



BAG Wohnungslosenhilfe e.V.



# Digital Streetwork-Ansatz in den Modellprojekten Social Media Streetwork und Social Media Bridge

Gefördert durch:



Weiterer Förderer:



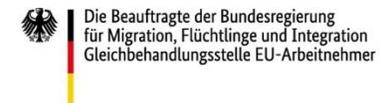
BERLIN



Gefördert durch:

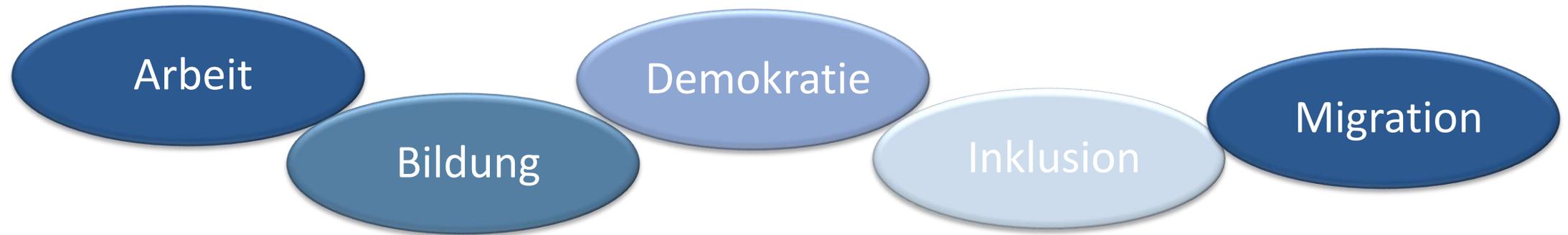


Kofinanziert durch:



# Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung

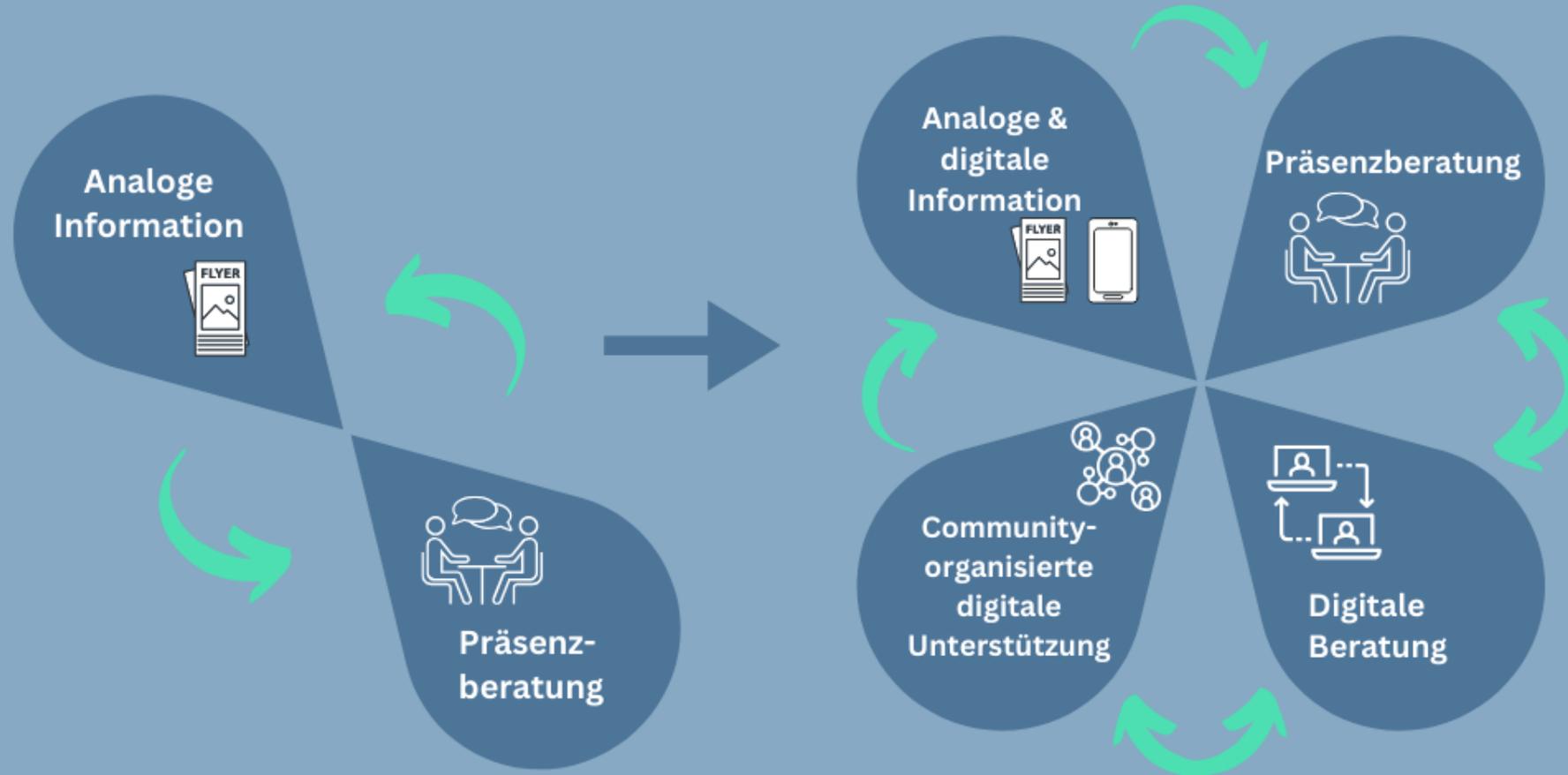
Ein interdisziplinäres und interkulturelles Team arbeitet mit und für gesellschaftlich marginalisierte Gruppen. Bundesweit und transnational aktiv in der Forschung, Programm- und Projektberatung, Weiterbildung, Netzwerkarbeit und Modellprojektentwicklung.



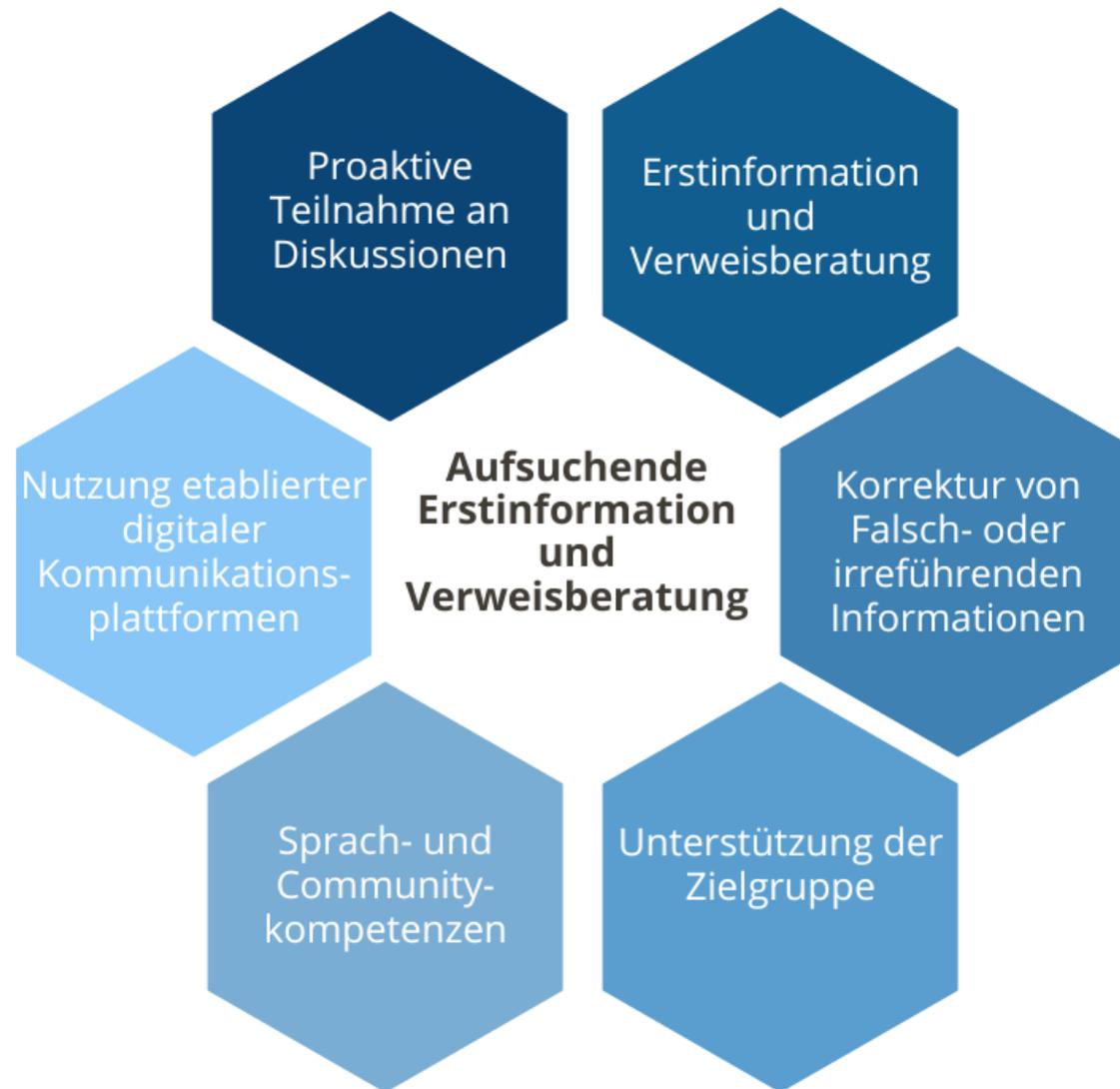
Überblick über die von Minor durchgeführte Projekte:

<https://minor-kontor.de/>

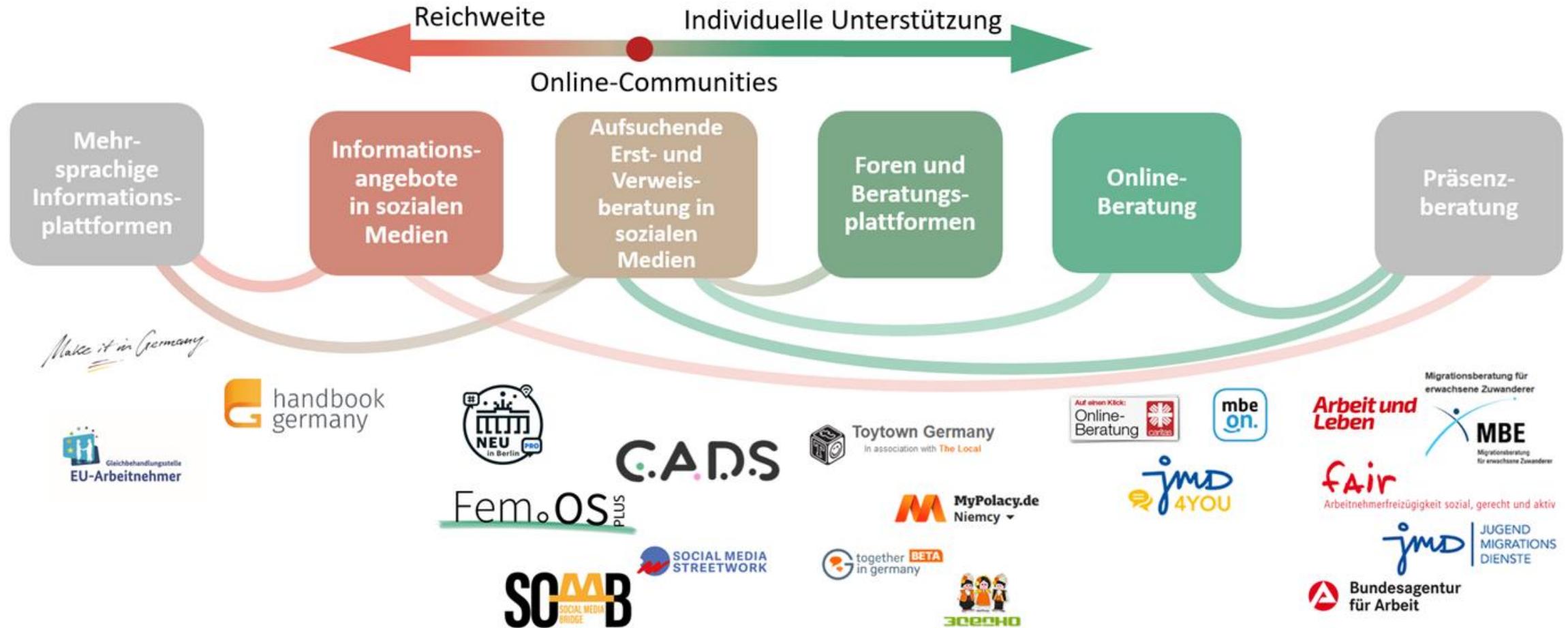
# „Digital Streetwork“ als Antwort auf das digitale Informationsverhalten von zugewanderten Menschen in Deutschland



# Wie funktioniert aufsuchende Beratungs- und Informationsarbeit in den sozialen Medien?



# Formen der Beratungs- und Informationsinfrastruktur für Zugewanderte in Deutschland



# Ablauf der Beratungsprozesse

## IDENTIFIKATION RELEVANTER FRAGEN IN SOCIAL MEDIA SPACES

- täglicher Besuch der Spaces
- Nachrichten lesen
- Fragen filtern



1

## BERATUNGSARBEIT

- (Übersetzung), Bewertung und Beantwortung der Fragen
- rechtssichere Erstinformationen



2

## QUALITÄTSSICHERUNG + DOKUMENTATION

- empirische Erfassung und Kategorisierung der Fragen
- ausführliche Dokumentation inhaltlicher und methodischer Erkenntnisse
- regelmäßiger fallbezogener Austausch und Supervision
- Austausch und Wissenstransfer mit Fachberatungsstellen
- Fort- und Weiterbildungen



3

# Social Media Streetwork - Projektidee

- bundesweit ausgerichtetes Modellvorhaben im Rahmen des ESF Plus-Programms EhAP Plus
- Projektpartner:



- Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung arbeitet vielfältig, engagiert und wissenschaftlich fundiert für gesellschaftlich marginalisierte Gruppen.
- Bundesweit und transnational aktiv in der Forschung, Programm- und Projektberatung, Weiterbildung, Netzwerkarbeit und Modellprojektentwicklung.
- Überblick über die von Minor durchgeführte Projekte: <https://minor-kontor.de/>.



- Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe ist eine bundesweite Arbeitsgemeinschaft der sozialen Dienste und Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten.
- Koordinations- und Integrationsaufgaben für die kommunale und frei-gemeinnützige Wohnungslosenhilfe und vertritt die Interessen der wohnungslosen und sozialausgegrenzten Menschen und der Wohnungslosenhilfe.
- Überblick über die von BAG W durchgeführte Projekte: <https://www.bagw.de/de/projekte/uebersicht> .

**Besonders  
benachteiligte neuzugewanderte  
Unionsbürger\*innen,  
wohnungslose oder von  
Wohnungslosigkeit bedrohten  
Personen in Deutschland**



**Englisch, Deutsch,  
Rumänisch, Kroatisch,  
Polnisch, Bulgarisch und  
Italienisch**

**01.10.2022**

**–**

**30.09.2026**

- **Aufsuchende Erstinformation und (Verweis)Beratung in sozialen Medien**
- **Entgegenwirken von Hate Speech und Falschinformationen**
- **Unterstützung besonders stark marginalisierter Communities und wohnungslosen Menschen**
- **Bildung einer Brücke zwischen den Zielgruppen, den EhAP Plus-Beratungsstellen und den weiterführenden Hilfeangebote vor Ort**
- **Wissensaufbau, -transfer und -austausch mit EhAP Plus-Projekten durch Netzwerkarbeit, Schulungen, Handreichungen sowie Beratung/Support**

# Social Media Streetwork: Handlungsfelder



**rechtssichere aufsuchende Beratungs- und Informationsangebote**



**Social-Media-Analyse und Monitoring**



**Qualitätssicherung und Dokumentation**



**niedrigschwellige Informationsangebote und Informationskampagnen**



**(Fach-)Veranstaltungen, Schulungen und individuelle Unterstützung**



**Veröffentlichung von praxisorientierten Handreichungen**



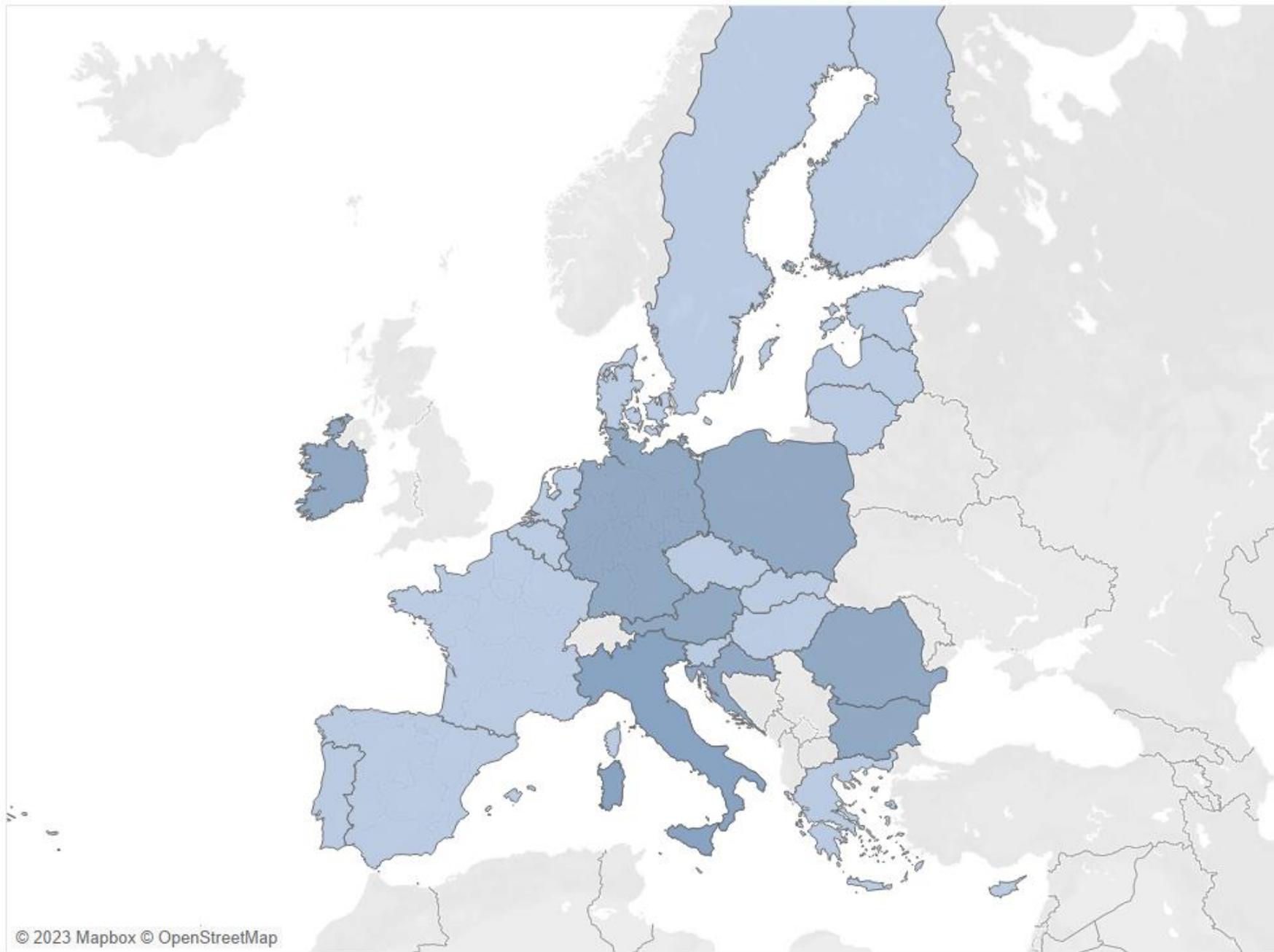
**Organisation und Durchführung einer Arbeitsgemeinschaft im Netzwerk zu Digital Streetwork und digitalen Angeboten für die EhAP Plus-Zielgruppen**

## Zielgruppe 1

besonders benachteiligte  
neuzugewanderte  
Unionsbürger\*innen und  
deren Kinder unter 18  
Jahren

## Zielgruppe 2

Wohnungslose oder von  
Wohnungslosigkeit  
bedrohten Personen und  
deren Kinder unter 18  
Jahren



■ Projektsprachen    ■ Sonstige EU-Länder

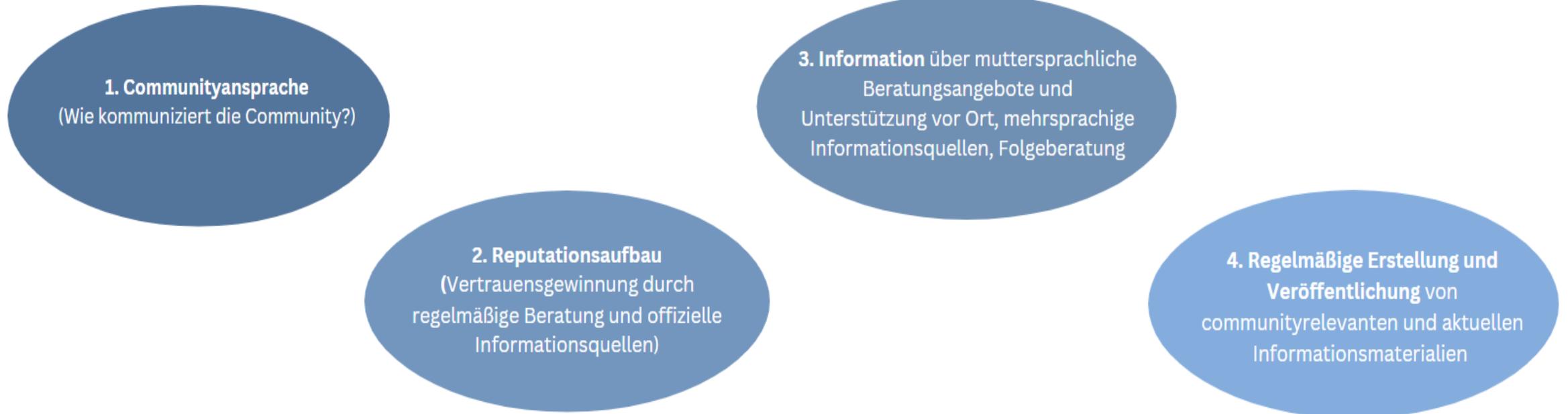
# Erstinformation und Verweisberatung für Zielgruppe 1

- **Berater\*innen** aus den Communities mit eigener **Migrationserfahrung**.
- Beratung auf **Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Italienisch, Kroatisch und Englisch**.
- **Qualitätssicherung** der Erstinformation und Verweisberatung durch Einbindung **von interner Volljuristin**.
- **Zugang** zu bereits **etablierten** und **schwer zu erreichenden Communities**.
- **Soziale Medien** für Neuzugewanderte als **Informationsquelle** und **Selbsthilfe**.
- **Reichweite** von **potenziell 11.278.327** Zugewanderten.



# Besonderheiten der Zielgruppe 1: Beratungsstrategie, Haltung und erste Erkenntnisse

- **Zusammenarbeit mit Administrator\*innen, Moderator\*innen und Social-Media relevanten Akteur\*innen.**



- Das **Projektteam** klärt die **Zielgruppe regelmäßig** über die **Lebensbedingungen**, die **Integrationsprozesse** und die **vorhandene Hilfsangebote** in **Deutschland** auf.

# Erstinformation und Verweisberatung für Zielgruppe 2

- **Zwei staatlich anerkannte Sozialarbeiterinnen** im Projekt mit Erfahrung aus der ambulanten Wohnungsnotfallhilfe.
- Beratung auf **Deutsch** und **Englisch**.
- Die Zielgruppe wird im Projekt erreicht, aber **Communities in dem Sinne existieren jedoch nicht!**
- Gruppen zu **Wohnungssuche, psychischen Erkrankungen, Gewalt, alleinerziehend sein** sind **Treffpunkte** der Zielgruppe 2.
- Es handelt sich um eine sehr heterogene Zielgruppe.



# Besonderheiten der Zielgruppe 2: Beratungsstrategie, Haltung und erste Erkenntnisse

- **Wir sind Gäste** in den Räumen der Hilfesuchenden. **Wir fragen vor Beitritt in private Facebook-Gruppen immer nach.** Unser Angebot ist **freiwillig!**

**1. Auf das Gesagte eingehen** (unter anderem durch zusammenfassen, nachfragen, bestärken, Positives hervorheben, Verständnis ausdrücken)

**2. Transparenz**  
(Wer sind wir? Was können wir anbieten)

**3. Erste Informationen**  
Links, Kontaktdaten zu Hilfen vor Ort

**4. Wünsche aussprechen und anbieten,**  
wir sind weiterhin ansprechbar

- Das Projekt hat **präventiven Charakter**. Es geht viel um **Aufklärung über vorhandene Rechtsansprüche und Hilfsangebote bei (drohender) Wohnungslosigkeit.**



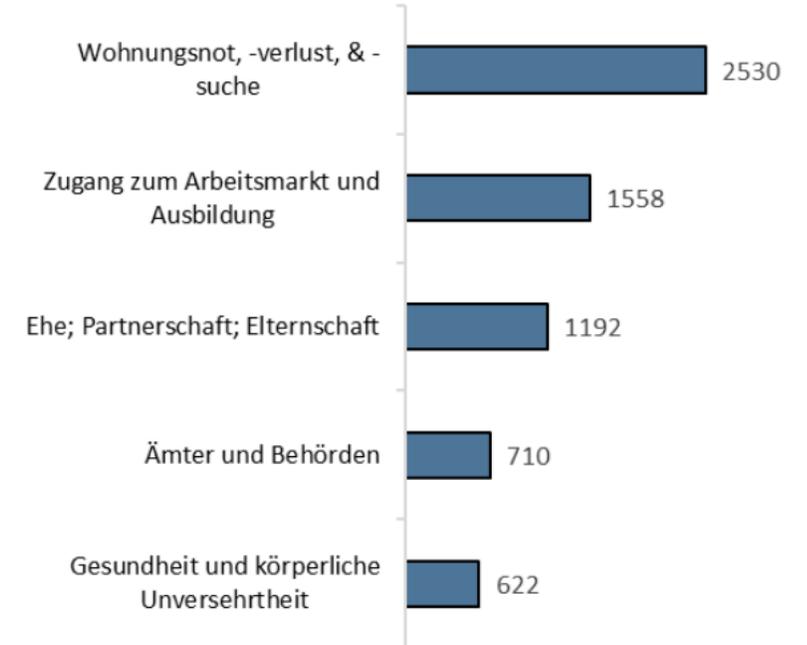
### Beratungsplattformen

- 6 Facebook-Profilen
- 7 Facebook-Seiten
- 2 Instagram-Profilen
- 1 TikTok-Profil
- 2 Telegram-Profilen
- 1 Mastodon-Profil

### Feedback Ratsuchende:

“  
Ich möchte Euch sagen: Danke,  
dass ihr da seid. Dies allein ist  
ein Grund zum Optimismus.  
”

### Top 5 Beratungsthemen:



\*die Zahl ergibt sich aus Mitgliederzahlen betreuter Social Media Spaces sowie Informationen des Facebook Zielgruppenmanagers. Entspricht der Zielgruppe in Deutschland ohne Nutzende aus dem Ausland.

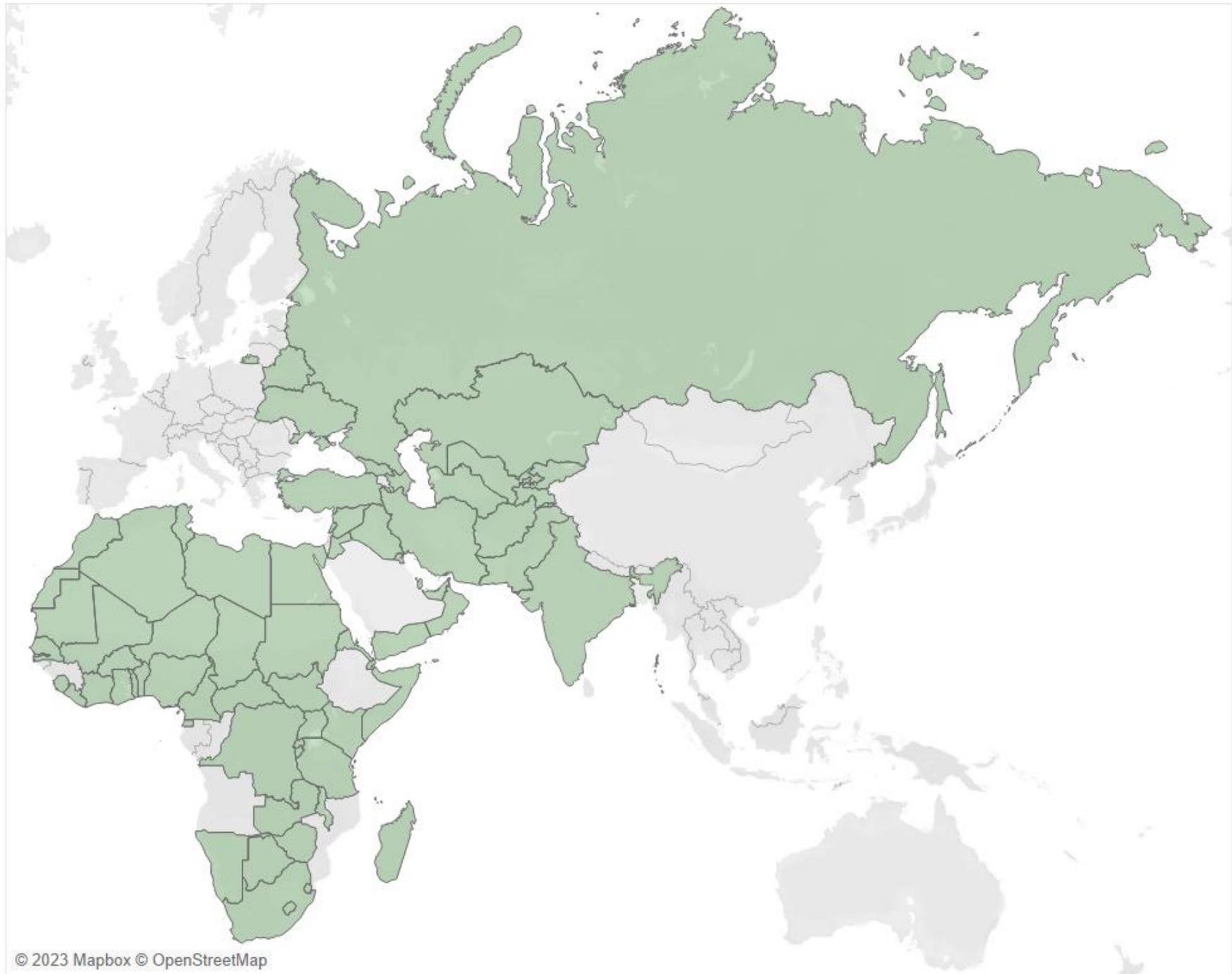
## Geflüchtete in Deutschland



Arabisch, Persisch,  
Ukrainisch, Russisch,  
Englisch, Französisch,  
Türkisch, Kurdisch und  
Deutsch

01.10.2022  
–  
30.09.2026

- **Aufsuchende Erstinformation und (Verweis)Beratung in sozialen Medien für Geflüchtete in Deutschland**
- **Unterstützung der Geflüchteten bei der Teilhabe am Arbeitsmarkt in Deutschland**
- **Unterstützung der WIR-Netzwerke bei der (Weiter-)Entwicklung eigener Social-Media-Angebote mit Schulungen, Handreichungen und individueller Beratung**





3021  
Mal  
Verweisberatung

99,4%  
sehr positives  
und positives  
Feedback



### Feedback Ratsuchende

“  
*Es freut mich sehr Ihren  
Kommentar zu lesen.  
Vielen Dank für die  
hilfreiche und professionelle  
Beratung.*”

Januar 2023 - September 2024

5 Facebook-Profile  
2 Facebook-Seiten

1 YouTube-Profil

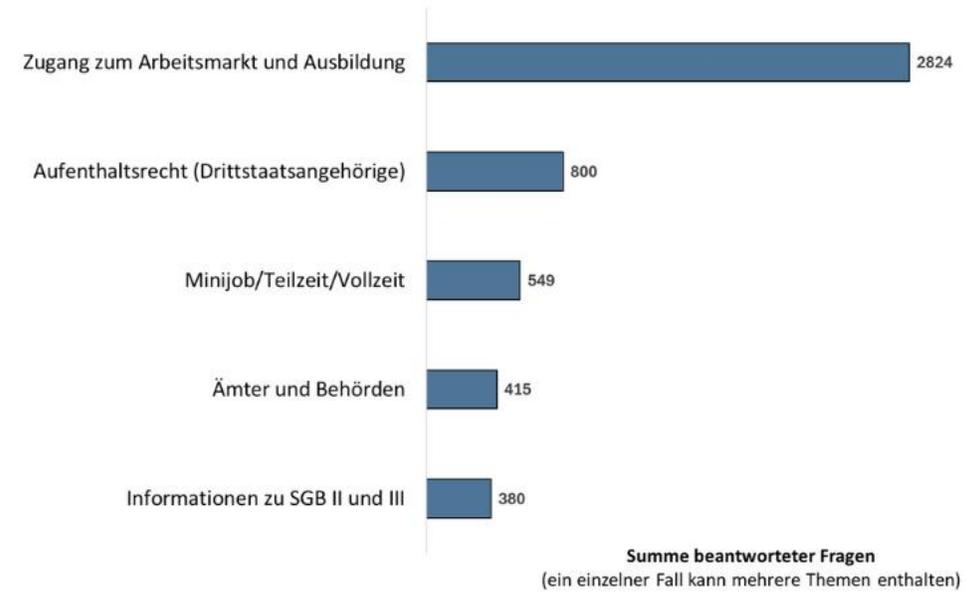
2 Instagram-Profile

2 Telegram-Konten

1 Tiktok-Kanal



### Top 5 Beratungsthemen



\*zusammengesetzt von Facebook Zielgruppenmanager und Mitgliederzahlen von betreuten Social Media Spaces . Entspricht der Zielgruppe in Deutschland ohne Nutzende aus dem Ausland.



BAG Wohnungslosenhilfe e.V.



# Kontakt Daten und weitere Informationen:

## Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung

Alt-Reinickendorf 25

13407 Berlin

+49 30 45 79 89 500

[www.minor-kontor.de](http://www.minor-kontor.de)

## Kontakt

Agnieszka Skwarek

[a.skwarek@minor-kontor.de](mailto:a.skwarek@minor-kontor.de)

## Bundesarbeitsgemeinschaft

Wohnungslosenhilfe e.V.

Waidmannsluster Damm 37

13509 Berlin

Tel.: +49 30 2 84 45 37 0

[www.bagw.de](http://www.bagw.de)

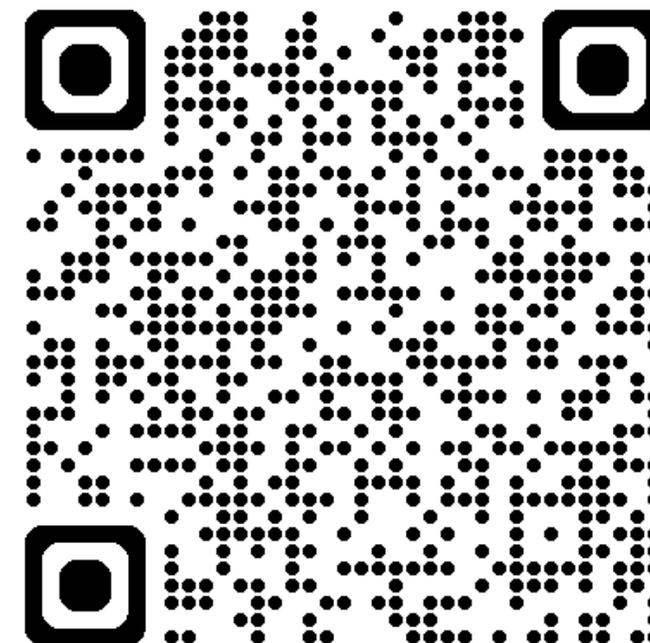
## Kontakt

Sabine Bösing

[info@bagw.de](mailto:info@bagw.de)

## Social Media Streetwork

Website:



Gefördert durch:



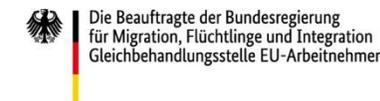
Weiterer Förderer:



Gefördert durch:



Kofinanziert durch:





BAG Wohnungslosenhilfe e.V.



# Virtuelle Tour durch die aufsuchende Beratungsarbeit für Ukrainisch- und Russischsprachige

Gefördert durch:



Weiterer Förderer:



BERLIN



Gefördert durch:



Kofinanziert durch:

