

# BAC2

## Digitale Beratung von Geflüchteten in Corona-Zeiten (und danach)

Helm Mathias  
1810406309  
so181309@fhstp.ac.at

Bachelorarbeit 2  
Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 11.04.2021  
Version: 1

Begutachter\*in: FH-Prof. Mag. Dr. Michaela Moser

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Ausgangslage .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Begriffsdefinitionen .....</b>	<b>8</b>
3.1	Facetten von Flucht - Wer ist ein Flüchtling? .....	8
3.2	Partizipation.....	9
3.3	Digitale Medien im Kontext von Flucht - Förderung von Teilhabemöglichkeiten durch Zugang und Adressierung.....	10
3.3.1	Hetze ohne Fakten .....	10
<b>4</b>	<b>Beratung mit Geflüchteten.....</b>	<b>11</b>
4.1	Betreuung durch Caritas und Diakonie .....	12
4.2	Sozialberatung des Diakonie Flüchtlingsdienstes .....	12
<b>5</b>	<b>Erkenntnisinteresse/Ziel .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Forschungsstand .....</b>	<b>13</b>
6.1	Studie zur Nutzung digitaler Medien durch Flüchtlinge .....	14
6.1.1	„Internet ist gleich mit Essen“ - Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien.....	14
<b>7</b>	<b>Hypothesen .....</b>	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>Zielgruppe .....</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>Forschungsfrage .....</b>	<b>16</b>
9.1	Unterfragen .....	16
<b>10</b>	<b>Forschungsdesign/Methoden .....</b>	<b>16</b>
10.1	Expert*innen.....	16
10.2	Gruppendiskussion .....	17
10.3	Fragebögen .....	17
<b>11</b>	<b>Nutzen .....</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>Ergebnisse .....</b>	<b>19</b>
12.1	Onlineberatung .....	20
12.1.1	(Permanente) Erreichbarkeit vs. Zeitverschiebung .....	21
12.1.2	Beratungstool „Meetplans“ .....	22
12.1.3	Onlineberatung - der Todesschlag für Mimik, Emotionen, Gestik und Co? .....	22
12.2	Soziokulturelle Integration und digitale Inklusion .....	23
12.2.1	Sprachbarrieren .....	24
12.2.2	Sprachkurse für Flüchtlinge im laufenden Asylverfahren .....	25
12.2.3	Online Sprachkurse des ÖIF .....	25

12.3	Die Vor- und Nachteile von Social Media Informationen .....	26
12.4	Angebotslücken füllen.....	28
12.4.1	Analphabetismus.....	29
<b>13</b>	<b>Conclusio und Ausblick auf die Soziale Arbeit .....</b>	<b>29</b>
13.1	YouTube und Facebook – Allen eine Stimme geben .....	30
13.2	Aus- und Fortbildungen im virtuellen Beratungssetting .....	30
13.3	Persönliche Zusammenfassung und Ausblick .....	31
<b>14</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse in Einfacher Sprache .....</b>	<b>32</b>
	<b>Literatur.....</b>	<b>34</b>
	<b>Daten .....</b>	<b>39</b>
	<b>Abbildungen .....</b>	<b>39</b>
	<b>Abkürzungen .....</b>	<b>39</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>40</b>

## **Abstrakt, Deutsch**

Die vorliegende Bachelorarbeit untersucht die Situation von Asylwerber\*innen in den Grundversorgungsquartieren (NÖ-West) in Zusammenhang mit den coronabedingten Maßnahmen bzw. der Umstellung auf Onlineberatung. Eruiert wurden Veränderungen, Bedürfnisse, Probleme und Ressourcen, die diese Veränderungen im Beratungskontext mit sich brachten. In Form von Gruppendiskussionen, mittels Literatur- und Internetrecherche und durch Zuhilfenahme von Fragebögen, wurden Daten erhoben und mittels deskriptiv, reduktiver Analyse („Cut and Paste“ Technik) ausgewertet. Erkenntnisse diesbezüglich sind einerseits die Vorteile, die das Internet mit sich bringt (Zeit, Kosten, Angebote usw.), aber auch wesentliche Nachteile, wie beispielsweise die unübersichtliche Angebotsvielfalt, Zugang/Adressierung oder Falschinformationen via Social Media Kanäle.

## **Abstract, English**

The present bachelor thesis examines the situation of asylum seekers in the basic care districts (Lower Austria-West), in connection with the corona-related measures and the switch to online counselling. The changes, needs, problems and resources that these changes brought with them in the counselling context were determined. In the form of group discussions, by means of literature and internet research, and with the help of questionnaires, data was collected and evaluated using descriptive, reductive analysis („cut and paste“ technique). Findings in this regard are on the one hand the advantages that the Internet brings with it (time, costs, offers, etc.) but also significant disadvantages, such as the confusing variety of offers, access / addressing or incorrect information via social media channels.

## **Abstrakt, Einfache Sprache**

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Beratung von Asylwerber\*innen während der Corona-Pandemie, insbesondere den Veränderungen, die sich durch die Umstellung auf Onlineberatung ergeben. Neben Literaturrecherche wurden Mitarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes (NÖ-West) durch Gruppendiskussionen zu diesem Thema befragt. In den jeweiligen Grundversorgungsquartieren in NÖ konnten die Meinungen der dort lebenden Asylwerber\*innen anhand von Fragebögen erhoben werden. Die Auswertung erfolgte durch die deskriptiv, reduktive Analyse („Cut and Paste“ Technik). Wichtige Erkenntnisse dieser Forschungsarbeit sind zum Beispiel die Vorteile, die das Internet mit sich bringt (Zeit, Kosten, Angebote usw.), aber auch wesentliche Nachteile, wie die unübersichtliche Angebotsvielfalt und/oder Falschinformationen via Social Media Kanäle.

## Danksagung

Ich möchte an dieser Stelle die Gelegenheit nutzen, um mich bei allen Personen zu bedanken, die diese Bachelorarbeit möglich gemacht haben. Insbesondere gilt mein Dank dem gesamten Team des Diakonie Flüchtlingsdienstes (NÖWE), ohne deren ambitionierte Mithilfe diese Forschungsarbeit nicht möglich gewesen wäre. Für die Zeit, die sie mir zur Verfügung stellten, ihrer wertvollen theoretischen Inputs, sowie den Einblick in die praktische Arbeitsweise, den ich dadurch erlangen durfte. Ein großer Dank gilt auch den vielen Asylwerber\*innen, die mir mittels Fragebogen einen kleinen Einblick in deren Lebenswelt in dieser herausfordernden Zeit gaben. Last but not least, natürlich auch bei meinen beiden Betreuerinnen Michaela Moser und Alexandra Winkler, die eine Meisterleistung an Geduld aufbringen mussten, um uns bis hierher zu begleiten – Herzlichen Dank.

# 1 Einleitung

„Die Digitalisierung aller Lebens- und Arbeitsbereiche fordert ihren Tribut und verschafft zugleich ungeahnte Möglichkeiten“ (Markus Baumanns, zit. in Murmanns Magazin 2019).

Der Fokus dieser Arbeit bezieht sich auf die digitale Beratung von Asylwerber\*innen, subsidiär Schutzberechtigten und Konventionsflüchtlingen in Zeiten von Corona. Im Speziellen werden Möglichkeiten und Herausforderungen aufgezeigt, die im Kontext des digitalen Beratungssettings meiner Kooperationspartner\*innen, des Diakonie Flüchtlingsdienstes (Niederösterreich West - NÖWE), auftauchen beziehungsweise, bewältigt werden müssen.

Außerdem soll dadurch eruiert werden, ob bzw. inwiefern Asylwerber\*innen im Moment Möglichkeiten der Teilhabe und des Austausches vorfinden, inwiefern es diesbezüglich Defizite gibt und wie man partizipative Inklusionsprozesse in diesem Kontext transdisziplinär fördern kann. Aufgrund der derzeitigen Situation rund um die Covid-19 Krise gestaltete sich der physische Zugang zu Nutzer\*innen schwierig, und ursprünglich geplante Interviews in den Grundversorgungsquartieren konnten demzufolge nicht durchgeführt werden. Durch Zuhilfenahme von Fragebögen konnten aber viele Asylwerber\*innen erreicht und deren Meinungen/Aussagen dokumentiert und ausgewertet werden. Ziel dieser quantitativen Methode war es herauszufinden, welche digitalen Medien verwendet werden und aus welchen Gründen. Vor allem aber auch um den Betroffenen die Möglichkeit zu geben, um die momentane Beratungssituation zu evaluieren und um etwaige Bedürfnisse aufzuzeigen. Folgende Aussage unterstreicht, dass die Bemühungen und das Engagement, die in diese Arbeit investiert wurden, sich gelohnt haben:

„Ich habe gestern die Fragebögen von zwei Klient\*innen zurückbekommen, die wirklich sehr positiv darauf reagiert haben, und meinten: „Echt super, dass dies jemand einmal hinterfragt“ [...] wo ich wirklich das Gefühl hatte, sie fühlen sich dadurch beachtet“ (G2:I3: 00:04:09-00:04:33).

Da im Moment alle Kindergärten und Schulen wieder geschlossen sind, sowie auch Deutschkurse nicht bzw. nur online stattfinden können (Stand: 05.12.2020, sowie Stand: 14.04.2021), sind dadurch erfahrungsgemäß mühsam erarbeitete Sozialkontakte bzw. auch Möglichkeiten der Kommunikation und des Austausches zwischen Migrant\*innen und Einheimischen wieder auf Eis gelegt. Die Eruiierung von Notwendigkeiten und Bedürfnissen dieser Bevölkerungsgruppe steht im Mittelpunkt dieser Forschungsarbeit. Dazu wird zunächst eine Erörterung allgemeiner Begriffsdefinitionen sowie bisherige Erkenntnisse zur Nutzung digitaler Medien<sup>1</sup> durch Flüchtlinge erfolgen. Anschließend wird die spezifische Situation von geflüchteten Menschen und der damit verbundenen institutionellen

---

<sup>1</sup> Der Begriff Digitale Medien wird als Überbegriff für all jene Anwendungen und/oder Geräte verwendet, die auf Computertechnologien basieren. Dazu werden bspw. E-Books und audio-visuelle Medien ebenso gezählt wie die meist unter dem Begriff Social Media subsumierten sozialen Netzwerke und E-Learning-Instrumentarien wie Online-Lernplattformen. (Lebensministerium 2011)

Rahmenbedingungen sowie der Übergangsproblematik seitens der Helfer\*innen beispielsweise im Kontext der Beratungsmöglichkeiten erläutert. Es zeigt sich hierbei, dass diese Umstellungen einerseits viele Vorteile beinhalten, sich definitiv aber auch noch als verbesserungswürdig erweisen. Es folgen die Beschreibung des methodischen Vorgehens der Studie sowie eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse. Ein Fazit hinsichtlich der Bedürfnisse, die sich aus den Befunden ergeben sowie ein Ausblick, was dies für die Soziale Arbeit bedeutet, schließen die Studie ab.

## 2 Ausgangslage

Wir leben in einer Welt, in der alle Bereiche des Lebens von der digitalen Transformation betroffen sind. Die große Mehrheit der Menschen nutzt das Internet längst selbstverständlich als Netzwerk und zur Informationsbeschaffung<sup>2</sup>. Digitalisierung ist bedeutender denn je. Es ist wichtig, sich damit zu beschäftigen und sich selbst auf die Möglichkeiten einer digitalen Gegenwart und Zukunft vorzubereiten. Allerdings bedeutet dies auch, wer keinen oder keinen ausreichenden Zugang zur digitalen Welt hat, ist von wichtigen Informationen zunehmend abgeschnitten. Digitale Teilhabe wird dadurch immer mehr zu einer Voraussetzung für soziale Teilhabe.

Aufgrund persönlicher Beobachtungen und Erfahrungsberichten lässt sich sagen, dass Familien und/oder Alleinerziehende und ihre Kinder im Moment häufig vor spezielle Herausforderungen gestellt werden. Die Hürden der Alltagsbewältigung in Zeiten von Home-Office, Home-Learning, Einkommensverlust und physischer Distanz aufgrund der Corona-Krise sind für viele in unserer Gesellschaft nur schwer zu meistern. In der Krise kristallisieren sich Muster und Strukturen noch stärker heraus, die Belastung spitzt sich zu. Die zentralen Themen, die zu Überforderung führen können und auch in den Medien derzeit omnipräsent sind, sind beispielsweise Wohnraum, Einkommen, Vereinbarkeit, Einsamkeit, digitaler Austausch anstatt realer Begegnungen und die bereits zu Beginn erwähnte Überlastung/Überforderung vieler Menschen. Jeden Tag hören wir, sei es in den (sozialen) Medien oder durch Gedankenaustausch mit Freund\*innen, wie schwierig diese Ausnahmesituation für viele zu meistern ist. Wie geht es nun aber Menschen mit dieser Situation, die trotz Corona in Sammelunterkünften leben? Und wie kann Beratung seitens der professionellen Helfer\*innen im Moment am besten funktionieren? Die Einsamkeit ist vermutlich noch erdrückender und Integrationskurse, interkulturelle Zusammenkünfte oder ähnliche Angebote finden für die meisten Geflüchteten nur virtuell statt. Vermutlich treffen die negativen Auswirkungen einer solchen Pandemie Zuwanderer\*innen und Geflüchtete besonders hart.

Ziel dieser Forschungsarbeit soll sein, diesbezüglich einen Überblick zu bekommen und etwaige Ressourcen im Beratungskontext des Diakonie Flüchtlingsdienstes aufzuzeigen, die auf Klient\*innenseite sowie auf Seiten der Sozialarbeit zu mehr Effizienz führen könn(t)en. Auf die Veränderungen in der digital-analog-hybriden Lebenswelt von Klient\*innen muss

---

<sup>2</sup> Laut Internet World Stats nutzten 2020 in Österreich rund 7,92 Millionen Menschen das Internet (vgl. statista 2020).

reagiert werden, zum einen, um die Risiken der digitalen Transformation möglichst gering zu halten, andererseits um die mit der Digitalisierung einhergehenden Chancen in der Arbeit mit Geflüchteten zu nutzen.

## 3 Begriffsdefinitionen

### 3.1 Facetten von Flucht - Wer ist ein Flüchtling?

Zunächst ist es sicherlich geboten, der Definition eines Flüchtlings eine politisch-juristische Antwort zu geben. Demzufolge versteht man unter einem Flüchtling einen Menschen, der seinen Herkunftsort nicht freiwillig, sondern zwangsweise verlassen hat, um in einem anderen Staat um Aufnahme und Schutz anzusuchen (vgl. Zander 2019:14).

Außerdem empfinde ich es für angebracht auf die Verwendung des Begriffes Flüchtling kurz einzugehen, da dieser eine Reihe von Unklarheiten impliziert. Bereits in den 1990er Jahren wurde der Flüchtlingsbegriff bewusst dem eindeutig abwertenden „Asylanten“ gegenübergestellt. In weiterer Instanz wurde der Begriff der „Schutzsuchenden“ als Alternative etabliert (vgl. proasyl 2016).

Die Flucht und die sich daran anschließende Heimatlosigkeit werden als zentrales Merkmal dieser Personen herausgestellt und zum Hauptaspekt ihrer Identität gemacht. All ihre Lebenserfahrungen, all das, was ihr Leben vor der Flucht bestimmt hat, ihre soziale Position, ihre Fähigkeiten, ihre Sprache, all diese Fähigkeiten werden bedeutungslos. Sie werden nur noch als „Flüchtlinge“ angesehen und mit verallgemeinernden Attributen bedacht (vgl. Hemmerling 2003:16). Demzufolge wird darauf hingewiesen, dass es diesen Begriff zu reflektieren gilt und die Verwendung des Begriffes Flüchtling, im Kontext dieser Arbeit eine gewisse Ambivalenz mit sich bringt.

Am 28. Juli 1951 wurde die Genfer Flüchtlingskonvention (in Folge: GFK) verabschiedet. Ursprünglich als Lösung für die europäische Flüchtlingssituation nach dem 2. Weltkrieg konzipiert, wurde ihr Anwendungsbereich 1967 zeitlich und räumlich erweitert (vgl. UNHCR 2021). Die GFK stellt nach wie vor das wichtigste internationale Dokument für den Flüchtlingsschutz dar. Sie definiert, wer als Flüchtling bezeichnet wird und welchen Rechtsschutz diese in den Mitgliedsstaaten erhalten müssen. Neben der GFK spielt inzwischen auch die Flüchtlingspolitik der EU eine wesentliche Rolle (vgl. Faber/Bogdanovic-Govedarica/Atzwanger 2020:68).

Im Vertrag von Amsterdam, der 1999 in Kraft getreten ist, wurde der Union die Kompetenz eingeräumt, die Flüchtlingspolitik innerhalb der Union zu harmonisieren. In den folgenden Jahren wurden zahlreiche Rechtsakte erlassen, mit dem Ziel ein einheitliches Asylsystem auszugestalten (vgl. ebd. 2020:68).

Flüchtling nach der GFK ist wer sich „aus wohlbegründeter Furcht, aus Gründen der ethnischen Zugehörigkeit, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder der politischen Gesinnung verfolgt zu werden, außerhalb seines Heimatlandes befindet und nicht in der Lage oder im Hinblick auf diese Furcht nicht gewillt ist, sich des Schutzes dieses Landes zu bedienen. Oder wer staatenlos ist, sich infolge obiger Umstände



außerhalb des Landes seines gewöhnlichen Aufenthaltes befindet und nicht in der Lage oder im Hinblick auf diese Furcht nicht gewillt ist, in dieses Land zurückzukehren.“ (vgl. Art I Abs. A Z 2 GFK) (vgl. ebd. 2020:68).

Folgende Voraussetzungen müssen vorliegen, um Flüchtling nach der GFK zu sein:

- es besteht eine aktuelle und individuelle Verfolgung
- die Furcht ist wohlbegründet
- Verfolgung aufgrund der Zugehörigkeit zu einer „Rasse“, Religion, Nationalität, einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen politischer Überzeugung
- Aufenthalt außerhalb des Herkunftsstaates
- Inanspruchnahme des Schutzes des Herkunftsstaates ist unmöglich oder unzumutbar (vgl. ebd.:68-69).

### 3.2 Partizipation

Der Begriff der Partizipation ist vielschichtig und wird in unterschiedlichsten Zusammenhängen gebraucht. Oftmals wird Partizipation eng an die Bedeutung/Verwendung der Begriffe: Teilnahme, Teilhabe, Mitbestimmung oder Mitgestaltung, angelehnt. Im umfassendsten Sinne geht es um die aktive Einbindung in soziale Situationen, welche untrennbar durch Zugehörigkeit auf der einen Seite und Einflussnahme auf der anderen Seite, geprägt ist (vgl. Rohrmann / Windisch/Düber 2015:15).

Partizipation ermächtigt die Menschen dazu, an Entscheidungen und Handlungen teilzuhaben, die ihr Leben beeinflussen (vgl. Feantsa 2013). Sie basiert auf der Überzeugung, dass Menschen ein Recht darauf haben, ihre Meinung einzubringen, wenn es um die Einrichtung und Arbeitsweise von Diensten geht, die sie nutzen. Sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen werden dabei oft mit Hindernissen konfrontiert, die ihnen eine Beteiligung am Entscheidungsprozess verwehren (vgl. ebd.).

Partizipation aus praktischer Sicht kann folgendermaßen aussehen:

- Erkennen, dass marginalisierte Menschen ein Recht darauf haben, dass ihre Meinungen und Perspektiven angehört werden
- Strukturen schaffen, die gestatten, dass diese Perspektive angehört wird
- Reagieren auf das Gesagte
- Rückmeldung(en) geben (vgl. ebd.).

Partizipative Ansätze können in der praktischen Sozialen Arbeit als eine Methode gesehen werden, um sicherzustellen, dass Sozialarbeiter\*innen den Erfahrungsschatz der Menschen anerkennen, die einen sehr persönlichen Einblick in die von uns bereitgestellten Dienste und die von uns beschlossenen Maßnahmen, haben. Nur durch Berücksichtigung dieses Erfahrungsschatzes können wir eine Verbesserung der Qualität und Effektivität von Diensten und Maßnahmen erzielen (vgl. ebd.).

### 3.3 Digitale Medien im Kontext von Flucht - Förderung von Teilhabemöglichkeiten durch Zugang und Adressierung

Unter digitalen Medien werden in diesem Zusammenhang das Internet, Computer und Laptops, mobile Medien wie Handys und Smartphones sowie Dienste, die im Internet verfügbar sind bzw. die auf diesen Geräten genutzt werden wie Soziale Netzwerke, Skype, YouTube, Apps, etc. verstanden. Digitale Medien werden in der Sozialen Arbeit eingesetzt, um Angebote niedrigschwellig, zeit- und ortsunabhängig für Adressat\*innen zugänglich zu machen und um nahe an der zunehmend digitalisierten Lebenswelt entsprechende Angebote zu verankern (vgl. Thiersch 2012:189, zit. in Kutscher / Kreß 2015:157). Orientiert an dem Konzept der Lebensweltorientierung von Hans Thiersch folgen diese Argumentationen den Maximen der Alltagsnähe, der Integration und der Demokratisierung, basierend auf der kritischen Analyse gesellschaftlicher Ungleichheitsstrukturen (vgl. ebd. 2015:158).

In Europa „angekommen“ wird bei geflüchteten Menschen sogar stärker als vor der Flucht auf die Informationsfunktion des Internets gesetzt (im Gegensatz zur Unterhaltungsfunktion). Die Orientierungslosigkeit soll also mit Hilfe von Informationen aus dem Netz abgemildert werden (vgl. Richter / Emmer / Kunst 2019:333-334). Hieraus ergeben sich vielfältige Ansatzpunkte für die Integrationsarbeit, die sowohl die Zugangsmöglichkeit zu digitalen Medien fördern, aber auch in medienpädagogische Maßnahmen und muttersprachliche Angebote in klassischen Massenmedien investieren sollte, um die Orientierungslosigkeit abzumildern (vgl. ebd.). Digitale Bildungsangebote unterstützen oft individuelles und selbstständiges Lernen. Liegt es da nicht auf der Hand, dieses Wissen und diese gegebenen Ressourcen auch für die Bildungsvermittlung und Inklusion einzusetzen?

#### 3.3.1 Hetze ohne Fakten

Die meisten Geflüchteten bringen Smartphones mit, wenn sie nach Europa kommen, und damit nicht nur die Technik, sondern auch das Wissen, digitale Anwendungen zu nutzen (vgl. standard 2015). Viele Österreicher\*innen können dies nicht nachvollziehen und ihre Wahrnehmung bzw. ihr Stereotyp des „armen hilfsbedürftigen Flüchtlings“, wird dadurch verzerrt. Solche oder ähnliche Diskussionen sind in den Medien und diversen Foren keine Seltenheit. Man solle das "auffällig große" Smartphone in der Hand des dunkelhäutigen Flüchtlings beachten, schreibt eine Facebook-Nutzerin unter ein Foto, das sie nach einem "kritischen Lokalausgang" in Traiskirchen gemacht hatte. Unter dem Bild stapeln sich dutzende empörte Kommentare über den vermeintlichen Reichtum der Flüchtlinge. (vgl. ebd.). In den sogenannten asylkritischen oder fremdenfeindlichen Kreisen ist das Handy zum „Beweis für Reichtum und Sozialschmarotzertum“ geworden. Die Asylwerber\*innen lassen sich Kost und Logis von österreichischen Steuerzahler\*innen bezahlen, haben selbst aber genug Geld für neueste Elektrogeräte, so die Botschaft. (vgl. ebd.) Eine interessante Entwicklung, wenn man bedenkt, dass 98% der Internetbenutzer\*innen in Österreich selbst ein Smartphone benutzen (vgl. statista 2021a). Ein Smartphone ist aber nicht nur auf der Flucht zum Zwecke der Kommunikation mit Schleppern, um GPS-Daten (Global Positioning System - Globales Positionsbestimmungssystem) zu eruieren, und/oder um durch Übersetzerfunktionen mit Einheimischen und Behörden zu kommunizieren, lebensnotwendig

(vgl. standard 2015). Auch bereits in den Herkunftsländern entwickelte sich das Smartphone zur Druckerpresse des 21. Jahrhundert, mit dem sich viele Protestbewegungen vernetzen und ihre Botschaft verbreiten konnten (vgl. ebd.). Die Nachrichten im staatlichen Fernsehen sind oftmals zensiert und das Festnetztelefon wird überwacht. Als sich die Bevölkerung beispielsweise in Syrien oder in Ägypten gegen ihre Diktaturen erhob, blieb oftmals nur das Smartphone als sicheres Kommunikationsmittel (vgl. ebd.). Zu guter Letzt ist auch nicht nur die Flucht teuer und riskant, sondern die Familienangehörigen (die oftmals gemeinsam die Flucht eines jungen Menschen finanzieren) befinden sich immer noch in Kriegsgebieten und somit in Gefahr. Die Notwendigkeit mit den Familien in Kontakt zu treten, ist logischerweise dementsprechend hoch, um Auskunft zu erhalten, ob die Familienangehörigen noch am Leben sind (vgl. ebd.).

Das Smartphone ist in Wirklichkeit oft der einzige und wichtigste Gegenstand, den geflüchtete Menschen besitzen (vgl. sueddeutsche 2015). Das einzige verbliebene Mittel, um mit der Familie und Bekannten in Kontakt zu bleiben und oftmals ist der einzige Mensch, den sie in Europa kennen, der Freund eines Freundes bei Facebook (vgl. ebd.).

## 4 Beratung mit Geflüchteten

Um sich in einem neuen Land zurechtzufinden, bedarf es an Informationen, um sich besser strukturieren und organisieren zu können. Der Bedarf an Beratungsthemen ist hierbei breit gefächert und umfasst beispielsweise rechtliche, gesundheitliche und/oder soziale Informationen. Die Beratungsstellen stellen bundesweit kostenlose Hilfe im Asylverfahren sowie bei Integrationsfragen, bei Familienzusammenführung oder auch bei Fragen zu Auswanderung und freiwilliger Rückkehr zur Verfügung (vgl. UNHCR 2021a). Für individuelle Beratung und Betreuung sind in Österreich für Flüchtlinge und Asylsuchende in erster Linie die Beratungsstellen der NGO's und der Kirchenverbände zuständig (vgl. ebd.). Um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen, werden diesbezüglich nur kurz einige Institutionen genannt, die in Österreich in der Flüchtlingsberatung fungieren und im Anschluss die Beratungstätigkeiten des Diakonie Flüchtlingsdienstes und der Caritas etwas genauer dargestellt.

### Beratungs- und Betreuungsangebote für Geflüchtete in Österreich:

- Asyl in Not
- Asylkoordination Österreich
- Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen
- Caritas Österreich
- Deserteurs- und Flüchtlingsberatung Wien
- Helping Hands
- Hemayat
- I am Refugee – Verein zur schrittweisen Integration von Flüchtlingen
- Interface Wien GmbH

- NIPE – Netzwerk für Interkulturelle Psychotherapie nach Extremtraumatisierung
- OMEGA – Transkulturelles Zentrum für psychische und physische Gesundheit und Integration Österreichischer Integrationsfonds
- Der Österreichische Integrationsfonds (ÖIF)
- Österreichisches Rotes Kreuz
- SOS Menschenrechte Österreich
- Flüchtlingsprojekt Ute Bock
- Volkshilfe Österreich, und viele mehr (vgl. oesterreich. gv 2021)

#### 4.1 Betreuung durch Caritas und Diakonie

Caritas und Diakonie unterstützen das Land Niederösterreich bei der sozialen Betreuung der hilfs- und schutzbedürftigen Fremden. Dabei ist die Diakonie Flüchtlingshilfe für das westliche und die Caritas für das östliche Gebiet von Niederösterreich zuständig. Von der Caritas wird jeweils eine Betreuungsstelle in Wr. Neustadt und Korneuburg und von der Diakonie eine Betreuungsstelle in St. Pölten sowie in Amstetten geführt (vgl. noe.gv).

Hilfs- und schutzbedürftige Fremde können sich bei Fragen an diese beiden Betreuungsorganisationen wenden, wobei die Betreuung entweder mobil in den organisierten Unterkünften oder direkt in den jeweiligen Betreuungsstellen erfolgt (vgl. ebd.).

#### 4.2 Sozialberatung des Diakonie Flüchtlingsdienstes

Die Flüchtlingsberatung der Diakonie unterstützt österreichweit Klient\*innen im asyl- und fremdenrechtlichen Verfahren. Daneben betreiben sie unabhängige, von einem zivilgesellschaftlichen Netzwerk aus ehrenamtlich Mitarbeitenden sowie Spender\*innen unterstützte Rechtsberatungsstellen. In offenen Sozialberatungsstellen und mittels aufsuchender Sozialarbeit in Grundversorgungsquartieren bieten sie Geflüchteten zudem Beratung und Unterstützung in sozialen Belangen (vgl. diakonie o.A. b).

Asylwerber\*innen in ihrer schwierigen Situation so viel Handlungsfähigkeit und Entscheidungsspielraum wie möglich (zurück) zu geben, ist dabei primäres Ziel der Mitarbeiter\*innen. Dazu erklären und übersetzen sie Schriftstücke von Behörden, besprechen Handlungsmöglichkeiten und deren Konsequenzen und informieren, wie sie die Situation und ihre weiteren Perspektiven aufgrund ihrer Erfahrung einschätzen (vgl. ebd.). Die Entscheidung, wie gehandelt oder welche Maßnahme gesetzt wird, liegt jedoch grundsätzlich bei den Klient\*innen. Die Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes unterstützen geflüchtete Menschen in der Umsetzung ihrer Entscheidungen und verfassen Schriftsätze, Rechtsmittel und Stellungnahmen, stellen Anträge und begleiten fallweise zu Behörden, Gerichten, Ärzt\*innen, Schulen und ähnlichem (vgl. ebd.).

Gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten werden Strategien zur Bewältigung ihres Alltags erarbeitet und bei der Orientierung in einer fremden Gesellschaft Unterstützung angeboten. Die Klient\*innen dabei aber stets in ihrer Selbstständigkeit zu fördern, ihre eigenen Potenziale und Stärken sichtbar zu machen und sie zur Partizipation am

gesellschaftlichen Leben zu ermächtigen, ist stets das primäre Ziel der fungierenden Sozialarbeiter\*innen (vgl. ebd.).

## 5 Erkenntnisinteresse/Ziel

Das Erkenntnisinteresse besteht darin, ein wissenschaftlich bislang kaum (siehe Kapitel: Forschungsstand) erschlossenes Feld durch eine erste explorative Studie zugänglich zu machen. Über die Erkenntnisse aus der medialen Berichterstattung sowie subjektiven Erfahrungen hinausgehend einen systematischen Zugang zu Rahmenbedingungen, Unterstützungsbedarfen, Kompetenzen und/oder Nutzungspraktiken im Kontext der digitalen Mediennutzung von geflüchteten Menschen, in Zeiten von Covid-19, zu eröffnen. Die Kooperation bzw. Mitgestaltung von Nutzer\*innen sollte es möglich machen, erste Erkenntnisse zu Hilfe- und Entwicklungsbedarfen im Zusammenhang mit digitalen Mediatisierungsprozessen<sup>3</sup> während (und nach) dieser Pandemie, für die Arbeit mit Flüchtlingen zu identifizieren und im allerbesten Fall, in weiterer Instanz auch zu verbessern, ganz nach dem Motto des Diakonie Flüchtlingsdienstes:

„Unsere Arbeit soll nachhaltig Rahmenbedingungen für unsere Klient\*innen verändern und verbessern.“ (diakonie o.A. b)

## 6 Forschungsstand

Auf internationaler Ebene finden sich bislang einzelne Studien, die sich mit dem Thema der Mediennutzung von geflüchteten Menschen im Zusammenhang mit transnationaler Kommunikation, deren Bedeutung und teils auch mit digitalen Medien, auseinandersetzen. Insgesamt zeigt sich aber, dass die empirische Forschungslage hierzu - insbesondere im Zusammenhang mit der Covid-19 Krise, noch Neuland auf der „wissenschaftlichen (Forschungs-) Landkarte“ ist. Die Forschung zur Nutzung von Medien durch Migrant\*innen ist häufig darauf fixiert, ob eine „problematische“ oder „unproblematische“ Nutzung von Medien stattfindet und damit auf den Status der Integration in das Migrationsland verweist. Im deutschen Kontext gibt es bisher die Studien von Witteborn 2015, Kutscher / Kreß 2015 und Fiedler 2016, die relevante Informationen zur Mediennutzung von Geflüchteten liefern. Im europäischen Kontext sind für die aktuellen Fluchtbewegungen die Studien von di Giovanni 2013, Wall et al. 2015, Gillespie et al. 2016 und BBC Media Action 2016 zu nennen. Im folgenden Kapitel werden relevante Befunde im Kontext des Erkenntnisinteresses der vorliegenden Studie kurz dargestellt.

---

<sup>3</sup> Mit Mediatisierung ist im Anschluß an Friedrich Krotz (2012) die zeitliche, räumliche und soziale Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien gemeint. (vgl. IGfH 2014)

## 6.1 Studie zur Nutzung digitaler Medien durch Flüchtlinge

### 6.1.1 „Internet ist gleich mit Essen“ - Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien

Bei „Internet ist gleich mit Essen“, handelt es sich um eine empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, die im Folgenden kurz vorgestellt wird.

Das Gleichsetzen der Internetnutzung mit basalen Grundbedürfnissen, wie dem der Nahrungsaufnahme, zeigt die zentrale Rolle auf, die digitale Medien für das (Über-) Leben von (unbegleiteten minderjährigen) Flüchtlingen, insbesondere während der Flucht und nach der Aufnahme in Deutschland, spielen (vgl. Kutscher / Kreß 2015:157-160). Die Autorinnen Prof. Dr. Nadia Kutscher und Lisa-Marie Kreß zeigen in dieser Studie auf, dass der Zugang zu den digitalen Medien in vielerlei Hinsicht integrierende Potenziale eröffnen kann. Beispielsweise über die Verbindung mit Peers aber auch mit Fachkräften, für das Erlernen der Sprache, die Orientierung in der Aufnahmekultur und an den neuen Orten. Dabei wird deutlich, dass digitale Medien sowohl eine verbindende Funktion (im Kontakthalten mit der Herkunftsfamilie, Verwandten an anderen Orten und Peers) als auch eine Brückenfunktion in die Aufnahmegesellschaft haben. Diese Brückenfunktion, die erweiterte soziale Beziehungen eröffnet und neue Kenntnisse, Unterstützungsoptionen und Fähigkeiten zugänglich macht, wird bislang erst teilweise durch die (jungen) Flüchtlinge, aber auch von Seiten der für sie Verantwortlichen, durch eine gezielte Gestaltung von entsprechenden Angeboten, wahrgenommen (vgl. ebd.).

## 7 Hypothesen

Ich bin der Meinung, dass wir die gesellschaftlichen Veränderungen, die uns die Corona Pandemie mitbringt, durchaus (auch) als Chance sehen können bzw. müssen. Die Umstellung vieler Alltagsbereiche auf digitale Ressourcen könnte speziell für exkludierte Randgruppen wie die der Asylwerber\*innen/Geflüchteten Teilhabemöglichkeiten mit sich bringen.

Einige Vorteile, die digitale Mediennutzung beinhaltet, sind in Anbetracht bisheriger Beobachtungen:

- Informationssuche (etwa zum Gesundheitswesen, zu Behörden, Nachrichten)
- Verbindungsfunktion (Kontakt halten mit Angehörigen, Freund\*innen)
- Brückenfunktion (zwischen unterschiedlichen Werten und Normen, zwischen Migrant\*in und Aufnahmegesellschaft)
- Raum für soziale Interaktionen und Identitätsbildungsprozesse (beispielsweise via Facebook, Instagram, TikTok und YouTube) zur Identitätsdarstellung, und Identitätsaushandlung

- Partizipationsmöglichkeiten in und durch digitale Medien, beispielsweise durch die Beteiligung von Migrant\*innen an Medienproduktionen (YouTube-Channels, Blogs, etc.)

## 8 Zielgruppe

Der Begriff „Zielgruppe“ impliziert hierbei einerseits geflüchtete Menschen, die in Grundversorgungsquartieren in Niederösterreich untergebracht sind und andererseits auch die Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes (NÖWE). Da sich die quantitative Erhebung mittels strukturierter Fragebögen ausschließlich auf Asylwerber\*innen in der Grundversorgung bezieht, wird diese im Folgenden kurz genauer definiert. Als Grundversorgung wird in Österreich die Unterbringung und Verpflegung von Asylwerber\*innen während des laufenden Asylverfahrens bezeichnet und betrifft in Österreich folgende hilfsbedürftige Fremde:

- Asylwerber\*innen
- Fremde mit Aufenthaltsrecht gemäß § 57 Absatz 1, Zeile 1; oder Zeile 2 AsylG oder § 62 AsylG
- aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abschiebbare Fremde ohne Aufenthaltsrecht
- Subsidiär Schutzberechtigte nach § 8 Asylgesetz
- Asylberechtigte während der ersten vier Monate nach Asylgewährung (vgl. noe.gv. 2020).

Durch innerstaatliche Gerichtsurteile und vor allem das Inkrafttreten der EU-Aufnahmerichtlinie (RL 2013/33/EU<sup>4</sup>) mussten Politik und Behörden reagieren und ein System der menschenwürdigen Unterbringung für Asylwerber\*innen installieren. Gesetzliche Grundlage dafür ist seither die Grundversorgungsvereinbarung - Art. 15a B-VG, das Grundversorgungsgesetz Bund und die Grundversorgungsgesetze der Länder (asylkoordination o.A).

In NÖ erfolgt die Grundversorgung von hilfs- und schutzbedürftigen Fremden auf Grundlage des NÖ Grundversorgungsgesetzes (vgl. noe.gv. 2020).

Die wichtigsten Grundversorgungsleistungen sind beispielsweise Unterbringung in geeigneten Unterkünften, Verpflegung, Krankenversorgung, Bekleidungshilfe und Schulbedarfshilfe (vgl. ebd.).

---

<sup>4</sup> Richtlinie 2013/33/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2013 zur Festlegung von Normen für die Aufnahme von Personen, die internationalen Schutz beantragen (migrationsrecht 2013).

## 9 Forschungsfrage

Wie werden virtuelle Beratungsmöglichkeiten in der Flüchtlingsbetreuung während der Corona Pandemie wahrgenommen und wie können diese verbessert werden?

### 9.1 Unterfragen

- Wie sehen einerseits Nutzer\*innen sowie auch Sozialarbeiter\*innen (im Beratungssetting des Diakonie Flüchtlingsdienstes - NÖWE) diesbezüglich Chancen/Probleme, einer partizipativen Mitgestaltung dieser digitalen Räume?
- Welche Art von Ressourcen braucht es, um virtuelles Empowerment bei geflüchteten Menschen zu fördern?
- Welche digitalen Netzwerke, Medien und Informationsquellen werden im Moment (Maßnahmen/Beschränkungen in Zusammenhang mit der Corona Pandemie) genutzt und warum?
- Gibt es im Sinne des digitalen Informationszuganges, und/oder der Beratungsmöglichkeiten, noch wünschenswerte Verbesserungsmöglichkeiten?

## 10 Forschungsdesign/Methoden

### 10.1 Expert\*innen

Um Zugang zu Informationen auf Seiten der Expert\*innen zu bekommen, habe ich mich mit Professionist\*innen via Zoom<sup>5</sup> über die Plattform „Connect-Sozial“ im Sinne einer Online-Gruppendiskussion ausgetauscht. Dabei wurden Sichtweisen, Methoden, (fehlende) Ressourcen, Handlungsbedarf etc. von verschiedenen Expert\*innen (aus unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit) im Kontext der Partizipation und Empowerment generiert und anschließend ausgewertet. Relevante Aussagen der Teilnehmer\*innen wurden aufgrund der Datenschutzrichtlinien anonymisiert.

Mit Mitarbeiter\*innen der NÖWE <sup>6</sup>(mobile Flüchtlingsbetreuung Niederösterreich West) standen im Sinne einer Kleingruppendiskussion drei Expert\*innen als

---

<sup>5</sup> Zoom ist ein Cloud-basierter Videokonferenzdienst, mit dem Nutzer\*innen sich virtuell mit anderen treffen können - entweder nur per Video oder Audio oder beides. (vgl. pocket-lint 2021).

<sup>6</sup> Die Mobile Flüchtlingsbetreuung Niederösterreich West (NÖWE) ist eine Einrichtung des Diakonie Flüchtlingsdienstes mit Standorten in St. Pölten und Amstetten. Als Partnerin der Niederösterreichischen Landesregierung betreuen sie Asylwerberinnen und -werber, subsidiär Schutzberechtigte und Konventionsflüchtlinge, die im Rahmen der Grundversorgung im westlichen Teil Niederösterreichs (Most- und Waldviertel) untergebracht sind. (vgl. diakonie o.A.)



Diskussionsteilnehmer\*innen dieser Forschungsarbeit zur Verfügung, um die unterschiedlichen Sichtweisen und die Herausforderungen der Sozialarbeit in diesem Kontext besser zu beleuchten. Um einen realistischen Eindruck zu erlangen, wie bzw. ob sich die Lebenswelt der Geflüchteten durch die coronabedingten Maßnahmen verändert, wurde eine Gruppendiskussion während eines Lockdowns sowie eine Diskussionsrunde nach bzw. zwischen diesen Ausgangsbeschränkungen, durchgeführt.

## 10.2 Gruppendiskussion

Die Gruppendiskussion wurde als Datenerhebungsverfahren gewählt, um aufzuzeigen, wie Meinungen/Herangehensweisen der Berater\*innen gebildet, artikuliert und ausgetauscht werden. Des Weiteren werden Meinungen durch die Gruppe korrigiert, welche nicht zutreffen, sozial nicht geteilt oder als diskussionswürdig erachtet werden (vgl. Flick 2012:251). Die Dynamik der Gruppendiskussion wird von den Mitgliedern bestimmt, was eine klare Formulierung von Ablaufmustern dieser Diskussion und eindeutigen Aufgaben der Diskussionsleitung erschwert. Welchen Verlauf das Gespräch nimmt, ist deshalb kaum absehbar, weshalb die methodische Steuerung der Gruppen nur teilweise geplant werden kann (vgl. ebd.: 2012:256).

Das Gruppengespräch wird als eine dem Alltag ähnliche Kommunikationssituation begriffen, die realitätsanaloge Situationsbedingungen aufweist. Insofern bietet eine Gruppendiskussion eine hervorragende Ausgangsbasis für die Erforschung sozialer Konstitutionsprozesse von Einstellungen, Deutungs- und Handlungsmustern, die über die in der Erhebungssituation auftauchenden Sinnzusammenhänge und Bedeutungszuschreibungen erschlossen werden (vgl. Lamnek 1995:427). Auch bei der hier durchgeführten Diskussion unterscheidet sich der von der Diskussionsleitung anfangs erstellte Leitfaden für das Gespräch von dem tatsächlichen Frageverlauf.

Die Auswertung erfolgte mittels deskriptiv, reduktiver Analyse – der sogenannten „Cut and Paste“ Technik (vgl. Lamnek 2005:183), beziehungsweise in Anlehnung an die Methode der zentralen Aussagen (vgl. Zwick / Renn 2002:101; Zwick / Schröter 2011:243; zit. in Ruddat 2012:200-202).

Zentrale Aussagen der Teilnehmer\*innen dieser Gruppendiskussionen wurden anschließend transkribiert und kategorisiert und dadurch konnte das umfangreiche Datenmaterial Schritt für Schritt auf die wesentlichen Elemente reduziert werden.

## 10.3 Fragebögen

Da durch die Verwendung von Fragebögen sehr viele verschiedene Sachverhalte erfasst und in vergleichsweise kurzer Zeit viele Personen befragt werden können, wurde diese Methode gewählt um einen ersten Überblick über das Nutzer\*innenverhalten der Zielgruppe zu erlangen (vgl. Reinders 2011:53-54).

Ein Fragebogen ist ein wissenschaftliches Instrument, bei dem Personen durch eine Sammlung von Fragen oder Stimuli zu Antworten angeregt werden, mit dem Ziel der

systematischen Erfassung von Sachverhalten (vgl. ebd.: 54). In der empirischen Forschung stellt der Fragebogen eine wichtige Methode quantitativer Forschung dar. Er ist vermutlich die am häufigsten genutzte Form, um Informationen zu erhalten (vgl. ebd.: 54). Durch Fragebögen war es trotz der schwierigen Ausgangssituation (Lockdown) möglich, Datenmaterial der Asylwerber\*innen einzuholen und auszuwerten.

Folgende Themen wurden auf diese Weise hinterfragt:

- Probleme/Chancen aufgrund der derzeitigen Situation im Beratungskontext?
- Welche Ressourcen stehen zur Verfügung, um digitale Medien zu nutzen?
- In welchen Netzwerken sind die geflüchteten Menschen bereits aktiv?
- Inwiefern spielen sprachliche Barrieren hierbei eine Rolle?
- Vernetzung auch mit Österreicher\*innen oder eher mit dem Heimatland?
- Welche Plattformen, Beratungsmöglichkeiten, Informationszugänge usw. fehlen?
- Wie werden Sprachkurse im Moment abgehalten/genutzt?

Um einen guten Gesamtüberblick zu bekommen, wurden Fragebögen in Arabisch, Farsi und Russisch in unterschiedlichsten Grundversorgungsquartieren in Niederösterreich (Mostviertel und Waldviertel) ausgeteilt. 41 ausgefüllte Fragebögen konnten anschließend ausgewertet werden. Bei den befragten Asylwerber\*innen handelt es sich um 32 männliche und 9 weibliche Personen im Alter zwischen 15 und 65 Jahren.

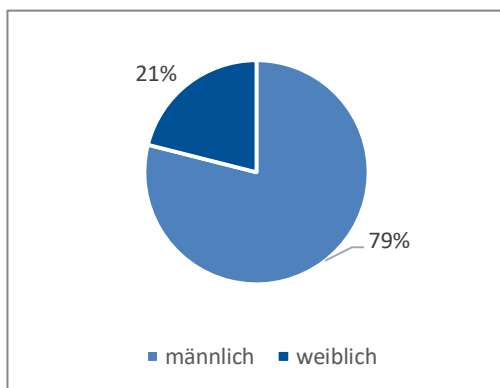


Abbildung 2: Geschlecht (eigene Darstellung 2021)

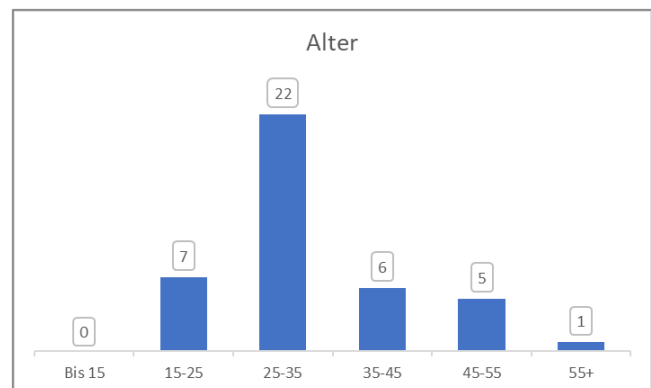


Abbildung 1: Alter (eigene Darstellung 2021)

## 11 Nutzen

„Wer die Grunderfahrung von Flucht und Vertreibung einmal gemacht hat, der arbeitet ein Leben lang an dem Problem der Ich-Findung und der Orientierungssicherheit, denn das erste, was das Flüchtlingsdasein bewirkt, ist die Zerstörung verlässlicher Orientierung. Diese wiederherzustellen oder neu zu gründen, ist ein wesentliches Aufbauelement einer Gesellschaft, die den Menschen ein Stück Macht über die eigenen Verhältnisse zurückgeben kann“ (Negt 2017:17, zit. in Aghamiri 2019:123).

Dieses Zitat stammt von Oskar Negt, der in seiner Autobiografie zu beschreiben versucht, wie er selbst die langwierige Flucht und das Ankommen in einer Aufnahmegesellschaft erlebte. Er stellt meines Erachtens nach den gesamtgesellschaftlichen Auftrag in der Arbeit mit geflüchteten Menschen bzw. auch die individuelle Relevanz von Selbstbestimmung in diesem Kontext, gut dar. Ich denke, durch eine Evaluierung von Bedürfnissen in dieser ganz expliziten Zeit und den individuellen Sichtweisen der Betrachter\*innen kann geflüchteten Menschen durch eine Vernetzung von Akteur\*innen und Mitgestaltung eines Rahmens diesbezüglich eine Stimme gegeben werden. Eine Bestandsaufnahme von (fehlenden) Ressourcen kann nicht nur für die Betroffenen von Nutzen sein, sondern auch auf Seiten der Berater\*innen (NÖWE) eine Möglichkeit sein, die derzeitige Ausnahmesituation von einer Metaebene aus zu betrachten. Auch den gesellschaftlichen Nutzen einer partizipativen Mitgestaltung und einer reibungsloseren Inklusion in unsere Gesellschaft, möchte ich hier nicht unerwähnt lassen.

Die bereits spürbare Durchdringung fast aller gesellschaftlichen Prozesse durch digitale Elemente leitet (speziell in Zeiten von Corona) einen massiven sozialen und kulturellen Wandel ein. Das gilt natürlich auch für jegliche Handlungsfelder der Sozialen Arbeit und ihre organisatorischen Strukturen. Etwaige Interventionen, Beratungen etc. müssen und werden sich in Zukunft diesbezüglich stark verändern.

## 12 Ergebnisse

Aufgrund persönlicher Beobachtungen liegt nahe, dass die Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften psychisch und körperlich belastend ist, segregierend wirkt und Kontakte zwischen Flüchtlingen und Einheimischen erschwert. Laut Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes, die in den Grundversorgungsquartieren der Region Niederösterreich – West fungieren, ist bei den Gemütern der dort lebenden Menschen aufgrund der Corona Maßnahmen auch kein eklatanter Unterschied zwischen Pandemie und Normalität zu erkennen (vgl.G2:I3:00:01:15-00:01:25). Herr Kurz (Berater des Diakonie Flüchtlingsdienstes und Teilnehmer der Gruppendiskussion) beschreibt dies als einen Zustand der am besten mit dem Wort „Verdruss“ zu charakterisieren ist (vgl.G2:I3:00:01:20-00:01:27). Er meint: „Die Leute haben weiterhin keine Perspektiven und keine Möglichkeiten, außer zu Warten. [...] Freizeitgestaltung besteht eigentlich nur aus Essen und Schlafen (G2:I3:00:01:27-00:01:50). Eine Eruierung der Bedürfnisse und Befindlichkeiten mittels Fragebögen wurde laut Herrn Kurz von den Betroffenen als überaus positiv und wertschätzend wahrgenommen (vgl.G2:I3:00:02:10-00:02:20).

## 12.1 Onlineberatung

Das Internet bietet Sozialer Arbeit zusätzliche Möglichkeiten der Information, Kommunikation und Beratung und versteht sich somit als sinnvolle Ergänzung und Erweiterung der herkömmlichen Beratungsangebote. Wie fühlen sich die Menschen, die im laufenden Asylverfahren, auf engstem Raum untergebracht sind, während der Corona Pandemie betreut/beraten?

In der Zeit von Weihnachten 2020 bis 8. Februar 2021 war es den Berater\*innen nicht möglich, vor Ort in Quartieren zu sein. Dies bedeutete, eine alternative Beratungslösung zu kreieren, die für beide Seiten (Berater\*innen und Asylwerber\*innen) mit Herausforderungen verbunden war. Die Sozialarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes kontaktierten die Nutzer\*innen demzufolge ausschließlich über das Telefon. Beratungen wurden per Anruf, gegebenenfalls unter Einbeziehung der Dolmetscher\*innen, durchgeführt und auch digitale Messenger-Anbieter (WhatsApp, Signal, usw.) erwiesen sich aufgrund der vielen Nutzer\*innen aufseiten der Klient\*innen als wertvolles Kommunikationsmittel. Das folgende Diagramm zeigt, wie die befragten Asylwerber\*innen die Beratungsqualität in dieser Zeit selbst einschätzen. Auf einer Skala zwischen 1-10 wurde markiert, wie die Beratungen vor und nach den Lockdowns, sich ihrer Meinung nach auf die Qualität der Beratungen auswirkte:

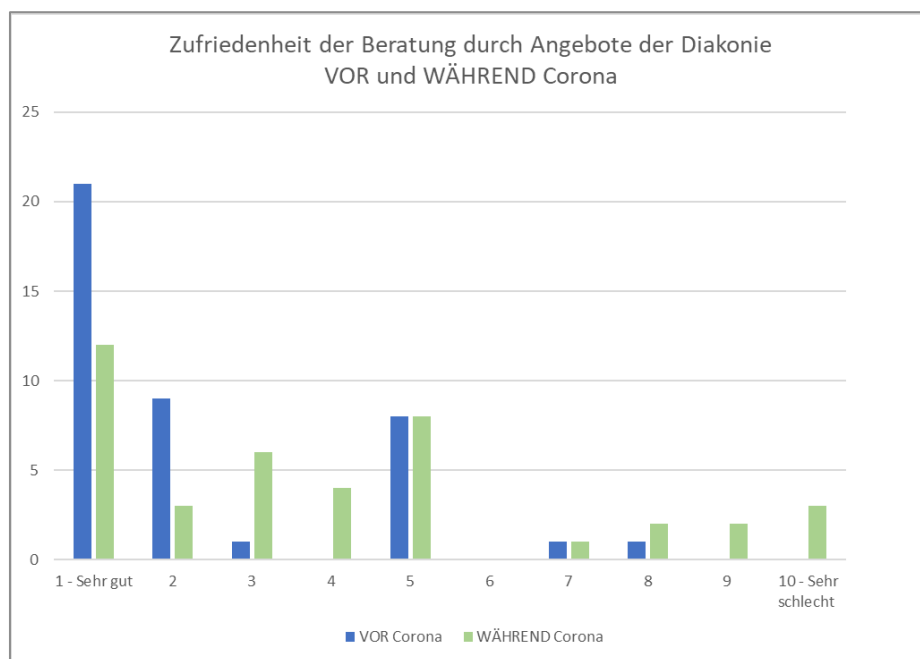


Abbildung 3: Zufriedenheit der Nutzer\*innen mit dem Beratungsangebot  
(eigene Darstellung 2021)

Die vertikale Ebene zeigt die Anzahl der Personen und die horizontale Linie macht deutlich, wie die einzelnen Teilnehmer\*innen die Qualität der Beratungen bewerten. Dieses Diagramm macht deutlich, dass sich durch die unvorhersehbare Umstellung auf Beratungs-Alternativen aus Sichtweise der Betroffenen durchaus Defizite in der Qualität der Beratung ergaben. Von

insgesamt 41 befragten Personen fühlten sich 22 Personen vor der Corona Pandemie besser beraten als währenddessen. Für 16 Personen ergab die Umstellung auf Onlineberatung keine qualitativen Einschränkungen/Vorteile. Für drei der befragten Asylwerber\*innen brachte die Beratung aus der Distanz sogar Vorteile mit sich.

Erwähnenswert ist hierzu aber auch, dass alle 41 befragten Personen (100%) angaben, sich vonseiten des Diakonie Flüchtlingsdienstes gut beraten/betreut zu fühlen.

#### 12.1.1 (Permanente) Erreichbarkeit vs. Zeitverschiebung

Ein großer Vorteil der Onlineberatung, der sich auf Seiten der Berater\*innen herauskristallisiert hat, ist die penible Einhaltung des Auftrages, alle Nutzer\*innen zu erreichen. Leiterin der NÖWE, Frau Kerschner, beschreibt dies, indem sie meint:

[...]“früher hat es in den Quartieren oft Leute gegeben, die nie in die Beratung gekommen sind, weil sie im Moment nichts brauchen. Während der Lockdowns wurden aber ausnahmslos alle Nutzer\*innen regelmäßig kontaktiert. Und da kommt doch wieder mehr von Seiten der Asylwerber\*innen“ (G1:I1: 00:04:55-00:05:04).

Die Problematik der permanenten Erreichbarkeit bzw. der etwas unklaren Differenzierung im Beratungssetting beschreibt Franz Fluch folgendermaßen:

[...] was allerdings überall der Fall ist, dadurch dass man sich über online-Kanäle anbietet, eben wie zum Beispiel über WhatsApp, dadurch ist man jederzeit und immer erreichbar. Und es gibt keine klare Trennung zwischen – das ist jetzt mein Termin und da nimmst du dir für mich Zeit. [...] sondern ich bin als Berater wirklich jederzeit verfügbar. Man sieht, ob du die jeweilige Nachricht gelesen hast, und man erwartet sich auch nach dem Lesen, dass eine Antwort zurückkommt. (G1:I2: 00:05:30-00:06:00)

In weiterer Instanz beschreibt Franz Fluch den schnellen und unkomplizierten „Fluss“ an Informationen ohne jegliche Wartezeiten, der für diejenigen vorteilhaft ist, die oftmals schnell und umgehend Informationen brauchen. „Für die Klient\*innen bringt dies zwar viele Vorteile mit sich, kann aber aus Sicht der Berater\*innen auch sehr anstrengend sein“ (G1:I2: 00:06:06-00:06:33).

Dies kann auch noch andere Nachteile mit sich bringen, da Mail- bzw. Onlineberatung eine asynchrone Form der Beratung ist. Das heißt, sie ist zeitversetzt, und zwischen dem Abschicken der Anfrage der Ratsuchenden und der Antwort der Beraterin\*innen können im schlechtesten Fall mehrere Tage liegen. Der Beratungsprozess ist zeitlich zerdehnt. Die Antwort erreicht die Adressat\*innen möglicherweise in einer anderen Verfassung als zum Zeitpunkt des Schreibens der Anfrage (vgl. Knatz 2003, zit. in Kühne/Hintenberger 2020).

Ein positiver Aspekt in der Kommunikation via Messenger und Co., über den sich die Berater\*innen alle einig sind, ist die Möglichkeit, bereits geschriebene Mitteilungen auch später noch abzurufen bzw. zu überprüfen. Auch im Nachhinein Inhalte zu dokumentieren

bzw. in der jeweiligen Datenbank zu vermerken, erweist sich in der Praxis als vorteilhaft (vgl.G2:I3:00:08:01-00:08:30).

### 12.1.2 Beratungstool „Meetplans“

Franz Fluch, der als Berater in den Unterkünften im Einsatz ist, beschäftigt sich seit einigen Monaten mit einem Online-Beratungstool, das seines Erachtens auch in der Praxis der Flüchtlingsberatung zum Einsatz kommen könnte. Durch eine Förderung der WKO (Wirtschaftskammer) entstand eine Kooperation zwischen dem Diakonie Flüchtlingsdienst und der Firma „Meetplans“. Deren Konzept für eine online Beratung funktioniert folgendermaßen:

Der Zugang zum System findet über einen Button auf der Homepage statt, wo Telefonnummer und/oder e-mail Adresse eingegeben werden. In weiterer Instanz erhalten die Nutzer\*innen einen Registrierungscode, mit dem man einen Beratungstermin vereinbaren kann. Die beteiligte NGO, in diesem Fall der Diakonie Flüchtlingsdienst, vergibt auf Seiten der Berater\*innen dann die individuellen Beratungstermine. Angeleitet durch ein einfaches Menü, öffnet sich eine Jitsi<sup>7</sup>- Videokonferenz, bei der Skizzen zur Veranschaulichung möglich sind sowie auch Notizen eingetragen werden können (vgl.G1:I2:00:10:37-00:11:56). „Diese Notizen können dann auch ganz unkompliziert und schnell in die jeweilige Datenbank der Klient\*innen eingetragen werden. Dies ist einer der großen Vorteile auf Seiten der Berater\*innen“, meint Fluch (G1:I2:00:11:58-00:12:02).

Die Idee basiert auch auf Grundlage der problematischen Datenschutzrichtlinien von diversen Anbietern, wie beispielsweise WhatsApp. Dieses Tool ist diesbezüglich sicherer und könnte durchaus eine geeignete Alternative zur derzeitigen (Beratungs-) Situation darstellen. So könnte die permanente Verfügbarkeit geregelter gestaltet und die Beratungszeit klar deklariert bzw. eingeschränkt werden. Dies wäre nicht nur im Sinne der Institution, sondern auch der Berater\*innen und dient der Abgrenzung (vgl.G1:I3: 00:12:04-00:12:26).

### 12.1.3 Onlineberatung - der Todesschlag für Mimik, Emotionen, Gestik und Co?

Meetplans oder ähnliche Beratungstools könnten in Zukunft im Beratungskontext durchaus eine Rolle spielen. Sind moderne(re) Alternativen vielleicht auch deswegen notwendig, weil durch die schriftbasierte Kommunikation auch viele nonverbale Signale, wie beispielsweise Mimik, Gestik, Blickkontakt, Stimmlage, Emotionen usw. zwischen den Zeilen verloren gehen? Per Videochat können vermutlich einige dieser Punkte kompensiert werden. Aber auch hier wird nur ein bestimmter Ausschnitt des Kommunikationsgeschehens übermittelt. Beispielsweise bleiben wippende Füße verdeckt und können von den Berater\*innen nicht wahrgenommen werden (vgl. Zauner o.A.).

Augenkontakt ist nur indirekt möglich, da die Kommunikationspartner\*innen entweder direkt in die Kamera oder auf den Bildschirm schauen müssen. Insofern handelt es sich mehr um

---

<sup>7</sup> Die kostenfreie Videokonferenz-Lösung Jitsi ist aufgrund der einfachen Bedienung und der vielen Zusatzfunktionen eine beliebte Alternative zu Zoom, Skype und Co. (vgl. t3n 2021)

einen „camera-to-camera“-Kontakt als um einen „face-to-face“-Kontakt (vgl. ebd.). Laut den Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes sollte ein Erstkontakt mit Klient\*innen, grundsätzlich immer „face-to-face“, stattfinden. „Physische Präsenz beim gegenseitigen Kennenlernen ist für einen vertrauenswürdigen Beziehungsaufbau sehr wichtig“, so Herr Fluch. (G2:I2:00:09:30-00:10:05).

Auch Frau Kerschner meint diesbezüglich:

„Die Beratung ist persönlich meiner Meinung nach qualitativ besser. Wenn mein Gegenüber, aus welchen Gründen auch immer, gerade wütend und aufgebracht ist, kann ich ihn/sie in der persönlichen Beratung mit gesprochenen Worten viel besser „runter holen“ als mit geschriebenen Zeilen“. Ich habe das Gefühl, auch besser beurteilen zu können, was beim Gegenüber wirklich verstanden wurde und was nicht. [...] beim Geschriebenen glaubt man oftmals, der/diejenige bestätigt dir, alles verstanden zu haben und zwei Wochen später kommt auf, dass nichts davon verstanden wurde. (G2:I1:00:34:35-00:35:25)

Gerne genutzt werden auch die sogenannten Emoticons. Emoticon ist eine Mischung aus Emotional und Icon (Bildsymbol), was wörtlich bedeutet Symbol, das Gefühle ausdrücken soll (Culemann 2002:33). Diese webspezifischen Botschaften werden auch in der Flüchtlingsberatung aufseiten der Asylwerber\*innen gerne genutzt. Die Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes versuchen, diese aber weitgehend zu vermeiden. (vgl. G2:I3:00:07:35-00:07:55).

## 12.2 Soziokulturelle Integration und digitale Inklusion

Soziokulturelle Integration ist allgemein der am wenigsten untersuchte Bereich der Lebenslage von Flüchtlingen in Europa. Die wenigen disparaten Befunde verdeutlichen, dass soziale Beziehungen zur Aufnahmebevölkerung neben der individuellen Eigeninitiative entscheidend von Gelegenheitsstrukturen abhängen (vgl. Robert Bosch Stiftung 2016:9). Je segregierter die Orte sind, an denen sich Flüchtlinge aufhalten (z.b.: Flüchtlingsunterkünfte, Vorbereitungs- oder Migrationsklassen) und je weniger sie am Arbeitsmarkt und an anderen relevanten Gesellschaftsbereichen teilhaben, umso weniger sind sie sozial eingebunden (ebd. 2016:10). Dabei steht der erschwerte Zugang zur deutschen Sprache Asylwerber\*innen sozialer und kultureller Integration wesentlich im Weg (ebd. 2016:10). Auf diesen Aspekt wird im nächsten Kapitel noch expliziter eingegangen. In der Auswertung der Fragebögen der befragten Asylwerber\*innen wird ersichtlich, dass es im Kontext der Informationsbeschaffung hinsichtlich angebotener Deutschkurse definitiv Lücken gibt (siehe Kapitel 12.2.3).

Eine Erhebung der Kontakte von Asylwerber\*innen zur Mehrheitsbevölkerung und die Einbindung von geflüchteten Menschen in zivilgesellschaftliche Organisationen und Vereine wäre diesbezüglich noch ein weiteres Feld, das im Moment noch viele Fragen offen lässt. Eine Eruiierung dieser Fakten hätte den Rahmen dieser Arbeit gesprengt, würde sich aber aufbauend anbieten um in diese Richtung noch weitere Erhebungen durchzuführen.

### 12.2.1 Sprachbarrieren

Bei Neuzugewanderten beeinflusst im Gegensatz zur heimischen Bevölkerung das Vorhandensein oder zumeist Nichtvorhandensein der deutschen Sprachkenntnisse das Nutzungsverhalten von digitalen Medien (vgl. Caritas 2019). Erfahrungsgemäß sind Medien und Informationen in der eigenen Sprache bei Neuzugewanderten beliebter als deutschsprachige Angebote. Gleichzeitig können digitale Medien aber auch dazu dienen, die Sprachbarriere zu überwinden. Sprachlern-Apps und Übersetzungs-Apps sind bei geflüchteten Menschen sowohl auf der Flucht als auch in weiterer Instanz hier in Europa sehr beliebt und werden zur Alltagsbewältigung eingesetzt (vgl. ebd.).

Die unterschiedlichen Übersetzungstools, die es im Moment gibt, werden auf Seiten der Expert\*innen im (online) Beratungssetting sehr skeptisch wahrgenommen. Laut Aussagen der Mitarbeiter\*innen funktionieren diese beispielsweise auf Türkisch problemlos, bei anderen Sprachen gibt es aber häufig Verwechslungen und Irritationen (vgl. G1:I3:00:30:35-00:30:45). Auch auf Berater\*innenseite wird vereinzelt im Internet übersetzt, jedoch nur, wenn gerade kein/e Dolmetscher\*in erreichbar ist. Herr Kurz erwähnt hierzu Beratungen auf Somali, wo es in der Vergangenheit oftmals einen Mangel an Übersetzer\*innen gab und er auf diese Notlösung angewiesen war. (vgl. G1:I3:00:30:55-00:31:25)

Bei wichtigen Angelegenheiten sind sich die interviewten Personen allerdings einig, dass eine „Übersetzungs-App“ via Internet für eine professionelle Betreuung keine Option sein darf (vgl. G1:I1,I2,I3:00:31:23-00:00:31:35).

Aufgrund einer Auswertung der Mobiltelefone von Geflüchteten, die 2019 erhoben wurde, lässt sich sagen, dass Medien und Informationen in der eigenen Sprache bei Neuzugewanderten beliebter als deutschsprachige Angebote sind. Gleichzeitig können digitale Medien auch dazu dienen, die Sprachbarriere zu überwinden: Sprachlern-Apps und Übersetzungs-Apps sind sehr beliebt und werden zur Alltagsbewältigung eingesetzt. 34,7% der Smartphones syrischer Flüchtlinge verfügten über die Übersetzungs-App „arabdict“; 27,7% der Studienteilnehmer\*innen hatten Google translate installiert (vgl. Jarour 2019, zit. in: Caritas 2019). Im Kontext dieser Arbeit wurden die Nutzer\*innen mittels Fragebögen ebenso darüber befragt, ob sie mithilfe einer jeweiligen App versuchen Deutsch zu lernen. Nicht weniger als 80% der befragten Männer und Frauen gaben an, diese Möglichkeit zu nutzen und via YouTube, Duolingo und Co., Deutsch zu üben. Interessant ist hier vor allem aber auch, dass die meisten (58%) Asylwerber\*innen hierbei auf YouTube zurückgreifen:

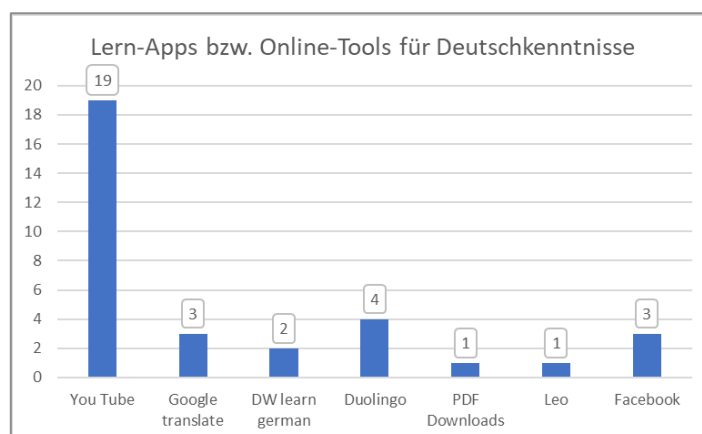


Abbildung 4: (Deutsch) Lern-Apps (eigene Darstellung 2021)



### 12.2.2 Sprachkurse für Flüchtlinge im laufenden Asylverfahren

Solange Asylwerber\*innen in Niederösterreich auf den Ausgang ihres Asylverfahrens warten, haben sie bis auf ein paar Ausnahmen keinen Zugang zu einem staatlich geförderten Deutschkurs. Der Österreichische Integrationsfond (ÖIF) vergibt während dem Asylverfahren nur Kursplätze an Menschen aus Syrien, weil sie eine hohe Anerkennungswahrscheinlichkeit haben und an unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (vgl. G2:I3:00:02:00-00:02:35)

NGO's (Non Governmental Organizations) und/oder Vereine versuchen zwar diesen Mangel an Bildungsangeboten zu füllen, aufgrund der abgelegenen Lage von Grundversorgungsquartieren und der hohen Kosten für die (mühsame und lange) Anreise, gestaltet sich dies aber oftmals schwierig (GP1: Sepp Ginner, Obmann des Vereins „Willkommen“). Die angebotenen Kurse des Vereins Willkommen sind beispielsweise sowohl für Menschen in der Grundversorgung und auch für anerkannte Flüchtlinge oder subsidiär schutzberechtigte Menschen offen, egal woher diese Menschen zu uns gekommen sind (vgl. ebd.). Wie bereits erwähnt haben Jugendliche, die mit ihren Eltern in entlegenen Grundversorgungsquartieren leben, aber große Probleme, während des Asylverfahrens an Kursmaßnahmen teilzunehmen. (vgl. Asylkoordination-Österreich o.A.)

Seit der coronabedingten Umstellung auf Online-Kurse, sind diese Kurse auch für Menschen aus anderen Herkunftsländern offen (zumindest virtuell: siehe nächstes Kapitel 12.2.3).

Eine Stigmatisierung bezüglich Herkunft und den damit verbundenen Zugangsvoraussetzungen zu Bildungsangeboten halte ich für absolut unangebracht. Ich könnte mir auch vorstellen, dass eine derartige Privilegierung gewisser ethnischer Zugehörigkeiten auch zu Unmut und Konflikten in den Grundversorgungsquartieren führen kann.

### 12.2.3 Online Sprachkurse des ÖIF

Die vorhandenen Daten, die mittels Fragebögen eruiert wurden, beziehen sich (unter anderem) auf das Angebot von Deutschkursen, die seit den ersten Corona Maßnahmen vom ÖIF (Österreichischer Integrationsfonds) angeboten werden. Ob die befragten Teilnehmer\*innen von diesen Deutschkursen wissen bzw. ob sie diese auch regelmäßig nutzen (siehe Fragebogen im Anhang: Frage 10)

Der ÖIF ist ein Fonds der Republik Österreich und ein Partner des Bundes sowie zahlreicher Verantwortungsträger\*innen im Bereich Integration und Migration in Österreich. Er berät in allen neun Landeshauptstädten sowie an zahlreichen mobilen Beratungsstellen in ganz Österreich Flüchtlinge und Zugewanderte in ihrem Integrationsprozess (vgl. oesterreich.gv 2021). Das Beratungsspektrum des ÖIF ist umfangreich und umfasst insbesondere die Themen Sprachförderung und Wertevermittlung (vgl. ebd.).

Wie bereits zu Beginn erwähnt, bietet der ÖIF seit dem ersten coronabedingten Lockdown täglich Online Sprachkurse der Niveaustufen A1 (für Teilnehmer\*innen ohne oder mit sehr geringen Vorkenntnissen), A2 (Alltagskommunikation) und B1 (Beherrschung eines Grundwortschatzes zu allgemeinen Themen) sowie Onlineangebote zu aktuellen gesellschaftlichen und sprachlichen Themen, an. Das kostenlose Angebot des ÖIF

unterstützt beim selbstständigen und ortsunabhängigen Üben, Wiederholen und Überprüfen von Deutschkenntnissen, bei der Prüfungsvorbereitung oder beim Aufholen versäumter Inhalte (vgl. öif o.A.).

Aufgrund der Befragung mittels Fragebögen wird ersichtlich, dass 66% der befragten Asylwerber\*innen noch nie etwas von diesem Angebot des ÖIF gehört haben. Von denjenigen Personen, die über diese Online-Sprachkurse Bescheid wissen, nutzen immerhin 78% der Asylwerber\*innen dieses Angebot auch regelmäßig. Diese Zahlen belegen sehr gut, dass wichtige Informationen teilweise nicht bei den Nutzer\*innen ankommen. Ich denke, dies könnte auch damit zu tun haben, dass die Adressat\*innen mit der Handhabung dieser, bzw. auch mit einer gewissen Reizüberflutung an Angeboten, überfordert sind.

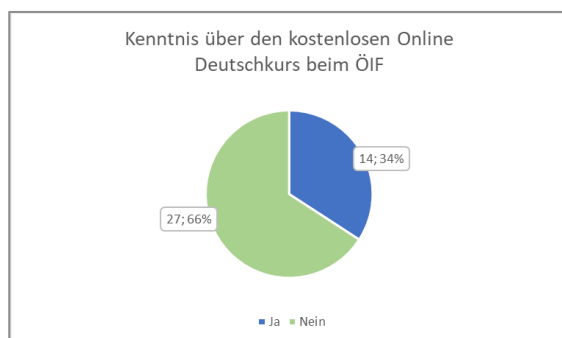


Abbildung 5: Kenntnis über den kostenlosen Online-Deutschkurs des ÖIF (eigene Darstellung 2021)

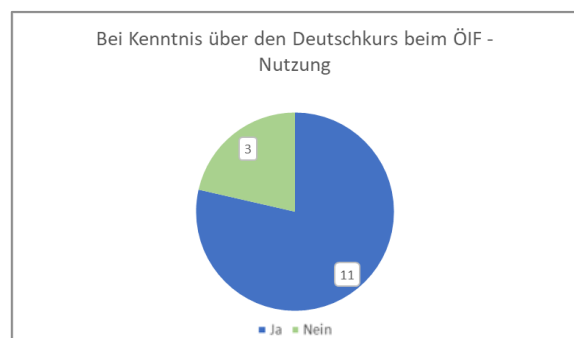


Abbildung 6: Nutzung des Online-Deutschkurses (eigene Darstellung 2021)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Zugang zu klassischen Deutschkursen (in Präsenz) einen starken Vor- bzw. Nachteil der Regionen aufweist und spiegelt somit die Wichtigkeit unterschiedlicher regionaler Regelungen und Umsetzungen wider. Menschen, die im urbanen Raum leben, können diesbezüglich von den Angeboten mehr profitieren als Menschen, die eine weite Anreise in Verbindung mit einem erheblichen finanziellen Aufwand in Kauf nehmen müssen. Aufholbedarf in der Informationsweitergabe wird ersichtlich, wenn man (wie oben bereits beschrieben) bedenkt, wie viele (befragte) Personen nichts von einem kostenlosen Sprachkurs wussten/wissen. Die Relevanz, die das Erlernen der deutschen Sprache für die Asylwerber\*innen hat, wird auch bei der Fragebogen-Auswertung der (offenen) Zusatzfrage ersichtlich: Welche Angebote/Informationen könnten zusätzlich noch hilfreich für mich sein? 50% der ausgefüllten Felder beinhalteten dabei den Wunsch, nach mehr Angebot bzw. Unterstützung beim Erlernen der Sprache.

### 12.3 Die Vor- und Nachteile von Social Media Informationen

Social-Media-Angebote via Facebook, WhatsApp, Telegram und dergleichen sind geflüchteten Menschen zumeist schon aus ihren Herkunftsländern bekannt. Vor allem aufgrund ihres niedrighschwelligen und interaktiven Charakters sind gerade diese Medien bei Neuzugewanderten beliebt und werden dazu genutzt, nach den Erfahrungen von Menschen

in ähnlicher Lebenssituation zu fragen, Informationen zu erhalten, mit Familie und Freund\*innen über Ländergrenzen hinweg in Kontakt zu bleiben (vgl. caritas 2019).

Bei allen Migrant\*innengruppen liegt laut einer Studie der Caritas in Deutschland die Nutzungsrate „sozialer Medien“, insbesondere Facebook, höher als bei der deutschsprachigen Bevölkerung. Für arabischsprachige Neuzugewanderte und Geflüchtete dient Facebook sogar als wichtigste Community-Plattform zur Informationssuche. (vgl. ebd.) Dies spiegelt sich auch in der Auswertung der ausgewerteten Fragebögen. Neben WhatsApp, zählt Facebook auch hier mit Abstand zu den beliebtesten Apps.

Über 80% der befragten Asylwerber\*innen haben einen Account, den sie regelmäßig benützen.

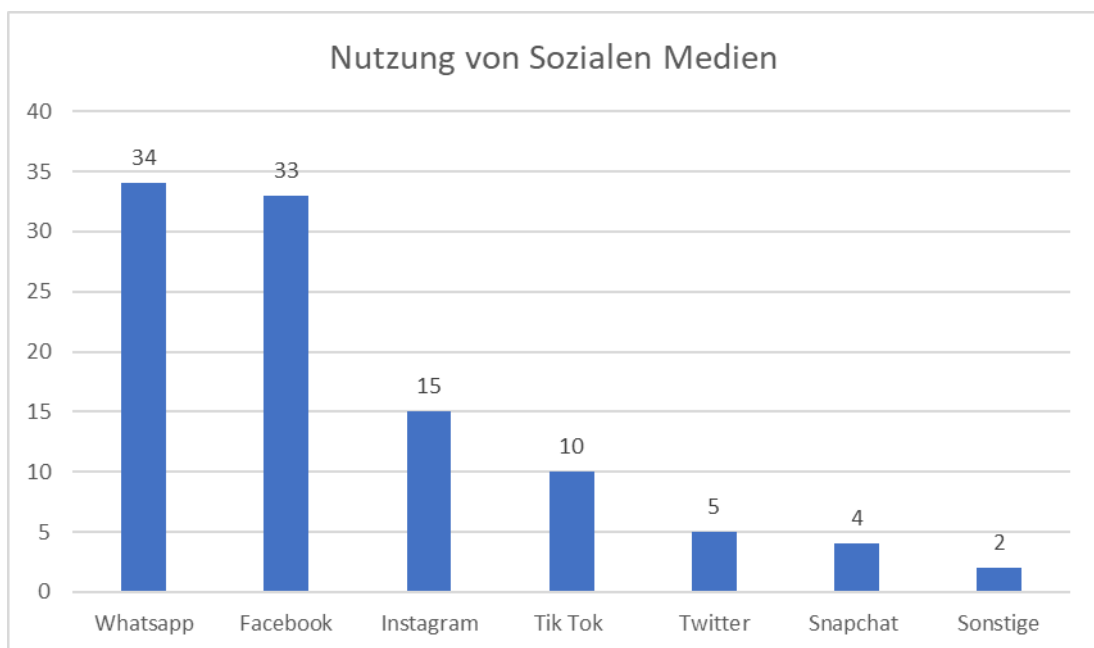


Abbildung 5: Nutzer\*innenverhalten - Soziale Medien (eigene Darstellung 2021)

Die meisten speziellen Apps für Flüchtlinge, die in den Jahren 2015 und 2016 entwickelt wurden, fanden im Vergleich zu den etablierten international breit aufgestellten Social Media Plattformen deutlich weniger Anklang und wurden zu großen Teilen wieder eingestellt. Zu gering war die Bekanntheit der Angebote in der Zielgruppe, lautete das Urteil, zu unübersichtlich die Angebotslandschaft (vgl. ebd.).

Die Informationssuche über Social Media ist zwar niedrighschwelliger als über Informationsportale der Landes- und Bundesbehörden, dort besteht aber das Risiko, Fehlinformationen zu erhalten, die sich z.B. in großen herkunftssprachlichen Facebook-Gruppen zum Teil schnell verbreiten. Mitarbeiter\*innen von Beratungsstellen werden zumeist nur mit den Folgen dieser Fehlinformationen und Betrugsversuchen konfrontiert, wenn Klient\*innen aufgrund dieser Informationen Entscheidungen treffen (Caritas 2019).

Es passiert laut Frau Kerschner auch in den Grundversorgungsquartieren in Österreich häufig, dass über Social-Media Kanäle Fehlinformationen rasch die Runde machen. Sie belegt dies mit folgendem Beispiel:

[...] ein Klient aus dem Irak berichtete beispielsweise, dass er auf Facebook gelesen hat, dass alle Iraker\*innen abgeschoben werden und er bzw. vermutlich auch viele andere diese Information ohne zu hinterfragen, als die Wahrheit angesehen haben.“ (G1:I1:00:08:46-00:00:08:51).

Auch Herr Kurz vergleicht Informationsgewinnung über diese Kanäle mit einer Art „stillen Post“ (vgl.G2:I3:00:09:10-00:09:15). Er meint außerdem:

„Also, ich glaube, dass wir in vielen Communities keinerlei Einblick haben. Was dort wirklich an Informationen bzw. auch an Wissen weitergegeben wird [...] ich denke da kann schon viel Blödsinn oder Unwahrheiten dabei rauskommen“ (G1:I3: 00:09:15-00:09:42).

Ein/e Teilnehmer\*in der Connect Sozial Gruppendiskussion machte mit folgender Aussage darauf aufmerksam, wie bzw. warum wir als Professionist\*innen der Sozialen Arbeit die Möglichkeiten und Herausforderungen in der digitalen Welt in Angriff nehmen sollen/müssen: „Das Internet bietet Möglichkeiten für Inklusion und Demokratisierung. Allerdings bietet es in den letzten Jahren auch zunehmend Raum für Radikalisierung. Es ist an der Zeit das Internet zurückzuerobern“ (G3:Anonymisierte/r Teilnehmer\*in). Er/Sie thematisiert hierbei einen weiteren Aspekt, auf den im Kontext dieser Arbeit nicht weiter eingegangen wird, in Zukunft aber in der digitalen Sozialarbeit mitbedacht werden sollte.

## 12.4 Angebotslücken füllen

Angebote im Kontext der Informationsbeschaffung für Asylwerber\*innen hinsichtlich Asylverfahren, Sprachkurse, Vernetzung, Corona-Informationen, Gesundheitswesen, Arbeitsmarkt usw. gibt es in Österreich vermutlich nicht zu wenig. Die Angebotslandschaft ist aber breit gefächert, zum Teil unübersichtlich und die benötigten Informationen sind oftmals nur in Deutsch erhältlich. Herr Kurz äußert sich diesbezüglich folgendermaßen:

Allgemeine Informationen zur Grundversorgung findet man auf der Homepage des Landes Niederösterreich. [...] wo aber vermutlich nie ein Klient oder eine Klient\*in hineinschaut. Eine allgemeine Plattform, in der alle wichtigen Informationen einfach und vor allem in den jeweiligen Sprachen der Klient\*innen zu finden sind, gibt es eigentlich nicht wirklich (G2:I3:00:15:30-00:16:35).

Als positives Beispiel wird hierbei die Homepage der Asylkoordinationsstelle genannt, die einen übersichtlichen Zugang und detaillierte Informationen sowohl für Berater\*innen als auch für Klient\*innen in jeglichen Sprachen anbietet (vgl.G2:I2:00:17:20-00:17:30).

Eigeninitiativen wie beispielsweise Nachrichten in leichter und/oder anderen Sprachen oder diverse Podcasts speziell im Zusammenhang mit den aktuellen Corona-Informationen gibt es einige. Wenn aufseiten der Asylwerber\*innen aber keine Themen relevant und keine Informationen „gefordert“ werden, sehen sich die Berater\*innen jedoch auch nicht als diejenigen, die die Nutzer\*innen mit dieser breiten Auswahl an Informationen „überfluten“ sollten (vgl.G2:I2:00:17:55-00:21:50)

### 12.4.1 Analphabetismus

Ein wesentlicher Punkt, der hierbei noch offen bleibt und der sowohl in der Gruppendiskussion über Connect-Sozial sowie auch in der Diskussion mit den Berater\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes Thema war - ist der Zugang zu Menschen, die bisher noch keine Berührungspunkte mit Digitalisierung (in jeglicher Form) gefunden haben, und/oder Menschen die aufgrund von Analphabetismus schwer zu „erreichen“ sind. Menschen mit geringen Kenntnissen in Lesen und Schreiben sind von den sozialen und ökonomischen Auswirkungen der COVID-19 Krise ganz besonders betroffen (vgl. unesco 2020). Über 773 Millionen Erwachsene weltweit verfügen nicht über grundlegende Kenntnisse in Lesen und Schreiben und mehr als 617 Millionen Kinder und Jugendliche haben keine Mindestkenntnisse in Lesen und Mathematik (vgl. ebd.). Fast zwei Drittel von ihnen sind Frauen und Mädchen. Dies hat wiederum auch verheerende Konsequenzen für die Gleichstellung von Frauen und Mädchen. Fast die Hälfte der Weltbevölkerung (51,2%), darunter viele nicht oder wenig alphabetisierte Erwachsene, hatten 2018 noch keinen Zugang zum Internet und daher auch keine Möglichkeit des Online-Lernens (vgl. ebd.). Diesbezüglich noch weiter zu recherchieren und nach etwaigen Möglichkeiten des Zugangs zu dieser Bevölkerungsgruppe zu forschen wäre in weiterer Instanz wünschenswert, würde aber den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

## 13 Conclusio und Ausblick auf die Soziale Arbeit

Speziell helfenden, vermittelnden und beratenden Professionen wie die der Sozialarbeiter\*innen kommt in diesen schwierigen Zeiten der Pandemie eine zentrale Rolle zu. Als Sensor für Entwicklungen, als Rückhalt in der Gesellschaft und im politischen Diskurs als Sprachrohr marginalisierter Gruppen. Bisher funktionierende Methoden, beispielsweise der Informationsaufnahme bzw. der Verarbeitung oder der Verbreitung, müssen nun neu überdacht werden. Aufgrund meiner Recherchen ziehe ich die Schlussfolgerung, dass sich aber in diesem Wandel auch viel Potential für Beteiligung und auch zur Stärkung von Partizipation und Zusammenhalt entdecken lässt.

Beratungsangebote haben in den letzten 25 Jahren auch in den digitalen Medien ihren Platz erobert. Forschungsergebnisse in diesem Kontext zeigen auf, dass Beratungen über digitale Medien nicht nur möglich, sondern auch sehr wirkungsvoll sein können (vgl. Kühne / Hintenberger 2020:43). Wie auch in der vorliegenden Studie ersichtlich wird, funktioniert Onlineberatung im Moment aber nicht fehlerlos. Dies liegt aber meines Erachtens an der ungeplanten Umstrukturierung bzw. waren viele Institutionen/Einrichtungen/Vereine nicht auf eine solche (langfristige) Umstellung vorbereitet. Dennoch geraten durch die Corona-Krise 2020/21 teils starre und eingefahrene Beratungskonzepte in Bewegung. Das lange vorherrschende Primat, dass ausschließlich Face-to-Face Beratung(en) eine qualitativ hochwertige Beratung sein kann, ist im Augenblick der auferlegten räumlichen Distanzierung zwischen Berater\*innen und Klient\*innen hinfällig (vgl. ebd.). Auch wenn nicht alle

Sozialarbeiter\*innen, die im Kontext der Beratung interagieren, dies für gut halten können, ist es durchaus denkbar, dass diverse Angebote die auch über Distanz möglich sind, auch weiterhin eine große Rolle in beratenden Professionen einnehmen könnten. Unabhängig von Corona wird Beratung über Telefon, per Mail, Chat und Video wohl auch in den nächsten Jahren im Vormarsch sein.

„Die Digitalisierung geht nicht vorbei, sie ist nicht irgendein technologischer Trend. Vorbeigehen wird höchstens der Gedanke daran, dass sie vorbeigeht. – (Michael Pachmajer, zit. in Murman Magazin 2019)

### 13.1 YouTube und Facebook – Allen eine Stimme geben

Gesellschaftliche Beteiligung und Mitgestaltung können auf vielen verschiedenen Ebenen stattfinden. Von der gegenseitigen nachbarschaftlichen Unterstützung bis zu Social-Media Plattformen, die im Moment sowie in Zukunft vermutlich nicht mehr aus unserer Gesellschaft wegzudenken sind. Für die Soziale Arbeit sollte dies meines Erachtens auch bedeuten, dass diese Kanäle bewusster und zielführender genutzt werden müssen. Soziale Arbeit im Internet ist (und wird es auch in Zukunft sein) in vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eine wichtige Ressource. Viele Fehlinformationen könnten dadurch schon früh korrigiert und durch Interventionen auch prekäre Lebenssituationen schon im Entstehen vermieden werden.

Im Kontext der Gruppendiskussionen mit den Mitarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes entstand diesbezüglich die Idee einer Facebook Seite, die von den Berater\*innen betreut werden könnte. Durch die Evaluierung der Fragebögen wurde ersichtlich, dass über die Plattform Facebook sehr viele Nutzer\*innen erreicht werden könnten (siehe Abbildung1).

Meinungsfreiheit, Informationsfreiheit, Chancengleichheit und Freiheit der Zugehörigkeit. Mit diesen Werten wirbt das Online-Videoportal YouTube und ist damit höchst erfolgreich (youtube o.A.). In dieser Forschungsarbeit wird ersichtlich wie beliebt diese Plattform bei Geflüchteten, speziell um Deutsch zu lernen, ist (siehe Abbildung4). In nicht weniger als 80 Sprachen können User\*innen auf YouTube navigieren, lernen, Musik hören, usw. Überlegungen hinsichtlich einer offiziellen Nutzung, um über dieses Portal „Deutschkurse“ anzubieten, würden sich meines Erachtens demzufolge aufdrängen.

### 13.2 Aus- und Fortbildungen im virtuellen Beratungssetting

Die Medien der Beratung und Therapie in digitalen Kontexten haben andere Merkmale und Besonderheiten, als es die Settings „face-to-face“ oder per Telefon haben. Durch den meist schriftsprachlichen Charakter (Mail, Chat, Foren, Messenger) braucht es andere Interventionen und demzufolge auch andere Qualifikationen der Berater\*innen (Kühne / Hintenberger 2020).

Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass auch Aus-, und Fortbildungen in diesem Bereich unumgänglich sind. Die Umstellung auf Onlineberatungen kam 2020 für viele Professionist\*innen sehr kurzfristig. Ebenso ist die Dauer der alternativen Beratungssettings damals (und ist es immer noch) nicht vorhersehbar. Sollten uns diese gesamtgesellschaftlichen Maßnahmen also noch länger begleiten, liegt es meines Erachtens nahe, fungierende Berater\*innen dementsprechend auszubilden.

### 13.3 Persönliche Zusammenfassung und Ausblick

Ob wir nun das Internet als Fluch oder als Segen betrachten wollen - wir sollten die Möglichkeiten und Erfahrungen, die uns diese Pandemie im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit im Netz aufzeigt, auch in Zukunft nutzen.

Wenn eine Chance in der Corona-Krise liegt, dann ist es die Einsicht, die Digitalisierung endlich konsequent anzugehen, Strategien zu entwickeln, deren Inhalte und Finanzierung dem Namen gerecht werden und digitale Plattformen nicht als Parallelwelt zu begreifen, sondern als Teil unseres echten Lebens (vgl. Rosenfeld 2020).

Den Ergebnissen dieser Forschungsarbeit zufolge lässt sich sagen, dass das Internet den Mitarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienstes in Zeiten von Corona das Leben wesentlich vereinfacht. Unabhängig vom Standort der Klient\*innen erreichbar zu sein, bietet Vorteile für die Berater\*innen sowie auch für die Asylwerber\*innen in Regionen mit schlechter Infrastruktur. In dieser prekären Zeit, in der das Coronavirus und die damit einhergehenden Maßnahmen uns alle vor spezielle Herausforderungen stellt, lassen sich digitale Alternativen wie beispielsweise Zoom, Jitsi, WhatsApp und Co. als „Retter in der Not“, bezeichnen. Bei allen Vorteilen können diese digitalen Lösungen eine persönliche Zusammenkunft oder Beratung aber nicht komplett kompensieren. Nachteile, die im Kontext dieser Arbeit aufseiten der Berater\*innen ersichtlich wurden, sind beispielsweise fehlende Emotionen in der Beratung. In der Kommunikation via Messenger und WhatsApp können Angst, Wut, Enttäuschung und dergleichen nur sehr schwer wahrgenommen werden und Interventionen gestalten sich diesbezüglich schwieriger.

Einerseits „immer und überall“ erreichbar zu sein und dabei aber nie wirklich in einem qualitativen Beratungssetting „anzukommen“, ist ein weiterer Punkt, der sich herauskristallisierte. Diesbezüglich gilt es aufseiten der Berater\*innen Möglichkeiten und Lösungen zu kreieren, um sich zeitlich und emotional abzugrenzen bzw. Beratungsgespräche zu initiieren wenn es erforderlich ist. Gemeint ist damit, dass die Beteiligten zwar kontinuierlich in Kontakt sind, im Onlinesetting aber selten in die klassische Beratung übergehen, weil meistens nur kurze Mitteilungen versendet werden. Klare interne Strukturen zu vereinbaren, könnte hier hilfreich sein und würde den Berater\*innen meines Erachtens eine bessere Abgrenzung zwischen Beratungszeit und Freizeit ermöglichen. Eine genaue Definition der Beratungszeit bzw. der Zeitspanne, die zwischen Anfrage und Antwort liegen soll, könnte mögliche Überforderungen auf Helfer\*innenseite ebenso wesentlich minimieren. Solche oder ähnliche Problematiken im Umgang mit digitaler Beratungstätigkeit würden vermutlich bei dementsprechenden Fort- und Weiterbildungen thematisiert und sollten meines Erachtens den jeweiligen Professionist\*innen zur Verfügung stehen.

Die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit zeigen auch auf, dass es den Asylwerber\*innen an einer einheitlichen Plattform der Informationsgewinnung fehlt. Die vielen verschiedenen Links, die Zugänge zu gesundheitlichen und/oder bildungsrelevanten Themen erschaffen würden, führen zu einer Überforderung und werden oftmals ignoriert. Eine übersichtlichere Gestaltung in der vielfältigen Angebotslandschaft sollte diesbezüglich fokussiert werden. Zu klären und zu prüfen bleibt künftig auch, ob bzw. welche Mischformen aus textbasierter, videounterstützter und persönlicher Beratung für Berater\*innen und Klient\*innen am effektivsten ist. Ebenso wird es zukünftig darum gehen, neue Interventionen zu entwickeln, die den Besonderheiten der Online-Settings gerecht werden.

YouTube und Facebook erweisen sich als sehr beliebt bei den befragten Asylwerber\*innen und sollten demzufolge auch im Sinne der Partizipation und Inklusion mehr Beachtung bekommen. Diese Plattformen bieten einen unkomplizierten Zugang zur Zielgruppe und durch eine bewusste Vernetzung können Falschinformationen vermieden werden. Die Problematik der Datenschutzrichtlinien solcher oder ähnlicher Anbieter\*innen ist allerdings eine weitere Thematik, die in Zukunft in der praktischen Sozialarbeit sowie in weiteren Forschungsarbeiten thematisiert und behandelt werden sollten.

So schnell wie möglich die Sprachdefizite zu kompensieren ist eine zentrale Aussage vieler befragter Asylwerber\*innen und somit ein wesentlicher Aspekt der vorliegenden Ergebnisse. Als wichtiger Punkt kann hierbei der erschwerte Zugang zu Informationen (Sprachkurse) angeführt werden. Diese Lücken zu schließen und bestehende Angebote für Interessent\*innen auf einfache Weise zugänglich zu machen, sollte eine wichtige Erkenntnis aller Beteiligten sein. Wie man diejenigen Menschen erreicht, die sich mit der digitalen Materie nicht befassen wollen, können und/oder aufgrund anderer Einschränkungen (beispielsweise Analphabetismus) diesbezüglich exkludiert sind, wäre ebenso eine wichtige Fortsetzung dieser Arbeit. Informationszugänge über digitale Medien und im Speziellen die Onlineberatung sollte als ein weiterer Baustein einer sich medial ausdifferenzierenden Beratungslandschaft verstanden werden. Dort, wo sie nutzbringend eingesetzt werden kann und die notwendigen Rahmenbedingungen vorhanden sind, kann sie auch als eine neue, kreative methodische Intervention einen Beitrag leisten.

## 14 Zusammenfassung der Ergebnisse in Einfacher Sprache

Um die wichtigsten Punkte für alle zugänglich zu machen, die Interesse an dieser Arbeit zeigen, werden hier die relevantesten Ergebnisse in Einfacher Sprache dargestellt. Dies soll vor allem den mitwirkenden Asylwerber\*innen, die noch am Erlernen der deutschen Sprache sind, die Chance geben diese Ergebnisse besser zu verstehen.

Die coronabedingte Umstellung auf Onlineberatung erwischte viele unvorhergesehen und auch unvorbereitet. Das Internet bringt hierbei viele Vorteile mit sich, zum Beispiel die Unabhängigkeit von Zeit und Raum. Für die Berater\*innen ist es aber teilweise schwierig sich abzugrenzen und eine Nachricht beispielsweise auf WhatsApp kann eine persönliche



Beratung nicht ersetzen. Infolgedessen gilt es hier, (neue) Wege zu finden, wie Beratung (schriftlich, per Anruf und/oder per Videokonferenz) in Zukunft am besten funktionieren kann. Dies bedeutet auch, dass sich die betroffenen Berater\*innen dementsprechendes Wissen/Fähigkeiten, im Sinne von Fortbildungen aneignen sollten.

Bei den Ergebnissen, die durch die ausgeteilten Fragebögen ausgewertet werden konnten, werden folgende Punkte als wichtig erachtet:

- Viele befragte Personen (66%) wussten nichts von dem Online-Sprachkurs der täglich und kostenlos vom ÖIF angeboten wird.
- Von denjenigen, die darüber Bescheid wussten, nutzen aber fast 80% diese Möglichkeit, besser Deutsch zu lernen.
- Allgemein ist in den Grundversorgungsquartieren in NÖ ein großes Interesse spürbar, mehr Möglichkeiten zu bekommen, um Deutsch zu lernen.
- Von digitalen Möglichkeiten zum Spracherwerb wird YouTube im Internet am meisten genutzt (58%).
- Die am meisten verwendeten Sozialen Medien sind mit Abstand WhatsApp und Facebook. Von 41 befragten Asylwerber\*innen benutzen 34 Personen WhatsApp und 33 Personen kommunizieren auch über Facebook.

Aufgrund dieser Daten entstand auch die Idee des Diakonie Flüchtlingsdienstes (NÖWE) beispielsweise Facebook und/oder YouTube mehr zu nutzen, um Informationen zielführender zu vermitteln.

Vor allem auch weil die Annahme besteht, dass die vielen verschiedenen Links und Zugänge (Podcasts, Corona-Informationen, Sprachkurse, etc.) zu unübersichtlich sind und für Verwirrung sorgen können. Hierzu gilt es in Zukunft einheitlichere Lösungen zu finden als bisher.

Die letzten Monate sind geprägt von Maßnahmen und Ausgangsbeschränkungen, die für viele Menschen in unserer Gesellschaft nicht einfach zu meistern sind. In Grundversorgungsquartieren, in denen viele Menschen auf engem Raum zusammenleben, ist diese Situation bestimmt eine ganz besondere Herausforderung. Ein befragter Mitarbeiter/Berater beschreibt die Emotionen im Moment als Verdruss, ein durch Unzufriedenheit, Ärger, Enttäuschung hervorgerufenen anhaltendes Unlustgefühl (vgl. G2:I3:00:01:20-00:01:27). Dies ist meines Erachtens auch verständlich und genau deshalb möchte ich die folgende Auswertung ganz besonders hervorheben:

Trotz dieser schwierigen Situation gaben alle befragten Personen (100%) an, sich vonseiten des Diakonie Flüchtlingsdienstes (vor und während der coronabedingten Maßnahmen) gut betreut zu fühlen.

Es gilt, nun gemeinsam Rahmenbedingungen zu schaffen um daran anzuknüpfen und kontinuierlich an einer Verbesserung weiterzuarbeiten.

Es ist nicht genug zu wissen, man muss auch anwenden; es ist nicht genug zu wollen, man muss auch tun (Johann Wolfgang von Goethe, 1749-1832).

## Literatur

Aghamiri, Kathrin (2019): Teilhabe und Partizipation von geflüchteten Kindern in Kita und Grundschule. In: Jansen, Irma / Zander, Margherita (Hg.Innen.): Unterstützung von geflüchteten Menschen über die Lebensspanne. Ressourcenorientierung, Resilienzförderung, Biografiearbeit, 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 123-137.

Asylkoordination-Österreich (o.A.): Bildung für Flüchtlinge.  
<https://www.asyl.at/de/themen/bildung/> [Zugriff: 03.04.2021]

Braches-Chyrek, Rita / Kallenbach, Tilman / Müller, Christina / Stahl (2019): Bildungs- und Teilhabechancen geflüchteter Menschen. Kritische Diskussionen in der Sozialen Arbeit. Opladen, Berlin und Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Caritas – Deutscher Caritasverband e.V. (2019): Diskussionspapier. Digitalisierung in der Migrations und Integrationsarbeit – Chancen, Risiken, Konsequenzen. Integration via Internet?

[https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/stellungnahmen/diskussionspapier-di/diskussionspapier\\_digitalisierung\\_in\\_der\\_migrations-und\\_integrationsarbeit.pdf?d=a&f=pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/stellungnahmen/diskussionspapier-di/diskussionspapier_digitalisierung_in_der_migrations-und_integrationsarbeit.pdf?d=a&f=pdf) [Zugriff: 27.2.2021]

Culemann, Anke (2002): Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen. Wege zum Menschen. Frankfurt am Main: Vandenhoeck und Ruprecht. S. 20-36

Diakonie (o.A.): Mobile Flüchtlingsbetreuung Niederösterreich West.  
<https://diakonie.at/einrichtung/mobile-fluechtlingsbetreuung-niederoesterreich-west> [Zugriff: 02.01.2021].

Diakonie (o.A. b): Diakonie Flüchtlingsdienst. Über Uns.  
<https://fluechtlingsdienst.diakonie.at/fd/ueber-uns/diakonie-fluechtlingsdienst> [Zugriff: 18.02.2021]

Diakonie (o.A.): Diakonie Flüchtlingsdienst. Beratung. Fundierte Sozial- und Rechtsberatung stellt für uns eine zentrale Aufgabe der Flüchtlingsarbeit dar.  
<https://fluechtlingsdienst.diakonie.at/unsere-arbeit/beratung> [Zugriff: 1.3.2021]

Faber, Sigrid/ Bogdanovic-Govedarica, Dunja/ Atzwanger, Georg (2020): Spezielle Rechtsmaterien. Fremdenrecht. Skriptum, FH-St. Pölten.

Feantsa – Arbeitskreis Partizipation (2013): Partizipations Toolkit.  
[https://ecampus.fhstp.ac.at/pluginfile.php/750617/mod\\_resource/content/1/FEANTSA\\_2013\\_Participation\\_Toolkit\\_german\\_final\\_2013.pdf.pdf](https://ecampus.fhstp.ac.at/pluginfile.php/750617/mod_resource/content/1/FEANTSA_2013_Participation_Toolkit_german_final_2013.pdf.pdf) [Zugriff: 23.02.2021]

Fiedler, A. (2016): Information to go: Kommunikation im Prozess der Migration am Beispiel syrischer und irakischer Flüchtlinge auf ihrem Weg nach Deutschland. Global Media Journal – German Edition, 6(1), [https://www.db-thueringen.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dbt\\_derivate\\_00035504/GMJ11\\_Fiedler.pdf](https://www.db-thueringen.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dbt_derivate_00035504/GMJ11_Fiedler.pdf) [Zugriff: 23.2.2021]

Flick, Uwe (2012): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Die Gruppendiskussion, 5.Auflage, Reinbeck bei Hamburg: o.A.

Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Systemanalyse, Wien: WUV, S. 142-159.

Gillespie, M. / Ampofo, L. / Cheesman, M., Faith, B. / Illiadou, E. / Issa, A. /Osseiran, S. / Skleparis, D. (2016). Mapping Refugee Media Journey. Smartphones and Social Media Networks.

[http://www.open.ac.uk/ccig/sites/www.open.ac.uk/ccig/files/Mapping%20Refugee%20Media%20Journeys%2016%20May%20FIN%20MG\\_0.pdf](http://www.open.ac.uk/ccig/sites/www.open.ac.uk/ccig/files/Mapping%20Refugee%20Media%20Journeys%2016%20May%20FIN%20MG_0.pdf) [Zugriff: 23.2.2021]

Hemmerling, Ulrike (2003): Von der Schwierigkeit, mit dem Begriff „Flüchtling“ zu operieren. In: Projekt tutorien „Lebenswirklichkeiten“ von Flüchtlingen in Berlin“ / „Behörden und Migration“ (Hg.Innen): Verwaltet, entrechtet, abgestempelt – wo bleiben die Menschen? Einblicke in das Leben von Flüchtlingen in Berlin. Berlin. S. 9-17.

IGfH - Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (2014): Mediatisierung. <https://igfh.de/publikationen/kritisches-glossar/mediatisierung> [Zugriff: 08.12.2020]

Jarour, Abu S., (2019): Smartphone App Adoption at Home and on the move: The case of Syrians. Tagungsbeitrag zur 3. AFU International Conference: Towards Advanced Scientific Knowledge in Business Sciences, Dubai: o.A.

Knatz, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

Kutscher, Nadja / Kreß, Lisa-Marie (2019): Berufsfeld Soziale Arbeit. In: Bosse, Ingo / Schluchter, Jan-Rene / Zorn, Isabel (Hg.Innen): Handbuch Inklusion und Medienbildung, 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 157-161.

Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (2020): Onlineberatung und –therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 16. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3. S. 33-45.

Lamnek, Siegfried (1995): Gruppendiskussion: Theorie und Praxis. 2. Auflage, Weinheim: Beltz, S. 408-477

Lebensministerium (2011): Lernen mit digitalen Medien. Ein Handbuch für Erwachsenenbildung und Regionalentwicklung. Wien  
[https://www.oieb.at/upload/4570\\_Handbuch\\_Digitale\\_Medien.pdf](https://www.oieb.at/upload/4570_Handbuch_Digitale_Medien.pdf) [Zugriff: 03.01.2021]

Migrationsrecht - net (2013): Aufnahme richtlinie (Neufassung) - RL 2013/33/EU.  
<https://www.migrationsrecht.net/aufnahmerichtlinie-neufassung-2013.html> [Zugriff: 29.04.2021].

Murmann Magazin (2019): Digitalisierung: Zitate zum Umgang mit dem Digitalen.  
<https://murmann-magazin.de/innovation/2019/06/digitalisierung-zitate-zum-umgang-mit-dem-digitalen/> [Zugriff: 14.04.2021]

Negt, Oskar (2017): Überlebensglück. 2. Auflage, Göttingen: Steidl Verlag, S. 17.

noe. gv. – Amt der Niederösterreichischen Landesregierung (2020): Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde - Flüchtlingshilfe. Grundversorgung für Asylwerber und andere nicht abschiebbare Fremde. <https://www.noe.gv.at/noe/SozialeDienste-Beratung/Grundversorgung.html> [Zugriff: 10.03.2021]

ÖIF - Österreichischer Integrationsfonds – Fonds zur Integration von Flüchtlingen und MigrantInnen (o.A.): Onlinekurs-Angebot des Österreichischen Integrationsfonds.  
<https://sprachportal.integrationsfonds.at/onlinekurse> [Zugriff: 27.2.2021]

ÖIF – Österreichischer Integrationsfonds – Fonds zur Integration von Flüchtlingen und MigrantInnen (o.A. b): Deutschkursförderung für Einzelpersonen.  
<https://www.integrationsfonds.at/sprache/deutschkursfoerderung> [Zugriff: 22.04.2021]

Pocket Lint (2021): Was ist Zoom und wie funktioniert es? Plus Tipps und Tricks.  
<https://www.pocket-lint.com/de-de/software/news/151426-was-ist-zoom-und-wie-funktioniert-es-plus-tipps-und-tricks> [Zugriff: 06.04.2021]

proasyl (2016): Sagt man jetzt Flüchtlinge oder Geflüchtete? Eine Randnotiz zum alltäglichen Sprachgebrauch. <https://www.proasyl.de/hintergrund/sagt-man-jetzt-fluechtlinge-oder-gefluechtete/> [Zugriff: 15.04.2021]

Reinders, Heinz (2011): Fragebogen. In.: Reinders, Heinz / Hartmut, Ditton / Gräsel, Cornelia / Gniewotz, Burkhard (Hg.Innen). Empirische Bildungsforschung. Strukturen und Methoden. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien, S. 53-67.

Richter, Carola / Emmer, Martin / Kunst, Marlene (2019): Flucht 2.0: Was Geflüchtete wirklich mit ihren Smartphones machen. In: Angenent, Holger / Heidkamp, Birte / Kergel, David (Hg.Innen). Digital Diversity. Bildung und Lernen im Kontext gesellschaftlicher Transformationen. Wiesbaden: Springer VS, S. 331-337.

Rohrmann, Albrecht/Windisch, Marcus/Düber, Miriam (2015): Barrierefreie Partizipation. Entwicklungen, Herausforderungen und Lösungsansätze auf dem Weg zu einer neuen Kultur der Beteiligung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Rosenfeld, Dagmar (2020): Corona Krise. Das digitale hält uns jetzt zusammen. <https://www.welt.de/debatte/kommentare/article206619163/Corona-Krise-Das-Digitale-haelt-uns-jetzt-zusammen.html> [Zugriff: 07.05.2021]

Ruddat, Michael (2012): Auswertung von Fokusgruppen mittels Zusammenfassung zentraler Diskussionsaspekte. Schulz M./Renn O. (Hg.Innen) Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 194-207.

sueddeutsche – Süddeutsche Zeitung (2015): Handys sind für Geflüchtete kein Luxus. <https://www.sueddeutsche.de/panorama/vorurteile-warum-handys-fuer-fluechtlinge-kein-luxusartikel-sind-1.2603717> [Zugriff: 22.04.2021]

Standard (2015): Hass im Netz. Flüchtlinge und teure Smartphones: Hetze ohne Fakten. <https://www.derstandard.at/story/2000020396192/fluechtlinge-und-teure-smartphones-hetze-ohne-fakten> [Zugriff: 03.01.2021]

Statista (2020): Anzahl der Internetnutzer in Österreich von 2000 bis 2019. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/315040/umfrage/anzahl-der-internetnutzer-in-oesterreich/> . [Zugriff: 18.3.2021]

Statista (2021a): Statistiken zur Smartphone-Nutzung in Österreich. <https://de.statista.com/themen/3654/smartphone-nutzung-in-oesterreich/> [Zugriff: 23.03.2021].

Thiersch, H. / Grunwald, K. / Köngeter, S. (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, W. (Hg.Innen.): Grundriss Soziale Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag, S. 175-196.

t3n – digital pioneers (2021): Videokonferenzen mit Jitsi Meet erklärt: Einfach, kostenlos und Open-Source <https://t3n.de/news/jitsi-meet-videokonferenzen-einfach-1273518/> [Zugriff: 23.2.2021]

UNHCR – The UN Refugee Agency (2021): Die Genfer Flüchtlingskonvention. <https://www.unhcr.org/dach/at/ueber-uns/unser-mandat/die-genfer-fluechtlingskonvention> [Zugriff: 11.04.2021]

UNHCR – The UN Refugee Agency (2021a): Beratung für Flüchtlinge. <https://www.unhcr.org/dach/at/was-wir-tun/asyl-in-oesterreich/beratung-fuer-fluechtlinge> [Zugriff: 28.04.2021]

Wall, M. / Campbell, M. / Janbek, D. (2015): Syrian refugees and information precarity. new

media & society, o.A., S. 1-15.

Witteborn, Saskia (2015): Becoming (Im) Perceptible: Forced Migrants and Virtual Practice. Journal of Refugee Studies, 28(3), S. 350-367.

Youtube (o.A.): YouTube About. <https://www.youtube.com/intl/de/about/> [Zugriff: 15.04.2021]

Zander, Margherita (2019): Lebenssituation von geflüchteten Menschen in Deutschland. In: Jansen, Irma / Zander, Margherita (Hg.Innen): Unterstützung von geflüchteten Menschen über die Lebensspanne. Ressourcenorientierung, Resilienzförderung, Biografiearbeit, 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 14.

Zauner, Martin (o.A.): Onlineberatung (in Zeiten der Krise). Referat. FH-St. Pölten. [https://ecampus.fhstp.ac.at/pluginfile.php/741588/mod\\_resource/content/1/Referat%20Onlineberatung.pdf](https://ecampus.fhstp.ac.at/pluginfile.php/741588/mod_resource/content/1/Referat%20Onlineberatung.pdf) [Zugriff: 03.04.2021]

## Daten

Gruppendiskussion1, geführt mit drei Mitarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienst (Niederösterreich West) am 04.02.2021, in St. Pölten. Ausgewertet anhand der deskriptiven, reduktiven Auswertungsmethode (anlehnend an die Methode der zentralen Aussagen). (G1:I1 = Gruppendiskussion1:Interviewte Person1)

Gruppendiskussion2, geführt mit drei Mitarbeiter\*innen des Diakonie Flüchtlingsdienst (Niederösterreich West) am 24.03.2021, in St. Pölten. Ausgewertet anhand der destruktiven Auswertungsmethode (anlehnend an die Methode der zentralen Aussagen) (G2:I1 = Gruppendiskussion2:Interviewte Person1)

Gruppendiskussion3 – Connect Sozial. Digitale Inklusion und Empowerment. Teilgenommen am 28.02.2021, Online via Zoom, (G3:Anonymisierte/r Teilnehmer\*in)

Gesprächsprotokoll1, geführt mit dem Obmann des Vereins „Willkommen“, Sepp Ginner. (GP1: Sepp Ginner, Obmann des Vereins „Willkommen“)

## Abbildungen

Abbildung 1: Geschlecht (eigene Darstellung 2021) .....	18
Abbildung 2: Alter (eigene Darstellung 2021) .....	18
Abbildung 3: Zufriedenheit der Nutzer*innen mit dem Beratungsangebot (eigene Darstellung 2021) .....	20
Abbildung 4: (Deutsch) Lern-Apps (eigene Darstellung 2021) .....	24
Abbildung 5: Nutzung des Online Deutschkurses (eigene Darstellung 2021) .....	26
Abbildung 6: Kenntnis über den kostenlosen Online Deutschkurs des ÖIF (eigene Darstellung 2021) .....	26
Abbildung 7: Nutzer*innenverhalten - Soziale Medien (eigene Darstellung 2021) .....	27

## Abkürzungen

bzw.....	beziehungsweise
etc.....	et cetera
GFK.....	Genfer Flüchtlingskonvention

NÖ.....Niederösterreich  
NÖWE.....Niederösterreich West  
NGO`s.....Non Government Organisations  
usw.....und so weiter

## Anhang

### **Fragebogen zum Nutzer\*innenverhalten - digitaler Medien, von Asylwerber\*innen während der Corona Krise:**

1. Ich bin:
  - ☐ Männlich
  - ☐ Weiblich
  
2. Im Alter von:
  - ☐ Bis 15
  - ☐ 15-25
  - ☐ 25-35
  - ☐ 35-45
  - ☐ 45-55
  - ☐ 55+
  
3. Wie lange bin ich bereits in Österreich:
  - ☐ Weniger als 6 Monate
  - ☐ Zwischen 6-12 Monaten
  - ☐ 1-2 Jahre
  - ☐ Mehr als 2 Jahre
  
4. Ich benutze:
  - ☐ Ein Smartphone
  - ☐ Ein Tablet
  - ☐ Einen Laptop
  - ☐ Einen PC
  
5. Welche Sozialen Medien, Apps werden damit genutzt:
  - ☐ Facebook
  - ☐ Instagram
  - ☐ TikTok
  - ☐ Whatsapp
  - ☐ Snapchat
  - ☐ Twitter
  - ☐ Sonstige: \_\_\_\_\_



6. In welcher Sprache:

- ☐ Deutsch
- ☐ Englisch
- ☐ Arabisch
- ☐ Kurdisch
- ☐ Farsi
- ☐ Tschetschenisch
- ☐ Russisch
- ☐ Dari
- ☐ Sonstige: \_\_\_\_\_

## 7. Ich bin auch mit Österreicher\*innen in Kontakt über diverse Medien?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

8. Wie viele Stunden pro Tag verwende ich diese Medien im Internet?

- ☐ 1-2
- ☐ 3-4
- ☐ 5-6
- ☐ 7-8
- ☐ 9+

9. Ich verwende eine App, die mir hilft Deutsch zu lernen:

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Wenn ja, welche: \_\_\_\_\_

10. Ich kenne den, seit kurzem angebotenen, Gratis Online Deutschkurs beim ÖIF (Österreichischer Integrationsfond):

- ☐ Ja
- ☐ Nein

Falls ja – nutze ich diesen Kurs auch?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

11. Ich bin mit dem Angebot an Sozialen Medien, Apps, etc. grundsätzlich zufrieden?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

Was fehlt mir/könnte noch hilfreich sein: \_\_\_\_\_

12. Ich fühle mich durch die diversen Angebote des DIAKONIE Flüchtlingsdienstes gut betreut/beraten:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

In welchen Bereichen (Beratung, Auskünfte, Informationen) gibt es (für mich) noch Bedarf:\_\_\_\_\_

13. Auf einer Skala von 1-10 fühle ich mich gut/schlecht beraten  
(1 sehr gut, 10 furchtbar/ganz schlecht):

➤ Vor den Corona Maßnahmen:

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

➤ Während der Corona Maßnahmen:

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

14. Ich nehme an virtuellen Austauschtreffen teil (von Ehrenamtlichen oder Vereinen, etc.)?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

**Herzlichen Dank für deine Zeit und dein Engagement!!!!**

### **Eidesstattliche Erklärung**

Ich, **Mathias Helm**, geboren am **06.09.1982** in **Waidhofen/Ybbs**,  
erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine  
anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und  
mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im  
Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Purgstall an der Erlauf, am 15.4.2021**

**Unterschrift**

