

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 115 (2018)  
**Heft:** 3

## Titelseiten

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

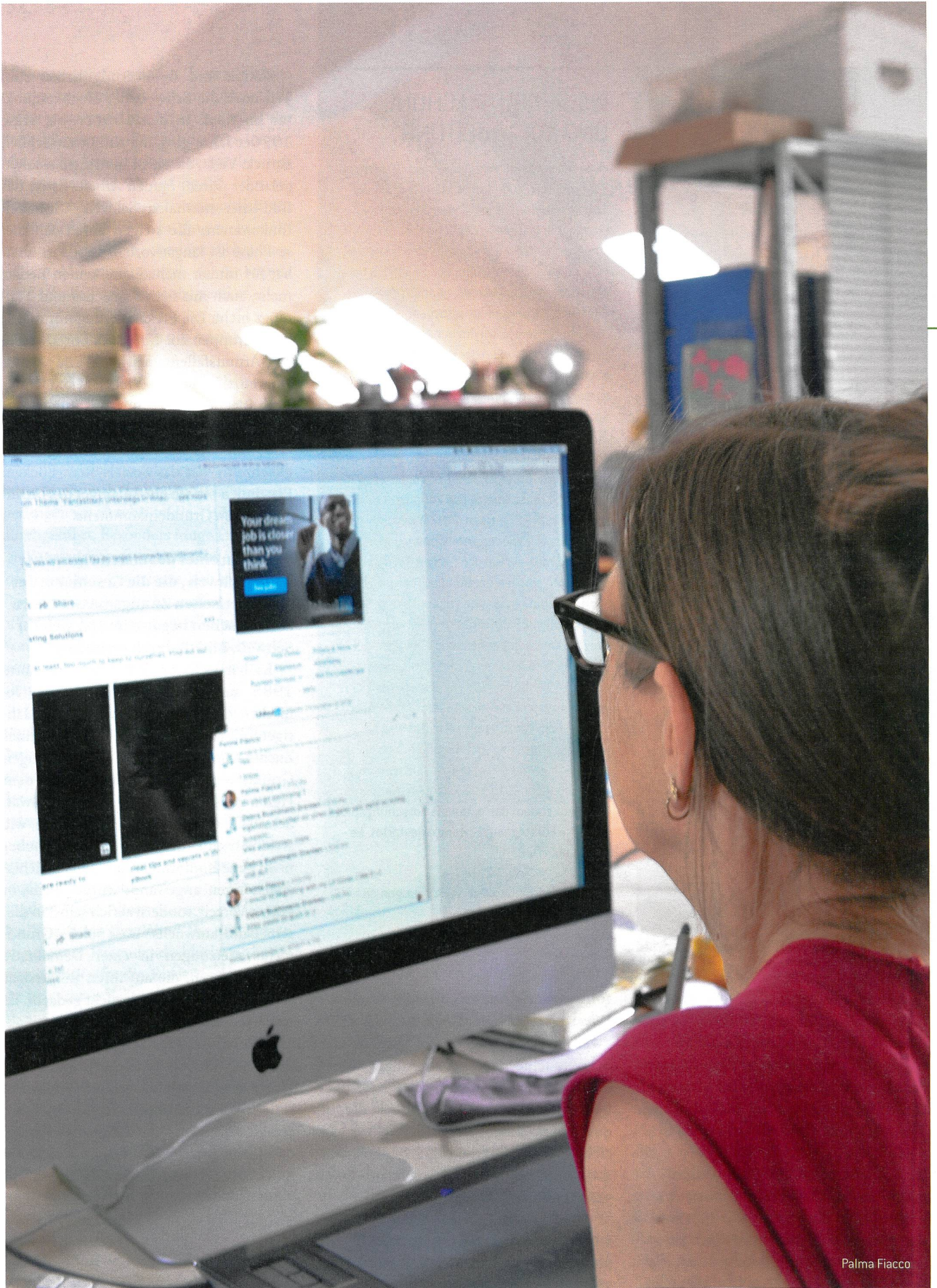
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 26.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Palma Fiacco

# Chat, Twitter und Co. in der Sozialen Arbeit

---

Die digitalen Innovationen bieten auch in der Sozialen Arbeit neue Möglichkeiten. Kommunikation und Beratung per Chat, Mail oder Kurznachrichten werden von Klienten immer mehr nachgefragt und von manchen Institutionen auch angeboten. Sie bieten eine Reihe von Vorteilen, bergen aber auch Risiken. In der Forschung ist man sich einig, dass die digitale Beratung in der Sozialen Arbeit über ein grosses Potenzial verfügt. Dieses wird bisher aber noch wenig genutzt. Entsprechende Bildungsangebote könnten das ändern.

## SCHWERPUNKT

- 14 Herausforderungen der Digitalisierung für die Soziale Arbeit
- 16 Blended Counseling – flexibel und passgenau beraten
- 19 Sozialhilfe auf Social Media – ein Hochseilakt mit Wirkung
- 22 Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit – ein Blick in die Zukunft
- 24 «Die Erwartungen an Beratung verändern sich» – Bildungswissenschaftler Reto Eugster