

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 118 (2021)  
**Heft:** 1

**Artikel:** "Online statt physisch - Sozialberatung im Lockdown"  
**Autor:** Eser Davolio, Miryam / Meier, Gisela / Adili, Kushtrim / Kunz Martin, Claudia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-919482>

### **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:** 27.01.2026

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

# «Online statt physisch – Sozialberatung im Lockdown»

Während des Lockdowns im Frühling 2020 haben sich die Beratungsbedingungen in der Sozialen Arbeit vielerorts radikal verändert. Ein Forschungsteam der ZHAW ging deshalb der Frage nach, welche Erfahrungen Sozialarbeitende in der Beratung mit Online-Gesprächssettings – sei dies per Videocalls, Mail, Telefon oder WhatsApp – in der Beratung ihrer Klientinnen und Klienten machten.

Im Zentrum der ZHAW-Befragung standen folgende Fragen: Besteht die Gefahr, dass gewisse Adressatengruppen nicht mehr erreicht werden? Kann der Auftrag trotzdem erfüllt werden, und welche Qualität haben solche Beratungen? Was gilt es vom Daten- und Persönlichkeitsschutz her zu bedenken? Gleichzeitig interessierten aber auch die Möglichkeiten, die sich durch Online-Tools eröffnen haben, um daraus Empfehlungen abzuleiten, für welche Beratungsgespräche und bei welchen Personengruppen sie zielführend genutzt werden können.

Es zeigt sich, dass insbesondere im ersten Lockdown ein Grossteil der interviewten Beratungsdienste (noch) nicht über die nötige technische Infrastruktur verfügte. Dies führte dazu, dass die meisten interviewten Sozialarbeitenden während des Lockdowns lediglich Telefon und Mail nutzten – also Tools, die sie auch zuvor verwendet haben. Rund die Hälfte nutzte auch WhatsApp (teils mit FaceTime) oder Videocalls, was der Qualität persönlicher Gespräche nähergekommen sei. WhatsApp wurde zwar als datenschutzbedingt unsicher eingestuft, doch für die Sozialarbeitenden stellte es insbesondere mit fremdsprachigen Adressatinnen und Adressaten einen pragmatischen Weg dar, um den Kontakt und die Beratung aufrechtzuerhalten.

Einschränkend wurde angemerkt, dass mit Videocalls nur Zielgruppen mit genügend technischer Infrastruktur und Know-how erreicht werden. Negative Effekte wurden darin gesehen, dass alle technischen Tools mit unterschiedlichen Wahrnehmungseinschränkungen, Distanziertheit und eher mit dem Abhaken von Themen in der Kommunikation verbunden waren. Gleichzeitig seien manche Grenzen bezüglich Nähe und Distanz ins Wanken geraten, wenn zum Beispiel Adressatinnen beim Einkaufen Gespräche führten. Als herausfordernd wurden von den Sozialarbeitenden die Wahrung der Professionalität, die transparente Auftragsklärung und das Ziehen von Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben hervorgehoben.

## Unterschiedliche Beurteilung der Notwendigkeit von Online-Tools

Die Wahl der Online-Tools führte teilweise zu Diskrepanzen und Meinungsverschiedenheiten bezüglich deren Notwendigkeit, Einsatzmöglichkeiten und Datenschutzfragen innerhalb der Organisationen. Hier beklagten einige die Schwerfälligkeit grosser Verwaltungsorganisationen, während kleinere Organisationen agiler und offener mit dem Einsatz von Online-Tools umgingen.

Als zentrales Fazit kann die Möglichkeit, Beratungsgespräche über elektronische Medien niederschwelliger zu gestalten, festge-

halten werden, indem Beratungsgespräche in kürzeren Abständen und häufiger als sonst üblich stattfanden. Zudem sei der Aufwand bezüglich Koordination mit weiteren Beteiligten oder Wegaufwand durch das Online-Setting deutlich geringer. Trotzdem möchten die meisten Sozialarbeitenden Face-to-Face-Beratungsgespräche nicht missen – insbesondere für Erstgespräche. Sie können sich durchaus vorstellen, dass sich Mischformen (online und physisch) etablieren, denn diese könnten sowohl eine niederschwellige, ressourcenschonende Online-Sozialberatung als auch zielgerichtete, persönliche Gespräche ermöglichen.

## Zukunftsweisendes Thema

Es handelt sich folglich um ein hochrelevantes, zukunftsweisendes Thema mit einer Vielzahl von Fragen, die von technischen Belangen und Daten- und Persönlichkeitsschutz über die Kommunikation und Gesprächsführung bis hin zur Beziehungsgestaltung reichen. Schliesslich ist zu bedenken, dass die Nutzung neuer digitaler Tools vor allem für bereits digital affine Sozialarbeitende und Zielgruppen einen Mehrwert mit gleichzeitig geringem Aufwand darstellt. Die Erkenntnisse, von denen hier nur einige präsentiert werden konnten, sollen einen Beitrag zur aktuellen Diskussion und zur Weichenstellung der Beratung mit Online-Tools in unterschiedlichen Feldern der Sozialberatung leisten. ■

Prof. Dr. Miryam Eser Davolio, Gisela Meier,  
Kushtrim Adili und Claudia Kunz Martin  
Departement Soziale Arbeit, ZHAW

## ZUR STUDIE

Für die explorative Analyse wurden standardisierte Online-Kurzbefragungen sowie fünf eineinhalbstündige Online-Gruppendiskussionen mit Professionellen (N=21) aus unterschiedlichen Feldern der Sozialberatung durchgeführt und ausgewertet. Die Rekrutierung der Teilnehmenden lief über direkte Anfragen aus den Netzwerken der ZHAW sowie einen Aufruf in der Zeitschrift «sozial». Die Erkenntnisse aus diesem Erfahrungsaustausch zu Gesprächsführung, Kommunikation und Beziehungsgestaltung sowie zu Datenschutzfragen in der Sozialberatung mit online-Tools sind über den nachfolgenden Link für Interessierte zugänglich:

[HTTPS://DOI.ORG/10.21256/ZHAW-2401](https://doi.org/10.21256/ZHAW-2401)



