesundheit/Gesundheit', 'Selbsteinstimmung/Selbstwert', 'Selbsteinstimmung/Selbstverletzung', 'Selbsteinstimmung/Selbstverletzung/gedanken', 'Selbsteinstimmung/Rudfall S/H', 'Meta', 'Beziehung/Familie', 'Beziehung/Liebe', 'Beziehung/Freunde', 'Fremdeinstimmung/Mobbing', 'Fremdeinstimmung/Stalking', 'Fremdeinstimmung/Misbrauch', and 'Fremdeinstimmung/Rassismus'.

Anzahl der Nennungen gegenüber der Nichtnennungen von Bedürfnissen seitens der User\*innen in der Kategorie Selbstdekonstruktion

Codesystem	N: Frage/Bedürfnis/Wunsch nicht vorhanden	Y: Frage/Bedürfnis/Wunsch vorhanden
<input checked="" type="checkbox"/> N: Frage/Bedürfnis/Wunsch nicht vorhanden		
<input checked="" type="checkbox"/> Y: Frage/Bedürfnis/Wunsch vorhanden		
<input checked="" type="checkbox"/> Selbstdekonstruktion <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Selbsthass</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Selbstverletzung</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Suizidankündigung-/gedanken</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Rückfall S/H</li> </ul>	11 7 13 5	3 1 2 6
<b>Σ SUMME</b>	<b>36</b>	<b>6</b>

## Anhang 4 – Stuhr Iris

Anhang zum Forschungskapitel 6 "Erfahrungswerte aus der Praxis am Beispiel ‚Jamal al-Khatib – Mein Weg!‘“ von Iris Stuhr.

### 4.1 Fragenpool Gruppendiskussion

**Frage 1: Was sind die ersten Gedanken die hoch kommen, wenn ihr an die Online-Phase der zweiten Staffel denkt.**

**Frage 2: Habt ihr das Gefühl, dass die Zielgruppen erreicht wurden?**

**Frage 3: Welche Interventionen wurden in der Online-Phase auf Instagram angewandt?**

Rückfragen: Welche Beispiele für die Anwendung einer Intervention sind euch noch in Erinnerung?

Welche der Interventionen ist besonders häufig zum Tragen gekommen?

**Frage 4: Hattet ihr das Gefühl, dass eure Interventionen gewirkt haben?**

Rückfragen: Woran hat man es gemerkt, dass Interventionen wirksam waren?

Wie haben die unterschiedlichen Interventionen gewirkt?

Gab es einen Unterschied auf den verschiedenen Plattformen?

Was hat funktioniert? Was hat nicht funktioniert?

**Frage 5: Welche Ansätze hinsichtlich der Gesprächsführung kamen oft zum Tragen?**

Rückfragen: Wie haben diese gewirkt?

Gab es einen Unterschied auf den verschiedenen Plattformen?

Was hat gut funktioniert? Was hat nicht funktioniert?

**Frage 6 Was wären eure Empfehlungen an andere Online-Streetwork Teams?**

Was hat funktioniert?

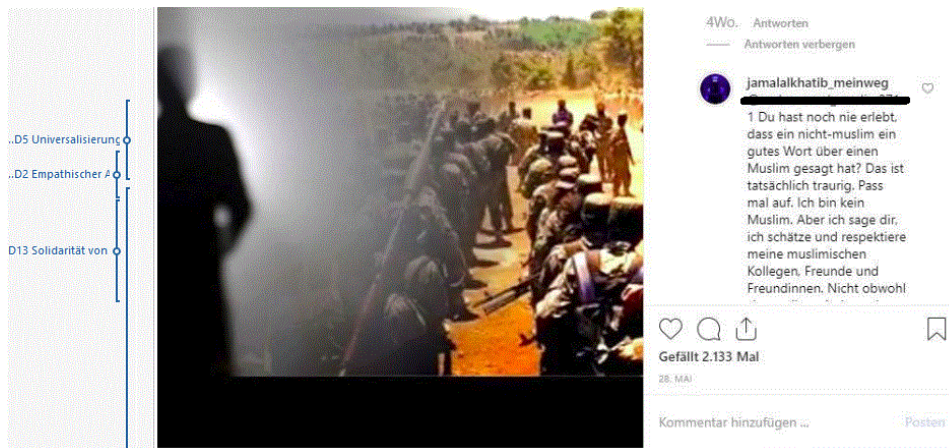
Was hat nicht funktioniert?

Was waren die Lernerfahrungen daraus?

## 4.2 Auszug Transkript

9	<b>Moderator</b> Ja das überschneidet sich auch, was ich letzte Woche gehört hab war einfach eine Erkenntnis, dass eben grad bei Instagram, dass viel mehr Arbeit war als das in der Planung berücksichtigt war. Content produzieren, die Stories zu machen, auch was da an Arbeitsvolumen drin steckt das man eben mit tut. 𐀀
10	<b>Omar</b> Eines was ich mich noch gefragt hab und zwar (unverständlich) Wir waren ja zum Teil auch etwas überrascht also das sich viele Dinge auch von uns geändert haben, also weil das halt anders funktioniert, dann der Wahlkampf war und dann einfach das ähm. Das is ja dann anderes, wenn wir dann regelmäßig Content produzieren und diese Förderung durchgeht das is eine Geschichte aber angenommen das passiert nicht und es gibt halt eine 3. Staffel 2000... was weiß ich was und so weiter. Äh ich vermute dass sich bis dahin wieder Dinge verändern, das man sich da gut erkundigt bei Leuten die grad was laufendes haben aber schwierig ob da jemand dann so offen is und hat alles auch Vor- und Nachteile und das andere is ob sich die Möglichkeit gibt das zu testen also so eine Testphase (Zustimmung) weil wir waren dann schon, also es war schon zum Teil ähm schon sehr herausfordernd und auch zeitraubend und am Schluss hat das, nicht unbedingt zu einer Verzerrung, aber zu einer Verschiebung geführt auch der Beschäftigungen und so weiter auch diese ganze Geschichte mit Facebook und also das war schon am Schluss, kommt sicher eh auch irgendwo vor, aber das war, also obs hier irgendeine Möglichkeit gibt sozusagen das vorweg zu verstehen was grad aktuell der Stand ist, der da jetzt grad funktioniert. 𐀀
11	<b>Abdullah</b> Wobei hier auch zu erwähnen ist XXX (Omar), dass wir also quasi die Notwendigkeit extra Content zu produzieren hat sich aus der Schwierigkeit ergeben, dass wir gemerkt haben okay wir müssen, es zieht nicht mehr so gut, wir müssen mehr leisten um die Leute mehr zu aktivieren usw. Jetzt in einer nächsten Staffel wiss ma dass das schwieriger geht und wir wissen wir müssen von Anfang an gut aufgeschlüsselten, leicht verständlichen Content haben, den wir in dieser und in jener Form raus hauen, am Anfang haben wir ein bisschen zu sehr darauf gesetzt wir hauen einfach unsere Videos raus... 𐀀
12	<b>Omar</b> Ja meine Befürchtung ist nur, dass sich beim nächsten mal wieder etwas tut, was wir jetzt noch nicht wissen, somit war die Überraschung jetzt so, weißt eh, ich mein es is schwer obs da auch irgendwelche Papers auch gibt oder irgendwelche Sachen, so Tabak darf nicht drinnen sein, so weisst was ich mein, also solche oagen (Zustimmung) und Gewalt war klar und so weiter und wie wie das da Probleme geben könnt, aber weiß ich nicht sozusagen ob man einfach einen Monat vorher oder auch während dem produzieren einfach irgendwie einen Update bekommen was halt grad so geht und nicht geht, ja. 𐀀
13	<b>Ali</b> Wir haben ja jetzt auch Kontakt zu einigen Leuten, das waren Facebook Insta bla bla bli blubbs und die könnte man zumindest eine Woche oder jeden zweiten Monat vorher oder einen Zeitraum vorher ansprechen und sagen hey und Feedback einholen auch... Gibts irgendetwas neues bezüglich Verbot, bla bla oder neue Algorithmen, was greifen die was greifen die was tun sie nicht und das wär jetzt glaub ich Man ist ja jetzt laufend sowieso im Umgehen. Wir versuchen ja jetzt jede Woche, versuchen zumindest jede Woche was raus zu hauen und da gibts sowieso ständig Interaktion und Feedback, damit du weißt was geht. (Zustimmung) Ich glaube diese Phase jetzt war auch echt cool als Testphase auch, ich glaub diese hat einige coole Ergebnisse geliefert und wir haben echt viel also, ich für meinen Teil hab voll viel gelernt und die Schwierigkeiten haben sich auch dadurch ergeben, dass einige aus dem Team echt so ähm wie soll ich sagen null Gespür dafür hatten wie man mit Instagram umgehen, so ich verweise immer auf die Frage wo ist auf diesem blöden Insta Desktop die Messenger Funktion und das war halt so eins (Gelächter) Paradebeispiel dafür dass wir uns nicht, dass viele sich überhaupt nicht ausgekannt haben. (erneutes Gelächter) und ich glaube das ist jetzt auch nicht komplett weg aber auf jeden Fall ein bissl weniger geworden. 𐀀

### 4.3 Auszug Dokumentenanalyse:



The image shows a screenshot of a video post. On the left, there is a vertical sidebar with three items: **..D5 Universalisierung**, **..D2 Empathischer A**, and **D13 Solidarität von**. The video content shows a group of people in a rural setting, some holding rifles. To the right of the video is a comment from the user **jamalalkhatib\_meinweg** posted 4 weeks ago. The comment text is: "1 Du hast noch nie erlebt, dass ein nicht-muslim ein gutes Wort über einen Muslim gesagt hat? Das ist tatsächlich traurig, Pass mal auf. Ich bin kein Muslim. Aber ich sage dir, ich schätze und respektiere meine muslimischen Kollegen, Freunde und Freundinnen. Nicht obwohl". Below the comment are icons for likes, comments, and shares, and the text "Gefällt 2.133 Mal" and "28. MAI". At the bottom, there is a text input field "Kommentar hinzufügen ..." and a "Posten" button.

### 4.4 Beispiel Screenshot Kommentarspalten



The image shows a screenshot of a video post. The video content is a black and white graphic with a play button icon and the text **JAMAL AL-KHATIB MEIN WEG**. To the right of the video is a comment from the user **jamalalkhatib\_meinweg** followed by "Folgen" and three dots. The comment text is: "jamalalkhatib\_meinweg Friede sei mit euch, ich hoffe ihr habt alle einen gesegneten Ramadan. Vor zwei Jahren habe ich euch meinen Weg gezeigt, heute erzähle ich meine Geschichte weiter. In den nächsten Wochen veröffentliche ich jeden Donnerstag neue Videos über Themen wie Takfir, Demokratie und Ehre. Ich freue mich über eure Kommentare und bitte teilt meine Geschichte mit euren Freunden". Below the comment are icons for likes, comments, and shares, and the text "6.358 Aufrufe" and "16. MAI". At the bottom, there is a text input field "Kommentar hinzufügen ..." and a "Posten" button.

Beitrag 1, Screenshot 1

Um die User\*innen zu schützen, werden keine Direct Messages veröffentlicht.



# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Roman Brandstätter**, geboren am **30.09.1992** in **Krems**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

**St. Pölten, 29.04.2020**

A handwritten signature in blue ink that reads "Roman Brandstätter". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.

**Unterschrift**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Maria Cristina Maier**, geboren am **21.09.1990** in **Cluj-Napoca, Rumänien**,  
erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden  
Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die  
angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner  
unerlaubten Hilfen bedient habe,

2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in  
irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien, 26.04.2020**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'MCM'.

**Unterschrift**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Petra Paukowitsch**, geboren am **14.10.1991** in **St. Pölten**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**St. Pölten, 28.04.2020**

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and reads "Petra Paukowitsch".

**Unterschrift**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Iris Stuhr**, geboren am **10.05.1988** in **Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

**Wien, 29.04.2020**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters 'I' and 'S'.

**Unterschrift**