

«Die Erwartungen an Beratung verändern sich insgesamt»

NACHGEFRAGT Die Digitalisierung beeinflusst sowohl die Alltagsbewältigung der Zielgruppen von Sozialdiensten als auch diese selbst. Neue Kommunikationskanäle wie soziale Medien und digitale Beratung werden den direkten Kontakt mit Klienten zwar nicht gänzlich ersetzen, jedoch andere Kompetenzprofile der Beraterinnen und Berater erfordern, wie der Bildungswissenschaftler Reto Eugster sagt.

«ZESO»: Herr Eugster, alle reden von der Digitalisierung und deren Auswirkungen auf das Leben und die Arbeit. Müssen sich auch Sozialdienste mit der Digitalisierung auseinandersetzen?

Reto Eugster: Jedenfalls wäre es riskant, sich nicht damit zu beschäftigen. Doch was bedeutet Digitalisierung? Ich meine damit eine Form der Technologiegetriebenheit sozialer Entwicklung. Soziale Arbeit wird dadurch zweifach erschüttert. Einerseits verändern sich die Bedingungen der Alltagsbewältigung, auch für unsere Zielgruppen. Andererseits ist die Soziale Arbeit selbst betroffen, als Profession und bei der Organisation sozialer Hilfe.

Sollen denn Sozialarbeiterinnen twittern, brauchen Sozialdienste einen Facebook-Account?

Eine beliebte Frage. Es geht nicht um einzelne Plattformen, nicht um Facebook und Co. Ein zunehmender Teil der Community-Bildung findet inzwischen ohnehin via Messenger-Kommunikation statt, nischenartig und kleingruppenorientiert. 94 Prozent der Jugendlichen zwischen 12 und 19 nutzen permanent einen Messenger.

Was kann der Nutzen von Social Media für die Soziale Arbeit sein?

Solche Netzwerke sind attraktiv, weil sie die alltagsnahe Erschliessung von Ressourcen ermöglichen. Niederschwellig und beiläufig kommt es zum Ressourcentransfer. Soziale Netzwerke sind Mikro-Support-Systeme. Betroffene sind miteinander in Verbindung – und oft ist die Gewissheit dieser Verbundenheit ausreichend hilfreich.

Gibt es dafür ein konkretes Beispiel?

Patients Like Me hat über 600 000 Mitglieder. Diese tauschen Erfahrungen aus, die sie als Patientinnen und Patienten machen, ermutigen und beraten sich gegenseitig. Sie diskutieren auch Nebenwirkungen von Medikamenten. Deshalb ist die Plattform auch zur Adresse für Ärzte geworden.

An der Fachhochschule St. Gallen gibt es seit Jahren Weiterbildungen für Online-Services. Was bieten sie an?

Ja, 2000 haben wir den Master Social Informatics gestartet. Während 17 Jahren ging es um Online Services in der Sozialen Arbeit. Seit 2017 ist die Weiterbildung neu gegliedert. Nun bieten wir den CAS Digital Public Services an und haben das Ziel-

gruppenspektrum erweitert. E-Counseling ist Teil des Masters Psychosoziale Beratung.

Stösst das Angebot auf Interesse?

E-Counseling ist ein Trendthema, die Nachfrage hoch. Die Ausgangslage für Beratungsstellen hat sich verändert. Noch vor Kurzem ging es darum, Online-Beratung als Zusatzleistung anzubieten, ohne die klassischen Angebote zu stören. Inzwischen erkennen die Organisationen, dass sich die Erwartungen an Beratung insgesamt verändern, dass gerade die Face-To-Face-Beratung betroffen ist.

Inwiefern verändern sich die Erwartungen an Beratung?

Es gibt die Zweiteilung. Einerseits ist der Trend zur Industrialisierung von Dienstleistung überdeutlich erkennbar. Reisen via App, kardiologische Selbstvermessung dank Smartphones, Auskünfte zu Ergänzungsleistungen automatisiert per Messenger usw. Künstlich intelligente Assistenten werden die Zukunft prägen. Für standardisierbare Antworten will niemand mehr Aufwand betreiben, in ein Wartezimmer sitzen, Telefonnummern durchwählen usw.

Bedeutet das, dass die persönliche Beratung an Bedeutung verliert?

Das Gegenteil ist der Fall. Das Gegenstück zur Industrialisierung von Dienstleistung ist ihre forcierte Individualisierung. Sobald ich in eine Situation gerate, die ich als höchstpersönlich deute, erwarte ich einzigartigen Support. Ich erwarte, abseits von Standardverfahren, High Professionals, Fachkräfte, die einzelfallgerecht, empathisch und authentisch agieren.

Bei Beraterinnen und Beratern sind dann natürlich ganz unterschiedliche Kompetenzen gefragt.

Die Schlussfolgerung liegt nahe, dass entsprechend der Zweiteilung bei den Erwartungen eine Zweiteilung bei den Kompetenzprofilen nötig wird. Wir brauchen Fachkräfte, die Assistenzsysteme beherrschen, aber vor allem brauchen wir High Professionals, die fallverstehend arbeiten. Ein bisschen Wunderfrage hier und ein wenig zirkuläres Fragen dort reicht nicht aus.

Was würden Sie Sozialdiensten empfehlen, die Online Services aufbauen wollen?



Bild: Bodo Rüedi, FHS St.Gallen

RETO EUGSTER

Prof. Dr. Reto Eugster, Bildungswissenschaftler, war 2013–2018 Leiter des Weiterbildungszentrums an der FHS St. Gallen. 2018 ist er frühzeitig in den «Ruhestand» gegangen, um sich nochmals einem eigenen Studium zu widmen. Er ist weiterhin in der Lehre tätig, mit beratungs- und medienwissenschaftlichen Schwerpunkten, und Mitglied von Innovation Boards. www.retoeugster.ch – www.fhsg.ch/weiterbildung

Ich würde ihnen empfehlen, nicht mit Online Services zu beginnen, sondern mit der Frage, wie sich, angesichts der fortschreitenden Informatisierung, Erwartungen an ihre Services insgesamt verändern.

Was für Chancen bietet Online-Beratung Institutionen wie Sozialdiensten? Und was den Betroffenen, die ja manchmal wenig digitale Kompetenzen besitzen?

E-Counseling ist nicht die Fortsetzung von Face-To-Face-Beratung mit anderen Mitteln, sondern etwas qualitativ anderes. Erfahrungen zeigen, dass Betroffene die Vorteile beim geringeren Stigmatisierungsrisiko und der Niederschwelligkeit sehen. Sozialdienste können Zielgruppen erreichen, die sonst kaum ansprechbar wären. Wichtig ist, die Angebote auf die

Nutzungspraxis der konkreten Adressaten abzustimmen. Über 50 Prozent der Internet-Zugriffe erfolgen heute mobil, Tendenz steigend. Die Nutzungsanforderungen werden sich weiter verringern. Zu denken ist an die Steuerung von Smartphones via Sprachbefehle, Gesten oder einfache Berührungsmuster usw. Optimistisch formuliert: Hilfe wird aus der Hosentasche heraus organisierbar, wobei informelle Netzwerke wichtiger werden.

Was sind wichtigste Voraussetzungen für ein Online-Beratungsangebot?

Kennen Sie den Insider-Joke, wonach es beim E-Counseling zwei Risiken gebe? Entweder es läuft nicht oder es läuft. Anders gesagt: Es ist wichtig, den Ressourcenaufwand von Anfang an nicht zu unterschätzen. E-Counseling verändert methodische Anforderungen. Deshalb braucht es speziell ausgebildetes Personal. Nicht zu vergessen ist, dass E-Counseling einer eigenen Zeitrechnung folgt. Mobile First bedeutet, dass Betroffene rund um die Uhr Fragen stellen und rund um die Uhr Antworten erwarten. Resonanzzeit ist das Stichwort.

Wie wird die Entwicklung fortschreiten, welche Veränderungen für die Soziale Arbeit sind zu erwarten?

Die Vorstellungen von Dienstleistung und Beratung verändern sich durch die Branchen hindurch. Dabei sind für die Soziale Arbeit drei Treiber bestimmend: Erstens werden Mikro-Support-Systeme, kleine Hilfen, die z. B. via Social Media möglich werden, Formen der Sozialen Hilfe erweitern und verändern, teilweise ersetzen. Zweitens werden künstlich intelligente Assistenzsysteme bei der Leistungserbringung ihren Platz bekommen. Und drittens sind diese Entwicklungen nur in der Koppelung an Mobile First möglich. Alles, was in den Alltag diffundieren soll, muss von der Hosentasche aus möglich sein.

Am Schluss noch dies: Sie gingen mit 59 Jahren in den Ruhestand, um den Weg von der Lehre zur Leere und dann wieder zum Lernen, Studieren und Schreiben zu beschreiten, wie Sie erklärten. In den digitalen Zeiten ist es schwierig, Leere im unermüdlichen Kommunikations- und Informationssturm zu finden und zu wissen, wo, wie und was «wahres Wissen» vermittelt. Haben Sie ein Rezept?

Heute habe ich mir Kaffee über die Tastatur geschüttet, ein Missgeschick. Dies hat mir eine Pause und Musse beschert. Nein, ein Rezept ist das nicht. Nicht nur die Suche nach dem «wahren Wissen» hat sich verändert, sondern der Begriff des «wahren Wissens» selbst. Die Informatisierung hat unseren Informationshaushalt zwar aufgebläht. Aber wir haben mehr Mittel als je zuvor, damit umzugehen: Informationen zu vergleichen, zu bewerten, zu kontextualisieren.

Das Gespräch führte

Ingrid Hess