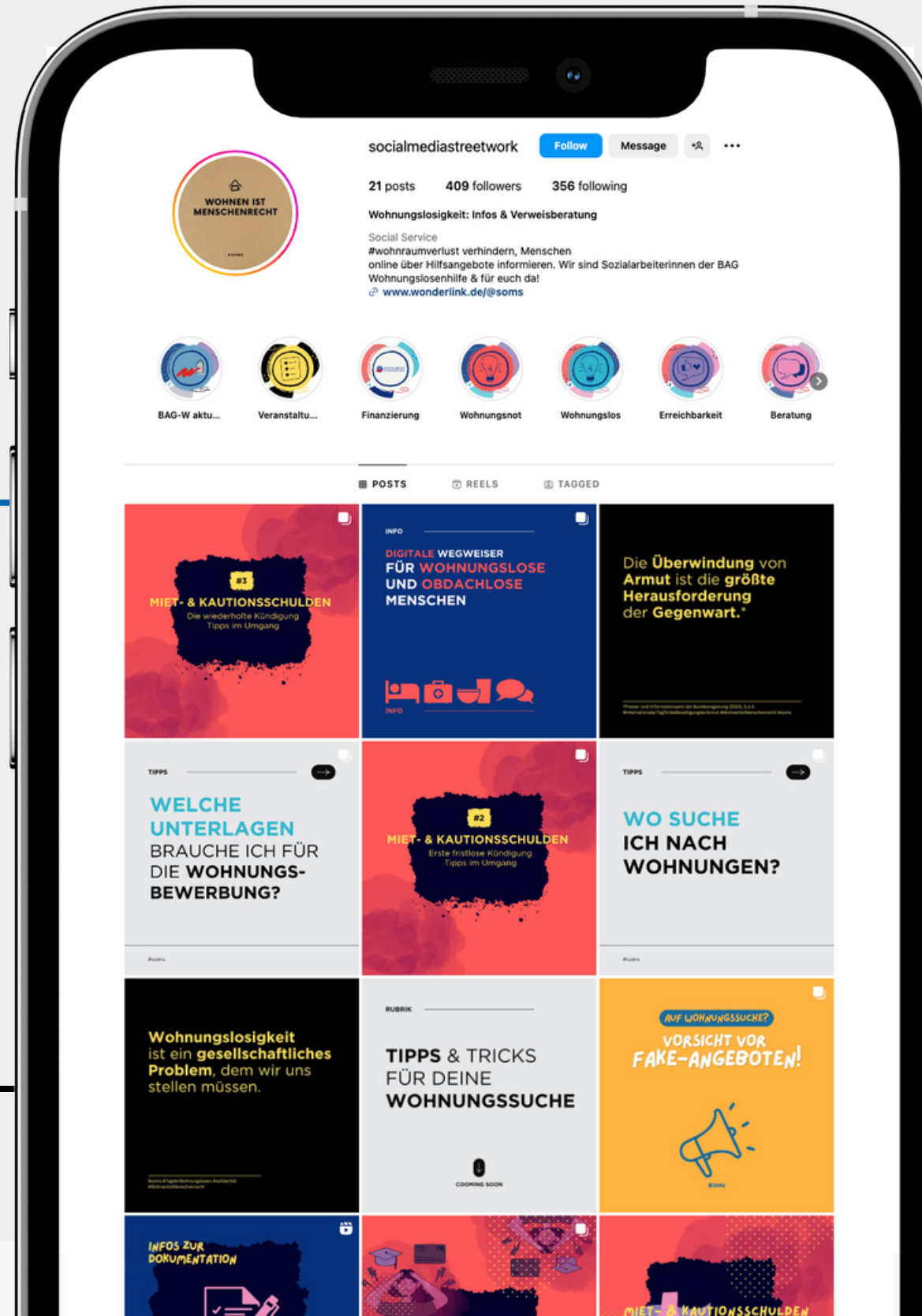


# SoMS

Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung



Juliane Laubichler  
Mona Hörtnagl

Bundestagung der  
BAG Wohnungslosenhilfe e.V.  
Berlin am 09.11.2023

# virtuell aufsuchende Arbeit im Fokus

01

Hintergründe

02

praktische Einblicke

03

DISKUSSION

# Motivation

für das Modellprojekt SoMS  
der **Bundesarbeitsgemeinschaft  
Wohnungslosenhilfe e.V.**

---

**Wissenszuwachs über digitale Teilhabe** von Menschen,  
die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind

---

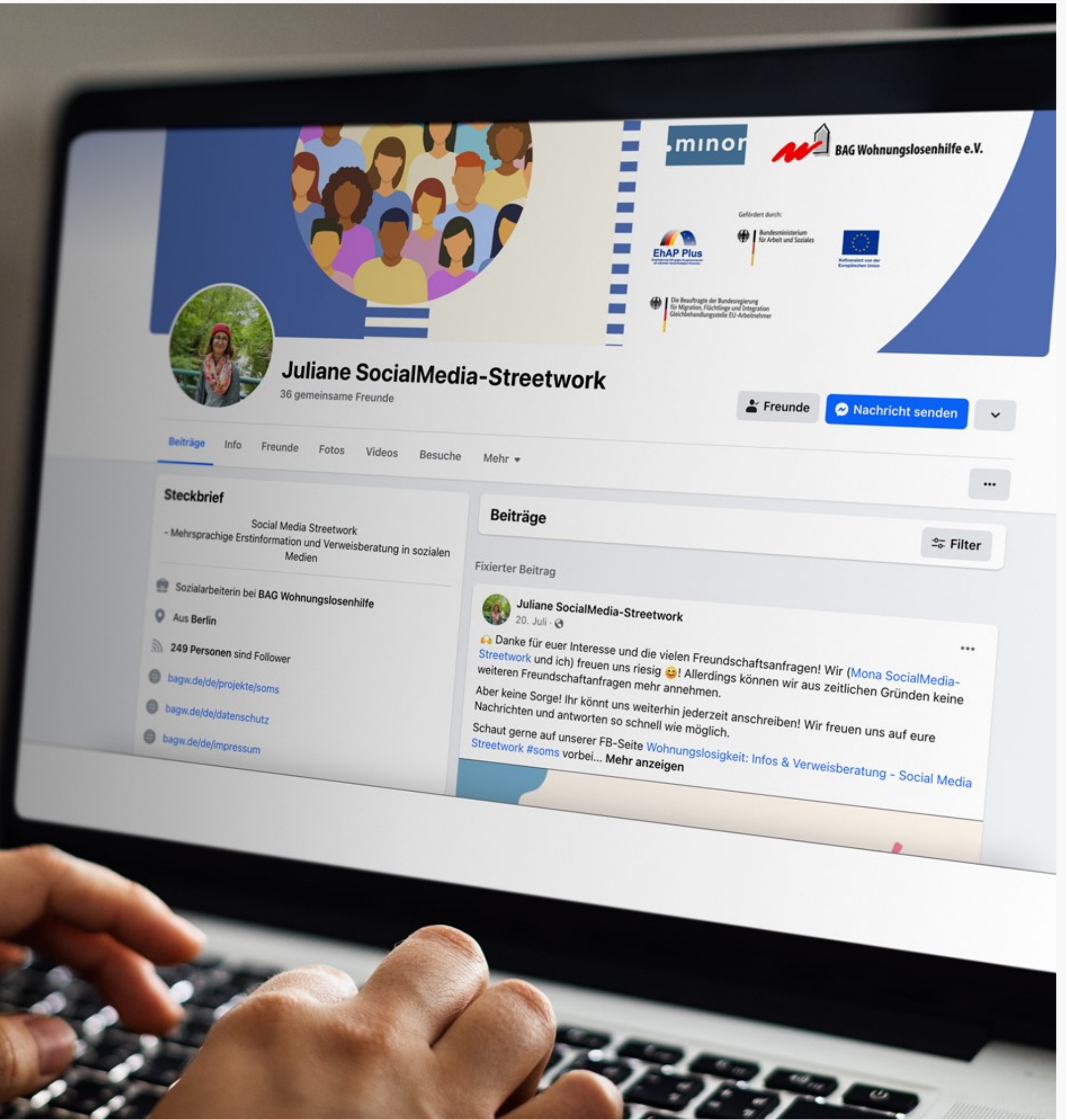
**Analyse des Informations-und Beratungsbedarfes**  
beider Zielgruppen in Sozialen Medien

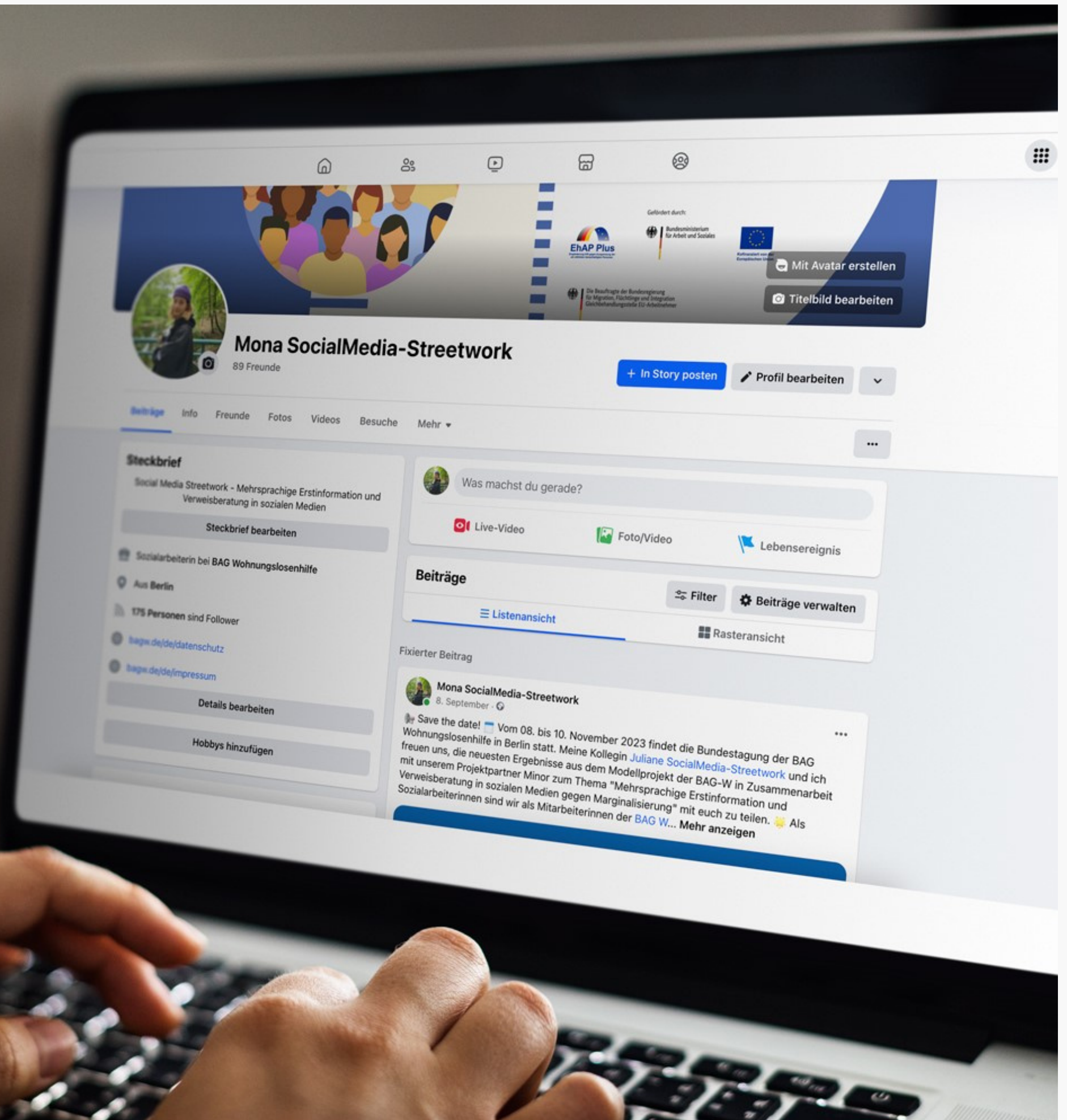
---

**Erprobung** eines **bundesweiten digital aufsuchenden  
Projektes:** verlässliche **Informationsvermittlung,  
Erstberatung, Verweisberatung** in den Sozialen Medien

---







Navigation icons: Home, Friends, Video, Live, Profile

Profile picture: Mona SocialMedia-Streetwork

89 Freunde

+ In Story posten

Profil bearbeiten

Mit Avatar erstellen

Titelbild bearbeiten

Beiträge Info Freunde Fotos Videos Besuche Mehr

### Steckbrief

Social Media Streetwork - Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien

Steckbrief bearbeiten

Sozialarbeiterin bei BAG Wohnungslosenhilfe

Aus Berlin

175 Personen sind Follower

bagw.de/de/datenschutz

bagw.de/de/impressum

Details bearbeiten

Hobbys hinzufügen

Was machst du gerade?

Live-Video Foto/Video Lebensereignis

### Beiträge

Filter Beiträge verwalten

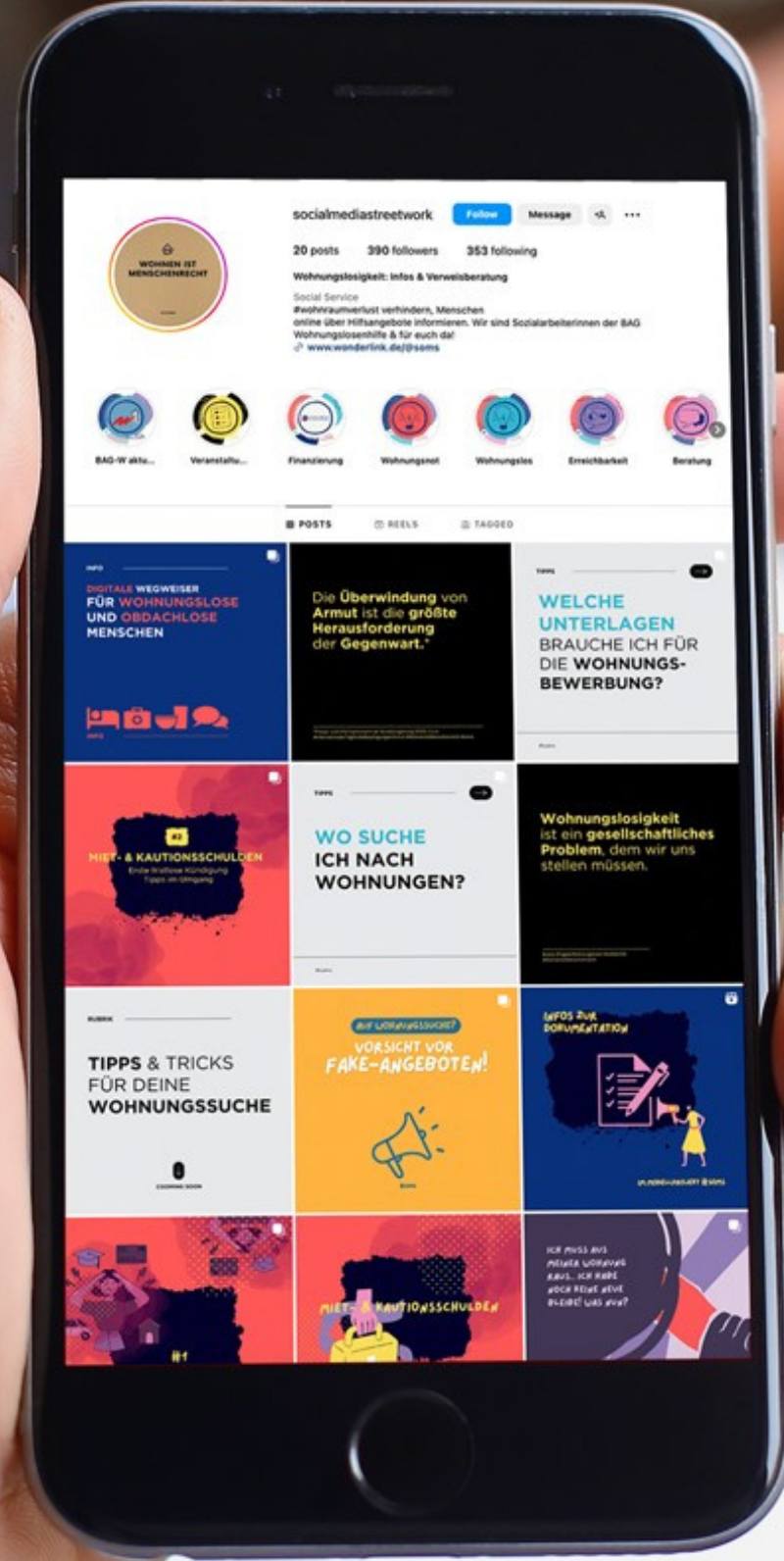
Listenansicht Rasteransicht

Fixierter Beitrag

Mona SocialMedia-Streetwork

8. September · G

Save the date! 🗓️ Vom 08. bis 10. November 2023 findet die Bundestagung der BAG Wohnungslosenhilfe in Berlin statt. Meine Kollegin [Juliane SocialMedia-Streetwork](#) und ich freuen uns, die neuesten Ergebnisse aus dem Modellprojekt der BAG-W in Zusammenarbeit mit unserem Projektpartner Minor zum Thema "Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung" mit euch zu teilen. 🙌 Als Sozialarbeiterinnen sind wir als Mitarbeiterinnen der BAG W... [Mehr anzeigen](#)



socialmediastreetwork  
Germany

#2  
**MIET- & KAUTIONSSCHULDEN**  
Erste fristlose Kündigung  
Tipps im Umgang

33 Likes  
socialmediastreetwork 🏠 Mögliche Lösungen... [mehr](#)  
0 comments  
October 9

socialmediastreetwork  
Germany

INFO  
**DIGITALE WEGWEISER  
FÜR WOHNUNGSLOSE  
UND OBDACHLOSE  
MENSCHEN**

INFO

83 Likes  
socialmediastreetwork 📱 Brauchst du Hilfe bei... [mehr](#)  
View all 4 comments  
October 23

socialmediastreetwork  
Germany

TIPPS →

**WELCHE  
UNTERLAGEN  
BRAUCHE ICH FÜR  
DIE WOHNUNGS-  
BEWERBUNG?**

#soms

36 Likes  
socialmediastreetwork 🏠💡 Tipps für die Wohn... [mehr](#)  
View all 2 comments  
October 15



# ein paar Zahlen

**142** FB Seite Followende

**422** FB Profile Gesamt Followende

**412** Instagram Seite Followende



Stand: 06.11.2023

# digital aufsuchende Arbeit

- **Aufbau Social Media Kanäle**  
Regelmäßige Postings mit Inhalten für die ZG
- **Regelmäßiges Monitoring** in Gruppen, u.a. Wohnungssuche, psychische Erkrankung, Schulden, Gewalt etc.
- **Kommentare mit Verweisberatungen**  
bzw. mit **Beratungsangebot**
- Entwicklung - **mehr Beratungen per Privatnachricht (PM)**
- **Dokumentation**

# digital aufsuchende Arbeit

- **Übertragung analoger Arbeit in virtuellen Raum**
- Gesprächstechniken wie z.B. **Paraphrasierung**
- **Rückfragen:** “habe ich Dich/Sie richtig verstanden, dass ...?”
- **positive Verstärkung:** Aktivierung von Selbsthilfekräften durch Hinweise auf bereits gegangene Schritte oder eingetretene positive Veränderungen
- **Community miteinbeziehen:** Likes oder Bezugnahmen in den Kommentaren bei guten Hinweisen oder Tipps mit Verlinkung (@Name) der betreffenden Person
- **Mitlesende mitdenken!** Regelmäßige, öffentliche Beratungsangebote machen - daraus ergeben sich Anfragen per PM

## unsere Haltung im Prozess

- **Wir sind Gäst:innen in den Räumen** potenziell Hilfesuchender
- Vor **Gruppeneintritt** in private Gruppen:  
**IMMER Anfrage bei Gruppenadmins**
- Wir achten auf unsere Sprache (genderneutral etc.)
- **Transparenz und Freiwilligkeit:** Wer sind wir?  
Was machen wir? Wie dokumentieren wir?
- **Möglichkeit lassen, nicht auf uns zu reagieren:**  
Bei der Beratung handelt es sich immer um ein offenes Angebot, dies wird klar so kommuniziert  
(z.B. “es ist okay, wenn du dich nicht zurückmeldest”)

# Entwicklung Strategie Beratungen

01 Empathie ausdrücken

02 positive Verstärkung

03 Transparenz - wer sind wir - was können wir anbieten?

04 Verweisberatung & Erstinformation

05 Wünsche und Angebot, weiterhin ansprechbar zu sein



## Beispiele

---

**Suche für mich und meine 2 Töchter dringend nach einer Trennung** eine 2,5 - 3 Zimmer Wohnung. Wir leben hier leider erst seit 1,5 Jahren und tun uns unendlich schwer, irgendwo, irgendwie was zu finden. Ich arbeite, meine Große macht ab September ein Freiwilliges Soziales Jahr und die Kleine wird diesen Sommer eingeschult. **Wir müssen bald hier raus und ich habe Angst, dass wir auf der Straße landen.** Über jedes Angebot würden wir uns freuen. Vielen Dank und einen schönen Tag.

**FB Posting**

Gruppe

Wohnungssuche

# Beispiele

Beratung via  
FB Kommentar

Hallo (). **Es tut mir leid zu hören**, dass du und deine Töchter euch zurzeit in einer schwierigen Situation befindet und es für euch herausfordernd ist, auf die Schnelle eine neue Bleibe zu finden. **Ich bin Mona und ich arbeite online als Sozialarbeiterin in einem Modellprojekt der BAG Wohnungslosenhilfe e.V.. Eines der Ziele des Projektes ist es, Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind, durch Erstinformationen und Verweisberatungen in Social Media Kanälen zu unterstützen. Ich habe aus deinem Post verstanden, dass ihr zeitnah aus eurer derzeitigen Wohnung raus müsst.** Falls ihr nichts finden solltet, habt ihr **Anspruch auf eine Unterbringung**. Ich rate dir dringend an, dich an die **Fachstelle für Wohnungsnotfälle in Hamburg** zu wenden. In der Antwort auf diesen Kommentar poste ich einen Link mit den Kontaktdaten hierzu. Rufe am Besten dort an und schildere deine derzeitige Situation. Die Kolleg:innen vor Ort können dich/euch bei Bedarf auch an weiterführende Hilfen andocken und zum Thema Wohnungssuche beraten. **Ansonsten rate ich dir, trotz Absagen an der Wohnungssuche dranzubleiben.** Suche auf vielen verschiedenen Wegen, online als auch offline, frage bei Arbeitgebenden, Kolleg:innen, im Freund:innenkreis etc. nach Wohnungen, nutze online Suchportale. Letzten Endes spielt immer auch der Zufall eine Rolle - je mehr Bewerbungen du versendest, desto höher der "Zufall" eines Wohnungsangebotes. In der Antwort auf diesen Kommentar poste ich auch Links zu möglichen online Suchportalen. **Bei weiteren Fragen melde dich gerne** hier mit Verlinkung im Kommentar oder per PM! Ich wünsche dir und deinen Töchtern viel Energie! Toitoitoi für die Suche weiterhin.  
Liebe Grüße, Mona SocialMedia-Streetwork

# Beispiele

Angebot  
Beratung via  
FB **Kommentar**

Hallo. Ich suche dringend eine 1-2 Zimmer Wohnung für 450 warm. Ich beziehe derzeit Geld vom Jobcenter, ich bin aktuell arbeitsunfähig und warte auf meine Erwerbsminderungsrente. **Ich musste aus meiner Wohnung raus, da mein Vermieter Eigenbedarf angemeldet hat und ich jetzt „obdachlos“ bin bzw. kurzfristig bei Freunden untergekommen bin.** Ich suche im Raum Mannheim, Frankenthal, Bensheim, Heppenheim, Weinheim. Ich würde mich freuen, wenn sich jemand melden würde, da es sehr dringend ist. Dankeschön im Voraus.

[Mona SocialMedia-Streetwork](#) meld dich doch mal bei Mona...

Hallo (). **Es tut mir leid zu lesen**, dass du aus deiner Wohnung raus musstest und nun bei Freund:innen lebst. **Ich bin Mona und ich arbeite online aufsuchend als Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungslosenhilfe.** Ich unterstütze Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind, durch Erstinformationen und Verweisberatungen zu passenden Hilfestellen vor Ort. Gerne biete ich das auch dir an. **Ich habe leider keinen Wohnraum zu vergeben.** Falls du diese Unterstützung in Anspruch nehmen möchtest, melde dich gerne per PM bei mir. Alles Gute erstmal und viele liebe Grüße, Mona.



# Beispiele

Beratung via  
FB Kommentar

Guten Morgen, ich **suche für mich und meine Kinder eine Wohnung** mit 4-5 Zimmern, vielleicht ist hier jemand, der helfen kann? Ich kann auch für Hilfe bezahlen, **ich muss mich aus einer toxischen Beziehung befreien**. Vielen Dank im Voraus

Hallo (). Ich bin Juliane, Sozialarbeiterin aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe. **Ich finde es einen mutigen, starken Schritt von dir, dich aus deiner toxischen Beziehung befreien zu wollen. Die Entscheidung ist dir sicher nicht leicht gefallen. Ich bin mir sicher, du schaffst es, die nächsten Schritte hierfür zu gehen - für dich und deine Kinder!** Dennoch: Leider ist es in Berlin aktuell sehr herausfordernd, Wohnraum zu finden. **Ich würde dir von daher anraten, dich zunächst zu deiner aktuellen Situation beraten zu lassen! Es gibt Unterstützung, sie ist kostenfrei und vertraulich.** Du kannst dich an allgemeine Sozialberatungsstellen wenden. Es gibt auch frauenspezifische Beratungsangebote (...) Einen Link hierzu poste ich gleich im nächsten Kommentar. Auch zu weiteren Beratungsangeboten. **Wenn du weitere Fragen hast oder weitere Infos/Adressen brauchst, kannst du mich gerne anschreiben. Alles Gute und viele Grüße, Juliane SocialMedia-Streetwork**

# Beispiele

Folgeberatung  
via PM

Guten Tag. Vielen Dank für den Kommentar und den Kontakt der Beratungsstelle.  
**Ich werde mich da melden.** Ich kann nicht mehr in dieser Beziehung bleiben. **Mein Mann bedroht mich und meine Kinder. Ehrlich gesagt, habe ich Angst zu schlafen.** Die **Wohnung ist auf meinen Namen angemeldet.** Leider kann ich ihn nicht abmelden und er wird von selbst nicht gehen. Er hat versprochen, dass er sich verändert. Aber er trinkt immer wieder und ich merke, dass die Situation schlimmer wird.

Liebe () - **schön, dass Sie sich melden. Das klingt nach einer sehr belastenden Situation. Ich bin mir sicher, dass Sie es schaffen werden,** sich Unterstützung zu holen und sich von Ihrem Mann zu trennen. Mir ist es wichtig, dass Sie wissen, **dass Sie mit Ihrer Situation nicht alleine sind** [...]

Aus Ihrem Text lese ich, dass Sie bereits vieles mitgemacht haben und mittlerweile wissen, dass er sich nicht bessern wird. Ich möchte Ihnen nochmal sagen, ich glaube fest daran, dass Sie es schaffen, die nächsten Schritte zu gehen. **Gewalt gegen die Mutter ist auch immer gleichzeitig Gewalt gegen die Kinder.**

**Im Akutfall, zögern Sie bitte nicht, die Polizei zu rufen! (110)**

**Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen\* ist auch rund um die Uhr Erreichbar: 08000 - 116 016**

**Sie können sich auch täglich von 8 bis 23 Uhr an die BIG Hotline wenden: (030) 611 03 009**

[...]

# Hypothesen **vor** **Projektbeginn**

Es existieren in den **Sozialen Medien keine größeren Communities von Menschen, die wohnungslos sind**

Wohnungslose Menschen ziehen es vor, sich in der **Anonymität des Netzes nicht als wohnungslos erkennen zu geben\***

# Erkenntnisse zu Hypothesen

**Communities** in dem Sinne existieren nicht  
Gruppen zu **Wohnungssuche, psychischen Erkrankungen,  
Gewalt, alleinerziehend sein** sind **Treffpunkte** der ZG

**Beobachtung:** Postings der ZG beinhalten häufig **Klarnamen, Foto**

**Beobachtung:** Wohnungslosigkeit betrifft viele!  
**Hemmschwelle** Benennung Wohnungslosigkeit  
**geringer als angenommen - Bedeutung Aufklärungsarbeit:**  
**Wohnungslosigkeit/ Obdachlosigkeit**

# Erkenntnisse zu Hypothesen

**Zusammenhalt** beobachtbar bei Themen wie Gewalt, psychische Erkrankung, alleinerziehend sein

Gruppen zu Themen der **Wohnungssuche** sind **Hotspots** der Hilfesuchenden

**Betroffene\* können in Gruppen adressiert werden!**

# Erkenntnisse durch Beratungsarbeit

- **Mehrheit Betroffener\* weiß nicht von Hilfsangeboten**
- **Ratsuchende sind am Häufigsten von Wohnungslosigkeit bedroht/ betroffen**
- Es werden mehr **Frauen\*** als andere Geschlechtsidentitäten **erreicht**

- **Projekt hat präventiven Charakter**
- **Funktioniert als Brücke zu analogen Hilfen**

- **Problematiken analoge Welt/ Herausforderung online:**  
z.B. Personalmangel Hilfen vor Ort, Mangel von bezahlbarem Wohnraum
- **Abgrenzung z.T. anders in digitaler Arbeit**
- **Prozess des Aushaltens:** keine Reaktion, Mimik oder Gestik, Umgang mit Hatespeech  
Fragen wie, wen spreche ich an, wo suche ich?

# Annahme

**Digital aufsuchende Soziale Arbeit** gibt einen **aktuellen Einblick**, welche Problematiken in der Gesellschaft bestehen

**Welche digitalen  
Unterstützungsmöglichkeiten  
bietet Ihr Träger/ Ihre Organisation  
für Ihre Zielgruppe?**



**Was brauchen Fachkräfte,  
Träger, Organisationen,  
um digitale Angebote zeitnah,  
niedrigschwellig und nachhaltig  
umsetzen zu können?**

**Welche Herausforderungen  
und Chancen ergeben  
sich aus digitalen Angeboten  
der Sozialen Arbeit  
für Fachkräfte?**

**Interesse**

**am SoMS**

**Emailverteiler**



**[soms@bagw.de](mailto:soms@bagw.de)**

**oder Liste**

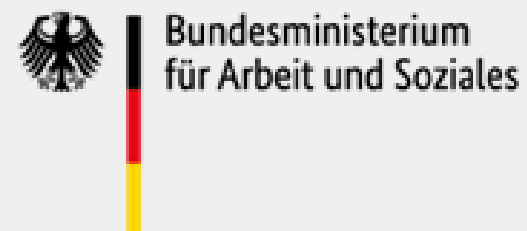
**Tagungsraum**

# Dankeschön

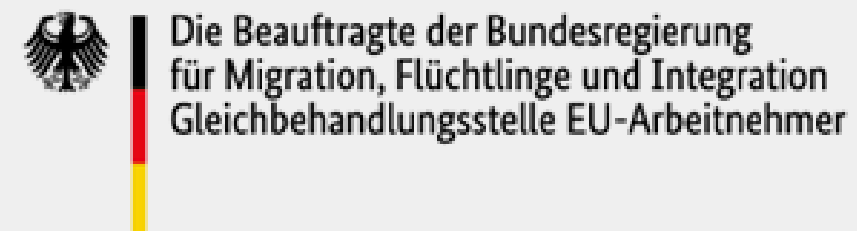
## Kontaktaten

Juliane Laubichler & Mona Hörtnagl  
Sozialarbeiterinnen / Projektmitarbeitende  
[facebook](#) / [instagram](#)  
soms@bagw.de

Gefördert durch:



Kofinanziert durch:



Das Vorhaben „Social Media Streetwork – Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung“ wird im Rahmen des Programms „EhAP Plus – Eingliederung hilft gegen Ausgrenzung der am stärksten benachteiligten Personen“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und von der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragten der Bundesregierung für Antirassismus kofinanziert.