

I spy with my Artificial Eye – AEye als intelligente Methodik für digitale Soziale Arbeit

Sweet Charlotte, MA, MA, FH-Assistenzprof., Assistenzprofessur an der Fachhochschule Oberösterreich, Studiengang Soziale Arbeit Campus Linz, Cultural Studies und englischsprachige Lehre. Forschungsgruppe „Digisocialisation“ – die individuelle Sozialisation im Einklang mit der Digitalisierung gesellschaftlicher Systeme, Methodenentwicklung in Beratung und Sozialer Arbeit.

Franz Schiermayr, MSc, Professur an der Fachhochschule Oberösterreich, Studiengang Soziale Arbeit Campus Linz, Arbeitsbereich Praxis- und Selbstreflexion. Forschungsschwerpunkte: Forschungsgruppe „Digisocialisation“ – die individuelle Sozialisation im Einklang mit der Digitalisierung gesellschaftlicher Systeme, Methodenentwicklung in Beratung und Sozialer Arbeit.

Daller, Jürgen, BA, MA, Sozialarbeiter in der Sozialpädagogischen Familienbetreuung und nebenberuflich Lehrender im Bereich ambulante Sozialpädagogik an der FH Linz, Studiengang Soziale Arbeit. Schwerpunkte: Sozialpädagogik im ambulanten Setting, digitale Soziale Arbeit.

Pinter, Barbara, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der FH Linz, in Ausbildung zur Psychotherapeutin an der Universität Wien. Arbeitsbereich Gemeinwesenarbeit. Forschungsschwerpunkte: digitale Soziale Arbeit und Gemeinwesenarbeit.

Abstract.

Das Konsortialprojekt Artificial Eye – gefördert von der FFG – beschäftigte sich theoretisch und praktisch mit der Entwicklung eines geeigneten Prozesses für die aufsuchende Kontaktarbeit in digitalen Sozialräumen. Der in diesem Rahmen ausgearbeitete Prozess AEye bedient sich der dafür skizzierten Methodik OO7 – oszillierende Orientierung in 7 Schritten. Diese Methodik unterstützt Kontaktarbeitende bei der Einschätzung der jeweiligen Kontakte hinsichtlich ihrer präferierten Orientierungsmuster und Haltungen. Auf Basis dieser Einschätzung kann erfolgreich angekoppelt, mitge“vibe“t und gemeinsam der Blick auf Möglichkeiten erweitert werden.

Schlagwörter: Kontaktarbeit, digitale Sozialräume, Beratung

Abstract.

The Artificial Eye consortium project - funded by the FFG - dealt with the theoretical and practical development of a suitable process for outreach work in digital social spaces. The AEye process developed within this framework uses the methodology OO7 - oscillating orientation in 7 steps - outlined for this purpose. This methodology supports outreach workers in gauging their respective contacts with regard to their preferred orientation patterns and attitudes, allowing them to successfully connect, “vibe” and jointly expand their contacts’ view of possibilities.

Keywords: contact work, digital social spaces, counseling

1 EINLEITUNG

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, wovon eine in der Erreichbarkeit von Zielgruppen, die traditionelle Angebote nicht mehr in Anspruch nehmen, besteht. Sichtbar wird eine Relevanz v.a. dort, wo Menschen in öffentlichen Räumen nicht mehr präsent bzw. nicht erreichbar 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, subjektiv erlebter Ausgrenzung (unfreiwillig) in eine soziale Isolation begeben und darunter leiden. Mithilfe des zweijährigen, von der FFG geförderten kooperativen Forschungsprojektes „Artificial Eye“, wurde ein Prozess für die aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Sozialraum entworfen, der sich dynamisch an die sich rasch verändernden digitalen Lebenswelten anpasst. Auf digital aufsuchendem Weg soll so die Entstehung tragfähiger sozialer Kontakte ermöglicht werden, mit dem Fokus, wieder an gesellschaftlich relevante Systeme Anschluss zu finden. Zudem soll mit Hilfe von AEye in den verschiedenen Netzwerken der Verfestigung oder weiteren Verbreitung sozialer Ungleichheit und diskriminierender Prozesse entgegengewirkt werden und die Entwicklung einer „digitalen Verantwortungsgesellschaft“ unterstützt werden.

1.1 Forschungsfragen

Aus den beschriebenen Problemstellungen wurden folgende Forschungsfragen als Grundlage für die Studie formuliert:

- 1) Wie können Menschen wieder angekoppelt werden, die im digitalen Raum verloren gehen?
- 2) Wie muss ein aufsuchender sozialarbeiterischer Prozess im digitalen Raum gestaltet sein, um Beteiligung, Partizipation und demokratische Willensbildung zu fördern?

2 METHODEN

Das Studiendesign wurde als zirkulärer Entwicklungsansatz, im Sinne der Grounded Theory, konzipiert. Das triangulierte, multimethodische Vorgehen (Kelle, 2014, S. 153) umfasste Einzelinterviews und Gruppendiskussionen, sowie eine Onlinebefragung unterschiedlichster User:innen. Neben dem explorativen Forschungsteil als Grundlage für die Prozessgestaltung wurde auch eine deduktive Hypothesenüberprüfung mittels eines Reflexionstools in der Entwicklung für den sozialarbeiterischen Prozess für Professionist:innen zur Anwendung gebracht.

2.1 Qualitativer Forschungsprozess

Es wurden mit insgesamt 49 Expert:innen und Betroffenen problemzentrierte

Einzelinterviews und Gruppendiskussionen mit einer Gesamtdauer von rund 27 Stunden geführt. Zur Entwicklung des Prozesses wurde auch die „Struktur-lege-Technik“ (Flick 2012) herangezogen, die zur kommunikativen Validierung der Aussagen beiträgt. Die Anwendung dieser Technik wurde wiederholt, bis eine inhaltliche Sättigung erreicht war. Die typenbildende Inhaltsanalyse (Kuckartz 2018) unterschied in der Auswertung vier ‚Orientierungsmuster‘ im Kontakt. Diese stellen die Grundlage für eine „soziale Matrix“ (Ruesch & Bateson 1951) in der Kontaktarbeit dar. Diese Orientierungsmuster werden nachfolgend in den Ergebnissen näher erläutert.

	User:innen	Professionalist:innen	Gesamt:
Einzelinterviews	24	4	28
Gruppeninterviews	11	10	21
Gesamt:	35	14	49

Tabelle 1: Anzahl der Interviews nach Art und befragter Personengruppe

2.2 Quantitativer Forschungsprozess

Neben problemzentrierten Interviews mit User:innen und Online-Sozialarbeiterinnen und Gruppendiskussionen mit diesen, wurde auch eine Onlinebefragung mit unterschiedlichen Zielgruppen von User:innen umgesetzt. Der entwickelte Onlinefragebogen wurde mittels Verfahren des kognitiven Interviews (Reinecke 2014; Faulbaum et al 2009) einem Pretest unterzogen. Für die Onlinebefragung wurde der Fragebogen in 7 Sprachen angeboten, um der Diversität der Zielgruppen gerecht zu werden. Es liegen somit die Ergebnisse von n=485 vollständig ausgefüllten Onlinefragebögen von User:innen vor.

2.3 Hypothesenüberprüfung mittels Reflexionstool

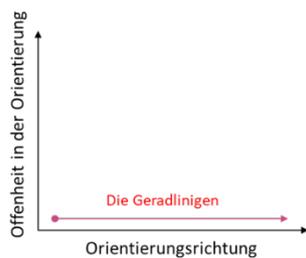
Um die entwickelte Methodik (OO7) in der Praxisanwendung zu testen und zu evaluieren, wurde ein Reflexionstool für die Online-Praktiker:innen entwickelt. Wesentliche Grundlage dafür bildeten die aus der Ethnographie stammenden Memos und Feldnotizen, welche die für die Forschungsfrage relevanten Beobachtungen ausführlich beschreiben (Reichertz 2016). Die Praktiker:innen wurden vorab im Umgang mit dem entwickelten Reflexionswerkzeug geschult, um die Qualität der Beschreibungen sicherzustellen. Ein Anwendungsleitfaden zur Unterstützung beim Verfassen eines Memos wurde entwickelt und zur Verfügung gestellt.

3 ERGEBNISSE

Hinsichtlich Internet- und Plattformnutzung der Zielgruppen zeigt sich in der Forschung im Rahmen des Projekts vielfach eine hohe Übereinstimmung mit anderen Forschungsergebnissen zu diesem Thema (Safer Internet 2022). Auf Basis der qualitativen Erhebungen wurde mittels typenbildender Inhaltsanalyse eine Unterscheidung der Orientierungsbedürfnisse von User:innen entwickelt. Diese lassen sich im Sinne Antonovskys (1997) „dispositionaler Orientierungen“ als Muster beschreiben, die soziale,

kulturelle und historische Kontexte einschließen und damit Einstellungen und Entscheidungsmuster in der sozialen Interaktion determinieren. Als Ergebnis der Studie konnten folgende vier Grundhaltungen bei der Navigation in der digitalen Lebenswelt identifiziert werden. Es wird angenommen, dass diese Haltungen in der gleichen Weise in analogen Lebenswelten die Orientierungsbedürfnisse der Menschen ausdrücken und begleiten, möglicherweise aber im Digitalen eine andere Lebensweltstruktur vorherrschend ist, die Menschen in andere Räume lockt.

3.1 Die Geradlinigen



Es gibt einen klaren Fokus und einen linearen Prozessablauf, der dorthin führt. Die Entscheidungsfindung ist zielorientiert und es herrscht eine sehr eingeschränkte Abweichungsoffenheit. Diese Haltung orientiert sich somit an einer modernen Idee, welche die Fragen des Lebens mit rationaler Eindeutigkeit beantworten möchte (Heinrichs 2017).

3.2 Die Suchenden



Der Prozess wird erweitert um den Beobachter:innen – Fokus. Selbstreflexion und Perspektivenwechsel weichen die Linearität des Prozesses und die Eindeutigkeit beteiligter Parameter auf. Es entsteht Flexibilität und Veränderung, die in Neuem resultieren kann. Dieses Muster beschreibt somit die Herausforderungen postmoderner Individuen, deren Leben von Brüchen, Unsicherheiten und Flexibilitäten gekennzeichnet ist und die ein „dezentriertes Selbst“ aufweisen (Behrens 2014: 83).

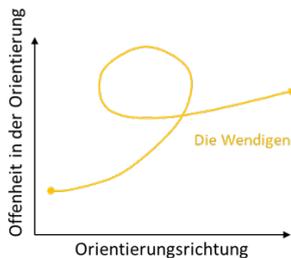
3.3 Die Bewahrenden



Es dominiert das Interesse, aus der Summe der Beobachtungen Eindeutigkeit wiederherzustellen. Dies passiert aber im nagenden Bewusstsein einer Vielfalt von Eindeutigkeiten und führt letztlich wieder zur Orientierung an der Vergangenheit. Boym (2001: XVI) meint, die aktuelle Gesellschaft leidet an einer „globalen Nostalgie-Epidemie, an schmachtem Verlangen nach Gemeinschaftlichkeit und gemeinsamer Vergangenheit, an der verzweifelten Sehnsucht nach Kontinuität in einer fragmentierten Welt.“

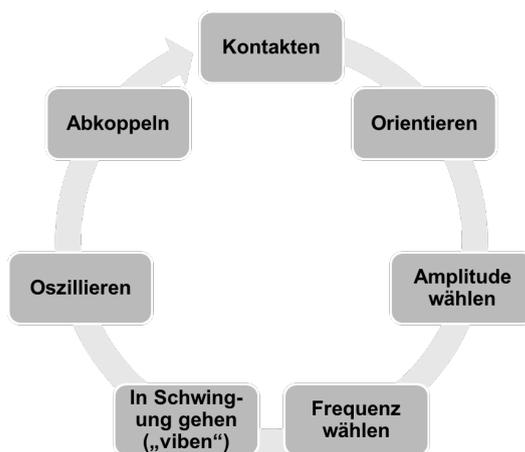
3.4 Die Wendigen

Es wird bewusst vermieden, mit Eindeutigkeiten zu hantieren und stets auf der Basis von Wahrscheinlichkeiten verhandelt. Langfristige Ziele werden dennoch berücksichtigt und es ist zu keinem Zeitpunkt alles möglich, sondern nur das, was momentan kontingent erscheint. Diese Dekonstruktion scheinbar vorgegebener Kategorien, die die Systematik der Moderne nutzt, um eine bereits vorhandene Verunsicherung zu substituieren, erscheint als wesentlicher Charakter der sogenannten Post-Postmoderne (Sweet/Schiermayr 2020: 87).



3.5 Oszillierende Orientierung in 7 Schritten (OO7)

Als Methodik auf der Grundlage der Forschungsergebnisse und Orientierungsbedürfnisse wurde „OO7 – Oszillierende Orientierung in 7 Schritten“ entwickelt. Konkret bedeutet



diese Methodik, dass bspw. eine Person mit sehr klaren, eindeutigen und scheinbar unverrückbaren Überzeugungen, die zu ihrem teilweisen gesellschaftlichen Ausschluss geführt haben, zuerst in ihrer Bedürfnismotivation verstanden werden soll (in Schwingung gehen, mit-„viben“) um dann in der nötigen Dosierung eine Weitung ihres Blickfeldes zu erfahren – in der Hoffnung, dass diese Weitung den Blick auf realisierbare Möglichkeiten freilegt, die die Person vielseitiger und konstruktiver an die vorhandenen Strukturen anknüpfen.

Abbildung 1: Oszillierende Orientierung in 7 Schritten – OO7

4 CONCLUSIO

Der vorliegende Prozess AEye für die aufsuchende Kontaktarbeit in digitalen Sozialräumen bedient sich der Methodik OO7, um auf der passenden Wellenlänge bei Kontaktpersonen ankoppeln zu können und bei Bedarf den Blick auf Möglichkeiten des gesellschaftlichen Navigierens zu weiten. Unter der Annahme, dass digitale Sozialräume auch von vielen von der Gesellschaft abgekoppelten, problembehafteten Individuen genutzt werden, kann der vorliegende Kontaktprozess mit geeigneter Methodik Probleme der Orientierungslosigkeit, Perspektivenlosigkeit und der wahrgenommenen relativen Deprivation individuell fokussieren und bearbeiten.

5 REFERENZEN

Antonovsky, A. (1997). Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit. DGVT Verlag.

Behrens, Roger (2014): Postmoderne. Hamburg: CEP Europäische Verlagsanstalt.

Boym, Svetlana (2001): The Future of Nostalgia. New York: Basic Books.

Faulbaum, Frank/Prüfer, Peter/Rexroth, Margrit (2009): Was ist eine gute Frage? Die systematische Evaluation der Fragequalität. Wiesbaden: VS Verlag.

Flick, U. (2012). Qualitative Sozialforschung. Rowohlt.

Heinrichs, Werner (2017): Die Moderne. Konstanz/München: UVK.

Kelle, U. (2014). Mixed Methods. In: Baur, N., Blasius, J. (Hrsg.). Handbuch Methoden der empirischen

Kuckartz, U. (2018). Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Beltz Juventa.

Reichertz, Jo (2016): Qualitative und interpretative Sozialforschung. Eine Einladung. Wiesbaden: Springer.

Reinecke, Jost (2014): Grundlagen der standardisierten Befragung. In: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer, S. 41 – 62.

Ruesch, J., Bateson, G. (1951): Communication. The social matrix of psychiatry. New York: Norton. Safer Internet (2022). Infografik_Jugend-Internet-Monitor_2022.indd (saferinternet.at) Zugriff am: 30.1.2023.

Safer Internet (2022). Infografik_Jugend-Internet-Monitor_2022.indd (saferinternet.at) Zugriff am: 30.1.2023.

Sweet, Charlotte/Schiermayr, Franz (2020): Ein alter Hut neu betrachtet? Systemische Quantensprünge in der Digitalisierung. In: soziales_kapital, 24, S. 84 – 98. <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/687/1242.pdf>. Zugriff am: 26.2.2024