



ARTIFICIAL EYE

Digitale Welten und die dortigen Kommunikationsformen verflechten sich mit den „analogen“ Welten und sind von diesen nur mehr theoretisch zu trennen. Das erzeugt Herausforderungen in verschiedensten Bereichen der Sozialen Arbeit. Eine dieser Herausforderungen besteht in der Erreichbarkeit und Beziehungsarbeit mit Zielgruppen, die traditionelle Angebote nicht mehr in Anspruch nehmen. Ein spezialisiertes Online-Angebot mit qualifiziertem Personal kann hier wahrgenommene Lücken in der Angebotslandschaft schließen. Charlotte Sweet und Franz Schiermayr, FH OÖ

Sichtbar wird eine Relevanz v.a. dort, wo Menschen in öffentlichen Räumen nicht mehr präsent sind, weil sie ihre Zeit hauptsächlich in sozialen Medien, Online-Spielen oder Interessensforen verbringen. Darunter sind junge Menschen, die sich bewusst für diesen Lebensstil entscheiden (z.B. Gamer), aber auch solche, die sich z.B. aufgrund besonderer Lebensumstände, psychischer Probleme oder Mobbing Erfahrungen (unfreiwillig) in eine soziale Isolation begeben und darunter leiden.

Mit Artificial Eye soll ein Prozess aufgesetzt werden, der ein niederschwelliges Angebot der digitalen, aufsuchenden Sozialarbeit darstellt. Die aktuelle Bildungspolitik betont, dass „kein Kind zurückbleiben“ soll. Darüber hinaus bleibt die Inklusion und Integration unterschied-

lichster Bevölkerungsgruppen ein zentrales Thema in der Sozialpolitik. Allerdings zeigt sich, dass verschiedenste Gruppen von jungen Menschen (Arbeitssuchende, geringe Ausbildung, geringe familiäre Unterstützung, Migrationshintergrund, LGTBs, ...) sich immer häufiger von gesellschaftlicher Teilhabe ausgeschlossen fühlen und sich dadurch auch an den allgemeinen Austausch- und Entscheidungsprozessen weniger beteiligen.

Auf der Basis intensiver Kontaktarbeit in sozialen Medien, Foren, Streaming-Diensten und Onlinespielen sollen im Rahmen von Artificial Eye sowohl kurzfristige (Krisen-)Beratungen, als auch die langfristige Begleitung von Individuen und Gruppen niederschwellig und unkompliziert ermöglicht werden. Hauptziel ist es, einen Prozess zu entwickeln, welcher über die Nutzung bestehender digitaler Strukturen diejenigen erreicht, die sich selbstständig nicht um Unterstützung und Teilhabe bemühen würden bzw. es nicht können. Auf digital aufsuchendem Weg soll so die Entstehung tragfähiger sozialer Kontakte und positiver Beziehungserfahrungen ermöglicht werden. Weiterführend kann Artificial Eye zusätzliche digitale Kompetenz vermitteln und jene einbinden, die noch keinen digitalen Zugang haben. Artificial Eye zeichnet sich durch sein aktives Herantreten an verschiedenste, oftmals benachteiligte soziale Gruppen aus und arbeitet proaktiv an der Förderung von Beteiligung, Partizipation und demokratischer Willensbildung.

Als Ergebnisse des Projekts sollen Prozessbeschreibungen und -erfahrungen zur „nachgehenden und aufsuchenden“ Sozialen Arbeit in digitalen Netzwerken, Foren, Spielen und Streaming Diensten zur Verfügung stehen, um Gruppen von Menschen zu erreichen, welche aufgrund verschiedenster Umstände ausgegrenzt oder abgewertet werden und sich zurückziehen. Gleich-



*Artificial Eye-Team der Fachhochschule OÖ (v.l.n.r. Jürgen Daller und Barbara Pinter – wiss. Mitarbeiter*innen und Charlotte Sweet und Franz Schiermayr – Projektleitung)*

zeitig soll in diesen Netzwerken der Verfestigung oder weiteren Verbreitung sozialer Ungleichheit und diskriminierender Prozesse entgegengewirkt werden und die Entwicklung einer „digitalen Verantwortungsgesellschaft“ unterstützt werden.

Das Projekt ist am 1. Oktober 2021 gestartet und hat eine Laufzeit von 24 Monaten. Die Projektleitung erfolgt durch Charlotte Sweet und Franz Schiermayr von der FH Oberösterreich, Studiengang Soziale Arbeit. Die Projektpartner*innen sind I.S.I - Initiativen für soziale Integration, migrare - Zentrum für Migrantinnen OÖ und akzente Salzburg - Initiativen für junge Leute. Gefördert wird das Projekt von der FFG (Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft).

Sozialplattform OÖ: Was ist das Hauptziel des Projektes, welche Zielgruppen stehen im Fokus?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Mit der Entwicklung von Artificial Eye wollen wir versuchen, eine wahrgenommene Lücke in der Sozialen Arbeit mit auch durch die fortschreitende Digitalisierung benachteiligten Gruppen von Menschen zu schließen und neue Perspektiven aufzuzeigen. Digitale Kommunikation über soziale Medien wird zunehmend ein fixer Bestandteil der Lebenswelten. Sollen benachteiligte Zielgruppen durch eine professionelle Unterstützung – unter Berücksichtigung einer „Digital Divide“ – erreicht werden, ist die Entwicklung adäquater Angebote unausweichlich. Keinesfalls soll dabei eine rein problemorientierte Perspektive eingenommen, sondern der Blick auf Chancen moderner Technologien, Ressourcen der Zielgruppen und die Möglichkeit der partizipativen Entwicklung gerichtet werden.

Das Projekt richtet sich an verschiedenste Zielgruppen entlang aller Diversitätsdimensionen wie Jugendliche, Frauen, Menschen mit Migrationshintergrund, arme Menschen, alte Menschen, Menschen mit körperlichen

und physischen Beeinträchtigungen. Menschen mit unterschiedlicher sexueller Orientierung bzw. auch solche, an die wir möglicherweise noch gar nicht denken, die aber in den Seitentaschen des Internets oder der Gesellschaft von effektiver Kommunikation ausgeschlossen sind.

Sabine Schandl, migrare: Wir wollen einen digitalen Prozess erarbeiten, für die aufsuchende, integrative Arbeit. Wir wollen damit z.B. Personen erreichen, die sich zunehmend aus dem analogen Raum zurückziehen und mit klassischen face2face-Angeboten nur mehr schwer oder gar nicht zu erreichen sind. Für uns bei migrare geht es auch darum, wie wir den digitalen Raum zukünftig besser für unsere Angebote und Dienstleistungen nutzen können, als gute Ergänzung zu unseren bestehenden Formaten. Dazu müssen wir natürlich wissen, wie und wo sich bestimmte Gruppen in welchen digitalen Räumen bewegen (oder warum sie nicht im digitalen Raum anzutreffen sind), wie sie sich dort verhalten, wie man mit ihnen in Kontakt treten kann.

Bei oberflächlicher Betrachtung kann der Eindruck entstehen, dass sich Sozialarbeiter*innen hier in Communities „einschleichen“? Wie grenzt sich das Projekt gegen diesen Vorwurf ab?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Transparenz stellt ein wesentliches Grundprinzip in der aufsuchenden Sozialarbeit im Netz dar. In Kontakt kommen ist mit „einschleichen“ nicht möglich, sondern erfordert einen offenen Umgang, welcher dazu führt, dass die Sozialarbeiter*innen zunehmend eingeladen werden und mit dabei sein können. Gerade dieses sensible “in Kontakt kommen” mit entsprechenden Methoden soll im Projekt entwickelt werden mit besonderem Augenmerk auf die Förderung von Beteiligung, Partizipation und demokratischer Willensbildung. Daher wird im Projekt besonders darauf Wert gelegt, dass diese Prinzipien auch in der

Methodik aufsuchender digitaler Sozialarbeit Berücksichtigung finden.

Artificial Eye soll sozialer Ungleichheit und diskriminierenden Prozessen in sozialen Netzwerken entgegenwirken und die Entwicklung einer „digitalen Verantwortungsgesellschaft“ unterstützen. Was versteht man unter einer digitalen Verantwortungsgesellschaft?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: „Digitale Verantwortungsgesellschaft“ ist ein Begriff aus dem Digitalen Aktionsplan Austria 2020 und beschreibt die Bereitstellung von Rahmenbedingungen und Nutzung des Netzes mit klaren und sicheren Rahmenbedingungen. In der Beschreibung dieser Verantwortungsgesellschaft steht zwar der wirtschaftliche Blick auf Internet und Daten im Vordergrund, es wird aber auch auf die Rolle von Verwaltung und Gesellschaft Bezug genommen. Wesentlich dabei ist Partizipation und Vertrauen schaffen in digitale Kommunikation, sowohl mit Verwaltung und Wirtschaft, als auch unter den Bürger*innen. Der Fokus von Maßnahmen hin zu einer digitalen Verantwortungsgesellschaft hat immer auch den gesellschaftlichen Mehrwert im Blick. Dabei wird wohl nicht in erster Linie an oftmals exkludierte Gruppen von Menschen gedacht, aber die schon bedeutende finanzielle Förderung des Projektes weist darauf hin, dass die Notwendigkeit, aktiv auf Personengruppen auch im digitalen Raum zuzugehen, zunehmend erkannt wird.

Sabine Schandl: Uns geht es dabei stark um Themen wie Gerechtigkeit, Teilhabe, Solidarität, Nachhaltigkeit. Es braucht für alle gute und klare Regeln und Rahmenbedingungen, wie wir miteinander im digitalen Raum kommunizieren. Dazu braucht es das entsprechende Know-How, digitale Bildung spielt hier also eine wichtige Rolle, damit wir als Organisation und unsere Kunden und Kundinnen die Digitalisierung und den digitalen Raum bestmöglich und eigenverantwortlich nutzen können.

Wie funktioniert die Zusammenarbeit im Projekt, wie bringen sich die Partner ein?

Sabine Schandl: Die Zusammenarbeit funktioniert für uns sehr gut. Wir haben alle unterschiedliche Zugänge zu unterschiedlichen Zielgruppen und verfügen über Expertisen in unterschiedlichen Bereichen. So können wir viel voneinander lernen und ergänzen uns aufs Gesamtprojekt gesehen sehr gut.

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Es ist eine sehr bereichernde Zusammenarbeit, die von hohem Interesse geprägt ist, Soziale Arbeit im digitalen Raum zu entwickeln. Dabei ergänzen sich die verschiedenen praktischen Zugänge mit der Forschung optimal. Es passiert laufend Rückkopplung von Forschung und Praxis auf Augenhöhe unter allen Projektbeteiligten. Partizipation

”

Der digitale Raum ist ein sehr sensibler Platz, der einerseits eine gewisse Anonymität und Schutz ist, andererseits die beteiligten Akteure auch sehr verletzlich macht.

Sabine Schandl

zeigt sich schon unter den Projektpartner*innen, wodurch eine sehr kooperative und konstruktive Beziehung und Zusammenarbeit entstanden ist.

Wie wird soziale Arbeit im Netz in Zukunft konkret aussehen müssen? Wird es Sozialarbeit im Homeoffice geben?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Ja, die Rahmenbedingungen für diese Art der Arbeit sind wesentlich und solche zu entwickeln, auch ein Teil des Projektes. Homeoffice kann natürlich ein Thema sein, wie auch in anderen Feldern der Sozialen Arbeit. Aus den bisherigen Erfahrungen und Ergebnissen kann allerdings auf ein „Team“ nicht verzichtet werden. Der Austausch und die Reflexion in einer sensiblen Kontaktarbeit bleibt grundlegend. Ein solcher Austausch wird auch nicht ausschließlich online möglich sein, sondern immer wieder auch physischen Kontakt benötigen. Digitale Kommunikation hat zwar auch viele positive Aspekte, aber eben auch einige Auslassungen, die längerfristig zur Belastung werden können. Sozialarbeit wird sich auch nicht völlig in den digitalen Raum verlagern, sondern wie auch schon in der Geschichte, Menschen in neu entstehenden Sozial- und Kommunikationsräumen aufsuchen und begleiten und bei Bedarf auch Unterstützung anbieten. Die Entwicklung von entsprechender Haltung und Methodik wollen wir in unserem Projekt vorantreiben.

Sabine Schandl: Wie Soziale Arbeit im Netz in Zukunft konkret aussieht, das erarbeiten wir gerade in unserem Projekt. Es braucht auf jeden Fall klare Regeln und Handlungsanweisungen für alle Beteiligten und das entsprechende Know-How dazu. Der digitale Raum ist ein sehr sensibler Platz, der einerseits eine gewisse Anonymität und Schutz ist, andererseits die beteiligten Akteure auch sehr verletzlich macht. Damit müssen wir umgehen lernen und dazu die entsprechenden Rahmenbedingungen schaffen.

Welche Kompetenzen und Fähigkeiten benötigen Sozialarbeiter*innen dafür, besonders in Hinblick auf die rasante Entwicklung sozialer Netzwerke? Braucht es Beratung von den User*innen?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Digitale Kompetenzen stellen in der Sozialarbeit zunehmend eine Notwendigkeit dar und sind ja auch schon ausgeprägt vorhanden. Diese Anwendungskennnisse werden von den Kolleg*innen in der Sozialen Arbeit, egal in welchem Feld, auch laufend weiterentwickelt. Die Herausforderung besteht wohl darin, in diesen noch ungewöhnlichen Kommunikationsräumen anschlussfähig zu interagieren und methodisch entsprechend vorzugehen. Zu diesen methodischen Fragen, die auch eine entsprechende Haltung voraussetzen, wird es Weiterbildungsangebote brauchen, wie auch zu rechtlichen Themenbereichen. Unser Projekt und insbesondere der Forschungsteil ist

grundsätzlich partizipativ angelegt. Das heißt, wir treten aktiv mit Usern in Kontakt und versuchen von ihren Erfahrungen zu lernen und in einen Austausch zu kommen. Dies ist aus unserer Sicht unverzichtbar in einem derart dynamischen Sozialraum wie den digitalen Räumen. Allerdings sind digitale Räume, gleich wie "traditionelle Präsenzräume" ebenfalls vielfältig und unterschiedlich. Daher ist die Soziale Arbeit aufgefordert, sich in dieser Vielfalt zu bewegen und entsprechend zu agieren. Dazu ist eine ständige Reflexion auch mit Usern sicherlich hilfreich.

Sabine Schandl: Digitale Kompetenzen und Fähigkeiten werden für Berater*innen und Sozialarbeiter*innen in Zukunft sicher noch wichtiger werden. Das beinhaltet u.a. Kenntnisse über digitale Tools und deren Anwendung, Kenntnisse zum Thema Sicherheit im Netz und Datenschutz, Umgang mit Hate-Speech, Mobbing, Shit-Storms. Es braucht auch gezielt Kenntnisse darüber, wo im digitalen Raum sich meine Zielgruppe aufhält und wie ich mit ihnen sicher in Kontakt treten kann. Das braucht entsprechende Bildungs- und Weiterbildungsangebote – nicht nur für die Berater*innen, sondern auch für die User.

Wird das Projekt auch auf die Lehre und Ausbildung Auswirkungen haben, bekommt die Sozialraumorientierung eine neue Dimension?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Die Erkenntnisse und Ergebnisse werden sicherlich in die Lehre im Studium Soziale Arbeit einfließen. Allerdings wird es auch nötig sein, sich in anderen Ausbildungsbereichen von Sozialer Arbeit, Pädagogik und Psychologie, eventuell auch in Gesundheitsberufen mit "neuen" Sozialräumen zu beschäftigen und Haltungen und Methoden für die Praxis zu entwickeln. Wir möchten im Projekt dazu schon wesentliche Grundlagen und Methoden zur Verfügung stellen.

Die Sozialraumorientierung in ihren Prinzipien stellt eine gute Grundlage auch für eine digitale Soziale Arbeit dar. Allerdings wird es wohl tatsächlich weitergedacht werden müssen. Ob jetzt eine neue Dimension entsteht, ist nicht der primäre Fokus. Vielmehr könnte der Blick darauf liegen, inwieweit Exklusionsprozesse kumulieren und Zugehörigkeit nicht nur durch Verlust von Ressourcen oder Ausstattung verloren geht, sondern dies vor allem kommunikativ passiert. Wie können also in digitalen Lebenswelten Verhandlungsspielräume mit eingebaut werden und damit Teilhabechancen eröffnet bzw. gesichert werden?

Sehen sie datenschutzrechtliche Herausforderungen für die Praxis?

Charlotte Sweet und Franz Schiermayr: Ja, datenschutzrechtliche Herausforderungen treten in der Praxis auf. Im Zuge des Forschungsprojektes sind dahingehend noch mehr Möglichkeiten vorhanden, aber in der praktischen Tätigkeit erfordert die Arbeit im digitalen Raum hohe datenschutzrechtliche Sorgfalt. Wir erhalten dabei

auch Unterstützung vom Fördergeber durch maßgeschneiderte rechtliche Workshops und setzen uns auch mit der "Öffentlichkeit" des Internets auseinander. Viele Plattformen und Räume sind ja nicht öffentlich, sondern unterliegen den Geschäftsbedingungen der Betreiber*innen. Dies stellt sicherlich auch eine Herausforderung für die Soziale Arbeit dar, führt aber gleichzeitig zu einer konsequent transparenten Vorgehensweise.

Sabine Schandl: Ja, bei uns tauchen im Rahmen der Arbeit am Projekt immer wieder datenschutzrechtliche Fragen und Herausforderungen auf, aktuell z.B. die Frage, wie bzw. als was wir im digitalen Raum auftreten. Als Organisation migrare oder tritt der Berater/die Beraterin als Person auf, unter welchem Namen, mit welchem Profil, wie kann eine klare Trennung von privat und beruflich erfolgen.

Sozialplattform OÖ: Danke für das Gespräch!

CHARLOTTE SWEET

Kulturwissenschaftlerin, Linguistin, Assistenzprofessur an der Fachhochschule Oberösterreich, Studiengang Soziale Arbeit in Linz. Forschungsschwerpunkte sind „Digisocialisation“ – die individuelle Sozialisation im Einklang mit der Digitalisierung gesellschaftlicher Systeme sowie die Methodenentwicklung in Beratung und Sozialer Arbeit.

FRANZ SCHIERMAYR

Sozialarbeiter, Systemischer Familientherapeut, Kinder- und Jugendtherapeut, systemischer Supervisor und Coach, Professur für Praxis an der Fachhochschule Oberösterreich, Studiengang Soziale Arbeit in Linz. Forschungsschwerpunkte sind „Digisocialisation“ – die individuelle Sozialisation im Einklang mit der Digitalisierung gesellschaftlicher Systeme sowie die Methodenentwicklung in Beratung und Sozialer Arbeit.

SABINE SCHANDL

Seit 2016 bei migrare tätig als Assistentin der Geschäftsführung und Projektleiterin; u.a. auch zuständig für die Themen Qualitätsmanagement, Datenschutz und Öffentlichkeitsarbeit.

