

# Social Work: Night Talk

## Der Podcast zur Nacht der Sozialen Arbeit



### Folge 1: WhatsApp als prekäres digitales Medium in der Sozialen Arbeit

Von: Lena, Madline & Kira

#### **Einleitung**

Wir sind Studentinnen der Sozialen Arbeit an der Hochschule Bremen und beschäftigten uns im Rahmen eines Moduls mit der Prekarisierung und Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In unserem Praxissemester lernten wir verschiedene Einrichtungen kennen, die WhatsApp als Kommunikationsmittel nutzen. Daher haben wir uns mit dem Thema „WhatsApp in der Sozialen Arbeit“ auseinandergesetzt.

Viele soziale Einrichtungen nutzen WhatsApp mittlerweile zur Kontaktaufnahme mit Klient\*innen oder zum Austausch der Kolleg\*innen untereinander. Eine Studie, die sich mit WhatsApp in der offenen Kinder- und Jugendarbeit befasst, belegt, dass 31 von 34 Fachkräften Messenger Dienste, Soziale Medien oder sonstige Applikationen in ihrer Arbeit nutzen. 30 von 31 dieser Fachkräfte nutzen WhatsApp als digitales Medium, was verdeutlicht, welche zentrale Rolle WhatsApp in der Kommunikation der Sozialen Arbeit spielt (vgl. Beranek/ Blumenschein 2018: 59).

Da die Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit aber sehr umstritten ist und viel diskutiert wird, haben wir mit verschiedenen Fachkräften der Sozialen Arbeit über dieses Thema gesprochen. Teilweise passen diese Antworten mit unseren Hypothesen zusammen. So gingen wir vor der Erstellung des Podcasts davon aus, dass WhatsApp auf der einen Seite den Beziehungsaufbau erleichtert, auf der anderen Seite aber die Abgrenzung von Privatem und Beruf erschwert. Zudem nahmen wir an, dass WhatsApp schon in vielen sozialen Unternehmen vorausgesetzt wird, auch weil es in der Lebenswelt der Adressat\*innen eine große Rolle spielt.

#### **Ergebnisse**

In den Gesprächen mit den unterschiedlichen Fachkräften aus der Sozialen Arbeit wurden einige Themen zu „WhatsApp in der Sozialen Arbeit“ besonders deutlich. Diese werden im Folgenden erläutert.

#### Erreichbarkeit

Die Form der Kommunikation über WhatsApp geht mit einer ständigen Erreichbarkeit einher, die von einigen Fachkräften als belastend empfunden wird, da sie sich dadurch auch in der Freizeit mit Arbeitssachen beschäftigen würden. Hier wird deutlich, dass den Fachkräften, die Trennung zwischen beruflichen Alltag und

Privatleben erschwert wird. Dies wird auch durch die Studie belegt, die WhatsApp in der offenen Kinder- und Jugendarbeit untersucht. Hierbei geben 40% der Befragten an, dass sie durch die Kommunikation über WhatsApp einen Teil ihrer Freizeit einbüßen müssten (vgl. Beranek/ Blumenschein 2018: 61). Aber nicht nur in der Freizeit sind die Fachkräfte über WhatsApp erreichbar, sondern auch im Berufsalltag wird erwartet, dass die Fachkräfte in jeder Situation erreichbar sind und schnell antworten.

### Nähe und Distanz

Durch die ständige Erreichbarkeit sinkt die Distanz und Fachkräfte werden teilweise als eine Art Freunde wahrgenommen. Davon möchten sich die Fachkräfte abgrenzen, um ihren Beruf weiterhin professionell ausüben zu können. Zudem wurde uns von einer Fachkraft aus der Frühförderung berichtet, dass die Kommunikation über WhatsApp bestimmte Umgangsformen ermöglicht, die unprofessionell und respektlos sind. Gespräche finden teilweise ohne Begrüßung oder Abschied statt und gegenüber den Fachkräften werden Beschimpfungen ausgesprochen.

Hierbei wird deutlich, dass das Arbeiten mit Klient\*innen immer ein alltägliches Ausbalancieren von Nähe und Distanz bedeutet. Nähe und Distanz zeigt eine unausweichliche Aufgabe im sozialen Feld professionellen Handelns. Einerseits sollten Fachkräfte die formale Berufsrolle kompetent ausfüllen und andererseits müssen sie sich zugleich auf persönliche, emotional geprägte und nur begrenzt steuerbare Beziehungen einlassen (vgl. Dörr/ Burkhard 2019: 16).

### Erleichterte Kommunikation und Lebensweltorientierung

Die Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit ist mittlerweile fast unverzichtbar und zum festen Bestandteil des beruflichen Alltags geworden (vgl. Campayo 2020: 294). Sowohl die Aussagen der befragten Fachkräfte als auch die Literatur lassen darauf schließen, dass die Kontaktaufnahme zu den Klient\*innen durch WhatsApp erleichtert wird und die Hemmschwelle zur Kommunikation sinkt. Durch gut funktionierende und schnelle Absprachen, Verschiebung von Terminen und Vereinbarungen mit den Klient\*innen über WhatsApp wird die Effektivität der Arbeit erhöht (vgl. Beranek/ Blumenschein 2019: 58; 60). Unsere Befragungen erbrachten zudem, dass auch zwischen den Kolleg\*innen ein guter Austausch an Informationen, beispielsweise zum Dienstplan oder bei Krankheitsvertretung, über WhatsApp stattfinden kann. Gerade die aktuelle Corona-Situation und der dadurch eingeschränkte persönliche Kontakt machen deutlich, dass WhatsApp kaum noch aus der Sozialen Arbeit wegzudenken ist. Es muss also ein Weg gefunden werden, WhatsApp sicher und effektiv in die Arbeitswelt zu integrieren, denn in einer digitalen Welt sind Messenger wie WhatsApp nahezu unverzichtbar, um lebensweltorientiert arbeiten zu können (vgl. Beranek/ Blumenschein 2019: 64).

## Datenschutz

Für die Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit gibt es kein einheitliches Konzept. Einige Einrichtungen verbieten die Nutzung, während andere Einrichtungen WhatsApp in der Arbeit mit den Klient\*innen ganz offiziell erlauben. Die Caritas gibt zur Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit einige Empfehlungen heraus. Vertrauliches sollte nicht über WhatsApp besprochen werden, denn ein ernsthafter Datenschutz ist für soziale Einrichtungen unverzichtbar. Arbeitnehmer\*innen müssen sich eine bestenfalls schriftliche Einverständniserklärung des Arbeitgebers einholen, um WhatsApp mit den Klient\*innen nutzen zu dürfen. Zudem braucht es auch eine schriftliche Einverständniserklärung der Klient\*innen, um im beruflichen Kontext mit ihnen oder über sie über WhatsApp zu kommunizieren und sie müssen zusätzlich über Risiken und Rahmenbedingungen aufgeklärt werden (vgl. Müller 2017).

Der Paritätische Wohlfahrtsverband sieht die Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit aus Datenschutzgründen kritisch, da WhatsApp keine quelloffene Verschlüsselungstechnik nutzt und daher nicht überprüft werden kann, was mit den Daten geschieht. Auch das oftmals empfohlene Telegramm nutzt keine quelloffene Verschlüsselungstechnik und ist dementsprechend auch nicht empfehlenswert. Als gute und sichere Alternative wird der Messenger „Signal“ genannt. Da diesen Messenger allerdings zurzeit kaum jemand nutzt, erleichtert er die Kommunikation mit den Klient\*innen nicht wirklich (vgl. Schulze 2019).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass WhatsApp in der heutigen digitalen Welt auch aus der Sozialen Arbeit kaum noch wegzudenken ist. Deshalb muss ein Weg gefunden werden, WhatsApp sicher in die Soziale Arbeit zu integrieren und sinnvoll zu nutzen.

## Quellenverzeichnis

- Beranek, Angelika/ Blumenschein, Anna (2019): Zwischen Datenschutz und Lebensweltorientierung. WhatsApp in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, in: *merz / medien + erziehung*, Nr. 63/2019/2, S. 57-65.
- Campayo, Salvador (2020): Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. In: Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim Basel: Beltz Juventa. S. 290-301.
- Dörr, Margret (Hrsg.) (2019): *Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität*. 4. Auflage Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Müller, Christian (2017): Datenschutz Digital. Praxistipps für die Soziale Arbeit. In: *Neue Caritas*. URL: <https://www.caritas.de/neuecaritas/heftarchiv/jahrgang2017/artikel/datenschutz-digital-praxistipps-fuer-die-soziale-arbeit> [abgerufen am 09.06.2020]
- Schulze, Kay (2019): WhatsApp und all die anderen Messenger. In: *Der Paritätische Gesamtverband* (Hrsg.). URL: <https://www.derparitaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/faq/whatsapp-und-all-die-anderen-messenger/> [abgerufen am 09.06.2020]

## Weiterführender Link

<https://www.youtube.com/watch?v=oLNg4xuLbDA>