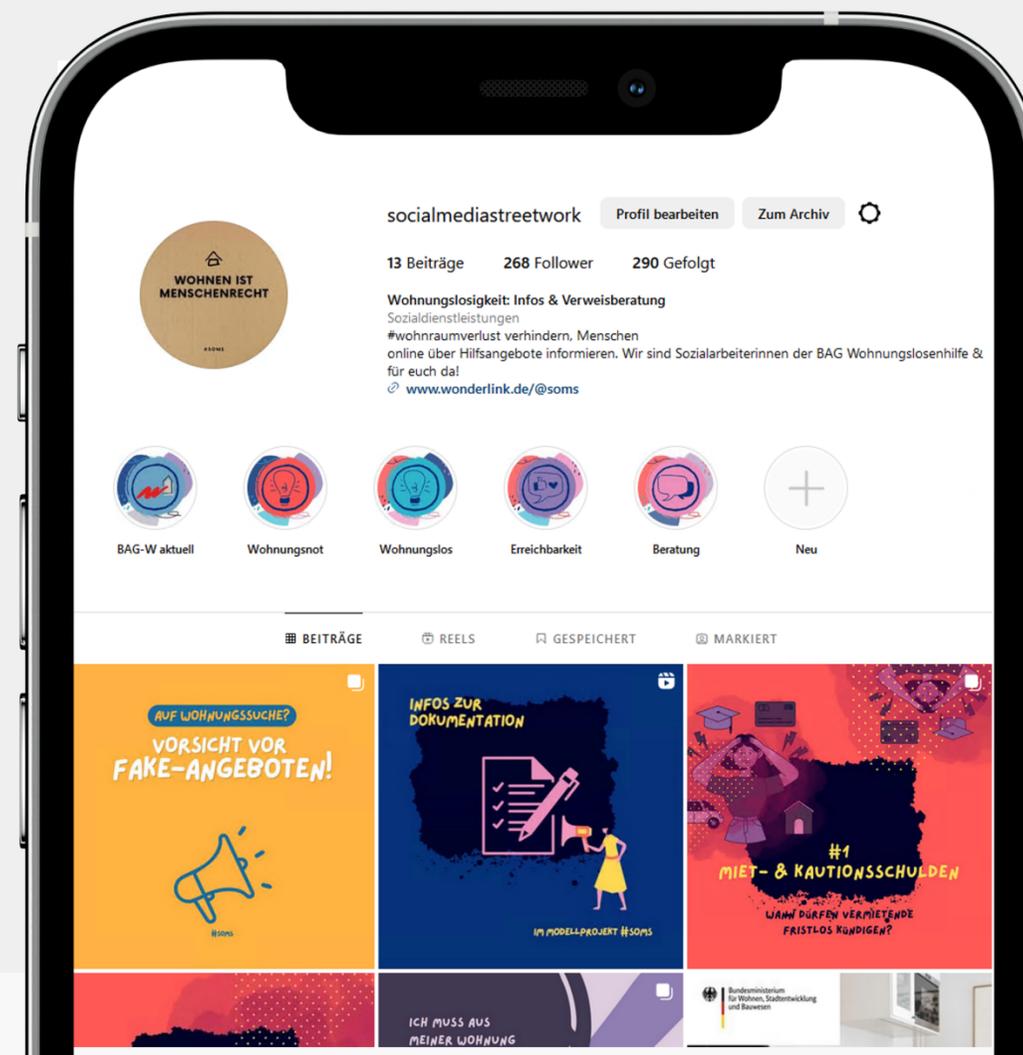


SoMS

Wohnungsnotfallhilfe in digitalen Räumen –
Modellprojekt Social Media Streetwork (SoMS)



Juliane Laubichler
Mona Hörtnagl

Sozialarbeiterinnen, Projektmitarbeitende

Fulda
06.09.2023

Arbeitstagung der FAG Partizipation

Input Projekt

- 01 Modellprojekt Allgemein**
Hintergründe/ Motivation / Zielgruppen
- 02 Derzeitiger Stand Modellprojekt**
Arbeitsweise / Beispiele / Haltung
- 03 Herausforderungen / bisherige Erkenntnisse**
in der sozialarbeiterischen Arbeit / Rückfragen

Hintergründe

Projektidee

- Bundesweit ausgerichtetes Modellvorhaben im Rahmen des ESF-Plus Programms EhAP Plus
- Ergänzung zu den vorhandenen Hilfestrukturen vor Ort - "Brückenfunktion"
- Partnerprojekt: Minor & BAG Wohnungslosenhilfe e.V.

Projektziele

- Unterstützung von Personen, die bisher nicht von vorhandenen Hilfeangeboten erreicht werden durch Erstinformation und Verweisberatung
- Entgegenwirkung von Falschinformationen auf Social Media
- Kooperation mit und Unterstützung von lokal und regional ausgerichteten EhAP Plus Projekten

Zielgruppen

- Besonders benachteiligte neu zugewanderte Unionsbürger:innen und deren Kinder unter 18 Jahren sowie Angehörige von Minderheiten
- **Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen und deren Kinder unter 18 Jahren**



Motivation

Modellprojekt SoMS
vorseiten der Bundesarbeitsgemeinschaft
Wohnungslosenhilfe e.V.

- 01** Mehr Wissen über **digitale Teilhabe** von Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind
- 02** Analyse des Informations- und Beratungsverhaltens der beiden Zielgruppen in den Sozialen Medien
- 03** **Erprobung** eines bundesweiten **digital aufsuchenden Projektes**: verlässliche Informationsvermittlung, Erstberatung, Verweisberatung in den sozialen Medien

Derzeitiger Stand

Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Berufliche Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

03 Instagram Seite mit Erstinformationen

04 Beispielposts Erstinformationen



Derzeitiger Stand

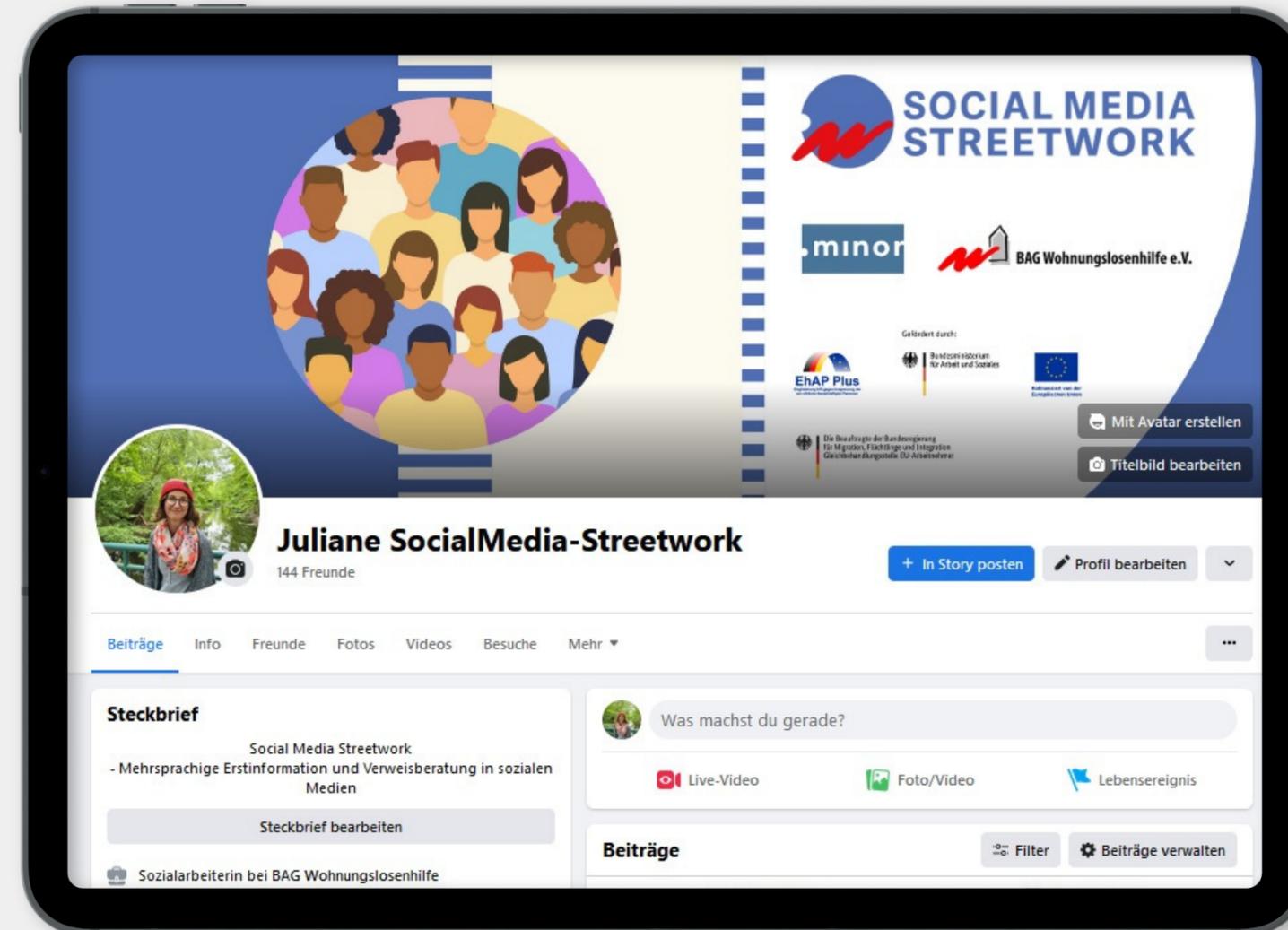
Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Berufliche Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

03 Instagram Seite mit Erstinformationen

04 Beispielposts Erstinformationen



Derzeitiger Stand

Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Berufliche Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

03 Instagram Seite mit Erstinformationen

04 Beispielposts Erstinformationen



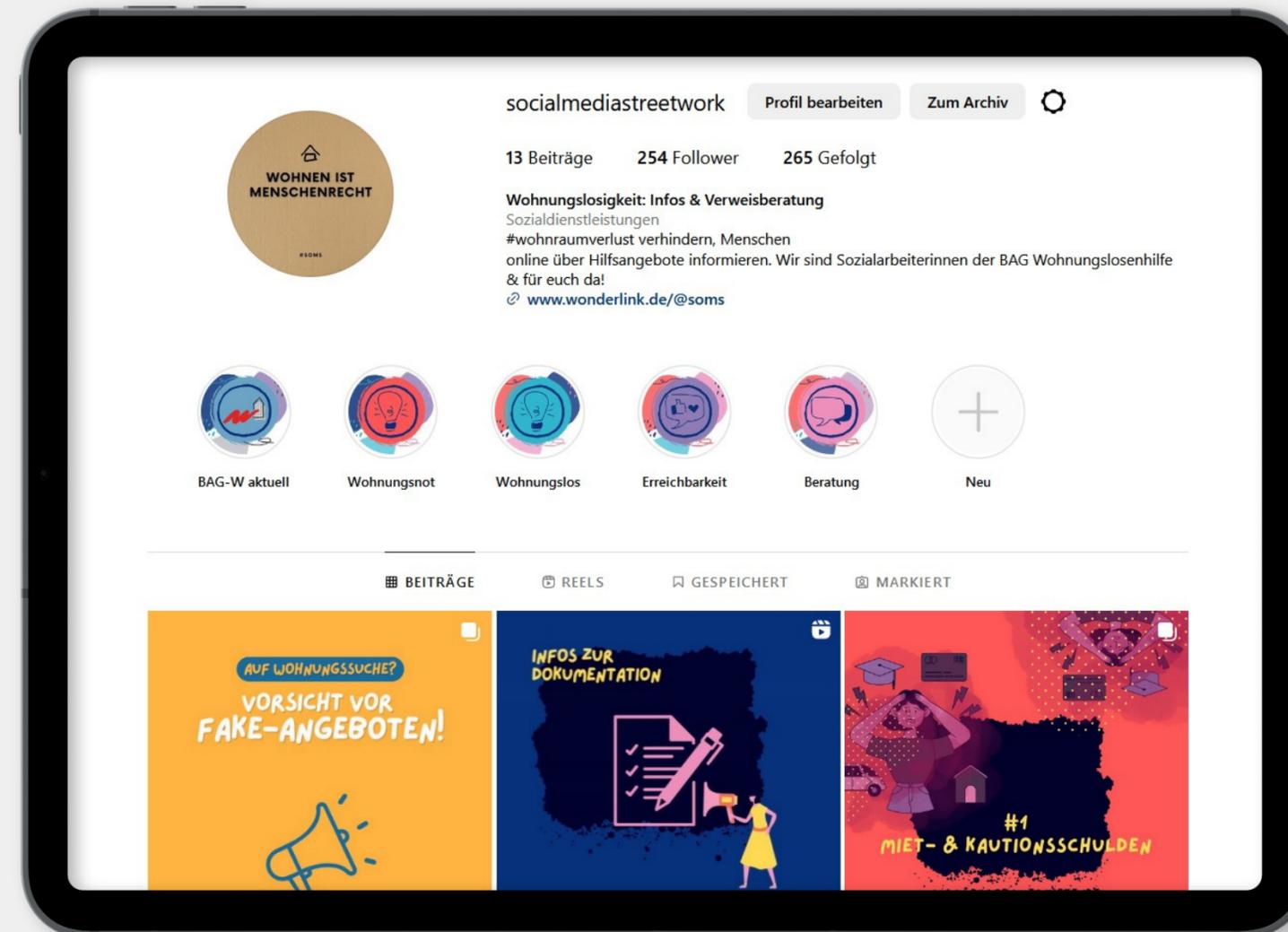
Derzeitiger Stand

Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

» SoMS 8/28



03 Instagram Seite mit Erstinformationen @socialmediastreetwork

04 Beispielposts Erstinformationen

Derzeitiger Stand

Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Facebook Profile Sozialarbeiterinnen



03 Instagram Seite mit Erstinformationen
[@socialmediastreetwork](https://www.instagram.com/socialmediastreetwork)

04 Beispielposts Erstinformationen

Derzeitiger Stand

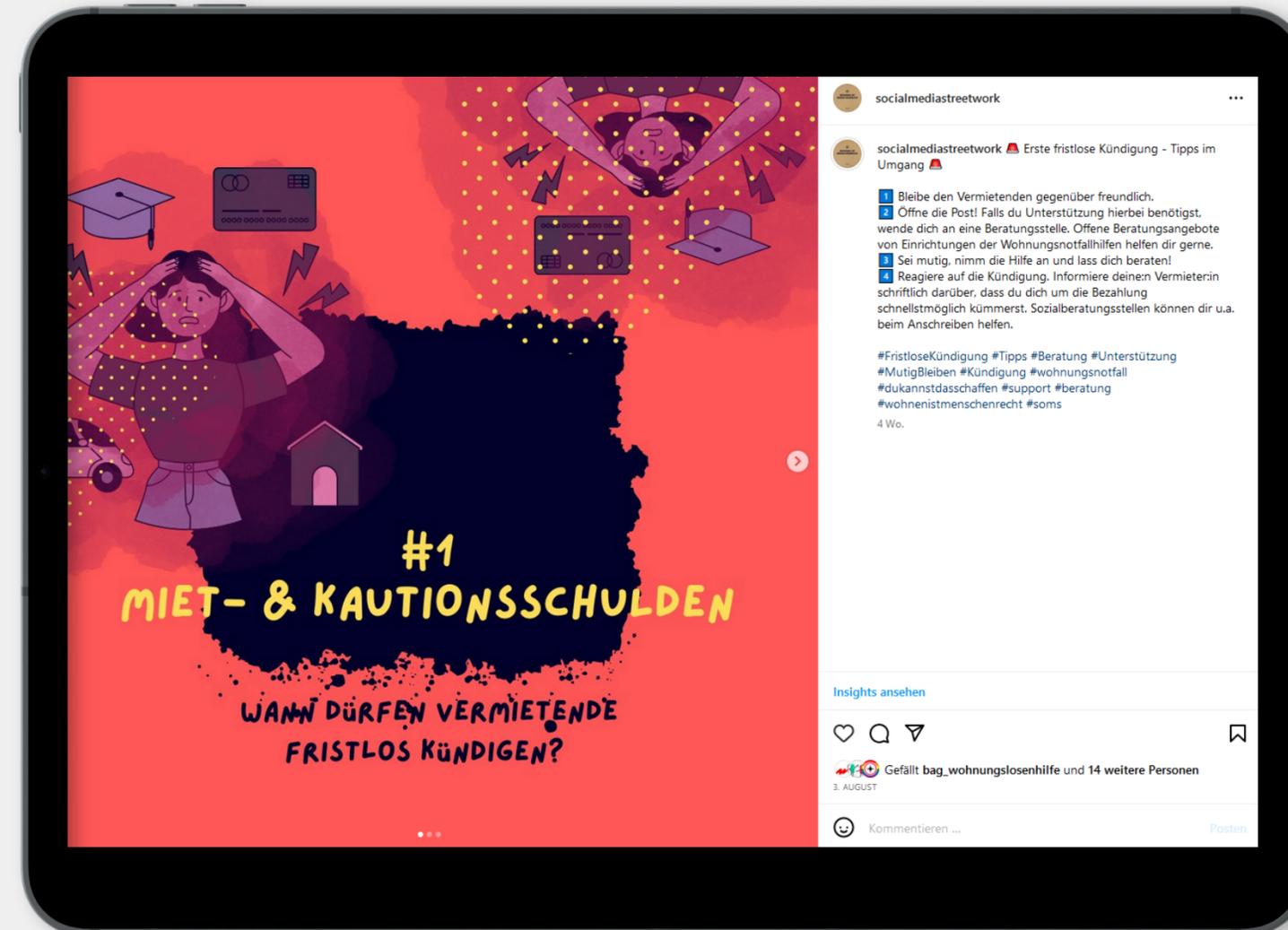
Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

03 Instagram Seite mit Erstinformationen
[@socialmediastreetwork](https://www.instagram.com/socialmediastreetwork)

04 Beispielposts Erstinformationen



Derzeitiger Stand

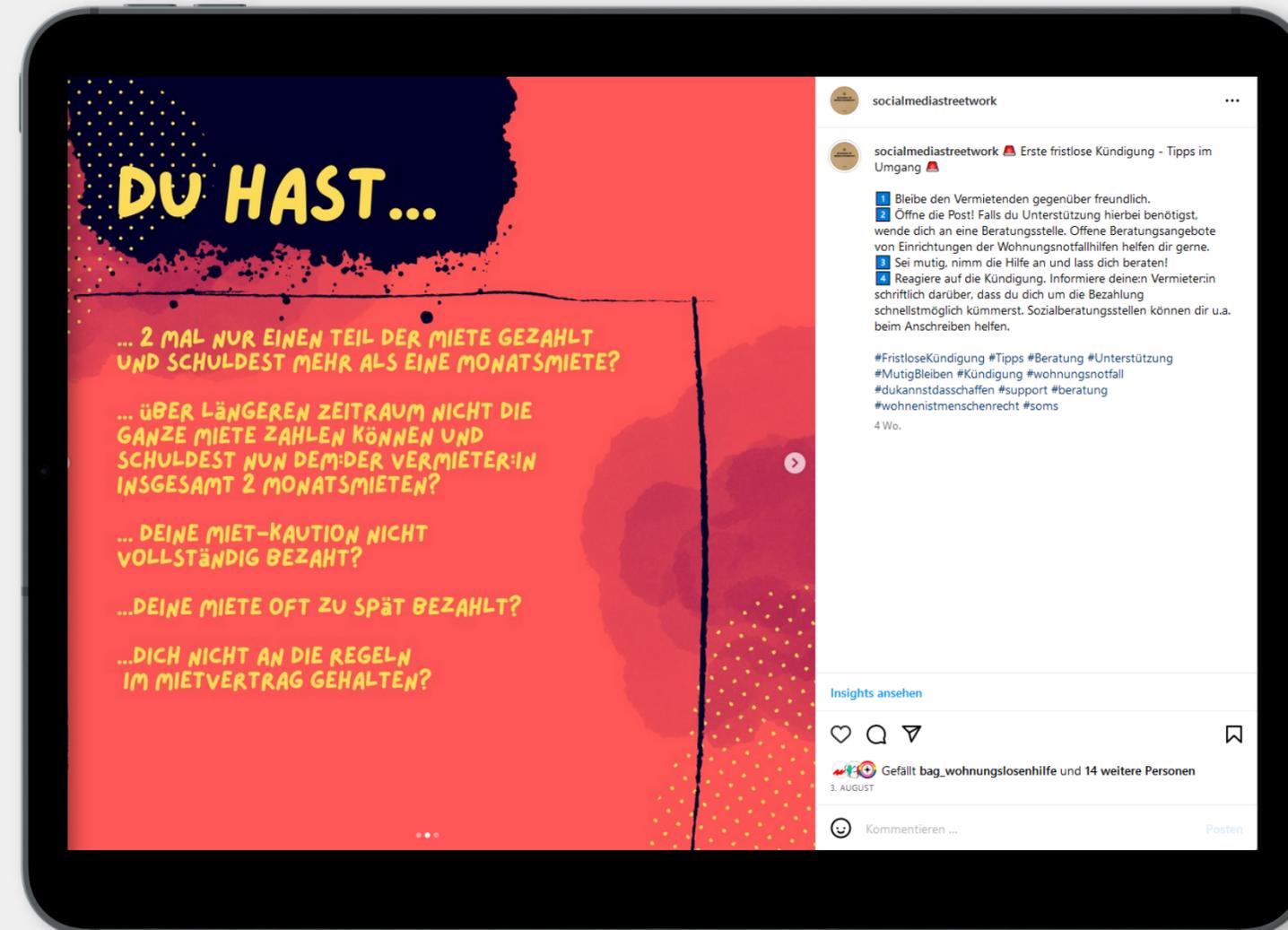
Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung

01 Facebook Seite mit Erstinformationen

02 Facebook Profile Sozialarbeiterinnen

03 Instagram Seite mit Erstinformationen
[@socialmediastreetwork](https://www.instagram.com/socialmediastreetwork)

04 Beispielposts Erstinformationen



Arbeitsweise

Haltung

- 01 Regelmäßiges Monitoring / u.a. durch Schlagwort-
suche.** Wir sind **Gäst:innen in den Räumen der potenziell
Hilfesuchenden.** Wir achten darauf, Menschen durch
unsere Ansprache nicht zu stigmatisieren sowie ihnen
die **Möglichkeit zu lassen, nicht auf uns zu reagieren**
- 02 Qualitätsmerkmale:** Austausch im Team, Supervision,
bei Bedarf externe Beratung in Anspruch nehmen z.B.
Anruf bei Migrationsberatungsstelle etc.
- 03 Transparenz/ Freiwilligkeit/ Datenschutz:**
z.B. Posting Freundschaftsanfragen/ Dokumentation
Vor Gruppeneintritt in privaten Gruppen: Anfrage bei
Gruppenadmins, Wonderlink mit Datenschutzbestimmungen
juristisch geprüft (Minor), Aufklärungsarbeit bei Bedarf

Beispiel

Gruppenanfrage

Hallo (), ich bin Mona, eine Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungslosenhilfe. Ich bin auf eure FB Gruppe „()“ aufmerksam geworden und wollte nachfragen, **ob es für euch okay ist, wenn ich dieser beitrete**. Ich arbeite in unterschiedlichen Social-Media-Kanälen mit dem Ziel, Menschen frühzeitig zu erreichen, um Wohnraumverlust zu verhindern. Ich möchte auch Menschen ansprechen, die bereits in Wohnungsnot geraten sind und sie über passende Hilfsangebote informieren. Ich stelle hierfür Informationen bereit und kommentiere Fragen von User:innen, die mit dem Thema Wohnungslosigkeit zu tun haben. Bislang gab es hierfür sehr positives Feedback von den Hilfesuchenden. **Ich respektiere in meiner Arbeit die Privatsphäre und „safe spaces“ der Menschen. Deshalb frage ich auch vor einem Gruppenbeitritt nach und mache meine Rolle transparent.** Ich freue mich über den Kontakt! Bei weiteren Fragen zu meiner Arbeit bin ich gerne ansprechbar. Liebe Grüße und danke für eure Arbeit.
Mona SocialMedia Streetwork

Beispiel

Gruppenanfrage

HaiHai

Klar kannst du in die Gruppe rein. Ich denke, es gibt bei uns einige, die von deinen/euren Informationen profitieren könnten. Und vielleicht hilft es dir ja auch mal, wenn du dir etwas von der Seele reden möchtest. Ich habe gesehen, dass deine Seite noch recht neu ist. Ich finde es aber eine gute Idee. Hin und wieder haben wir Menschen bei uns in der Gruppe, die keinen Ausweg aus einer fatalen Beziehung sehen. Und - ich selber war auch schon mal in einem Heim für wohnungslose Frauen und mir wurde dort sehr geholfen. **Du siehst also, du hast in mir einen Fürsprecher** Danke aber auch, dass du zuvor gefragt hast. Stell ruhig eine Beitrittsanfrage, aber vergiss nicht die 3 Fragen zu beantworten. Dir noch einen schönen Abend

Beispiel

Hallo, das muss ich erstmal mit meinen Kollegen besprechen.
Normalerweise lassen wir sowas nicht zu, die Leute sollen sich nicht bedrängt, beobachtet oder “gezwungen” fühlen, was aber bei deiner Tätigkeitsbeschreibung der Fall sein wird.
Sozialarbeiter sind mittlerweile oftmals verrufen... Ich melde mich nochmal, sobald ich mit den Kollegen gesprochen habe.

Gruppenanfrage

Arbeitsweise

Haltung

- 04 In der direkten Beratung per PM:** Wir machen zu Beginn klar, **was können wir anbieten, was nicht?** Was ist unsere Rolle? Und bieten Unterstützung an.
- 05 In den Kommentaren:** Wenn wir Beiträge kommentieren, zu Beginn Info, wer wir sind und was unsere Rolle ist. **Wie weiter vorgegangen wird, situative Entscheidung.** Bei **Bedarf Rücksprache im Team** (regelmäßiger Austausch zu Beratungen, Qualität der Arbeit)
- 06** Hinweis, dass sich die Person gerne bei uns melden kann, es handelt sich um ein **freiwilliges Angebot und muss nicht geantwortet werden** (wenn passend Links aufs Wo+Wie Portal der BAG W oder andere Verweisstellen)

Arbeitsweise

Haltung

- 07 Angewandte Gesprächstechniken: Übertragung analoge Arbeit in virtuellen Raum - Paraphrasierung** des Verstandenen, Rückfrage ob richtig verstanden wurde
Positive Verstärkung: Selbsthilfekräfte aktivieren, auf bereits gegangene Schritte positiv hinweisen
- 08 Achtung Unterstützung innerhalb der Community:** u.a. durch **Likes oder Bezugnehmen in Kommentaren auf richtige Hinweise/Tipps (mit Namensverlinkung)**
- 09 Mitlesende mitdenken!** z.B. eine Beratung per PM weil Kommentare abgelehnt werden. Kommentar im Beitrag, wer wir sind, dass wir uns gleich per PM melden und dass das Angebot freiwillig ist

Beispiele Beratungen

Familie sucht Wohnung



Beispiele Beratungen

Familie sucht Wohnung
Verweisberatung im
Kommentar



Juliane SocialMedia-Streetwork Mitglied mit Top-Beteiligung

Hallo [redacted] Ich bin Juliane, Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungsnotfallhilfe. Es tut mir leid zu lesen, dass sich die Wohnungssuche für euch so schwierig gestaltet. Was ihr erlebt, erleben zurzeit viele - es herrscht ein großer Wohnungsmangel in Berlin. Besonders, aber nicht nur, mangelt es an Wohnraum für Familien.

Ich kann euch nur anraten - bleibt dran, schreibt weiter Bewerbungen. Erfahrungsgemäß hat man dann irgendwann doch Glück und bekommt einen Besichtigungstermin. Wenn es euch irgendwie möglich ist, dann weitet die Suche auf ganz Berlin oder sogar außerhalb aus. Es ist schlicht und einfach eine Wahrscheinlichkeitsrechnung: Je mehr Bewerbungen ihr schreibt, desto eher bekommt ihr eine Besichtigung.

Außerdem möchte ich euch noch anraten: Holt euch früh genug Hilfe. Es gibt Wohnungsnotfallhilfen in Berlin - dort sitzen Sozialarbeiter:innen und können euch beraten und bei Bedarf in passende Hilfsangebote vermitteln. Zudem haben die Berliner Bezirke die Verpflichtung, Menschen ohne Obdach eine Unterkunft bereit zu stellen. Die Stellen heißen Soziale Wohnhilfen. Wenn ich dein Posting richtig deute, wohnt ihr in Steglitz-Zehlendorf. Dort gibt es eine eigene Beratungsstelle für "Wohnen und Familien". Wende dich am besten frühzeitig dorthin.

Wenn du Hilfe bei der Suche nach Kontaktdaten bzw. einer passenden Beratungsstelle brauchst oder weitere Fragen hast, kannst du dich sehr gerne bei mir melden. Ich wünsche dir und euch alles Gute und viel Kraft! Viele Grüße, Juliane

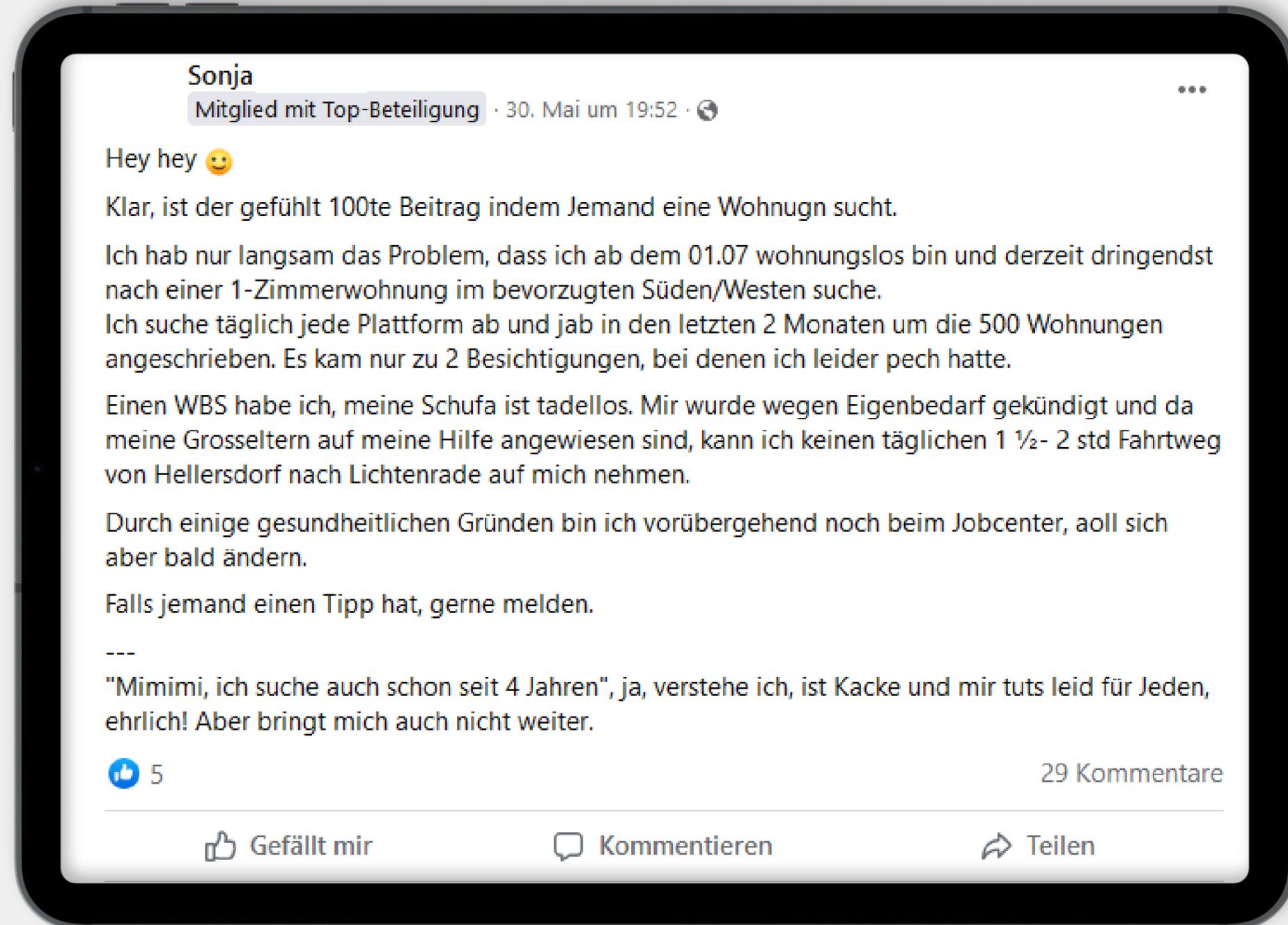
Gefällt mir Antworten Teilen 1 Tage Bearbeitet



9

Beispiele Beratungen

Wohnungssuche von
Wohnungslosigkeit bedroht



Beispiele Beratungen

Wohnungssuche von
Wohnungslosigkeit bedroht
Verweisberatung



Wohnungssuche&Angebote Berlin



Juliane SocialMedia-Streetwork

Hallo _____, Es tut mir leid zu lesen, dass du deine Wohnung verlierst und dass sich die Suche so schwierig gestaltet. Ich bin Juliane, ich bin Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungslosenhilfe. Es ist schon mal gut, dass du über WBS und Schufa verfügst. Falls du noch keine Mietschuldenfreiheitsbescheinigung hast, solltest du die beim aktuellen Vermieter anfordern. Neben dem Dranbleiben an der Suche kann ich dem Kommentar oben nur zustimmen - sprich am besten bei der Sozialen Wohnhilfe deines Bezirks vor und schildere deine Situation. In der Regel ist die offene Sprechstunde dienstags und donnerstags Vormittag. Prüfe das am besten nochmal vorab online, ich poste gleich noch einen Link dazu im nächsten Kommentar. In jedem Fall hast du das Recht auf eine Unterbringung und bei Bedarf auf weitergehende Unterstützung. Frag vor Ort auch nach einer Aufnahme im "Geschützten Marktsegment". Die Mitarbeitenden können prüfen ob du dafür in Frage kommst. Bestenfalls bekommst du über das Bezirksamt eine Wohnung vermittelt. Es gibt jedoch keinen Rechtsanspruch darauf und auch wenn du aufgenommen wirst, ist unklar, wann du eine Wohnung bekommst. Bei weiteren Fragen bin ich gerne ansprechbar. Alles Gute, viele Grüße, Juliane SocialMedia-Streetwork

Gefällt mir Antworten Teilen 5 Tage



Beispiele Beratungen

Häusliche Gewalt
 Verweisberatung



Beispiele Beratungen

Häusliche Gewalt
Verweisberatung



Mona SocialMedia-Streetwork

Hallo. Ich bin Mona und ich arbeite online als Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungslosenhilfe. Dadurch bin ich auf deinen Post gestoßen. Es gab bereits viele gute Hinweise hier in den Kommentaren. Auch ich möchte dich darin bestärken, dass du dich zum Schutz von dir und deinen Kindern schnellstmöglich bei der Polizei meldest und die von deinem Mann ausgesprochene Morddrohung zur Anzeige bringst. Bitte gib gut Acht, dass dein Mann dies nicht mitbekommt. Du kannst immer auch persönlich zur Polizei gehen und deine Situation schildern. Die Polizei kann eine sogenannte Wegweisung mit einer Dauer von bis zu 14 Tagen aussprechen. In diesen zwei Wochen rate ich dir dringend an, einen sogenannten Gewaltschutzantrag sowie eine Wohnungszuweisung beim Familiengericht zu stellen. Gewaltschutzanträge können auch für die Kinder gestellt werden, dann darf sich dein Mann auch ihnen nicht nähern. Meist wird der Antrag am Tag der Antragsstellung vor Ort bewilligt. Manchmal dauert es länger, weshalb es wichtig ist, dass du schnellstmöglich handelst. Es gibt auch die Möglichkeit, durch Frauenberatungsstellen sozialarbeiterische Unterstützung zu erhalten. Manche Fachstellen bieten sogar eine Begleitung zum Familiengericht an, um den Gewaltschutzantrag mit dir zu stellen. Aufgrund ihrer Erfahrungen wissen die Sozialarbeitenden in Bezug auf die Formulierungen im Gewaltschutzantrag, am Besten, wie diese geschrieben sein müssen, um die Chancen zu erhöhen, dass der Antrag zu deinen Gunsten bewertet wird. Hilfsangebote bzw.

...

Beispiele Beratungen

Häusliche Gewalt
Verweisberatung

Frauenberatungsstellen in der Nähe deines derzeitigen Wohnortes findest du auf der Website von bff: Frauen gegen Gewalt e.V. Den Link hierzu poste ich dir in der Antwort auf diesen Kommentar. Zudem bietet das bundesweite Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen unter 116 016 24h täglich telefonische sowie online Beratungen an. Du kannst dich dort zu jeder Tages- & Nachtzeit melden. Auch den Link hierzu findest du in der Antwort auf meinen Kommentar. Zudem rate ich dir, jeden Vorfall von physischer und psychischer Gewalt zu dokumentieren (Fotos, Tagebucheinträge etc.). Gewalt gegen die Mutter ist immer auch Gewalt gegen die Kinder. Handle schnellstmöglich. Falls du Fragen hast, melde dich gerne hier per Kommentar mit Verlinkung oder per PM. Ich wünsche dir viel Kraft und Mut für die bevorstehenden Schritte. Ich bin mir sicher, du und deine Kinder schaffen den Weg aus der Gewalt. Alles Gute für euch! Mona SocialMedia-Streetwork

Gefällt mir Antworten 2 Wo.



Heraus- forderungen Erkenntnisse

- Mitlesende: Reputation aufbauen - Kontakte per PM
- Erstinformationen helfen, um Reputation aufzubauen
- Umgang mit Rückmeldung, habe Ratschlag befolgt, keine Hilfe bekommen/ keine Wohnung gefunden
- Aushalten keine Rückmeldung zu bekommen
- Aushalten z.B. Lachsmiley auf Beratung
- Transparenz auch online enorm wichtig
- Priorisierung in Projektarbeit: Neben Beratung auch
- Social Media Kanäle bespielen sowie Fachtagungen, Treffen mit Projektpartner etc.

Heraus- forderungen Erkenntnisse

- Bei Monitoring: wer wird angeschrieben, wer nicht?
- wenige Infos über Person/ Situation
- Abgrenzung in Gruppen: Zeiteinteilung/ wer in welchen Gruppen? Supervision, kollegiale Fallberatung
- mehr Beratungen zu Beginn der Woche
- Herausforderung einfache Sätze
- Erstellung von Textbausteinen hilfreich
- Aushalten reine Verweisberatung
- so viel Info wie nötig, so unkompliziert wie möglich
- ständiges Hinterfragen eigener Haltung

Fragen Anregungen hierzu

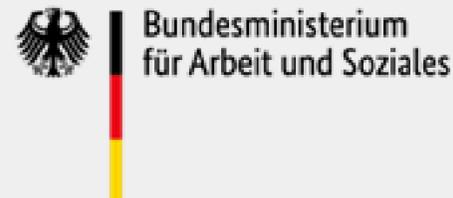


Dankeschön

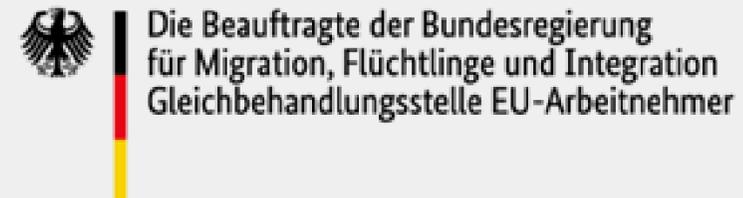
Kontaktaten

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.