

Praxistagebücher aus der Sozialen Arbeit in Zeiten von Covid-19

Möglichkeiten,
Herausforderungen
und Grenzen
der digitalen
Kommunikation



Manou Flammang
Petra Böwen

Vorwort

Wer hätte das gedacht



Liebe Leserinnen und Leser,

als wir im PraxisBüro das Thema „Soziale Arbeit und Digitalisierung“ für unseren Praxis- und Kontakttag am 24.10.2019 auswählten, dachte noch niemand an „Corona“ und die große Bedeutung, die die Digitalisierung plötzlich auch überall in der Sozialen Arbeit haben würde und wird.

Das Thema wurde sehr kontrovers diskutiert. Mit der Konklusion, die auch Minister Meisch in seiner Rede zog: „Die Digitalisierung ist Teil unserer Gegenwart und Zukunft, aber der Mensch muss im Mittelpunkt stehen“. Die Mehrheit der über 500 Besucher waren sehr einverstanden. Aber Vieles war für viele noch „Theorie“...

Dann kam das Virus SARS-CoV-2 und plötzlich erlebten und erleben alle die Vorteile schon vorhandener und die Nachteile noch nicht installierter Digitalisierungstools beim Staat, in öffentlichen und privaten Einrichtungen- überall; für Adressaten, Nutzer, - alle.

Da das PraxisBüro unter seinem Motto „Wissenschaft trifft Praxis, Politik an Öffentlichkeit“ auch hier versucht immer auf dem neuesten Stand für seine Nutzer zu sein, war es für uns logisch, so schnell wie möglich das „Corona-Projekt Praxis-Tagebücher“ zu starten, für und mit unseren Nutzern. Ein 2. Projekt des PraxisBüros - eine Online-Umfrage - wurde ebenfalls gestartet, um verschiedene Aspekte der Auswirkungen der Covid-19-Krise auf den Sozialen Sektor zu analysieren.

Die beim Praxis- und Kontakttag behandelten Themen zur Digitalisierung wurden, auch Dank der hochmotivierten Mitarbeit von Manou Flammang und Professionellen der Sozialen Arbeit, ausführlich diskutiert und in NetzWerk 3 veröffentlicht: <http://hdl.handle.net/10993/42751>

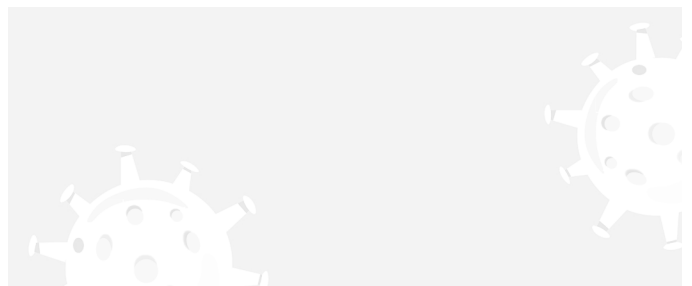
Mit dem Konzept der „Praxis-Tagebücher“ vertieft das PraxisBüro das Thema, unter dem Einfluss der Pandemie. Einerseits sachlich-fachlich, andererseits mit den ganz persönlichen Erfahrungen der Professionellen der Sozialen Arbeit. Deshalb wurde die Tagebuchform gewählt.

Wieder einmal konnte das PraxisBüro die tolle Erfahrung machen, dass sich sofort, trotz der Krise und der damit verbundenen massiven Mehrarbeit und Belastung, eine Vielzahl von Professionellen sofort bereit erklärte bei dem Projekt mitzuarbeiten und ihre Erfahrungen mitzuteilen: e ganz grouse MERCI dofir. Und auch das PraxisBüro-Team Manou Flammang, Hilda Hilbert und Claude Klopp haben wieder einmal tolle Arbeit geleistet: MERCI

Die Praxis-Tagebücher sind Momentaufnahmen einer ganz neuen, noch nie dagewesenen Situation, die immer noch anhält und deren Ende, trotz Beruhigung in vielen Bereichen, noch nicht abzusehen ist. Sie zeigen viele Facetten, vor allem auch mit wie viel Engagement die Professionellen ihre Arbeit als Profession sehen, die immer das Wohlergehen der Adressaten in den Mittelpunkt stellt.

Die momentane Situation hat auch deutlich gemacht, dass Vernetzungen und Netzwerkarbeit weiter ausgeweitet werden müssen. Soziale Arbeit und Digitalisierung bedeutet hier: Sozialer Sektor zum Wohle der Adressaten und Wirtschaftssektor zur Entwicklung der benötigten Tools, also eine gute Möglichkeit über den jeweiligen Tellerrand hinauszublicken und gemeinsam nachhaltige Projekte zu entwickeln, immer mit dem Menschen im Mittelpunkt.

Ihre Petra Böwen



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Einleitung	5
Praxistagebücher	
Office social commun de Grevenmacher	6
Daachverband vun de Lëtzebuerger Jugendstrukturen & Jugendhaus Rëmeleng	11
CNDS - Comité National de Défense Sociale	18
Femmes en détresse asbl	24
Info - Handicap	31
Service Central d'Assistance Sociale du Parquet Général - Service des tutelles	40
Agence Immobilière Sociale - Fondation pour l'accès au logement	46
RBS Center fir Altersfroen	51
Zusammenfassung	55
Fazit	57
Ausblick	58
Team und Kontakt	60



Einleitung

Soziale Arbeit in Zeiten der Covid-19 - Krise

Dezember 2019, die Welt steht Kopf. Das Virus SARS-CoV-2 greift um sich und niemand weiß, wie viele Menschen sich infizieren werden, ob die Kapazitäten der Krankenhäuser ausreichen werden und mit welchen sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Folgen zu rechnen ist. Am 11. März erklärt die Weltgesundheitsorganisation Covid-19¹ zur Pandemie. Eine knappe Woche später befindet sich Luxemburg im Ausnahmezustand. Die Schulen sind geschlossen, Restaurants, Bars und kulturellen Einrichtungen ebenso, genau wie fast alle Geschäfte und die meisten Betriebe. Manche können ihre Arbeit im Home-Office fortsetzen, viele können gar nicht mehr arbeiten. Während #BLEIFDOHEEM zur Devise für die Mehrheit der Gesellschaft wird, sehen sich ArbeitnehmerInnen, ArbeitgeberInnen und Selbstständige in sogenannten „grundlegenden Aktivitäten“, in Deutschland als „systemrelevant“ bezeichnet, vor viele neue Herausforderungen gestellt.

Wird der soziale Sektor von offizieller Seite nicht ausdrücklich zu diesen grundlegenden, systemrelevanten Aktivitäten gezählt², so musste die Soziale Arbeit in fast allen Praxisfeldern weiter funktionieren. Die Fachkräfte standen vor großen Hürden und Herausforderungen um das Wohlergehen und die kontinuierliche Unterstützung ihrer AdressatInnen sicherzustellen. Wie können Familien, die überfordert sind unterstützt werden, wenn man sie nicht mehr zu Hause besuchen darf und sie nicht in die Einrichtung kommen dürfen? Wie können ältere Menschen vor Isolation und Einsamkeit bewahrt werden? Wie können sozio-ökonomisch benachteiligte Personen und Familien bei administrativen Prozeduren unterstützt werden, die nötig sind, um z. B. den Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS) oder einen Mietzuschuss anzufragen? Was passiert in Heimen und stationären Einrichtungen (z. B. von Kindern, Jugendlichen, Geflüchteten oder Menschen mit einer Behinderung), wenn eine Person positiv auf Covid-19 getestet wird? Wie kann in Kinder- und Jugendheimen, genau so wie in stationären Einrichtungen für ältere Personen oder für Menschen mit einer Behinderung, der Kontakt zur Herkunftsfamilie aufrecht erhalten werden? Wie können Menschen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, den Weg zu den

Beratungsstellen finden, wenn sie zu Hause bleiben sollen und unter ständiger Beobachtung der gewalttätigen Person stehen? Wie können obdachlose und wohnungslose Menschen „doheem bleiwen“, wenn sie kein Zuhause haben und was passiert mit diesen Menschen im Falle einer Infektion? Und wie kann die offene Jugendarbeit gestaltet werden, wenn soziale Interaktion nur noch über digitale Kanäle möglich ist? Wie können Einrichtungen, die mit und für Menschen mit einer Behinderung arbeiten, sicherstellen, dass ihren Adressaten wichtige Informationen in einem für sie hörbaren, lesbaren und verständlichen Format zugänglich sind? Und wie wird die kontinuierliche Betreuung gestaltet, wenn vermehrt Personal wegen Krankenscheinen, (Selbst-) Isolation oder wegen der Betreuung der eigenen Kinder ausfällt?

Um diese und unzählige andere Fragen zu beantworten, mussten die Fachkräfte des sozialen Sektors in den letzten Wochen unter Hochdruck arbeiten, ihre Innovationsfähigkeit unter Beweis stellen und teilweise ihre Angebote und Arbeitsweisen komplett neu überdenken.

Wenn persönlicher Kontakt vermieden werden soll, stellt sich in vielen Einrichtungen die Frage, wie die Kommunikation und Interaktion mit der Zielgruppe aufrecht erhalten werden kann. Hilfeprozesse, die auf einer guten Arbeitsbeziehung zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen aufbauen und in den meisten Fällen durch regelmäßige oder punktuelle Face-to-Face-Kontakte strukturiert sind, mussten deswegen anhand von digitalen Tools fortgesetzt werden.

Wie gehen SozialarbeiterInnen mit dieser Veränderung um und welche Strategien entwickeln sie, um ihre Dienstleistungen aufrecht zu erhalten? Welche Erfahrungen machen Sie mit den digitalen Tools? Wo funktioniert die Digitalisierung gut und wo stößt sie an Ihre Grenzen? Diese und andere Fragen werden im Kapitel 2 anhand von konkreten Erfahrungsberichten von SozialarbeiterInnen in Form von „Praxistagebüchern“ beleuchtet. Anschließend werden die Erfahrungen aus den Praxistagebüchern in Kapitel 3 zusammengefasst. Im Kapitel 4 wird die Rolle von digitalen Tools in der Sozialen Arbeit während der Covid-19-Krise analysiert. Das Kapitel 5 schließt mit ein paar Überlegungen zu den Folgen der Covid-19-Krise und Denkanstößen für die Zukunft der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ab.

¹ Name der Krankheit, die durch das SARS-CoV-2-Virus ausgelöst wird.

² Außer „der Sektor der älteren Menschen, der institutionellen und häuslichen Hilfe und Pflege“ und der Behindertensektor (Die Luxemburger Regierung 2020, Abschnitt 5. Aufrechterhaltung grundlegender Aktivitäten)



Dans un office social, l'assistant social est confronté à un public cible très vaste. La quasi-totalité des personnes fréquentant un office est adulte, de tout âge confondu, sans distinction de nationalité, de sexe, de provenance.

En règle générale, toutes les interactions avec un client se font en face à face, que ce soit en entretien au sein même de l'office social, en visite à domicile ou en institution. Bien que les moyens de communication tels que le téléphone, les SMS ou les mails aient déjà pris une part de plus en plus importante dans le quotidien d'un assistant social dans un office social, une rencontre avec le client restait un point de départ, voire une finalité, pour le bon déroulement du travail.

L'assistant social a donc été confronté à un nouveau défi avec la crise du Covid-19 et a dû adapter son intervention en utilisant uniquement les interactions « virtuelles » (sauf extrême urgence) et en mettant en place un système de travail « à distance », respectivement de « télétravail ». Les contacts humains avec les bénéficiaires se sont vus fortement réduits dans une profession qui est pourtant habituée à valoriser le relationnel. Les premières « victimes » de ce nouveau mode de travail ont été les personnes isolées, âgées ou vulnérables mais aussi les personnes qui sont en suivis réguliers avec les assistants sociaux pour des gestions ou des situations psycho-sociales altérées.

De plus, quand bien même un assistant social aurait la possibilité de travailler à distance, l'interaction et l'implication du client dans le cadre d'un office social et de la loi sur « l'aide sociale » est inévitable.

L'analyse d'une situation se fait généralement en entretien, où le client explique son problème, remet des pièces justificatives et où il peut être amené à devoir signer des documents (demande d'aide financière au sein de l'office social, demande externe, etc.).

Cette notion de « signature » a été un réel défi pour les offices sociaux car, même si un échange pouvait se faire par téléphone ou que des pièces justificatives pouvaient être envoyées par mail ou par voie postale, la question de la signature restait fondamentale.

Dans le cadre de la loi à l'aide sociale, le délai de prise de décision pour une demande d'aide financière court à partir de la signature de la demande par le client. Il a donc fallu développer des stratagèmes pour répondre rapidement à la demande du client, tout en préservant ses droits et en respectant la loi.

De plus, l'assistant social est tenu d'informer le client de ses droits, des aides auxquelles il peut prétendre (interne à l'OS ou externe), d'expliquer les démarches à faire et dans certains cas, d'accompagner le client pour les faire. Réaliser ces tâches à distance, sans voir le client, a parfois été très compliqué pour l'assistant social, notamment lorsque la barrière de la langue se posait ou lorsque le client n'avait aucune connaissance du système social luxembourgeois. De même, il a pu être constaté que le fait de s'échanger par les différents moyens de communication digitale a ralenti le déroulement du processus d'intervention.

Enfin, la notion de « présence » de l'assistant social au sein de son office social a dû être réfléchie afin que les interactions et les contacts au sein même d'une équipe soient eux aussi limités. Dans la plupart des offices sociaux, un roulement entre assistants sociaux a été mis en place.

Journal de pratique

1^{ère} situation:

Mme B. a 83 ans, célibataire sans enfant. Elle vit seule dans un petit appartement dont elle a l'usufruit et n'a aucune famille ou connaissance au Luxembourg. Mme B. est suivie par l'Office Social depuis plusieurs années dans le cadre d'un accompagnement social et administratif (remplir ses virements, classement de documents, accompagnement en visites externes, etc.).

L'assistante sociale a pour habitude de se rendre une à deux fois par mois chez Mme B., d'une part pour s'assurer qu'elle va bien et d'autre part pour l'aider dans ses démarches administratives. De plus, Mme B. appelle régulièrement l'assistante sociale afin d'obtenir de l'aide lorsqu'elle reçoit une facture ou un courrier.

A l'annonce de la crise sanitaire liée au COVID-19 et aux mesures de confinement prises par le gouvernement, l'assistante sociale a dû arrêter de se rendre chez Mme B., car elle faisait partie des personnes dites « vulnérables ».

Mme B. n'est joignable que via son téléphone fixe. Elle n'a pas de GSM ni de matériel informatique permettant de réaliser une vidéo conférence ou d'envoyer par mail les courriers et/ou factures. Mme B. a pourtant contacté à plusieurs reprises l'assistante sociale afin de demander de l'aide pour ses documents, mais aussi et surtout pour exprimer son mal-être durant cette crise.

Afin de pallier au problème purement administratif, l'assistante sociale a donc réfléchi à un système de « boîte à chaussures » où Mme B. y a déposé ses documents, des virements vierges mais déjà signés et tout autre document qu'elle n'a pas compris. L'assistante sociale est passée récupérer la boîte, retournée au bureau et a téléphoné par la suite à Mme B. pour lui expliquer les courriers et l'informer des paiements réalisés.



Etant confronté au manque de compréhension de Mme B. des documents administratifs, il était très compliqué pour

Information :

Il est important de garder en mémoire que chaque Office Social travaille de manière autonome et que cet écrit ne peut aucunement être considéré comme un reflet du travail « type » réalisé par tous les Offices Sociaux en cette période de crise Covid-19. Il s'agit d'une expérience propre à une assistante sociale de l'Office Social commun de Grevenmacher

l'assistante sociale de donner des explications par téléphone. En temps normal, l'assistante sociale réalise ces démarches ensemble avec la cliente, montre, explique, répète, parfois dessine, pour s'assurer que le message est bien passé. Sans contact réel avec la cliente, cela s'est avéré extrêmement difficile.

En parallèle à la situation administrative, Mme B. s'est retrouvée totalement isolée du reste du monde car elle faisait partie des personnes les plus vulnérables et ne devait par conséquent pas sortir de chez elle. Du jour au lendemain, Mme B. n'a plus eu la possibilité de se rendre à l'extérieur alors qu'elle avait pour habitude de se promener, de faire ses achats, de discuter avec son voisinage, de se rendre à la messe, etc.

Un réel manque de contact personnel s'est vite fait ressentir et a pu être exprimé par Mme B. auprès de son assistante sociale.

L'assistante sociale a donc commencé à lui téléphoner plusieurs fois par semaine, pour s'assurer qu'elle se portait bien, pour discuter avec elle et simplement lui amener un peu d'humain durant cette crise sanitaire et le confinement obligatoire.

Sans ce seul moyen de communication, il aurait été impossible pour l'assistante sociale de garder un contact avec la cliente, sans mettre en péril sa santé.



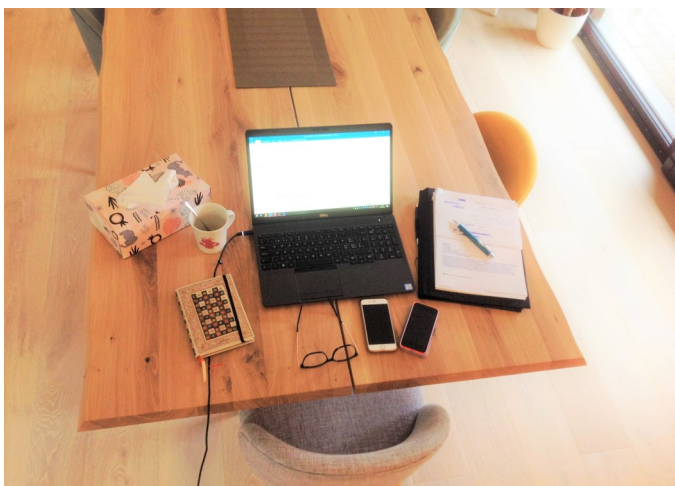
2^{ème} situation:

Mme D., âgée de 42 ans, mariée et mère de 5 enfants. Mme D. a depuis plusieurs mois un suivi budgétaire avec l'Office Social et obtient des aides régulières comme l'accès à l'épicerie sociale de la Croix-Rouge, le Tiers Payant Social ou encore la prise en charge d'honoraires médicaux divers.

Mme D. venait toujours seule à l'Office Social et se confiait beaucoup à l'assistante sociale sur ses problèmes de couple. Mme D. a été durant de nombreuses années victimes de violences psychologiques et verbales de la part de son mari.

Début mars, avant le début de la crise Covid-19, Mme D. a annoncé qu'elle voulait divorcer et qu'elle avait déjà entrepris des démarches auprès d'une avocate. Elle a également déjà commencé à chercher un nouveau logement afin de quitter le domicile conjugal avec trois de ses cinq enfants (les deux grands resteraient avec le père).

Finalement, au premier jour du confinement, Mme D. trouve un logement à louer mais elle n'a aucun moyen financier afin de s'acquitter de la caution locative, ni même du premier loyer. Ne pouvant rencontrer la cliente afin de faire une demande d'aide financière à l'office social, l'assistante sociale a dû recourir à divers stratagèmes.



Tout d'abord, la cliente a envoyé le nouveau contrat de bail et les dernières informations sur sa situation financière par mail à l'assistante sociale. En effet, Mme D. avait la possibilité de faire des photos du contrat avec son smartphone et

d'enregistrer ses extraits de compte à partir de l'application mobile de sa banque. Sur base de ces documents et connaissant déjà la situation familiale de Mme D., l'assistante sociale a réussi à rédiger la demande d'aide, ainsi que les cessions pour les remboursements ultérieurs, a envoyé la demande par mail à la cliente, afin de l'imprimer, de la signer et la retourner dans la même journée à l'Office Social.

Grace à ces moyens de communication digitale, l'Office Social a rapidement pu accorder un soutien financier à Mme D., ce qui lui a permis de déménager pour le 1^{er} avril.

Suite à son emménagement et ne disposant d'aucun revenu propre (Mme D. dépendait complètement de son mari), il a fallu faire les demandes de REVIS et de subvention de loyer. Avec l'aide de l'assistante sociale, les différents justificatifs et certificats à joindre aux demandes ont pu être commandés via les sites internet des différentes administrations. Les formulaires ont pu être préremplis par l'assistante sociale, alors qu'elle téléphonait en même temps à la cliente pour avoir les informations nécessaires.

Cependant, cette fois-ci l'assistante sociale était face aux limites du travail par outils numériques et a dû trouver un équilibre entre les besoins / demandes de la cliente et les lois / directives officielles durant cette crise sanitaire.

En effet, que ce soit pour la demande REVIS, la demande de subvention de loyer ou même sur des lettres explicatives à joindre aux demandes et prérédigées par l'assistante sociale, Mme D. devait apposer sa signature au minimum 7 fois. De plus, une nouvelle demande d'aide financière devait être réalisée pour l'octroi de bons alimentaires réguliers. L'assistante sociale n'a eu d'autre choix que de faire venir Mme D. à l'Office Social.

Afin d'y parvenir, tout en maintenant la distance minimum imposée par le gouvernement, l'assistante sociale a organisé la venue de la cliente dans la salle d'attente de l'Office Social. Elle y a préparé tous les documents à signer et tous les documents à remettre pour que la cliente ne soit pas obligée d'avoir un contact rapproché et durable avec l'assistante sociale.



Par la suite, l'assistante sociale a envoyé toutes les demandes auprès des administrations compétentes. Lorsque la cliente a commencé à recevoir des courriers de retour, elle envoyait un scan dudit courrier par mail à l'assistante sociale afin qu'elles puissent y réagir ensemble.

Ceci a permis de débloquer la situation de Mme D., malgré le confinement et les mesures de distanciations sociales émises.

En parallèle aux démarches administratives, un contact téléphonique régulier a été maintenu entre la cliente et l'assistante sociale. En effet, Mme D. traversait une étape difficile et décisive dans sa vie et avait, plus que jamais, besoin d'un soutien humain et émotionnel. Bien que les contacts téléphoniques ne remplaceront jamais un entretien en face à face, en cette période de Covid-19, cela a été d'un grand dépannage.

Réflexion

Avec la crise sanitaire du Covid-19, il a pu être remarqué que les différents outils numériques qu'un assistant social utilise sont indispensables à son travail, mais ils ne remplaceront cependant jamais le face à face.

Il est bien connu que le téléphone est un outil de base de l'assistant social, mais les outils tels que les courriers électroniques, les SMS et autres, ont pris une part très importante dans le quotidien d'un travailleur social.

Les différents stratagèmes mis en place par l'assistante sociale durant cette crise, n'ont été que des dépannages et ne pouvaient être que provisoires, car il y avait toujours une certaine limite à leur utilisation. Seules les tâches administratives ont pu être réellement et entièrement réalisées grâce aux outils informatiques/numériques, mais le travail « social » à quant à lui été mis à mal.

L'humain, l'affect et l'émotion ne pourront jamais être aussi bien ressentis que lors d'un entretien physique avec un client. Les outils numériques ne font que compléter et faciliter un travail, mais la rencontre avec le client restera toujours la priorité, la finalité.

Dans des situations où les personnes sont isolées, en détresse sociale, en souffrance psychologique, il est impossible pour l'assistant social de réaliser pleinement son travail d'écoute, de compréhension, d'empathie et d'accompagnement via une communication digitale.

De plus, il faut garder en mémoire que tous les bénéficiaires n'ont pas accès à ces outils ou qu'ils ne savent pas s'en servir complètement. Les populations les plus fragilisées, telles que les personnes âgées, les personnes sans un niveau d'éducation suffisant ou les personnes en détresse financière n'ont souvent pas accès à ces moyens de communication.

Comme évoqué précédemment, l'Office Social est d'autant plus freiné par la possibilité d'un travail à distance et/ou uniquement par des moyens de communications numériques étant donné que dans le cadre d'une demande d'aide financière (droit à l'aide sociale) la signature est déterminante.

A l'inverse, cette crise nous aura permis de mettre en évidence une possibilité (dans une certaine mesure) de réaliser un travail à distance. Ceci pourrait peut-être permettre à certains services sociaux de réfléchir à la mise en place d'un système de télétravail de manière occasionnelle lors de périodes « creuses ».

En effet, certaines années et notamment durant la période estivale, il a été remarqué que la fréquentation dans les offices sociaux est parfois ralentie. Dans ces moments et lorsque la logistique (équipement informatique, présence minimale au bureau, etc.) le permet, l'assistant social pourrait réaliser une à deux fois par semaine des journées de télétravail. Ceci lui permettrait de pouvoir réaliser plus de tâches administratives, de mettre à jour certains dossiers, de se concentrer plus facilement sur des rapports, etc.

Les outils numériques ne prendront cependant jamais le dessus dans le travail social. L'interaction humaine, les entretiens, les visites externes (à domicile ou en institution), restent et resteront les tâches essentielles de l'assistant social.

À propos de l'auteure



Maud Marchesini est titulaire d'un Bachelor d'assistante sociale de l'Institut Cardijn à Lovain-la-Neuve (Belgique) ainsi que du Diplôme d'Etat luxembourgeois d'assistante sociale.

Elle débute sa carrière au courant de l'année 2010 auprès de Caritas

Accueil et Solidarité asbl, en étant attachée au Service psycho-social et professionnel (SPSP), respectivement au Foyer Ulysse. Elle y accompagne et encadre des personnes sans-abris dans le cadre d'un projet de réinsertion.

En janvier 2011, elle intègre la Croix-Rouge Luxembourgeoise et est tout d'abord affectée à l'Office social de Mondorf-les-Bains / Dalheim, suivi d'un passage à l'Office social Régional de Beaufort et est actuellement à l'Office Social commun de Grevenmacher.

Elle a ainsi participé au démarrage des offices sociaux sous la nouvelle loi à l'aide sociale et à la mise en place de la structure complète. Elle y réalise un travail d'écoute, d'encadrement, de conseil et d'orientation du client.

En parallèle à cela, elle exécute depuis 2016 des missions ponctuelles en tant que Conférencier à l'Université du Luxembourg (Uni.lu) dans le cadre du Bachelor en sciences sociales et éducatives BSSE – E -1.13 – Eléments de droit appliqué à l'intervention sociale.





Dieses Praxistagebuch entstand in Kollaboration des DLJ zusammen mit dem Jugendhaus Rëmeleng. Um den Jugendsektor so präzise wie möglich darstellen zu können, beschreibt der DLJ den allgemeinen Rahmen des Jugendsektors und das Jugendhaus Rëmeleng skizziert drei konkrete Situationen um den Einsatz und die Grenzen digitaler Methoden in der direkten Jugendarbeit aufzuzeigen.

Betreffend der Offenen Jugendarbeit als Teil des Feldes der Sozialen Arbeit in Luxemburg ist es im Hinblick auf das Thema wichtig hervorzuheben, dass sich die Jugendarbeit von jeher mit der digitalen Kommunikation auseinandersetzen musste. Vor dem Hintergrund der Lebensweltorientierung der Zielgruppe „Jugendliche“ ist es seit Jahren erforderlich, digitale und virtuelle Lebensräume mitzudenken.

Im Rahmen einer seiner Haupt-Missionen ist der DLJ als der Verband der Träger der Jugendstrukturen unter anderem zuständig für Sensibilisierung für Inhalte der Jugendarbeit. Schon seit einigen Jahren finden daher seitens der Träger von Jugendstrukturen zusammen mit dem Bildungsministerium (Jugenddienst des MENJE) wie auch dem nationalen Jugenddienst (SNJ) Fortbildungen, Seminare und (inter-) nationale Konferenzen zum Thema „Digitale Jugendarbeit“ statt.

Dieses sektorielle Vorwissen, wie auch die bereits vielerorts gute pädagogische Anwendung diverser Methoden der digitalen Jugendarbeit, ermöglichte den Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeitern die rasch erforderliche gänzliche Umstellung von Offener auf Digitale Jugendarbeit. Dennoch können strukturbezogen große Unterschiede in der Umsetzung festgestellt werden.

Die digitale Jugendarbeit basiert auf denselben Grundsätzen, Werten und Prinzipien wie die offene Jugendarbeit. Jugendarbeit im Zeitalter der Digitalisierung bedeutet, digitale Medien und Technologien in der Jugendarbeit proaktiv zu nutzen oder anzusprechen. Digitale Jugendarbeit ist keine Methode der Jugendarbeit, sondern kann in jedes Umfeld der Jugendarbeit einbezogen werden. Die digitale Jugendarbeit verfolgt dabei dieselben Ziele wie die Jugendarbeit im Allgemeinen, und der Einsatz digitaler Medien und Technologien in der Jugendarbeit sollte diese Ziele stets unterstützen. Digitale Jugendarbeit kann sowohl in persönlichen Situationen als auch in Online-

Umgebungen stattfinden - oder in einer Mischung aus beiden. Digitale Medien und Technologien können entweder als **Werkzeug**, als **Aktivität** oder als **Inhalt** in der Jugendarbeit eingesetzt werden. In Bezug auf die Aktualität von Medien und Bildung in der Gesellschaft hat die Soziale Arbeit sowohl eine bildende als auch eine helfende und unterstützende Funktion:

- Die Bildungsfunktion umfasst dabei die Initiierung von Medienbildungsprozessen als Bestandteil der Persönlichkeitsbildung sowie die Vermittlung von Medienkompetenzen als Bestandteil der Allgemeinbildung.
- Die Unterstützungs- und Hilfefunktion bezieht sich hingegen auf die Bearbeitung sozialpädagogischer Probleme durch die Eröffnung von Medienbildungschancen und/oder die Bearbeitung sozialpädagogischer Probleme aufgrund übermäßiger Nutzung von Medien.

Weitere Informationen über die Chancen, Möglichkeiten und Herausforderungen von Jugendarbeit im Zeitalter der Digitalisierung sind zu finden unter:

<https://www.dlj.lu/lb/digital-youth-work/>

Die offene Jugendarbeit

Die Wirklichkeit hat derweil viele junge Menschen eingeholt, und für einige ist die Zeit der Covid-19-Krise ohne den Sozialraum „Schule“ oder „Jugendhaus“ zu einer großen Herausforderung geworden. Den ganzen Tag zuhause verbringen und die ständige Nähe zu den Eltern können zu zahlreichen Konflikten und Belastungen führen. Der Wunsch nach Unabhängigkeit und eigener Identität wird erschwert oder gar unmöglich. Viele Jugendliche empfinden die Isolation daher als belastend, insbesondere auch deswegen, weil ihre Emotionsregulation noch in der Entwicklung ist.

Insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Covid-19-Krise kommt daher der Jugendarbeit eine integrative, ausgleichende und solidarische Bildungsfunktion zu. Diese lebensweltorientierte Bildungsaufgabe der Jugendarbeit zielt im Vergleich zur Schule auf den Jugendlichen im sozialen und kulturellen Zusammenhang seiner Lebenswelt ab und beruht auf den Prinzipien einer alltagsorientierten, sozialraumorientierten und zielgruppenorientierten Sozialen Arbeit.

In Bezug auf die Aktualität von digitalen Medien in Zeiten von Corona ermöglichen die Jugendstrukturen, und insbesondere die Jugendhäuser, hierfür passende Bildungsangebote, die sich an den Lebenszusammenhängen und den aktuellen Lebenssituationen junger Menschen orientieren. Dabei geht es nicht um Beschäftigungsfähigkeit oder Vermittlung kognitiver Fähigkeiten, sondern viel mehr um die Förderung der Persönlichkeitsentwicklung und um die Ermöglichung der Selbstwerdung junger Menschen nach ihren individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten.

Eine Grundvoraussetzung hierfür ist, dass Fachkräfte kompetent im Umgang mit neuen Medien sind, um sich den damit verbundenen Aufgaben stellen zu können. Ein gutes Beispiel hierfür ist die pädagogische Arbeit die im Jugendhaus in Rümelingen (Jugendhaus Rëmeleng) geleistet wird und nachfolgend durch die verantwortliche Jugendarbeiterin exemplarisch dargestellt werden soll.

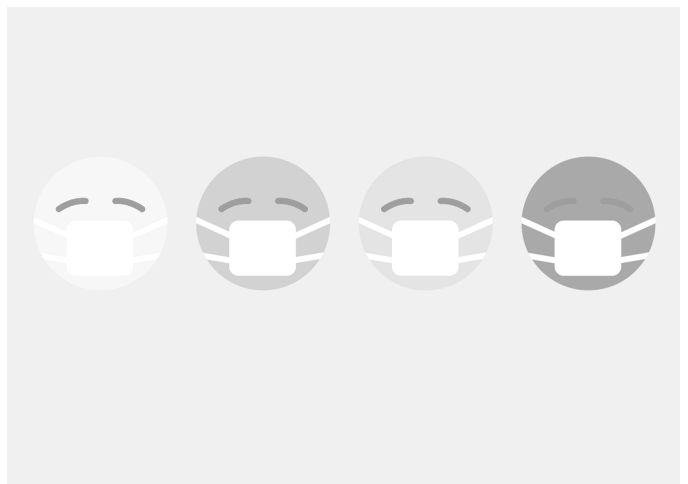
Das Jugendhaus Rëmeleng

Das Jugendhaus Rëmeleng existiert dieses Jahr nun schon seit 21 Jahren und hat sich als solches in der Gemeinde sehr gut etabliert. Es liegt im Stadtkern, zentral, aber doch ein wenig versteckt. Wir machen sehr viel Öffentlichkeitsarbeit in der Gemeinde, was zur Folge hat, dass das Jugendhaus besser akzeptiert wird und wahrgenommen wird. Es ist ein Ort wo jeder Jugendliche, zwischen 11 und 26 Jahren sich ausbreiten und sich entfalten kann, im Rahmen der Möglichkeiten des Hauses. Die Jugendlichen kommen aus unterschiedlichen Gründen zu uns. Mancher kommt mit einem Freund mit, andere brauchen Ruhe oder eine Pause von Zuhause, wo die Wohnfläche nicht ausreicht für alle Bewohner. Manche kommen um Kontakte zu knüpfen mit ihresgleichen, andere kommen um sich mit uns Erziehern zu unterhalten. Sehr viele Jugendliche kommen aus unterschiedlichem Grund ins Jugendhaus, aber Eines haben alle gemeinsam: sie brauchen den Raum den das Jugendhaus schafft. Viele kommen aus defavorisierten Haushalten, viele aus schlechten Verhältnissen. Dann gibt es aber auch die Jugendlichen, bei denen alles „ok“ scheint. Unser Haus ist eine frühere Kaffeeabrik (Majerus Kornkaffee Chicoree) und hat einen unglaublichen Charme. Jeder Besucher, egal ob jung oder alt fühlt sich eigentlich immer gleich wohl. Dieses Gefühl möchten wir vermitteln und versuchen, so unsere Ziele und die der Jugend-

lichen zu erreichen. Unser Hauptziel (aus unserem Konzept 2019-2022) ist es momentan Nachwuchs für die kommende Generation (oder die jetzige) zu bekommen und zum Bleiben zu animieren. Da macht uns die Covid-19-Krise gerade einen Strich durch die Rechnung, weil genau das, das heißt Beziehungen aufbauen, Vertrauen schaffen, nur schwer digital geht. Durch Instagram, Facebook und Snapchat versuchen wir unser Bestmögliches, sind quasi immer zu erreichen um die Jugendlichen weiter zu unterstützen.

Zu unseren Missionen gehören ganz klar die Prävention in allen Bereichen u.a. Konsum jeglicher Art (Drogen, Nikotin, Alkohol, Spielsucht,...), Sexualität, Suizid, Organspende/Blutspende, ... Wir versuchen uns so gut wie es geht unseren Besuchern anzupassen und wenn wir nicht mehr weiterkommen oder die Jugendlichen mehr verlangen, greifen wir auch sehr gerne auf externe Ressourcen zurück. Des Weiteren gehört zu unseren Missionen das Planen und Umsetzen verschiedener Aktivitäten und Projekte, die üblicherweise (idealerweise) mit unseren Jugendlichen zusammen geplant und ausgeführt werden. Jeder soll seine Rolle finden, egal welche Rolle das ist, oft ist dies ja auch projektbezogen. Man nimmt nicht immer die gleiche Rolle an, je nachdem um welches Projekt es sich handelt.

Wir bemühen uns auch sehr auf die Genderarbeit zu achten, beiden Geschlechtern gerecht zu werden, und auch altersbedingte Interessen im Auge zu behalten. Je nach Geschlecht und Alter variieren die Interessen manchmal so stark, dass man einfach darauf Acht geben muss.



Praxistagebuch Jugendhaus Rëmeleng

Eintrag 1: Neugestaltung der Fotowand

In der Küche haben wir eine Fotowand hinter Plexiglas. Diese kommt bei allen Jugendlichen super an. Es waren allerdings etwas ältere Fotos von vor 4, 5 oder 6 Jahren an der Fotowand, die neueren Jugendlichen konnten sich also nicht mit der Fotowand identifizieren. Eigentlich war diese Aktivität Teil von einer Projektreihe, namens „JHRëmeleng, make it yours“. Hier geht es darum die neueren Jugendlichen ans Jugendhaus zu binden, indem sie das JH so umgestalten, dass sie sich damit identifizieren können und stolz erzählen können, dass sie an der Umgestaltung und Verschönerung des JH teilgenommen haben.

Natürlich sind jetzt alle Projekte gezwungener Weise gestoppt, durch die Covid-19-Krise. Deswegen hatte ich mir überlegt die Fotowand nezugestalten, mit Fotos die wir während dieses Jahres gemacht haben, aber auch Fotos von letztem Jahr und ganz wichtig, Fotos die mir die Jugendlichen zuschicken, per Instagram, Snapchat oder Facebook.



Ich habe es zuerst als Überraschung geplant gehabt und zu den Jugendlichen gesagt, sie sollten mir doch bitte Fotos schicken, die sie im JH oder während einer Aktivität gemacht haben. Ich habe sehr viele neue Fotos gefunden und ausgesucht, jedoch fehlten manche Jugendliche, die sehr regelmäßig ins JH kommen, jedoch eher selten bis gar nicht an Aktivitäten teilnehmen.

Nach dem ersten Nachfragen, kamen zwar Fotos bei mir an, aber eher von den älteren Jugendlichen, von denen ich schon viele Fotos hatte. Von den jüngeren, neueren Jugendlichen kam nichts.

Ich habe dann noch ein paar Mal gefragt und ganz konkret gesagt, dass es um die Fotowand in der Küche geht, trotzdem kam wenig Feedback (1 Foto). Ein etwas älterer Jugendlicher hat mir dann etwas später Fotos zugeschickt, die er von den Jüngeren geschickt bekommen hat. So hatte ich dann doch ein paar Fotos von den Leuten die mir fehlten.

Wäre das JH normal geöffnet gewesen, wäre das so nicht passiert. Die Jugendlichen hätten wahrscheinlich sogar geholfen beim Abmachen der alten Fotos, wir hätten so schöne Momente zusammen gehabt, und vor allem hätten wir sofort ein paar neue Fotos gemacht, die dann sofort an die Wand gekommen wären. Rein digital war diese Aktivität nicht so umsetzbar wie es im Face-to-face Kontakt gewesen wäre. Sobald das JH wieder öffnen darf, machen wir natürlich sofort Fotos um die leeren Stellen aufzufüllen.



Eintrag 2: Houseparty

Seit der Covid-19-Krise boomen verschiedene Apps richtig, so auch die Houseparty App. Ich kannte diese App vorher nicht, aber ich nutze sie jetzt auch um mit Freunden und eben den Jugendlichen im Kontakt zu bleiben und sich zu „sehen“. Bei dieser App ist das coole, dass man auch Spiele spielen kann, mit allen die im Raum sind.

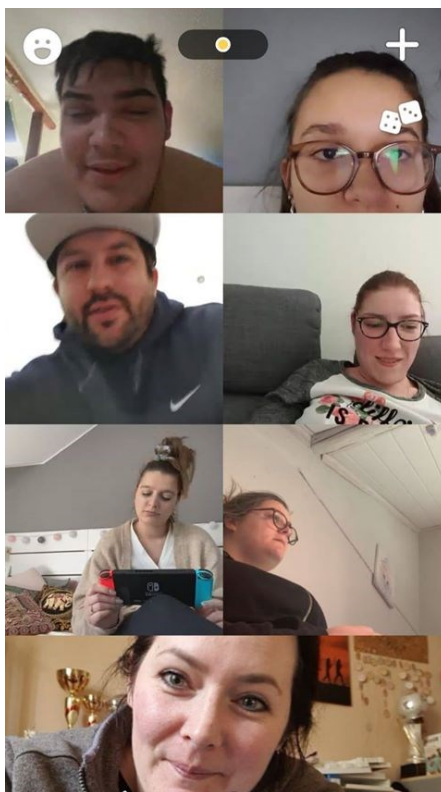
Jedenfalls hatte ich dann das erste Mal, relativ am Anfang der Covid-19-Krise, als das JH geschlossen wurde einen Aufruf gestartet, dass ich „live“ gehen würde, die Jugendlichen sollten abstimmen, auf welcher Plattform (Instagram, Skype oder Houseparty) und um wieviel Uhr. Es kam Houseparty dabei raus und 16 Uhr. Viele haben abgestimmt und ich war zufrieden.

Es war dann 16 Uhr, anfangs war ich alleine, recht schnell kamen aber Jugendliche hinzu. Es hat uns alle sehr gefreut, uns zu sehen, auch wenn die Situation für manche etwas ungewohnt war.

Was mir aufgefallen ist, ist, dass nur die älteren Jugendliche präsent waren, also nur die Jugendlichen, die eigentlich schon viele Jahre ins Jugendhaus kommen und mit denen ich schon manches sehr Gutes und manches nicht so Positive erlebt habe. Es war schön, die Vertrautheit war sofort da, und ich glaube, es gab uns allen ein Gefühl von ein bisschen Normalität.

Trotzdem hätte ich mich gefreut, wenn ein paar Jugendliche der jüngeren Generation dabei gewesen wären. Als ich dies dann angemerkt habe, während unserer Houseparty, bekam ich sofort die Antwort, dass sie das nicht möchten. Sie hätten zwar die App und alles, aber sie hatten keine Lust mit uns/mir über Videochat zu reden. Ich dachte nur „ok, schade“, aber da sieht man, dass wir mit der Beziehung noch ganz am Anfang standen und die Covid-19-Krise uns dann doch noch mal zurückgeschossen hat.

Unsere Aufgabe ist es ja auch die Jugendlichen weiterhin dort zu begleiten wo sie sich gerade befinden. Das heißt auch pädagogisch zu begleiten, aktiv zuzuhören, rauszuhören wo es gerade zwick; dies ist einfach nicht möglich, wenn sie den Kontakt mit mir sozusagen verweigern. Ich habe auch nichts aufgezwungen, sondern habe es so akzeptiert, alles andere bringt nichts. Vielleicht hätten sie lieber mit meinem Arbeitskollegen geredet, könnte ja auch sein, dies haben sie aber nicht geäußert.



Im Jugendhaus, wenn wir uns sehen, kann ich mich immer wieder rantasten und irgendwann öffnet sich der Eine oder Andere. Nicht jeder, das ist natürlich auch klar. Rein digital war es für mich hier nicht möglich, mich an die Jugendlichen ranzutasten.

Nichtsdestotrotz war es ein schönes Gefühl mit unseren

„Großen“ zusammen zu sein, wir haben viel gelacht und uns erzählt, wie es uns geht, was wir machen, usw. Es haben sich sogar einige ältere Jugendliche zu uns gesellt, die ich schon seit längerem nicht mehr gesehen habe. Solch eine Situation hätte es ohne die Covid-19-Krise eher nicht gegeben, weil ich die Jugendlichen fast täglich gesehen hätte. Den menschlichen Kontakt,

die Umarmungen und das Abklatschen (teils individualisiert mit den Jugendlichen) kann nichts ersetzen.



Eintrag 3: Einzelgespräch Ferienjob

Ich hatte auf Facebook, auf Snapchat und auf Instagram die Informationen unsere Gemeinde gepostet, in denen es um die Ferienjobs im Sommer geht. Daraufhin haben 2 jüngere Jugendliche mir auf Instagram geschrieben um mehr Informationen zu bekommen. Wir haben dann ein bisschen geschrieben und später habe ich ihnen die Papiere in die Briefkästen geworfen.

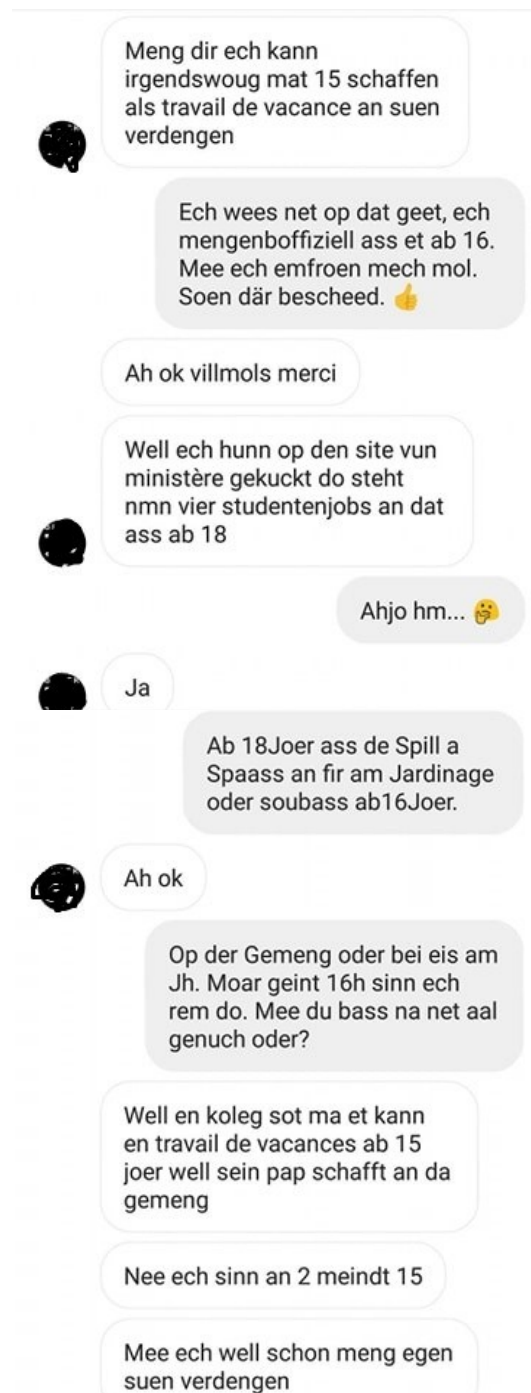
Später am Abend hat sich dann A., einer der beiden (14 Jahre), bei mir gemeldet und mich gefragt ab welchem Alter man arbeiten gehen dürfte, usw. Ich habe mich dann informiert und die Mitarbeiten vom PIJ¹ Esch haben mir ein ganzes Dokument zukommen lassen, das alle wichtigen Informationen enthält, von Firmen die Wochenendjobs anbieten, bis zu „wie rechne ich mein Gehalt aus“. A. hat mir dann noch weitere Fragen gestellt, bezüglich eines Bankkontos, Motivierungsschreiben, Lebenslauf, usw.

Zu keinem Moment war es kompliziert, obwohl es ja um etwas komplizierter Angelegenheiten ging. Wir haben auch nicht an einen Videocall gedacht, es wäre vielleicht noch ein bisschen leichter gewesen, aber es wurde nicht erwähnt, es hat auch so ganz gut geklappt.

A. gehört auch zu den jüngeren Jugendlichen die das JH noch nicht so lange besuchen. Dennoch haben wir einen guten Kontakt gehalten, seit Beginn der Covid-19-Krise. Er ist auch einer der wenigen die manchmal bei Challenges mitmachen, die wir vorschlagen.

Dieses Einzelgespräch, das wir per Instagram hatten, hätte per Face-to-Face sicherlich noch besser geklappt, man hätte sofort mit dem Schreiben des Lebenslaufs und dem Brief anfangen können, man hätte es gemeinsam gemacht. Trotz der Situation hat es gut geklappt und ich denke, dass A. gut informiert ist, und falls nicht, wird er nicht zögern, sich noch mal an mich zu wenden.

¹ Point Infos Jeunes



Reflexion

Wenn zentrale Sozialräume junger Menschen wie Schule und Jugendhaus, wie jetzt in Zeiten von Covid-19, wegbrechen, dann droht eine innere Leere, die sich auf die psychische und gesundheitliche Verfassung junger Menschen auswirken kann. Jugendliche müssen daher in ihrer psycho-emotionalen Entwicklung abgeholt werden und sie brauchen auch weiterhin Räume und Möglichkeiten, in denen sie sich außerhalb der Familie verwirklichen können. Im Hinblick auf eine reflektierende Gesundheitsentwicklung und Gesundheitsförderung sieht der nationale Bildungsrahmenplan für die non-formale Bildung im Kinder- und Jugendbereich vor, dass die Strukturen der Offenen Jugendarbeit jungen Menschen Wege aufzeigen, um sie für ihren Körper, ihre Gesundheit und ihr allgemeines Wohlbefinden zu sensibilisieren.

An dieser Stelle kommt insbesondere auch der Jugendarbeit eine zentrale Rolle zu. Jugendarbeit erweist sich als eine reflexive und kompensatorische Instanz des modernen Bildungssystems, und setzt ihre Aufgabenstellung in der Kooperation mit anderen Erziehungs- und Sozialisationsinstanzen um. Im Gegensatz zu der für die Schule typischen formellen Bildung, die sich durch ihren verpflichtenden Charakter auszeichnet, gelten in der non-formalen Bildung die Prinzipien der freiwilligen Teilnahme, der Orientierung am Alltag der Jugendlichen und der Verwendung von Gelegenheitsstrukturen. Das Jugendhaus ist ein Ort der Freizeitgestaltung, der pädagogischen Arbeit und der jugendlichen Entfaltung und dient für viele Jugendliche als Anlaufstelle oder gar zweites Zuhause. Die in den Jugendhäusern geleistete pädagogische Arbeit stellt sich den Herausforderungen, die sich aus den Lebenslagen und Erfahrungen junger Menschen ergeben. Die persönlichen und sozialen Gegebenheiten der Besucherinnen und Besucher bestimmen die Inhalte, Methoden und Angebotsformen der pädagogischen Arbeit. Die pädagogische Arbeit im Jugendhaus orientiert sich an der Lebenswelt der Jugendlichen. Vor dem Hintergrund der aktuellen Covid-19-Krise steht dieses Leitmotiv der Jugendarbeit vor großen Herausforderungen. Insbesondere die Beziehungsarbeit, die Begleitung und Unterstützung junger Menschen bei der Bewältigung von schwierigen Situationen und Übergängen sowie die Befähigung der Jugendlichen, sich die Welt selbst anzueignen, lassen sich in digitaler Form nur unzureichend umsetzen.

Zudem erfordern die sich stets verändernden Rahmenbedingungen dabei von den Jugendarbeiterinnen und Jugend-

arbeitern eine ständige Anpassung an die jeweils vorherrschenden Gegebenheiten.

Die Jugendarbeiterin Kim Weidert aus dem „Jugendhaus Rémeleng“ beschreibt die aktuelle Situation wie folgt: Es ist schwer jetzt schon zu reflektieren und zu sagen was für Auswirkungen, positive als auch negative, die Covid-19-Krise auf unsere Arbeit hat. Klar ist, dass wir, in unserem Fall, bei manchen Jugendlichen wieder von vorne anfangen müssen, was Beziehungsaufbau und Vertrauen angeht. Mit manchen hatten wir seit März überhaupt keinen Kontakt, auch wenn wir es versucht haben, kam wenig. Ob das gut oder schlecht ist, kann man nicht sagen, es bedeutet nur mehr Arbeit, von vorne anfangen. Wir hatten echt schon gute Gespräche, auch sehr ernste Gespräche, wenn es um illegale Substanzen ging, ich bin gespannt wo wir stehen werden, bei der Öffnung des Hauses. Es kann sein, dass manche Jugendliche nicht mehr wiederkommen, weil sie in der Zwischenzeit einen anderen Ruhepol gefunden haben, einen anderen Lieblingsplatz. Wenn dem so ist, dann ist das sehr schade für uns, und auch für die bereits geleistete Arbeit, aber dann müssen wir das so akzeptieren. Wir können nachher immer noch mal Kontakt via Instagram & Co aufnehmen, sie auf eine Cola o.ä. einladen. Wenn sie dem nicht nachkommen möchten, können wir nur hoffen, dass sie wenigstens ein bisschen von dem mitnehmen, was wir in der kurzen Zeit an Arbeit mit ihnen zusammen geleistet haben. Auf jeden Fall, wissen sie, dass sie immer willkommen sein werden. (Das hoffe ich stark, dass sie das wissen.) Bei der älteren Generation kann es nicht mehr passieren, denke ich, dass wir das Vertrauen und die Verbindungen die wir schon jahrelang geknüpft haben, verlieren; auch eine Covid-19-Krise kann uns da nichts antun. Wenn die Beziehungen und das Vertrauen ausgereift und gestärkt sind, kann der digitale Kontakt funktionieren. Genau dahin möchten wir auch mit der neuen Generation. Das geht aber nur im Face-to-Face Kontakt. Wir sind viel erreichbarer in den digitalen Medien, als noch vor der Covid-19-Krise. Das JH-Handy habe ich zuhause und ich gehe immer ran wenn es klingelt, antworte immer bei der kleinsten Kleinigkeit. Dennoch ersetzt die Erreichbarkeit nie und nimmer die Arbeit die wir im JH leisten. Der menschliche Kontakt ist das A und O, in allen Situationen. Mag sein, dass bei manchen ein kleines Hallo und ein wenig miteinander schreiben gut tut, das tut es auch, aber es ersetzt niemals ein richtiges Gespräch, bei dem man physisch anwesend ist.

Zu den AutorInnen



Simone Grün

Als passionierte Jugendarbeiterin (auf allen Ebenen) und Sozialmanagerin leite ich den Dachverband der Luxemburger Jugendstrukturen (DLJ) als Direktionsbeauftragte seit 2009.

Meine ersten Schritte in der professionellen Jugendarbeit starteten im

Jahr 1994 neben meinem Universitätsstudium der Pädagogik in der stationären Jugendhilfe. Im Jahr 2000 wechselte ich zur Offenen Jugendarbeit, ein wunderbares Einsatzgebiet, in welchem ich bis heute wirken darf.

Ich bin Diplom-Pädagogin (Schwerpunkt Planung und Management) mit einigen Zusatzausbildungen: Systemische Beratung, Mediation, Konzeptentwicklung, Suchtprävention, Sozialmanagement und Personal Coach.

Beim DLJ bin ich, gemeinsam mit unserem ehrenamtlichen Vorstand für das strategische Verbandsmanagement zuständig. Hierbei werde ich von dem 6-köpfigen Team der Geschäftsstelle und den ehrenamtlichen Mitgliedern im Qualitätszirkel unterstützt. Der DLJ hat 6 Hauptmissionen, welche ich konzeptionell im Blick behalte und steuere: Administrative Dienste / (inter-)nationale Vernetzung der Akteure der Jugendarbeit / Trägerschaft und Koordination von Pilotprojekten / Trägervvertretung in Verhandlungen mit Ministerien und anderen Instanzen / Promotion der Inhalte der Offenen Jugendarbeit / Organisationsberatung.

Mein Name ist **Jérôme Mailliet**. Seit 2018 bin ich verantwortlich für die Strategieabteilung beim Dachverband der Luxemburger Jugendstrukturen. Eine meiner zentralen Aufgaben liegt darin, bei der Umsetzung und Evaluierung der Missionen des DLJ auf operativer Ebene mitzuwirken.

Davor war ich mehrere Jahre lang ehrenamtlich und freiberuflich für den DLJ und weitere Organisationen und Einrichtungen der Jugendarbeit im In- und Ausland tätig. Als Grundqualifikation verfüge ich über einen Bachelor in



Sozialer Arbeit sowie einen Master in Pädagogik und Sozialmanagement. Hinzu kommen Zusatzqualifikationen in den Bereichen Sozialmanagement und Coaching.

Zu meinen besonderen Interessen gehören – neben den Hobbys Reisen, Design und Architektur – alle Themen

die sich mit der Digitalisierung und neuen Technologien beschäftigen.

Weitere Informationen zu meiner Arbeit finden sie unter www.dlj.lu. Weiterhin bin ich erreichbar unter folgender E-Mail-Adresse: jerome.mailliet@dlj.lu



Ich bin **Kim Weidert**, wohne dort wo ich arbeite und bin 32 Jahre alt. Ich habe zuerst die Studien zur Kindergartenlehrerin in Angriff genommen, währenddessen doch nochmal umgeschweift und habe 2012 im Jugendhaus Rémeleng als Erzieherin angefangen zu arbeiten. 2017 habe ich dann den Abschluss zur

Sozialpädagogin gemacht. Durch dieses Studium und auch durch den Abschied unseres früheren Verantwortlichen, habe ich 2013 diese Stelle übernehmen dürfen. Ich bin sehr engagiert, wenn es um das Wohl der Jugendlichen geht und bin sehr stolz auf das was wir in den letzten Jahren in unserer Stadt als Jugendhaus erreicht haben.

Das Comité National de Défense Sociale (CNDS) ist eine gemeinnützige Vereinigung ohne Gewinnzweck und wurde im Jahre 1966 gegründet. Das prioritäre Ziel der Organisation wurde im zweiten Artikel der Statuten wie folgt formuliert: „Art. 2: *l'association a pour but d'aider, par tous les moyens appropriés, au reclassement des détenus libérés et de toutes personnes en état de prédélinquance, ainsi que d'une façon générale de mettre en œuvre les moyens propres à aider l'enfance et l'adolescence en danger de déviance, ainsi que de toute personne en danger de déviance ou de marginalisation*“ Um diesem Ziel gerecht zu werden, wurden seit 1966 verschiedene Hilfsangebote geschaffen und nach den ersten Erfahrungswerten bedarfsgerecht angepasst. Die staatlichen Auftraggeber in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Organisation sind sowohl das Familienministerium, das Gesundheitsministerium, das Arbeitsministerium, das Tourismusministerium und das Wohnungsbauministerium wie auch die Stadtverwaltung der Stadt Luxemburg und andere Gemeindeverwaltungen, vor allem im ländlichen Bereich. 2019 zählt die Organisation durchschnittlich 115 Mitarbeiter, ein Drittel dieses Personalbestandes entfällt auf das Drogenhilfezentrum „Abrigado“. Die weiterführenden Angebote zur Stabilisierung der Klienten sind einerseits die begleiteten Arbeitsförderungsmaßnahmen entweder im naturnahen Bereich wie beispielsweise die Services de l'Entraide und Naturaarbechten im Norden des Landes, Nei Aarbecht im Zentrum des Landes und konzeptuell im Bereich der Zirkulär- und Sozialwirtschaft tätig und Vollekskichen als Restaurantanbieter vorrangig für Menschen mit geringen finanziellen Mitteln. Andererseits erstrecken sich die begleitenden Maßnahmen im Bereich der Sozialarbeit aber auch auf den Wohn- und Lebensbereich der Klienten, hier werden Menschen in sehr unterschiedlichen Wohnformen begleitet und orientiert. Der CNDS ist somit ein Generalist der sozialen Arbeit und arbeitet mit Menschen mit komplexen Problemen vor dem Hintergrund eines klaren gesetzlichen Auftrags. Ausgehend vom Ansatz der systemischen Sozialarbeit, unter Einbeziehung der sozialarbeiterischen Aspekte in die Beratung, Behandlung und Unterstützung von exkludierten, isolierten, gefährdeten und erkrankten Menschen, könnte man die Arbeit des CNDS auf einen einzigen Satz reduzieren: „Finden die Menschen nicht ins System, so muss das System die Menschen finden.“

Diese Suche nach dem Menschen passiert hauptsächlich auf analogem Weg, sei es in der aufsuchenden Sozialarbeit, in der begleitenden und am Klienten orientierten Sozialarbeit oder eben auch in der niedrigschwelligen Drogensozialarbeit. Die Digitalisierung ist in diesem Arbeitsbereich eher ein Hindernis denn eine mögliche Lösung. Und dennoch sieht man sich in der aktuellen sanitären Krise mit Maßnahmen konfrontiert, welche den direkten sozialen Kontakt und das gewohnte face-to-face unmöglich machen. Die folgenden Tagebucheinträge betreffen verschiedene Arbeitsbereiche des CNDS, sie reflektieren meine Sicht als Direktor der Einrichtung, auch wenn fast alle relevanten Umstellungen in der Arbeit mit den Klienten in gemeinsamer Überlegung und im Team durchgeführt wurden.

Praxistagebuch

Abrigado



Am ersten März 2020 gibt es den ersten bekannten COVID 19 – Infizierten in Luxemburg, der Krisenstab Pandemie wird einberufen, zwei Wochen später fordert der Premierminister die Einwohner auf: „Bleift Doheem“, ein paar Tage später wird der nationale Notstand ausgerufen. Der CNDS trifft die Entscheidung, das Drogenhilfezentrum Abrigado nicht zu schließen, um den rund 200 Klienten eine Anlaufstelle zu bleiben. In den folgenden Wochen vergeht kaum ein Tag, ohne neue Bestimmungen, die Kommunikation der Maßnahmen erfolgt hauptsächlich über die digitalen Medien. Die Exklusion der Klienten des Abrigado wird mit jedem Tag sichtbarer, die Maxime des „Bleift doheem“ ist für sie nicht durchführbar, in Abwesenheit der erforderlichen digitalen Kommunikationsmittel bleiben sie ausgeschlossen von vielen Informationen, grundlegende Informationen über COVID 19, die Ansteckungsgefahr des Virus und die möglichen Schutzmaßnahmen bleiben den Klienten vorenthalten. Seit Anfang der sanitären Krise erweitert sich also die Palette der „harm-reduction“- Maßnahmen um ein weiteres Element: Informationen über COVID 19 an die Klienten weitergeben, verbal oder ausgedruckt auf Papier, Sensibilisierung betreffend Maßnahmen beispielsweise der Handhygiene, Möglichkeiten schaffen diese durchzuführen und schlussendlich Beobachtung eventuell auftretender Symptome. Alle Maßnahmen sind exklusiv in analoger Interaktion möglich.

Services de l'Entraide

Die Einrichtung des CNDS begleitet Menschen, die oft sehr weit entfernt sind vom ersten Arbeitsmarkt und sich mehrheitlich in komplexen Lebenssituationen und prekären Wohnverhältnissen befinden. Die tägliche Arbeit, der soziale Kontakt, die regelmäßige Beschäftigung, dies alles sind die ersten strukturierenden Elemente in einem sehr oft unstabilen Leben. Dies bricht nun brutal durch die einschränkenden Maßnahmen der COVID 19- Krise ohne Ersatz weg. Innerhalb weniger Tage hat sich das Team der Vorarbeiter darauf verständigt, dass es wichtig ist besonders in solch schwierigen Situationen wie die der sanitären Krise andere Kommunikationsmöglichkeiten zu finden. Seit Beginn der Beschränkungen kontaktiert also jeder Vorarbeiter „seine Klienten“ mit denen er tagtäglich zusammenarbeitet per Telefon, um sich so regelmäßig nach dem allgemeinen Gesundheitszustand zu erkundigen, aber auch um die Isolation zumindest ein wenig erträglicher zu machen. Es fehlt bei dieser Form der Kommunikation ein wesentlicher Bestandteil: der non-verbale Teil der Kommunikation, Videokonferenz ist nur mit einigen der Klienten möglich. Die sanitäre Krise mit ihren Einschränkungen wird auch in diesem Bereich der Sozialarbeit ihre Opfer fordern, Rückfälle in Suchtmuster und Verlust der lebensstrukturierenden Elemente wird verschiedene Klienten wieder aus der - manchmal eben erst aufgebauten - Bahn schleudern. Auch wenn die digitalen Möglichkeiten in diesem Bereich erlauben den Kontakt aufrecht zu erhalten, wird dies bei verschiedenen Klienten nicht ausreichen.



Vollekskichen



Die Vollekskichen musste zeitgleich mit allen anderen Restaurants die Türen schließen und somit ihrem Auftrag Menschen mit bescheidenen finanziellen Mitteln ein ausgewogenes Mittagessen zu liefern nicht mehr nachkommen. Aber auch die Klienten, die im Küchenbereich arbeiteten, sahen sich von einem Tag zum anderen mit zwei Auswirkungen der sanitären Krise konfrontiert: einerseits existierte das tagesstrukturierende Element der Arbeit nicht mehr, andererseits fehlten der tägliche soziale Kontakt und die begleitenden sozialarbeiterischen Maßnahmen der Vollekskichen. Und schlussendlich brach die Möglichkeit des täglichen Mittagessens mit der Schließung der Vollekskichen weg. Es existiert keine Möglichkeit, diese drei Elemente digital zu ersetzen und es musste eine andere Möglichkeit gefunden werden. Nicht zuletzt auch, um jenen externen Klienten, die auf das Angebot der Vollekskichen angewiesen sind, eine alternative Möglichkeit zu bieten. Mit viel Kreativität und Energie wurde die Produktion innerhalb von nur drei Tagen so umgestellt, dass eine Essensausgabe zum Mitnehmen möglich war. Die Kontaktaufnahme zu den beurlaubten Klienten im Küchenbereich erfolgte über Telefon, die Reaktivierung war eine Frage von wenigen Tagen und die Mehrheit der Klienten waren extrem zufrieden wieder arbeiten zu können, den sozialen Kontakt aufrecht zu erhalten und ihren Teil dazu beizutragen, diese sanitäre Krise zu überstehen. Menschen, gleich welchen Alters brauchen Teilhabe am sozialen Leben, sie brauchen das Gefühl gebraucht zu werden. Dieser Hilfeprozess wurde nun hier in vielerlei Hinsicht realisiert: die Klienten welche in der Vollekskichen arbeiten sind durch ihre Teilhabe

am sozialen Leben Teil der Lösung der sanitären Krise, die Arbeit ist Teil der Lösung ihrer eigenen Lebenskrise. Die Essensausgabe an die externen Klienten ist Teil der Lösung der Krise, da eine alternative Lösung für bedürftige Menschen gefunden wurde, sie erlaubt darüber hinaus Informationen im Kontext der COVID 19 Krise analog weiter zu geben. Diese Informationen sind wichtig für alle die Menschen, die vom Zugang zu digitalen Kommunikationsmitteln ausgeschlossen sind.



CNDS Wunnen

Kurz nach Bekanntgabe der verschiedenen Maßnahmen im Bereich der COVID 19 Krise läuft im Wohnbereich des CNDS die Umstellung auf digitale Hilfsmittel auf Hochtouren. Je nach Wohnform (gemeinschaftliche „Foyers“, Wohngemeinschaft, Einzelwohnungen, Housing First) wird das geeignete Tool gewählt. Die verschiedenen digitalen Möglichkeiten werden weitestgehend ausgeschöpft und so kommen sowohl Telefon, Videokonferenzen als auch persönliche digitale Termine zum Einsatz. Es gibt allerdings auch hier nicht den einzig digitalen Weg zum Klienten, nach wie vor ist es in den folgenden Wochen immer wieder notwendig, physische Präsenz zu zeigen und terminliche Absprachen im persönlichen Gespräch mit verschiedenen Klienten machen zu können. Auf zwei Ebenen wird sehr schnell bewusst, dass digitale Medien kein sinnvoller Ersatz sind: bei der Erstaufnahme von Klienten steht immer ein oder mehrere Gespräche vor der definitiven Aufnahme. Da diese nicht mit irgendeinem

digitalen Tool zufriedenstellend durchgeführt werden können, wird auf die Aufnahme von neuen Klienten während der Isolationszeit verzichtet. Und genauso verhält es sich bei der Neueinstellung von Personal. Auch wenn es in einigen Bereichen an Personal mangelt, die entsprechenden freien Stellen auch bereits vor der COVID19 Krise ausgeschrieben wurden, wird hier auf ein digitales Einstellungsgespräch verzichtet, die Termine werden auf einen späteren Zeitpunkt verlegt.



Reflexion

Der persönliche Kontakt zu Klienten ist in vielen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit unumgänglich. Doch für die Beziehungspflege und die Kontakthanbahnung spielen digitale Kommunikationskanäle eine immer wichtigere Rolle. Im Arbeitsbereich des CNDS, insbesondere bei den niedrigschwelligen Angeboten soll Soziale Arbeit die Menschen unterstützen, die Hilfe brauchen und sich nicht selbst helfen können. Wo möglich, geschieht das in Form der Hilfe zur Selbsthilfe.

Die Klienten werden möglichst dazu befähigt, ihr Leben so selbstständig zu führen, wie das im Rahmen ihrer Lebensrealität möglich ist. Diese Kompetenz entsteht, vor allem bei hilfsbedürftigen Klienten, jedoch nicht von selbst. Hier sind, nicht nur aber eben auch, Sozialarbeitende gefragt, die mit ihren Klienten die notwendigen Kompetenzen aufbauen und

das nötige Wissen zielgruppengerecht vermitteln. Wenn die Soziale Arbeit ihren Auftrag ernst nimmt, muss sie ihre Klienten bestmöglich unterstützen. Kompetenzvermittlung und ein achtsamer Umgang mit digitaler Kommunikation sind dann zwingend Teil der Arbeit.

Diese ersten Überlegungen wurden besonders im Kontext der sanitären Krise verstärkt sichtbar. Die Kommunikation und Interaktion mit den Klienten haben sich während der Krise nur in einem geringen Maße verändert, unter anderem auch wegen fehlender oder mangelnder Kompetenz sowohl beim Klienten als auch beim Sozialarbeiter in Bezug auf die Nutzung der digitalen Tools. Aber die fehlende technische Sachkenntnis ist nur ein Teil sich verändernden Kommunikationswege. Der soziale und menschliche Kontakt bleibt in der sozialen Arbeit weiterhin ein wesentliches und wichtiges Element der Arbeit. Im Gespräch mit dem Klienten via Messenger, Skype oder sonstige Tools kann ich ihn wohl hören und sehen, es entgeht mir der Teil des Fühlens, diese ganzen non-verbalen Signale bleiben bei der digitalen Übertragung auf der Strecke. Muss sich das Gespräch auf den reinen auditiven Kanal beschränken wegen fehlender Ausrüstung oder Sachkenntnis, wird es noch einmal schwieriger in den oft emotionsgeladenen Gesprächen angemessen und professionell zu reagieren.

Es gibt sicher Arbeitsbereiche, in denen man verstärkt mit digitalen Tools arbeiten kann. Denkt man vor allem an die Vernetzung verschiedener Arbeitsbereiche und die nötigen Absprachen, so ist es hier sicher möglich, verstärkt auf die vorhandenen Tools zurück zu greifen. In der Arbeit mit den Klienten, besonders im niedrigschwelligen Bereich muss der persönliche Kontakt privilegiert bleiben, besonders in Anbetracht der Tatsache, dass viele Klienten keinen Zugang zu den digitalen Kommunikationsmitteln haben.

Persönliche Erfahrungen

Außergewöhnliche Situationen erfordern außergewöhnliche Leitungsfähigkeiten. Es gibt sicherlich kaum einen Menschen in einer leitenden Position, der auf eine sanitäre Krise dieses Ausmaßes vorbereitet war. Ich habe mich die letzten Wochen in diesem Ausnahmezustand hauptsächlich von zwei Gedanken beziehungsweise Fragen leiten lassen:

- Wie können wir unsere Sozialarbeit so strukturieren und anpassen, dass wir die Menschen erreichen, die wir erreichen müssen?
- Wie weit kann ich unsere Mitarbeiter belasten, wohlwiegend, dass jeder Einzelne auch die eigene private Situation leben und regeln muss?

Es wird innerhalb dieser sanitären Krise sehr deutlich, dass das Netz der sozialen Angebote, besonders im Bereich der Wohnungslosigkeit, der Begleitung und Betreuung von sucht- und psychisch kranken Menschen noch wesentlich engermaschiger geknüpft werden muss.

Das Team des CNDS hat in dieser schwierigen Zeit das Wohl des Klienten immer im Blick und mit sehr kreativen Lösungsvorschlägen wesentlich dazu beigetragen, dass nicht nur bestehende Angebote weitergeführt werden konnten, sondern auch noch neue Möglichkeiten geschaffen wurden. Ein achtsames Verhalten auch gegenüber den eigenen, individuellen Ressourcen hat das gesamte Team des CNDS diese schwierige Situation unbeschadet meistern lassen. Das Ganze wird zudem verstärkt durch einen engagierten Verwaltungsrat, der jedem im Team die Gewissheit gab, dass der nötige Rückhalt auch von oberster Stelle aus gegeben ist. Diese sanitäre Krise hat unseren Betrieb, unsere Vereinigung noch etwas mehr zusammenwachsen lassen. Es wird also auch weiterhin möglich sein die Menschen zu finden, die nicht ins System finden.

Bei der sozialen Arbeit muss man kreativ sein und bleiben, diese Maxime begleitet mich persönlich nun schon seit dem Beginn meiner Berufspraxis. Bei der aktuellen Pandemie wäre es ohne Kreativität überhaupt nicht möglich, die anstehende Arbeit und die damit verbundenen Anforderungen überhaupt zu meistern. Anders gesagt, es gab eigentlich keinen Masterplan, wie denn nun die sozialen Träger mit der Situation umgehen sollte. Es war ja auch unsere erste Pandemie, und nachher ist man immer schlauer. Die beiden eingangs beschriebenen Gedanken beschäftigten mich die ersten Wochen ziemlich intensiv, zusätzlich zu dem doch vermehrten Arbeitsaufkommen. Es galt ja, besonders zu Anfang der „Bleif-Doheem“ Strategie mit den einzelnen verantwortlichen Leitern unserer verschiedenen Strukturen den Betrieb so zu organisieren, dass es Sinn macht und funktionieren kann. Der Verwaltungsrat sollte zu jedem Moment

informiert sein über unsere Vorgehensweise, das war mein persönlicher Wunsch. Und die verschiedenen auftraggebenden Ministerien sollten zumindest informiert sein, wenn es von ihnen ausgehend keine allgemeinen Richtlinien gab. An einigen Tagen war dies schon ein Kraft- und Balanceakt erster Klasse.

In Bezug auf den Einsatz der digitalen Mittel beziehungsweise der Digitalisierung der sozialen Arbeit ein persönlicher kritischer Blick: es war sicher hilfreich in den letzten zwei Monaten auf digitale Tools zurückgreifen zu können, um mit verschiedenen Partnern Vorgehensweisen und neue Projekte abzustimmen. Digitaler Austausch und Kommunikation zwischen Partnern der sozialen Arbeit das hörte sich in den letzten Wochen so an: Wir treffen uns im Zoom. Oder ist doch „Teams“ besser? Unser IT-Manager sagt wir sollten am besten auf Webex umsteigen, ist professioneller. Morgen ist die Besprechung mit dem Ministerium über Skype. Müssen wir noch mit unserem Datensicherheitsbeauftragten bereden, ob das alles so konform und datenschutzgerecht ist? Dies ist nur eine kleine Auslese aus den analogen Diskussionen über digitale Tools in den letzten Wochen, mit dem Resultat, frei nach Goethe: da steh ich nun, ich armer Tor. Und bin so klug als wie zuvor. Und außerdem sieben neuen Anwendungen auf dem Rechner.

Eine digitale Kommunikation hat dann doch den Durchbruch geschafft: am Anfang der Krise hatte eine Mitarbeiterin die Idee für ihre Kollegen eine handgeschriebene Liste zu erstellen, mit allen Diensten, die noch aktive Hilfe anboten im Bereich der Suchtbegleitung und der Wohnungslosigkeit. Eine Woche später haben wir diese Liste informatisch verarbeitet und an alle Partner verschickt um die komplette Übersicht zu bekommen, wohin man Menschen noch hin orientieren kann. Zwei Wochen später wurde diese Liste in die Kommunikationstools des Gesundheitsministeriums übernommen und heute, zwei Monate später, erhält diese „Dienstleistungskommunikationsliste“ noch einmal pro Woche von mir ein Update und wird an die sozialen Träger dieses Bereiches der Sozialarbeit weitergeleitet. Ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung soziale Vernetzung. Mein persönliches Fazit in und aus dieser Krise: man wächst an seinen Aufgaben.

Zum Autor



Mein Name ist **Raoul Schaaf**, ich bin 56 Jahre alt. Ich bin Sozialarbeiter und Sozialpädagoge, mit Zusatzausbildungen im Auditbereich, im Sozial- und Personalmanagement. Seit drei Jahren bin ich der Direktor des Comité National de Défense Sociale (CNDS). Die letzten dreißig Jahre war ich insbesondere im Bereich der sozialen Arbeit mit Menschen mit körperlicher oder geistiger Beeinträchtigung, mit arbeits- und wohnungslosen Menschen und im Bereich der mobilen Pflegedienste tätig.

Die aktuelle Tätigkeit im CNDS beinhaltet sowohl die konzeptuelle Weiterentwicklung einer Vereinigung die sich seit bereits mehr als fünfzig Jahren in den Dienst der Menschen gestellt hat, die von der Gesellschaft ausgeschlossen sind, wie auch die tägliche Leitung dieses sehr diversifiziert aufgestellten Betriebes mit über 120 Mitarbeitern. Die zunehmende Komplexität der Gesellschaft erfordert immer wieder ein erneutes Anpassen an die sich ändernden Anforderungen der Klienten die in den verschiedenen Strukturen des CNDS begleitet werden.



L'asbl Femmes en détresse a été créée en 1979 par un groupe de travail du Mouvement pour la libération des femmes (MLF).

Initialement elle avait pour but la création et la gestion d'un refuge pour femmes, victimes de violence. Depuis 1979, 14 services et/ou centres d'accueil ont été créés, toujours en lien direct avec les besoins identifiés dans leur travail quotidien par les collaboratrices des différents services de Femmes en détresse:



Fraenhaus: refuge pour femmes (et leurs enfants), victimes de violence domestique



VISAVI: centre de consultation pour femmes victimes de violence



Kopplabunz, centre de rencontre pour femmes et actuellement projet d'insertion pour femmes issues de la migration



CFFM: centre pour femmes, familles et familles monoparentales



SKKD: service Krank Kanner doheem, gardes d'enfants malades à domicile



Naxi: centre de formation pour femmes et atelier de repassage



Oxygène: bureau d'information pour jeunes filles victimes de violences



Meederchershaus: AUSCPA, accueil d'urgence en situation de crise psychosociale aiguë pour filles et jeunes femmes



Kannerhaus: garderie interne pour les enfants des clientes de FED



SAVVD: service d'assistance pour victimes de violences domestiques



PSYEA: service de consultations psychologiques pour enfants, victimes de violences et service d'assistance pour mineurs



SAVTEH: service d'assistance pour victimes de la traite des êtres humains



Macou: maison communautaire d'urgence, accueil de femmes en situations d'urgence



2ème Phase: suivi et accompagnement des femmes vivant dans un logement de deuxième phase

Dans le cadre de cet article, les activités présentées ci-dessous se centrent sur le travail du service VISAVI qui sera présenté de façon un peu plus détaillée.

VISAVI (vivre sans violence)



Le service propose des consultations par téléphone et/ou en entretien individuel. La femme, qui s'interroge sur sa vie de couple et/ou vit ou a vécu de la violence conjugale, reçoit un accompagnement à court, à moyen ou à long terme.

Les objectifs du service sont notamment:

Prévenir la violence:

- informer sur la violence domestique
- présenter des modèles constructifs de résolution de conflits
- défendre le principe de l'égalité dans le couple
- préconiser une éducation non violente
- donner des formations visant le dépistage de la violence domestique à différents secteurs d'activités (école de police, travailleurs sociaux,...)

Soutenir et encadrer les femmes victimes de violence domestique:

- dépister et mettre des mots sur le vécu de violence
- élaborer des scénarios de protection
- montrer des issues à la violence
- donner des informations sur la dynamique de la violence
- donner des informations juridiques, administratives et psycho-sociales
- renforcer chez la femme l'estime de soi
- encourager chez la femme le processus du développement de ses capacités
- aider la femme à redécouvrir ses ressources personnelles (CAG VISAVI 2018-2020)

Infrastructures et annexes

Le VISAVI est localisé dans le quartier Gare de la Ville de Luxembourg, ce qui permet une bonne accessibilité aux utilisatrices venant de tout le pays.

Mission générale

Les missions du VISAVI comprennent de manière générale un accompagnement psycho-social de femmes, à court, moyen ou à long terme. Il s'adresse à toute femme majeure indépendamment de ses convictions religieuses, opinions politiques, valeurs morales et éthiques.

Une autre mission du VISAVI est l'information, la sensibilisation et la prévention en matière de violence domestique (offrir des formations).

Public cible

Le VISAVI propose des consultations individuelles et par téléphone pour

- Toute femme se sentant menacée dans son couple et/ou toute femme vivant différentes formes de violence: la violence verbale /psychologique (insultes, menaces, ...) la violence économique: contrôle et/ou privation financière, la violence physique (coups, sévices corporels, ...) ainsi que - la violence sexuelle (attouchements, actes sexuels forcés, ...)
- Toute personne concernée par la thématique de la violence domestique (professionnel, étudiant, journaliste, membre de famille ou toute personne entourant une personne touchée par la violence domestique) peut contacter le service pour avoir des informations.

L'information, la sensibilisation et la prévention en matière de violence domestique sont adaptées pour le grand public, des groupes ciblés et les professionnels (extrait du CAG 2018-2020).

Crise COVID

Suite à la déclaration gouvernementale de l'état de confinement en date du 18 mars 2020, les services et centres d'accueil de FED ont dû se réorganiser afin de pouvoir garantir une offre de service à la population cible.

Les mesures pour rester accessible pour le public cible ont dû être prises sans délai : organisation du télétravail, réduction à un minimum d'entretiens au service pour éviter les infections. Instauration des gestes barrières, suivi au jour le jour de

l'évolution des décisions gouvernementales relatives aux comportements à adopter.

Seuls les refuges ont continué de fonctionner de façon «normale», avec pourtant un nombre de collaborateurs réduit.

Journal de pratique - Contribution de VISAVI

Le VISAVI accueille son public-cible, soit par téléphone, soit en entretien individuel. En ces temps de crise, de nouvelles adaptations d'accueil ont dû être instaurées, et ce de façon non-préparée et sans en mesurer les conséquences, qu'elles soient positives ou négatives.

Le travail du VISAVI a dû être transformé en télétravail du jour au lendemain, même si certaines adaptations n'ont pu être réalisées qu'au fur et à mesure.

Après 7 semaines de confinement obligatoire, il est possible de présenter différents cas de figure présentant une adaptation digitale de l'accueil et du suivi de la population-cible. Il est important de prendre en compte les difficultés que peuvent vivre nos utilisatrices, victimes de violence, à savoir: un contrôle vécu de la part du conjoint en ce qui concerne la communication vers l'extérieur. Plus spécifiquement ici, l'utilisation d'outils électroniques pour accéder à une aide, souvent, urgente, ce qui s'avère compliqué s'il y a proximité permanente de l'agresseur. Il va sans dire, que la population-cible, en tentant de trouver de l'aide s'expose à un plus grand danger si le conjoint/auteur de violence est confiné avec elle.

Ci-dessous quelques situations spécifiques au service VISAVI, les conclusions du VISAVI et dans la partie 3, les réflexions à un niveau plus global pour Femmes en détresse.

Cas 1

Dame vivant de la violence conjugale avec un contrôle de la part de son mari très présent. Le seul moyen trouvé, sans mettre en danger la dame concernée, et afin de maintenir un contact régulier entre l'utilisatrice et la conseillère psycho-sociale : utiliser Skype dans un contexte « caché ». En prétextant suivre un cours par Skype lié aux études qu'elle suit actuellement, Mme utilise un casque pour écouter la conseillère, et elle lui répond et pose des questions en utilisant le clavier, pour ne pas réveiller de soupçons auprès du mari présent dans la pièce à côté. Plusieurs entretiens ont pu être faits et le suivi psychosocial assuré.

Témoignage de la conseillère: « Au début, je devais m'adapter à ce moyen de communication. Ce qui est bien,

c'est que Madame a la possibilité de me voir et que moi je vois les réactions de Madame.

Le souci pour moi est, que je ne peux garantir de ne pas exposer Madame à une situation de danger (risque de se faire prendre en « flagrant délit »). Pourtant, à côté des mails réguliers, c'est le seul moyen de communication possible avec la dame.

Je suis contente d'avoir trouvé un moyen pour rester en contact avec cette cliente. »

Cas 2



Consultation avec une dame parlant uniquement l'arabe. En temps normal, la collaboration d'un/e interprète peut être demandée auprès du service Interprétariat de la Croix-Rouge. Cette personne se déplace alors au VISAVI lors des consultations individuelles. La situation a dû être adaptée car le suivi ne pouvait pas être interrompu, même s'il s'agissait d'un suivi avec des démarches administratives à suivre. Pour un entretien téléphonique: la conseillère contacte le service Interprétariat par téléphone, ledit service met en relation en peu de temps l'utilisatrice, la conseillère du VISAVI et l'interprète au téléphone. Dans ce cas précis, l'utilisatrice, la conseillère et l'interprète se connaissent depuis plus d'un an. Il existe une relation de confiance entre elles, ce qui rend le suivi très facile.

Cette même conseillère a eu une autre situation avec une nouvelle dame, de nationalité chinoise et parlant uniquement le chinois/mandarin. Cette dame a dû être hébergée en urgence avec ses quatre enfants en pleine période de crise sanitaire. Cette situation était plus difficile à gérer, à cause du stress de la situation, vu que la dame et ses enfants se

trouvaient en état de choc et que l'interprète semblait aussi être très touchée par le vécu de cette famille. Plusieurs entretiens par téléphone ont suivi, ce qui a permis d'apaiser le vécu émotionnel de la dame et d'organiser les démarches suivantes.

Un moyen supplémentaire utilisé dans plusieurs cas : sms traduits par google translate dans les 2 sens (utilisatrice-conseillère). Il va sans dire, que ceci a uniquement été possible parce que la conseillère et l'utilisatrice possèdent un Smartphone ayant accès à internet.

Témoignage d'une conseillère: « L'idée de traduire des sms par Google m'a permis de rester en contact avec une dame parlant uniquement l'arabe sans devoir faire appel au Service d'interprétariat tout le temps. Je me permets de donner un exemple : J'ai dû remplir une demande REVIS et il me manquait quelques informations pour la compléter. Au lieu d'attendre un rendez-vous avec le service d'interprétariat, j'ai envoyé une photo de Google Translate à Madame qui m'a répondu sans délai avec les données nécessaires. Cela m'a permis d'avancer plus rapidement dans mes différentes démarches. Il n'y a pas eu de frustration, plutôt une satisfaction. »

Cas 3

Une collaboratrice du Visavi est spécialisée en EMDR¹ et assure un suivi thérapeutique chez différentes utilisatrices. Or, il faut savoir qu'une séance de EMDR nécessite une proximité physique entre le/la thérapeute et le/la patient-e. Pendant le confinement, une consultation avec la cliente a eu lieu à travers l'application WhatsApp en visio. Une séance de EMDR normale n'était pas possible, mais une fois le besoin identifié, des pratiques simples ont pu être utilisées permettant de libérer l'angoisse, le stress, l'anxiété de l'utilisatrice. Toutes les techniques ne peuvent être utilisées par ce moyen digital, mais une aide a été possible.

¹ Les initiales EMDR signifient eye movement desensitization and reprocessing, c'est-à-dire désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires. Francine Shapiro, Ph.D., psychologue américaine, a trouvé par hasard en 1987 un moyen très simple de stimuler un mécanisme neuropsychologique complexe présent en chacun de nous, qui permet de retraiter des vécus traumatiques non digérés à l'origine de divers symptômes, parfois très invalidants. On peut ainsi soigner des séquelles post-traumatiques même de nombreuses années après.

Source: www.emdr-france.org

Par écran interposé, il n'est pas possible d'intervenir si la personne perd le contact avec la réalité. Lors d'une consultation au bureau, si cela se produit, je peux toucher doucement le bras ou le genou de la dame afin de lui faire reprendre conscience de l'environnement dans l'ici et maintenant. Il faut donc être particulièrement prudent si on veut avoir recours à ces techniques.

Par la suite, j'ai décidé d'utiliser uniquement le téléphone en renforçant par la voix des états de calme travaillés avant le confinement. J'ai utilisé cette technique avec plusieurs utilisatrices qui en ont donné un retour positif.

Mon Ressenti: Je vis l'écran vidéo lors d'un entretien comme une fenêtre ouverte sur mon domaine privé et celui de l'utilisatrice. Même en rendant cette fenêtre le plus neutre possible, je préfère la neutralité professionnelle de mon bureau. Je reste assez mal à l'aise par le manque de contact direct avec la cliente. Il me manque clairement cette possibilité d'intervenir physiquement et la chimie humaine interactive. J'ai aussi plus de difficultés à rester concentrée et impliquée sur l'entretien en cours, car l'image 2D de l'utilisatrice donne un côté distant de l'émotion et floute beaucoup de messages non-verbaux qui sont utiles à la compréhension de l'état émotionnel.

Côté positif: Les moyens technologiques ont permis de mettre en place un petit protocole d'intervention en urgence pour stabiliser la dame.



Cas 4

Le service propose une aide aux utilisatrices pour les démarches administratives (remplir des formulaires, compléter des dossiers pour différentes instances officielles, ceci, dans le cadre d'une demande en divorce ou d'une demande d'assistance judiciaire, ou toute autre démarche nécessaire dans le cadre du suivi psychosocial). Pendant la crise, collecter des copies, ou des originaux pour compléter un dossier est très difficile (surtout s'il faut une signature de la personne concernée). Prendre une photo, l'envoyer soit par sms, soit par mail, a été le moyen utilisé le plus souvent par les utilisatrices. Ceci a permis d'assurer un suivi d'un dossier, souvent primordial à traiter en urgence, lorsqu'une utilisatrice est en situation de violence conjugale.

Témoignage d'une conseillère sur l'utilisation de l'option « caméra »: « Je n'ai pas travaillé avec des caméras, parce que je suis en télétravail et l'idée d'être vue dans mon environnement privé ne me plaisait pas. Je ne veux pas non-plus être « visiteur » chez les dames en ayant des images de leur environnement. D'ailleurs je n'ai pas eu de demande explicite des utilisatrices d'avoir un entretien par caméra.

Toutefois, communiquer par WhatsApp caméra sera pour moi une option pour mon prochain rendez-vous avec une dame d'origine taiwanaise. En consultation physique nous arrivons à nous comprendre en anglais, malgré nos accents différents, mais au téléphone notre compréhension commune est plus difficile dans les deux sens. L'accent chinois, la difficulté à interpréter le langage corporel (messages paradoxes: rire par politesse, même si elle est triste, gênée, fâché...)

Je suis également prudente lors des échanges par écrit, par mesure de sécurité. »



Réflexions

Analyse et réflexions des différents services et centres d'accueil de Femmes en Détresse

Pour le service VISAVI, les conclusions sont les suivantes:

Cette période a permis de réaliser plusieurs aspects dans notre travail quotidien. L'utilisation d'outils électroniques permet de réaliser, en période de confinement, un grand nombre de démarches si toutes les options nécessaires sont présentes:

- un accès à Internet sans faille,
- une connexion téléphonique qui fonctionne bien,
- posséder le matériel informatique nécessaire,
- avoir les connaissances personnelles pour utiliser les supports utilisés,
- disposer d'un accès aux applications

Ces conditions sont nécessaires, tant chez la conseillère, que chez notre population-cible. Or, nous devons tenir compte du fait que les femmes ayant un suivi au VISAVI, n'ont pas toutes la chance de détenir toutes ces conditions optimales citées.

Il est donc essentiel de maintenir les entretiens individuels pour deux raisons :

1. L'accompagnement de femmes victimes de violence conjugale englobe un suivi psychologique important. L'utilisatrice demande souvent expressément de se voir physiquement. D'une part le lien et la confiance se construisent par les contacts humains, d'autre part, se déplacer dans un lieu neutre et sécurisé permet à l'utilisatrice de s'ouvrir (souvent) avec plus de facilité, afin de trouver des issues à sa situation difficile.
2. Il arrive que des clientes n'aient aucun moyen électronique pour communiquer (par exemple : le conjoint violent a cassé le téléphone portable) et la dame ne trouve d'autre moyen que se déplacer directement au VISAVI pour trouver de l'aide. Pour conclure, malgré la crise les consultations et aides proposées aux clientes ont pu être maintenues grâce aux outils électroniques et digitaux.

Il est pourtant impossible d'évaluer le nombre de personnes qui n'ont pas pu avoir accès à nos services, parce qu'elles ne disposaient pas des moyens électroniques ou digitaux pour le faire, surtout en ce qui concerne des nouvelles demandes, ou

encore pour celles qui sont sous étroite surveillance pendant le confinement.

Au niveau de l'association Femmes en détresse, ces réflexions peuvent se transposer pour tous les services de consultations.

Les services d'assistance (SAVVD et Psy-ea) ont surtout contacté les victimes par téléphone. Il était plus facile de garantir le contact sans danger pour le public cible (victimes majeures et mineures) parce que les auteurs de violence ne sont pas présents pendant la période d'expulsion (loi sur la violence domestique)

Dans les autres services de Femmes en détresse comme les refuges (Meederchershaus, Fraenhaus, Macou) les connaissances digitales ont été requises également, soit pour assurer les devoirs à domicile des enfants, soit pour faire les démarches administratives (webbanking, demandes administratives etc...).

En temps normal, ces démarches se font souvent sur place (dans les administrations), ce qui n'était plus possible dans la situation actuelle. Dans les refuges, le fait de prendre le temps d'expliquer les démarches aux femmes et de les aider à le faire a permis de nouer davantage une relation de confiance avec les femmes. Malgré le nombre réduit de collaboratrices présentes au refuge, le suivi a été très serré et le confinement semble avoir rapproché les habitantes du refuge avec les collaboratrices. Si en temps normal chaque femme s'occupe principalement de sa situation et de celle de ses enfants, un vrai esprit de « famille » s'est créé au fil des dernières semaines, surtout dans les refuges pour adultes. Pour les jeunes filles du Meederchershaus, le confinement était plus difficile à supporter. Ne pas voir ses ami(es), le sentiment d'être enfermée et privée de sa liberté était plus difficilement supportable pour les jeunes.

On pourrait avancer l'hypothèse que les femmes du refuge se sentent plus en sécurité pendant cette période pendant laquelle les auteurs de violence n'avaient pas la possibilité de sortir, tandis que les jeunes filles voient plutôt une entrave à leurs libertés individuelles.

Pour le centre de formation NAXI, cette crise a obligé le personnel et les clientes à se familiariser avec différents outils informatiques. Pour les collaboratrices, il fallait prendre

connaissance des différentes possibilités de logiciels pour la mise en place des cours à distance. Il en résultait une période de tests et de comparaisons afin d'évaluer quel outil correspondait le mieux aux besoins des personnes à former. La mise en place sur le terrain a été difficile en raison des mêmes problématiques que pour les services de consultations :

- L'accès à internet
- La possession du matériel nécessaire
- Avoir les bonnes connaissances pour utiliser ce matériel

Conclusions

La plus grande leçon à tirer est certainement celle que la crise du COVID-19 a permis de faire un grand pas vers la digitalisation, que cette digitalisation apporte des solutions concrètes et que sa mise en place en temps normal aurait certainement pris des années.

De nouvelles perspectives s'ouvrent pour élargir l'offre et les services proposés à notre public cible. La digitalisation est toutefois primordiale et son accès doit se populariser, sous toutes ses formes. Pour en permettre une utilisation large, des formations dans ce domaine doivent être mises en place. Il s'agit de formations de base d'utilisation d'internet, d'utilisation de logiciels, de sites publics pour les démarches administratives etc. Les collaboratrices du service Kopplabunz dont le projet FSE (Fonds social européen) CIAO (projet d'inclusion pour femmes) va encore continuer jusque fin 2021 entendent réviser les contenus sous cet aspect, sachant que les formations informatiques ont récemment été enlevées du cursus proposé. Il faudra reconsidérer cette décision, puisque les semaines passées ont démontré l'intérêt et l'importance de ces formations.

D'un autre côté, il faut faire constat que ces outils et méthodes informatiques constituent surtout une offre complémentaire et ne peuvent en aucun cas remplacer le contact en face à face.

Le contact direct reste la possibilité la plus efficace de rencontrer la cliente dans son intégralité, de comprendre les situations complexes en intégrant toutes les informations sur la personne: la parole, les mimiques, les gestes du corps.

Si pour quelques personnes un contact à distance peut sembler plus facile, parce que plus anonyme, la plupart des clientes se sentent mieux écoutées et plus sécurisées dans un contact direct.

Au futur il est important d'intégrer toutes ces conclusions dans le travail au quotidien, de nouvelles perspectives peuvent s'offrir aux services et des fonctionnements testés peuvent être améliorés pour permettre d'atteindre d'avantage le public-cible par plusieurs canaux.

La crise du COVID-19 a aussi montré les limites de notre aide et soutien : comment être disponible pour les victimes de violences domestiques, sachant que le confinement ne leur laisse pratiquement pas de possibilités d'appeler à l'aide, étant 24/24 dans un espace très restreint avec l'auteur des violences.

Une évaluation des possibilités de prise de contact « sûres », comme par exemple le développement d'une application « invisible » qui aiderait les victimes à trouver de l'aide devra se faire dans les mois à venir.



À propos des auteures



Isabel da Silva, assistante sociale, est la Responsable du Service VISAVI et fait partie des formatrices en matière de violence conjugale de Femmes en détresse. En outre la violence domestique, elle est spécialiste dans le domaine du stalking. Elle est engagée chez Femmes en

détresse depuis 20 ans.



Andrée Birnbaum, directrice générale de Femmes en détresse depuis novembre 2016. Après ses études d'éducatrice et d'éducatrice spécialisée, elle a fait un Master en sciences sociales à la FH de Potsdam. Le Master avait comme spécialisation le thème « Famille ». Elle

travaille dans le secteur social depuis 1987, dans différents domaines : aide à l'enfance, personnes avec un handicap mental, personnes âgées, jeunes en difficultés, femmes en détresse.

En dehors de son travail chez Femmes en détresse elle a été vice-présidente du ORK (Ombuds Comité fir d'Rechter vum Kand) pendant plusieurs années et elle est présidente de l'asbl La Trace, où elle travaille de façon bénévole avec différents publics (jeunes, enfants malades, handicap, jeunes en réinsertion) avec les outils de la médiation animale et de la pédagogie de l'aventure.



Die Info-Handicap a.s.b.l. leitet die nationale Dienststelle für den Informationsaustausch im Bereich Behinderung und wurde 1993 gegründet. Sie funktioniert als Dachverband und regruppiert aktuell 60 Vereine von und für Menschen mit Behinderungen.

Die Aktivitätsbereiche von Info-Handicap sind sehr vielseitig und reichen von den Rechten, und Dienstleistungen im Bereich Behinderung, über die Themen Bildung und Arbeit, bis hin zu Freizeit, Tourismus, Transport und „Design für Alle“.

Die beiden MitarbeiterInnen des juristischen Informationsdienstes stehen den KlientInnen zur Verfügung um sie über ihre Rechte zu informieren, sie zu beraten und zu unterstützen und ihnen zu helfen, ihre Rechte wahrzunehmen. Dies ist immer über Telefon, Mail und in Beratungsgesprächen in den Büros von Info-Handicap möglich.

Zwei wichtige Missionen von Info-Handicap sind die Verbreitung von Informationen und die Ausführung von Sensibilisierungskampagnen, wobei unser Leitmotiv die Inklusion ist. Dafür stehen Info-Handicap viele Tools zur Verfügung:

- Publikationen sowohl in Papier- wie in Digitalformat (thematische Broschüren, Flyer, ein Magazin („de Bulletin“), etc.);
- Webseiten (www.info-handicap.lu, www.modesdemploi.lu);
- Öffentlich zugängliche Datenbanken (Akteure im sozialen Sektor: www.resolux.lu, Barrierefreier Tourismus: www.eurewelcome.lu);
- Weiterbildungen und Sensibilisierungskampagnen;
- Soziale Medien : Radio Spots, Facebook, LinkedIn, YouTube Kanal, Flickr Konto.

War anfangs eine Person in der Kommunikationsabteilung tätig, so sind seit Ende 2018 drei MitarbeiterInnen in Teilzeit für diesen Bereich zuständig. Eine Person kümmert sich hauptsächlich um IT-Lösungen, was es Info-Handicap schnell ermöglicht hat, in der Covid-19-Krise die ganze Dienststelle ins Homeoffice zu verlegen. Über eine Umleitung des Telefons wird eine Telefonpräsenz garantiert. Darüber hinaus ist Info-Handicap über Mail und per Post zu erreichen.

Info-Handicap richtet sich an alle Menschen mit Behinderung, unabhängig von ihren Fähigkeiten, dem Alter, Geschlecht, der Herkunft, sexuellen Orientierung, und davon ob sie in Luxemburg leben oder arbeiten. Darüber hinaus stehen wir ihrem Umfeld oder dem Fachpersonal bei Fragen zur Verfügung.

Da unsere Büros ab dem 16. März geschlossen wurden, waren ab diesem Moment keine Face-to-Face-Kontakte mehr in unseren Räumlichkeiten oder außerhalb möglich. Dies hatte eine direkte Auswirkung auf Beratungsgespräche, Treffen für Projekte und in Arbeitsgruppen, Weiterbildungen und Sensibilisierungskampagnen, Untersuchungen der Barrierefreiheit im Tourismus-, Kultur- und Freizeitbereich, die nicht mehr stattfinden konnten.

Die Covid-19-Krise hat für den ganzen Bereich Behinderung viele Herausforderungen mit sich gebracht:

- Die zuständigen Ministerien informierten den Behindertensektor regelmäßig. Leider wurde in der Öffentlichkeit wenig über den Bereich Behinderung kommuniziert.
- Aus Angst vor der Verbreitung des Covid-19-Virus in Wohngruppen und Pflegeeinrichtungen haben die strengen Sicherheitsvorkehrungen (Tragen von Mundschutz, Händewaschen, Besuchsverbot, „Ausgangssperre“) die Interaktionen zwischen Menschen mit Behinderung und dem Fachpersonal wesentlich verändert. Körperkontakt und nonverbale Kommunikation wurden eingeschränkt, was einen negativen Einfluss auf Qualität und Wirkung des menschlichen Beziehungsaspektes hatte. Dies kann nicht durch digitale Medien aufgefangen werden. Im Kontakt zu den Familien konnte die physische Präsenz zum Teil durch digitale Medien (Telefon, Email, Videogespräch) ersetzt werden. Die Qualität dieser Kontakte hat jedoch darunter gelitten und von allen Beteiligten viel abverlangt.
- Für Menschen mit psychischen oder kognitiven Einschränkungen oder aus dem Autismus-Spektrum sind in dieser Zeit vermehrt negative Stimmungslagen aufgetreten. Es haben sich Verhaltensweisen bemerkbar gemacht, die auf Angst, Stress und Kontrollverlust zurückzuführen sind. Zwangsstörungen sind z.B. wieder vermehrt aufgetreten; dies bedeutet für die Betroffenen und das Personal eine Herausforderung und die gemeinsame Suche nach alltagstauglichen Lösungen.

- Für Menschen mit Hörschädigung wird die Kommunikation durch das obligatorische Tragen von Mundschutz erschwert bzw. teils unmöglich gemacht.
- Damit Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung geführt werden können, ist Körperkontakt und -nähe unumgänglich. Auch sind die meisten Informationen nicht in Braille verfügbar, z.B. die Anleitungstexte, welche mit den Masken geliefert wurden.

Andere wichtige Herausforderungen im Bereich Behinderung, insbesondere für Info-Handicap, werden nun beispielhaft in den folgenden Tagebucheinträgen dargestellt.

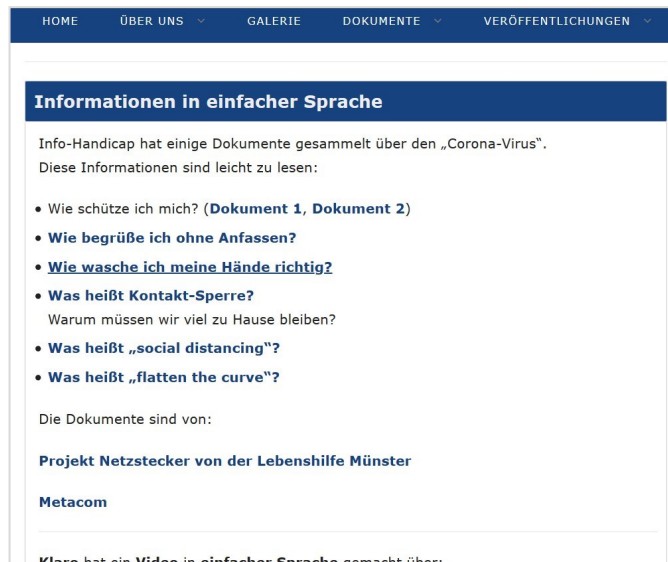
Tagebucheinträge

Barrierefreie Aufbereitung der Informationen

Im Austausch mit einigen Vereinen unter Federführung von Klaro, dem Kompetenzzentrum für barrierefreie Kommunikation der APEMH¹, wurde der Versuch unternommen barrierefreie Informationen in Zusammenhang mit der Covid-19-Krise zur Verfügung zu stellen. Info-Handicap hat sich dort mit eingebracht und an einem intensiven Mailaustausch zwischen den Vereinen teilgenommen. Wir mussten feststellen, dass die Notwendigkeit besteht, die Informationen der Regierung anders aufzubereiten, unsere personellen Mittel und die Zeit, die uns zur Verfügung steht, aber beschränkt sind.

Um unseren Beitrag zu leisten hat die Kommunikationsabteilung von Info-Handicap eine spezielle Rubrik „Informationen in einfacher Sprache“ auf unserer Webseite erstellt. Die Informationen werden auch in einer wöchentlichen Newsletter an eine Mailingliste und unsere Mitgliedsvereine verschickt. Dort befinden sich allgemeine Informationen in Zusammenhang mit der Covid-19-Krise, sowie Informationen, die besonders für Menschen mit Behinderungen oder ihr Umfeld von Interesse sind.

¹ Association des Parents d'Enfants Mentalement Handicapés (APEMH)



Aufnahme der Radio Spots

Über das Radio erreicht Info-Handicap viele Menschen und kann so effektiv und schnell sensibilisieren und auf Ereignisse im Bereich Behinderung aufmerksam machen. Ein Spot läuft dreimal pro Woche bei RTL. Info-Handicap kann über diese Spots seine Aktivitäten und Dienstleistungen, sowie die seiner Mitgliedsvereine bekannt machen.



Normalerweise werden die Spots von einer Mitarbeiterin der Kommunikationsabteilung und einem RTL-Mitarbeiter in den Studios des Radiosenders aufgezeichnet um eine gute Tonqualität zu garantieren. Aus Sicherheitsgründen entschied Info-Handicap, seine Mitarbeiterin während der Covid-19-Krise nicht in die Studios zu schicken.

RTL schlug daraufhin eine Alternative vor: die Mitarbeiterin sollte die Spots zuhause mit einem Smartphone aufnehmen.



Eine andere Mitarbeiterin übernahm schließlich diese Aufgabe, da sie das notwendige technische Material zur Verfügung hatte. Die Tonqualität ist zufriedenstellend, dementsprechend wird diese Methode weiter genutzt, bis Info-Handicap entscheidet, dass die Sicherheit wieder gewährleistet ist.

Sprachmemos Bearbeiten		
Trisomie21 - ConcepT21	15.04.2020	00:33
Kräizbiereg - Planzen	15.04.2020	00:24
Neue Aufnahme 22	15.04.2020	00:24
Neue Aufnahme 5	14.04.2020	00:34
FAL-Vakanzebegleedung-2	14.04.2020	00:09
FAL Vakanzebegleedung-1	14.04.2020	00:32
Ateliers Kräizbiereg Blumen & Plan...	14.04.2020	00:25

Umfrage per Mail über die Kommunikation in der Covid-19-Krise

Ein Austausch mit Klaro hat Info-Handicap dazu veranlasst eine Umfrage bei seinen Mitgliedsvereinen zu starten. Ziel ist es, von Menschen mit Behinderung selbst und vom Fachpersonal Rückmeldungen zu bekommen, wie man die Kommunikation in der Covid-19-Krise verbessern kann. Die Lösungssuche richtet sich demnach direkt an die betroffenen Zielgruppen nach dem Motto „Nicht über uns ohne uns!“. Dies ist sehr wichtig, weil Menschen mit Behinderungen ExpertInnen in eigener Sache sind.

Umfrage zur Kommunikation in Krisenzeiten/Enquête sur la communication en temps de crise

Umfrage zur Kommunikation in Krisenzeiten – betreffend den spezifischen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderung

Wie gut verstehen Sie selbst die wichtigen Informationen?

Votre réponse

Was sollte besser werden?

Votre réponse

[Retour](#) [Envoyer](#)

Umfrage zur Kommunikation in Krisenzeiten/Enquête sur la communication en temps de crise

Umfrage zur Kommunikation in Krisenzeiten – betreffend den spezifischen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderung

Wie gut werden wichtige Informationen Ihrer Meinung nach von Ihrem Zielpublikum verstanden?

Votre réponse

Fehlen Ihrer Meinung nach noch Informationen?

Votre réponse

Sind die Informationen, die zur Verfügung gestellt werden, barrierefrei? Was sollte gemacht werden, damit die Informationen barrierefrei sind?

Bis zum 4. Mai konnten die Teilnehmer schriftlich antworten. Die Mail wurde zweisprachig verschickt, damit so viele Menschen wie möglich teilnehmen können. Mithilfe der Rückmeldungen möchten wir die zukünftige Kommunikation in Krisenzeiten nachhaltig für Menschen mit Behinderungen verändern. Die Schlussfolgerungen werden wir an die zuständigen Ministerien weiterleiten und auf unserer Webseite www.info-handicap.lu veröffentlichen.

(texte français plus bas)

Sehr geehrte Mitgliedsvereine,

Wir haben anhand der Covid-19-Krise festgestellt, dass die Kommunikation von wichtigen Informationen in Krisenzeiten nicht völlig zugänglich ist. Wir wollen diesem Mangel entgegenwirken. Deswegen möchten wir Sie bitten, folgende Umfrage, wenn möglich gemeinsam mit Ihrem Zielpublikum, bis zum Montag, 4. Mai, zu beantworten. So hoffen wir, eine genauere Vorstellung der aktuellen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung zu erhalten und Lösungsansätze vorzuschlagen.

Finden Sie [hier](#) den Link zur Umfrage für Menschen mit Behinderung, und [hier](#) den Link für Vereine und Fachpersonal.
Finden Sie [hier](#) den Link, um die Antworten auf die Umfrage einzusehen, sowie das entsprechende Passwort: umfr4ge

Wir danken Ihnen für Ihre Zeit, Aufmerksamkeit und Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Info-Handicap Team,

Eine luxemburgische Zeitung hat mittlerweile in einem Interview zum Thema Gebärdendolmetscher in der Covid-19-Krise kurz auf die Umfrage hingewiesen und das Fehlen von Untertiteln bei den Pressekonferenzen der Regierung bemängelt. Diese würden zum besseren Verständnis von Menschen mit Hörschädigung und vielen anderen Personen beitragen.

Netzwerk- und Lobbyarbeit in der Covid-19-Krise

Für Info-Handicap ist Netzwerk- und Lobbyarbeit mit anderen Vereinen sehr wichtig um die Rechte von Menschen mit Behinderung und ihre Inklusion voranzutreiben:

- Erfüllung unserer Mission als Dachverband und Sprachrohr der Menschen mit Behinderung, die oft nicht gehört werden;
- Unter dem Motto „Einigkeit macht stark!“ hilft das Zusammenlegen von Kompetenzen und Wissen, mehr zu erreichen;
- Indem wir ein offenes Ohr für die Anliegen der Menschen mit Behinderung haben, können wir auf Mängel hinweisen;
- Sensibilisierung und Visibilität für den Bereich in der Öffentlichkeit.

ALAN - Maladies Rares Luxembourg und Fondatioun Kriibskrank Kanner sind an Info-Handicap herangetreten, damit wir eine Ihrer Aktionen unterstützen. Zusammen mit anderen Vereinen ging es um einen Brief² an verschiedene Ministerien zu den spezifischen Schwierigkeiten, die besonders Menschen mit schwerwiegenden oder seltenen Krankheiten in der Covid-19-Krise haben.

Die Antwort der Ministerien ließ nicht lange auf sich warten und konkrete Lösungen konnten schnell für das Zielpublikum gefunden werden.

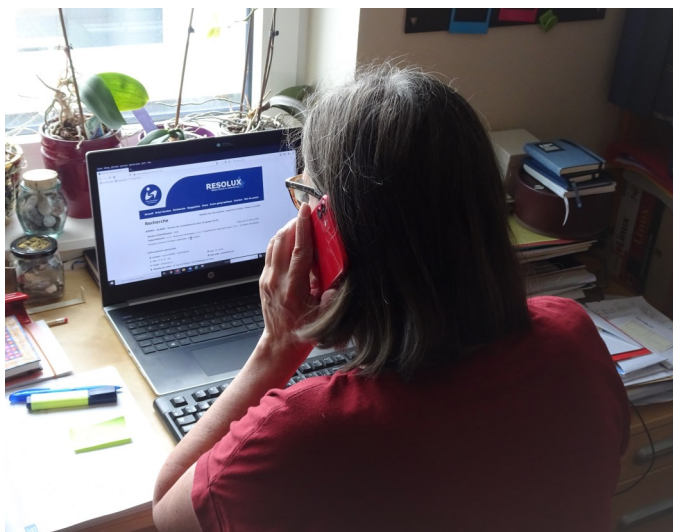
Der konstruktive Austausch wurde sehr schnell digital umgesetzt über Telefon, Videokonferenz und Mail und hat zu einer konkreten und wichtigen Lösung beigetragen.



² Einsehbar unter <https://www.alan.lu/news/news/55/de/>

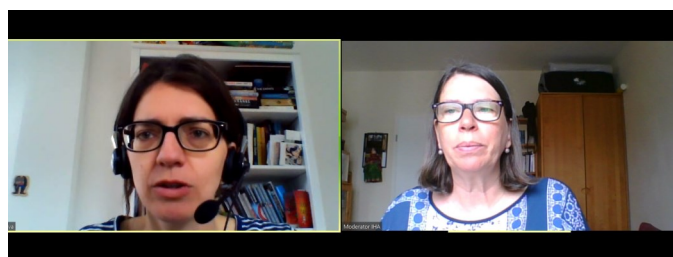
Die beratende Menschenrechtskommission (CCDH), einer unserer Partner, hat uns gebeten, einen offenen Brief, den sie mit ASTI³ verfasst haben, mit zu unterschreiben, um dem Zentrum für Gleichbehandlung (CET) zusätzliche Aufgaben zu übertragen und weitere finanzielle Mittel zur Verfügung zu stellen. Der offene Brief⁴ richtet sich an den Präsidenten der Abgeordnetenkammer und den Premierminister. Im Endeffekt haben 19 verschiedene Organisationen diese Aktion unterstützt.

Ein erster Austausch fand über Telefon statt. Danach wurde sich ausschließlich über Mail ausgetauscht. Die Direktion und der Verwaltungsrat von Info-Handicap waren in diesen Prozess mit eingebunden und dank der schnellen Reaktionen aller über Mail, konnte der juristische Informationsdienst die Zusage übermitteln, dass Info-Handicap sich an der Aktion beteiligt und eine für uns wichtige Änderung im Text vorschlagen, die zurückbehalten wurde. In diesem Fall haben die digitalen Medien die Kommunikation verbessert und ermöglicht, dass die Entscheidungen schneller und effizienter getroffen werden konnten.



Eine der SozialpädagogInnen leitet seit Ende 2017 die Arbeitsgruppe von Info-Handicap „Gefühls- und Sexualleben von Menschen mit Behinderung“. In regelmäßigen Abständen treffen sich 3 Gruppen zu den Themen: sexuelle Bildung, Partnerbörse und aktive Sexualassistenz. Auch werden in unregelmäßigen Abständen öffentliche Veranstaltungen organisiert, um die Öffentlichkeit für das Thema zu sensibilisieren. Eine Veranstaltung, mit zeitintensiver Vorbereitung, musste im März kurzfristig wegen der Covid-19-Krise auf

unbestimmte Zeit vertagt werden. Die Treffen der Arbeitsgruppen konnten seitdem auch nicht mehr organisiert werden. Ein lang geplanter Austausch mit der Dienststelle Cesas⁵ wurde jetzt als Videokonferenz durchgeführt. Das virtuelle Meeting hat es ermöglicht, uns rasch, zeitsparend und ohne großen Aufwand in nur einer halben Stunde auszutauschen. Info-Handicap hat vorgeschlagen, diese Vorgehensweise fortzusetzen um gut vernetzt zu bleiben.



Digitale Beratungsgespräche

Die SozialpädagogInnen konnten feststellen, dass seit der Krise die Anzahl an Kontakten durch KlientInnen nachgelassen hat. Anfangs gingen jedoch viele Anrufe ein, von Menschen die Probleme mit der Betreuung und Pflege von Kindern oder Erwachsenen mit Behinderung hatten, da Tagesstätte, Schulen oder Werkstätte für die berufliche Inklusion aufgrund der Pandemie geschlossen wurden.

Während dieser Zeit bestand ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Familienministerium und Info-Handicap. Dieser Austausch hat dazu beigetragen, dass der Urlaub zur Unterstützung der Familie schnellstmöglich über eine großherzogliche Verordnung eingeführt werden konnte. Wir haben die betroffenen Familien so schnell wie möglich über Mail oder Telefon über die neuen Maßnahmen informiert.

Konnten obengenannte Situationen zufriedenstellend gelöst werden, bleibt der Face-to-Face-Kontakt in anderen Situationen unerlässlich:

- komplexe Beratungsgespräche;
- Beratungsgespräche in denen das Sprachverständnis über Blickkontakt verbessert wird, z.B. bei Menschen mit einer Hörschädigung;

³ Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés (ASTI)

⁴ Einsehbar auf der Webseite der CCDH unter : https://ccdh.public.lu/fr/actualites/2020/20200428_Lettre_ouverte_ASTI_CCDH_concernant_CET.html

⁵ Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle (Cesas)

- Beratungsgespräche mit KlientInnen mit Migrationshintergrund;
- Gespräche in denen man Dokumente zusammen einsehen muss;
- Gespräche mit Menschen mit kognitiven oder psychischen Einschränkungen bei denen durch Blickkontakt und körperliche Nähe mehr Empathie und Informationen besser vermittelt werden können.

Nachdem wir in vielen Beispielen die Arbeit von Info-Handicap in der Covid-19-Krise, sowie die notwendigen Anpassungen, vorgestellt haben, werden wir jetzt einige Überlegungen zusammenfassen, wie die Kommunikation und Interaktion sich verstärkt auf digitale Medien verlagert haben. Wir werden aber auch zeigen wo Face-to-Face-Kontakte weiterhin unerlässlich sind.



Reflexion

Wie anfangs erwähnt, hat sich Info-Handicap immer schon viele digitale Medien zu Nutze gemacht. Unsere Dienststelle hat aber während der Covid-19-Krise ganz in den digitalen Modus gewechselt.

Die Face-to-Face-Kontakte wurden durch digitale Tools ersetzt, da Treffen nicht stattfinden konnten, sei es in Arbeitsgruppen, in beratenden Gremien oder mit den KlientInnen, etc.

Für die MitarbeiterInnen von Info-Handicap bringt die intensive Nutzung der digitalen Tools in der Covid-19-Krise

folgende Vorteile:

- Schnelles Erlernen von neuen Kompetenzen in Bezug auf die Nutzung von digitalen Medien;
- Zeitgewinn für das Fachpersonal und die KlientInnen;
- Gleichzeitiges Erreichen von vielen Personen;
- Zurverfügungstellen derselben Informationen auf mehreren Informationskanälen
- Menschen mit Behinderung oder Partnerorganisationen müssen nicht zwingend in unsere Büros kommen;
- KlientInnen müssen sich nicht immer frei nehmen;
- Einsparen von Fahrtkosten;
- Unabhängigkeit von einem spezialisierten Transport.

Zu den Nachteilen der digitalen Tools, insbesondere im Homeoffice, gehören:

- Zurverfügungstellen des Materials durch den Arbeitgeber im Homeoffice;
- Anfallen von Mehrkosten durch die intensive Nutzung der digitalen Medien im Homeoffice ohne Flatrate;
- Technische Probleme (z. B. instabiler Internetzugang);
- Zeitverlust wenn man die Tools nicht beherrscht;
- Abhängigkeit vom Internetzugang zuhause;
- Erhöhter Aufwand für den Schutz vor Hackerangriffen und die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen;
- Die menschliche Komponente geht teilweise verloren.

Für einige unserer Aktivitäten konnten während der Covid-19-Krise keine zufriedenstellenden Lösungen gefunden werden:

- Unsere Weiterbildungen finden immer mit vielen Partnern statt, damit die Teilnehmer einen Einblick in das Leben der unterschiedlichsten Menschen mit Behinderung bekommen. Neben der Theorie wird sehr viel Wert auf praktische Übungen gelegt, mit dem Ziel, dass die Teilnehmer sich in die Lage einer Person mit Behinderung hinein versetzen können. Zudem ist Körperkontakt für viele Übungen unerlässlich. Es war nicht möglich, die Weiterbildungen kurzfristig digital anzubieten. Erste Überlegungen wurden aber angeregt um E-Learning Angebote zu entwickeln, die in Zukunft auf unserer Webseite zur Verfügung gestellt werden könnten.
- Verschiedene Sensibilisierungskampagnen, z.B. zum Internationalen Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember oder zur Mobilitätswoche im September,

wurden früher nur digital organisiert. Über die letzten Jahre haben wir zusätzlich eine Veranstaltung mit Begegnung und Austausch zwischen Menschen mit Behinderung, Vereinen und der Öffentlichkeit organisiert. Da diese Aktionen lange im Voraus geplant werden, überlegen wir wegen der Covid-19-Krise, diese Aktionen für 2020 sicherheitshalber wieder verstärkt digital durchzuführen, indem wir für uns über die Presse an die Öffentlichkeit wenden werden.

Da der Tourismusbereich in der Covid-19-Krise völlig lahmgelegt ist, mussten die Untersuchungen im Rahmen der Barrierefreundlichkeit in diesem Bereich bis auf Weiteres abgesagt werden.

Wir stellen immer wieder fest, dass unsere Dienststelle auch in Nicht-Krisenzeiten nicht jeden erreicht. Trotz intensiver Arbeit im digitalen Modus konnten wir in der Covid-19-Krise weniger Kontakte zu unseren KlientInnen verzeichnen.

Es drängt sich deshalb die Frage auf, wo Menschen mit Behinderung sich in der Covid-19-Krise informiert haben. Die Hotlines und Covid-Webseiten der Regierung wurden sicher auch von unseren KlientInnen genutzt. Sollte Luxemburg noch einmal eine Krise dieser Art durchmachen, könnten die SozialpädagogInnen unserer Dienststelle sich vorstellen aktiv in der Covid-19-Krisentelefonzentrale mitzuarbeiten um die spezifischen Fragen unserer Zielgruppe zu beantworten.

Eine andere Annahme ist, dass sich die KlientInnen einfach nicht melden, da wir ihnen kein Beratungsgespräch in unseren Büros anbieten konnten.

Wir sehen im Tool der Videokonferenzen, das wir in dieser Zeit entdeckt haben, ein gewisses Potenzial, um Zeit einzusparen. Dieses digitale Medium eignet sich unserer Meinung nach besonders gut für Zweiergespräche oder kleine Gruppen um effizient voranzukommen. Haben wir bis jetzt unseren KlientInnen diese Möglichkeit noch nicht angeboten, können wir uns vorstellen dies in Zukunft vorzuschlagen, wenn die KlientInnen das möchten und die nötigen technischen Voraussetzungen mit sich bringen.

Die Covid-19-Krise hat die Arbeitsweise von Info-Handicap verändert, teils zum Vorteil, teils zum Nachteil der MitarbeiterInnen und des Zielpublikums. Anhand vieler konkreter Beispiele haben wir verschiedene Aspekte der Arbeitsbedin-

gungen und Qualität der angebotenen Dienstleistungen beschrieben und auf zukünftige Entwicklungen hingewiesen. Die verstärkte Verlagerung von Kommunikation und Interaktion auf digitale Medien stellt die Akteure im Bereich Behinderung und Inklusion vor neue Herausforderungen, welche zusammen bearbeitet werden müssen, und zeigt Ressourcen und Möglichkeiten auf, die vorher unbekannt waren oder nicht genutzt wurden. Gleichzeitig wurden aber auch Grenzen aufgezeigt: Face-to-Face-Kontakte bleiben in mehreren Situationen unerlässlich. In unserem Bereich ist es unmöglich und auch nicht erstrebenswert, auf analoge Kommunikation zu verzichten, da dies einen Nachteil für unser Zielpublikum darstellt. Ein wichtiges „Arbeitsinstrument“ in der sozialen Arbeit ist Empathie, die unserer Meinung nach nur durch physische Präsenz ganz gewährleistet werden kann.



Persönliche Erfahrungen der Autorinnen in der Covid-19-Krise

Vera Bintener: Die Covid-19-Krise hat mich persönlich anfangs etwas aus der Bahn geworfen, da gewohnte Abläufe, die Sicherheit geben, sich einfach von einem Tag zum anderen verändert hatten. Ich tue mich manchmal schwer mit Veränderungen, was in dieser Zeit eine echte Herausforderung war und einiges an Flexibilität von mir abverlangt hat. Ich habe versucht, eine bestimmte Routine beizubehalten, damit der Alltag sich so normal wie möglich anfühlt. Dass wir alle im Homeoffice arbeiten konnten, hat dazu beigetragen, dass ich weder den öffentlichen Verkehr nutzen musste, noch in einem Büro mit Klimaanlage arbeiten musste, worüber ich sehr froh war. Ich konnte mich schnell an die neuen Gegebenheiten anpassen und es hat mir richtig Spaß gemacht von zuhause aus zu arbeiten, da ich viel Zeit gewinne, wenn der Transport wegfällt. Es ist mir gut gelungen, mich zuhause tagtäglich zu motivieren und mich in interessante Projekte einzubringen. Ich habe viel dazu gelernt was die Nutzung einiger neuer digitalen Medien angeht. Ich möchte aber auch in Zukunft nicht auf den direkten zwischenmenschlichen Kontakt verzichten, sei es mit ArbeitskollegInnen, KlientInnen oder anderen SozialarbeiterInnen, weil dies immer eine persönliche Bereicherung für mich ist. Ich wünsche mir für die Zukunft, dass der Bereich Behinderung mehr in der öffentlichen Diskussion auftaucht, wie so oft war er auch in dieser Krise nur eine „Randerscheinung“.

Joanne Theisen: Am Sonntagabend, 15. März, las ich die Mail, dass unsere Dienststelle ab 16. März im Homeoffice arbeiten wird. Ich war erleichtert, da ich ebenfalls bereits mein Interesse an Homeoffice mitgeteilt hatte, gleichzeitig erschrak ich – die Situation schien ernst. Die darauffolgenden 8 Wochen waren eine inspirierende und gleichzeitig bedrückende und herausfordernde Zeit. Es gab so viele, schnelle und einschneidende Veränderungen. Persönlich erlebte ich – als Person aus dem Autismus-Spektrum – viele Vorteile: kein öffentlicher Transport, ein schönes Homeoffice sowie kreativeres, produktiveres und entspannteres Arbeiten allein zu Hause. Gesundheitlich und beruflich genoss ich die Arbeitsbedingungen. Gleichzeitig machten mich Schicksalsschläge von anderen Menschen betroffen: gesundheitliche, finanzielle, soziale, emotionale und existenzielle Sorgen füllten die

Medien und Gespräche. All diese Gegensätze, Unsicherheiten, Spannungen und die ständige geballte Anwesenheit von diesem einen Virus zehrten an meinen Nerven. Regelmäßig gebrauchte ich deswegen fast ebenso geballt wohltuende Ressourcen: Gewaltfreie Kommunikation, musizieren, Bewegung, gärtnern, kochen und backen, lesen und mich online weiterbilden. Einige Erkenntnisse: Konsum wird definitiv überbewertet. Zwischenmenschlicher Kontakt sowie Kontakt mit sich selbst ist echt befriedigend. Eine freundliche, aufmerksame und hilfsbereite Nachbarschaft: einfach nur toll! Einige Fragen: Wie können Menschen lernen, konstruktiv und rücksichtsvoll mit Herausforderungen und Grenzen umzugehen? Wie resilient sind wir persönlich und als Gesellschaft? Was gilt es nun zu tun, um die vielen Neben- und Nachwirkungen abzufangen?



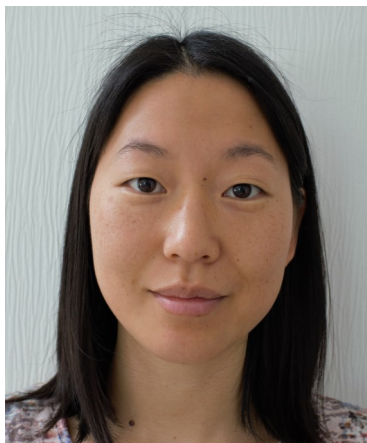
Zur Autorin



Mein Name ist **Vera Bintener**. Nachdem ich meine berufliche Laufbahn in einer Bank begonnen habe und weitere Erfahrungen an einer amerikanischen Universität, im Journalismus und im Kulturbereich (als Luxemburg 1995 europäische Kulturhauptstadt war) sammeln konnte,

habe ich mich entschlossen wieder die Schulbank zu drücken und eine Ausbildung zur Sozialpädagogin zu machen. Die richtige Entscheidung, wie sich herausstellen sollte, da ich gerne mit Menschen arbeite. Bereits während des Studiums wurde mein Interesse für den Bereich Behinderung geweckt. Seit nunmehr 21 Jahren habe ich, als Koordinatorin des Juristischen Informationsdiensts bei Info-Handicap, die Möglichkeit mich für die Rechte von Menschen mit Behinderungen einzusetzen. Ein spannender Job, der mich tagtäglich herausfordert und in dem mir auch meine vorherige Berufserfahrung zugutekommt.

Zur Co-Autorin



Mein Name ist **Joanne Theisen**. Ich arbeite seit Juni 2016 in der Kommunikationsabteilung von Info-Handicap. Meine Schwerpunkte sind die Sammlung, Strukturierung und Verbreitung von Informationen, die Aufbereitung von Texten in Leichte Sprache sowie Fortbildung und Sensibilisierung. Thematisch inter-

ressiere ich mich insbesondere für psychische Gesundheit, Umgang mit Diversität, Gewaltfreie Kommunikation, Traumaforschung und Resilienz. Ich studierte Erziehungswissenschaft an der Universität Luxemburg und schrieb meine Bachelorarbeit über Mehrsprachigkeit in luxemburgischen Schulen. Ehrenamtlich und freiberuflich unterstütze ich die Fondation Autisme Luxembourg und Autisme Luxembourg asbl in Fortbildungen und Projekten.



Par mandat judiciaire leur conféré, les agents du service des tutelles du S.C.A.S. (Service central d'assistance sociale) du Parquet général, procèdent à la réfection d'une enquête sociale renseignant sur la situation personnelle actuelle de la personne susceptible d'être protégée, la situation familiale de la personne à protéger et la qualité de ses relations intrafamiliales, la situation patrimoniale de la personne à protéger dont notamment l'importance de ses ressources et dettes ainsi que les personnes qui paraîtraient les plus aptes à s'occuper de la personne concernée et à gérer ses biens.

Il s'agit de procéder à une enquête sociale ayant comme finalité de permettre au juge des tutelles de pouvoir statuer en sa matière. Cela implique la collecte de toute information utile auprès de membres de la famille, proches et/ou toute autre personne/service étant à même de renseigner sur une situation donnée.

La nature de la mission de l'agent du SCAS dépasse toutefois la simple collecte des données, elle comprend aussi la recherche d'un consensus parmi les concernés.

L'enquête sociale, mission principale, tout comme une autre tâche du service des tutelles, qui consiste en l'encadrement ponctuel du proche de la personne protégée à qui l'exécution de la mesure de protection a été confiée, sont évidemment exécutées en toute impartialité et l'intérêt qui prime est par la force des choses, celui de la personne à protéger.

On distingue différents niveaux de protection juridique :

1. la sauvegarde de justice est une mesure provisoire, limitée dans le temps. Le majeur placé sous la sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits. Toutefois, les actes qu'il a passés et les engagements qu'il a contractés pourront être rescindés pour simple lésion ou réduits en cas d'excès. En cas de sauvegarde de justice le juge peut désigner un mandataire effectuant les actes conservatoires que nécessite la gestion du patrimoine de la personne protégée d'affaires durant la mesure.
2. La curatelle est une mesure pour des personnes qui savent gérer leurs affaires quotidiennes, mais qui nécessitent conseil et assistance par un curateur pour des affaires plus complexes ayant un impact sur leur patrimoine. La personne sous curatelle garde ses droits et l'exercice de ses droits. Toutefois, en cas de nécessité, en nommant le curateur, le juge peut ordonner que le curateur perçoive seul les revenus de la personne en curatelle,

assurera lui-même, à l'égard des tiers, le règlement des dépenses et versera l'excédent, s'il y a lieu, à un compte spécial.- 3. La personne sous tutelle garde ses droits, mais elle perd le droit d'agir et doit être représentée d'une manière continue. Quel que soit le régime de protection, la personne chargée de l'exécution de la mesure, est responsable de la gestion et doit rendre compte de sa gestion chaque année au juge des tutelles.

Une mesure de protection peut être prononcée par le juge des tutelles ou bien à la requête de la personne qu'il y a lieu de protéger, de son conjoint, de ses ascendants, de ses descendants, de ses frères et sœurs, du curateur ainsi que du ministère public ou bien par elle peut être aussi ouverte d'office par le juge suite à un signalement par des tiers par exemple, le médecin traitant, le directeur de l'établissement, la police, autres intervenants professionnels, La déclaration énonce les faits qui paraissent appeler cette protection. Le juge ne peut prononcer l'ouverture d'une tutelle que si l'altération des facultés mentales ou corporelles du malade a été constatée par un médecin spécialiste (psychiatre, neurologue, neuropsychiatre, gériatologue). Quand le juge se saisit d'office aux fins d'ouverture d'une tutelle, il doit commettre un médecin spécialiste, afin de constater l'état du malade.

Presque la moitié des problématiques à l'origine de la procédure de la mesure de protection dans le cadre de laquelle le S.C.A.S. intervient, peut être liée à l'âge de la personne visée (démences, pathologies ischémiques), les personnes âgées, démentes représentant un peu plus d'un tiers des cas. Sinon le service est confronté à des situations très diverses : d'autres situations fréquemment rencontrées sont des personnes atteintes de maladie psychiques (environ 20% des cas), des personnes présentant des troubles de comportements (10 %). Les personnes toxicomanes représentent environ 5% des cas traités par le SCAS.

Les moyens mis en œuvre pour y arriver sont les entretiens téléphoniques, courrier postal, échanges courriel, recherches informatiques, entretiens-réunions avec services sociaux et

surtout les entretiens et visites à domicile ou en institution. Toutes les informations ainsi recueillies font l'objet du travail rédactionnel qui s'impose.

Les données, informations, fruit des recherches, etc. sont traités et stockés selon les règles de l'art notamment du r.p.g.d.¹ dans des systèmes d'archivage et informatique internes, protégés via codes et autres dispositifs.

Puis vinrent les mesures dans le cadre de crise Covid-19.

Journal de pratique

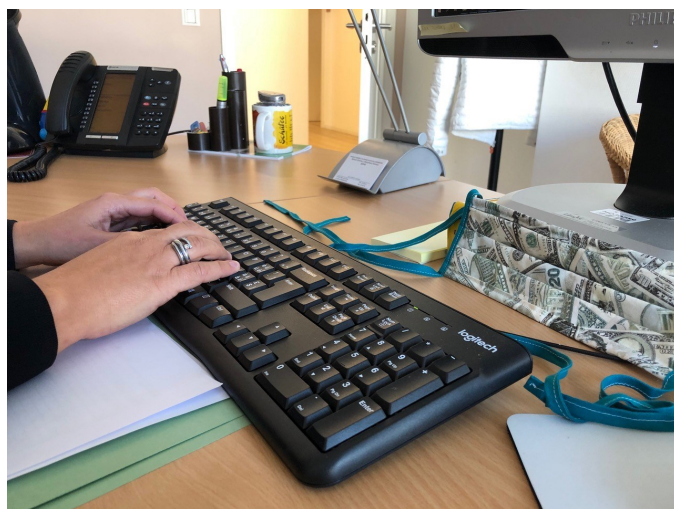
Situation 1: cas de figure 1 (prise de contact)

Signalement par la police grand-ducale de la nécessité éventuelle d'une mesure de protection: une jeune personne majeure, 31 ans, mais aux capacités mentales limitées dans tous les domaines et qui est prise en charge par une association spécialisée, a porté plainte car elle a probablement été victime d'un abus de faiblesse de la part d'une soi-disant amie, ayant fait des prélèvements avec la carte bancaire empruntée, mais jamais rendue.

13/05/2020: prise de contact avec la personne par voie postale. La lettre standardisée du SCAS offre la possibilité de contacter le SCAS via téléphone ou courriel ou voie postale.

15/05/2020: l'intéressée répond par courriel et nous avons convenu d'un rendez-vous au domicile où vit la personne intéressée avec sa mère via courriel. Une rencontre dans son milieu de vie en présence de sa mère se justifie pour pouvoir évaluer les ressources et capacités de la personne visée et de son entourage, pour pouvoir se rendre compte des ressources de la personne et de ses proches et par là de la nécessité ou non d'une mesure de protection et le cas échéant de quel genre de mesure de protection (curatelle ou tutelle).

19/05/2020: entretien individuel face-to-face en absence de la mère (intervention chirurgicale en ambulatoire ce même jour oubliée par personne visée lors de la prise de rendez-vous). Il ressort des propos de l'intéressé qu'un entretien avec la mère ainsi que l'intervenant professionnel de l'association spécialisée s'imposent. Prise de contact avec la famille via courriel, avec l'intervenant professionnel via téléphone.



Situation 2 : cas de figure 2 et 3 (prise de contact et conseil et assistance)

Signalement par le service social d'une maison de soins de la nécessité d'une mesure de protection en faveur d'une personne de 66 ans, victime d'une pathologie ischémique.

04/05/2020: envoi de l'invitation du SCAS aux proches par voie postale. La lettre standardisée offre la possibilité de contacter le SCAS via téléphone ou courriel ou voie postale.

04/05/2020: La prise de contact avec le service social de la maison de soins s'est faite par téléphone. Un entretien avec le majeur à protéger via « vidéo » s'est avéré impossible à cause de son état de santé et techniquement par le SCAS. La prise de rendez-vous pour une visite à l'institution est effectuée par téléphone et confirmation par courriel.

07/05/2020: entretien face-to-face avec personne concernée a été fait dans sa chambre à la maison de soins incluant masque, gants et veste spéciale.

08/05/2020: prises de rendez-vous avec deux proches par téléphone.

11/05/202: deux des cinq proches ont pris position par téléphone.

12/05/2020 et 13/05/2020: les trois autres proches ont souhaité un entretien individuel face-to-face. La finalisation de l'enquête sociale est en cours.

18/05/2020: envoi de documents par l'un des proches par courriel.

¹ règlement général pour la protection des données

Situation 3: cas de figure 2 et 3 (prise de contact et conseil et assistance)

Signalement de la nécessité d'une mesure de protection par le service social de l'hôpital en faveur d'une personne âgée (79 ans) confuse incluant dégradation des facultés cognitives. La personne est protégée provisoirement par mesure de sauvegarde de justice et mandataire spécial.

17/04/2020: l'invitation au seul proche par courrier postal.

21/04/2020: le proche de la personne visée a pris position pendant un entretien téléphonique.

21/04/2020: La direction de la maison de soins dans laquelle la personne a été transférée après son hospitalisation, a refusé un entretien sur place avec celle-ci pour des raisons « Covid-19 ». La proposition de leur part de recourir à un entretien « vidéo » n'est pas possible techniquement par le S.C.A.S. et ne me semble pas approprié vu l'état de la personne à protéger.

21/04/2020: entretien téléphonique avec le mandataire spécial.

Le dossier est en suspens, en attendant que la maison de soins soit prête à accueillir des visiteurs.



Situation 4: cas de figure 3 (conseil et assistance)

La mère d'une personne, âgée de 40 ans, souffrant de psychose schizophrénique souhaite être nommée curateur à la place du curateur actuel.

11/03/2020: un premier entretien avec la mère de l'intéressé

16/03/2020: un entretien à domicile avec l'intéressé qui était prévu ce jour, est annulé par téléphone par la mère.

20/04/2020: rappel par voie postale en vue d'un rendez-vous

24/04/2020: entretien téléphonique avec la mère qui souhaite reporter l'entretien jusqu'à la fin des mesures « Covid-19 ».

27/04/2020: confirmation par courriel de reporter l'entretien à fin mai 2020. Rencontrer le majeur protégé dans son milieu de vie se justifie à cause de sa pathologie, de ses antécédents et de la fragilité de son nouveau projet incluant les hésitations de la part de la mère.

14/05/2020: la mère propose par courriel de se rencontrer, nous fixons rendez-vous pour un entretien « face-to-face » au domicile le 22/05/2020.

Situation 5: cas de figure 2 et 4 (prise de contact et post suivi)

enquête sur l'évolution de la situation après une demande d'une mesure de protection (l'origine de la demande est inconnue au SCAS) suite à une décompensation (problèmes relationnels) de la personne intéressée, âgée de 35 ans, incluant séjour courte durée en service psychiatrique aigue. Je conclus dans un premier avis en novembre 2019, qu'une mesure de protection n'est pas requise, mais que plutôt une prise en charge thérapeutique s'impose, ce qui n'est toutefois des compétences du juge des tutelles. Après avoir auditionné la personne concernée en décembre 2019, le juge des tutelles souhaite être renseigné quant à l'évolution de la situation depuis son audition.

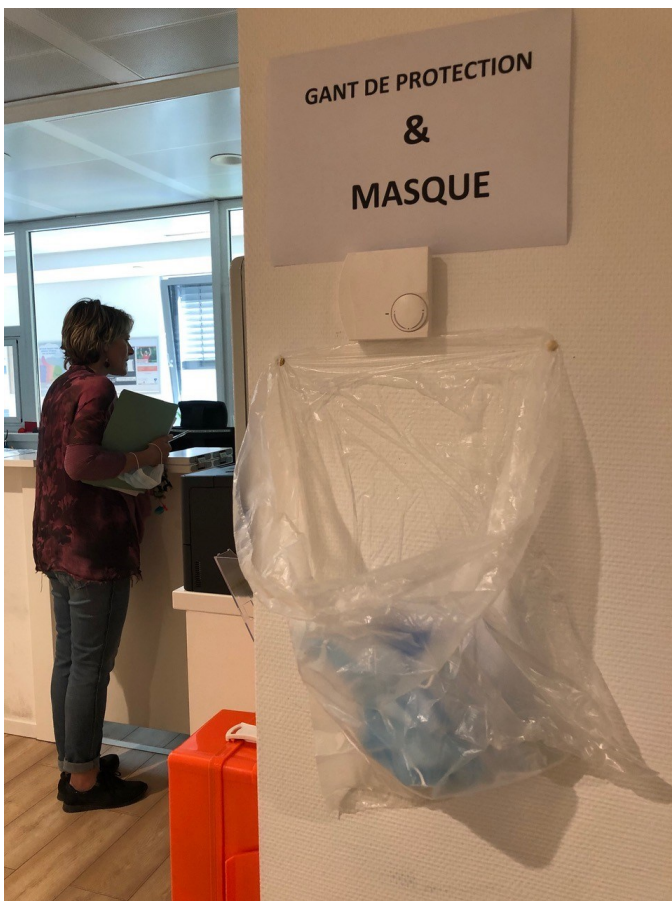
23/04/2020: entretien téléphonique avec l'avocat de la personne intéressée.

08/05/2020: l'invitation est envoyée à la personne intéressée par voie postale.

13/05/2020: l'intéressée répond par appel téléphonique. Elle refuse de se rencontrer dans son milieu de vie, mais se dit d'accord avec un entretien dans les locaux du S.C.A.S. en date du 15/05/2020.

14/05/2020: appel téléphonique de l'intéressée qui souhaite postposer le rendez-vous parce qu'elle veut d'abord aller

chez le coiffeur pour être présentable à l'entretien. Un nouvel entretien au SCAS est fixé au 22/05/2020. La finalisation de l'enquête sociale en cours.



Situation 6: cas de figure 4 (post-suivi)

Demande de mainlevée de la mesure de protection (certificat médecin psychiatre à l'appui) par une personne sexagénaire, sous curatelle. Il s'agit d'une personne bipolaire, ancien poly-toxicomane, psychotique incluant séjour en milieu carcéral, ensuite en service psychiatrique. Auparavant il avait fait le tour du monde pendant des dizaines d'années, Il avait été mis sous tutelle durant son séjour en psychiatrie. A cause de l'amélioration de son état mental, la tutelle a été modifiée en 2018 en curatelle. Actuellement il existe des différends très importants entre lui et son curateur, les deux ne réussissant plus à communiquer et à collaborer.

Je propose dans un premier avis (février 2020) la mainlevée de la mesure de protection, mais de désigner un mandataire spécial chargée de différents actes d'aliénation et d'acquisition à effectuer avec la personne concernée.

Le juge des tutelles maintient la mesure de protection actuelle, mais demande en retour d'être tenu au courant de l'évolution de la situation.

03/03/2020 – 19/05/2020: malgré ou depuis ou parce qu'il s'était fait renvoyer par moi du SCAS début mars 2020 suite à une avalanche de grossièretés et d'impertinences, la personne concernée téléphone et/ou se présente quotidiennement voire plusieurs fois par jour au SCAS. Il clame alors haut et fort, de manière plus ou moins charmante, diverses revendications, notamment il veut de l'argent. Ses états d'âme sont assez variables : la personne qui est physiquement autonome, est incontrôlable, irritable, agressive, raisonneuse. Les entretiens « face-to-face » s'avèrent difficile dans la mesure où ils exigent beaucoup de compréhension face aux états d'âmes changeant du concerné.

Le problème à la base est que le SCAS n'a en principe aucun rôle à jouer, aucune mission dans la gestion des affaires de la personne concernée. Toutefois il s'agit du seul service accessible aux yeux de la personne concernée.

24/03/2020: entretien téléphonique avec le juge des tutelles

25/03/2020: entretien téléphonique avec le curateur

26/03/2020: courriel du curateur

23/04/2020: courriel au curateur

26/04/2020: courriel au curateur

12/05/2020: courriel au juge des tutelles et entretien téléphonique.

12/05/2020: courriel

14/05/2020 : l'intervention d'agent de sécurité voire de la police dans les locaux du S.C.A.S. car la personne modérément enivrée, s'était déshabillée dans la salle d'attente du SCAS.

14/05/2020: courriel au juge des tutelles pour le mettre au courant de la situation.

15/05/2020: visite au domicile de l'intéressé. Sa demeure, une maison familiale mitoyenne, est un taudis délabré, sale, désordonné, sans chauffage, sans installations sanitaires fonctionnelles. L'intéressé avait refusé jusqu'à ce jour de se voir à son domicile. Cette visite a permis de mieux comprendre la personne et sa situation. Dossier en cours.



Réflexions

Comme la mission des agents du service des tutelles du S.C.A.S. est de procéder à une enquête sociale ayant comme finalité de permettre au juge des tutelles de pouvoir statuer en sa matière et que cette fin implique la collecte de toute information utile, les agents ont recours aux divers moyens et techniques légaux, évidemment, pour y arriver. Cela avant les mesures Covid-19 et durant cet état des choses.

Certaines démarches ont été digitalisées, informatisées, portées au niveau technologique de l'ère du temps. Ce qui est regrettable, est que l'option « télétravail » notamment et essentiellement en ce qui concerne le côté rédactionnel et l'accès au logiciel de stockage, a été négligée. Il n'est pas possible de le faire, non pas pour des raisons techniques, mais par appréhension de perte de contrôle. Je ne peux pas en être d'accord. On note que l'accès à diverses publications et ressources numériques, pas toutes, est élargie pour l'ensemble des départements ministériels et les administrations de l'Etat moyennant une autorisation spéciale et individuelle justement pour faciliter le télétravail.

Je suis en faveur de la mise à niveau des outils de téléconférence, pouvant remplaçant des déplacements pour des réunions entre les intervenants professionnels.

Tout ce qui tourne autour la personne visée et ses proches, i.e. la communication avec les services, intervenants professionnels, ... peut en partie être effectué via communication digitale. La collaboration véritable, incluant le partage des informations, mais également le consentement en ce qui concerne la suite, la prise en charge en aide et assistance, augmente la qualité du travail social. Le travailleur social ne doit pas être un/une solitaire, ni en période Covid-0, ni en épisode Covid-21. Le travail social inclut une dimension de mission commune à accomplir et de responsabilité à partager.

Côté interlocuteur, la communication digitale est un bon moyen pour celui ou celle qui souhaite se désister, ne pas accepter, se faufiler : rien de mieux que la communication digitale, car raccrocher ou ne pas répondre à un courriel n'est pas compliqué. Cela a déjà été le cas avant Covid-19 et vaut également comme solution de facilité durant Covid-19.

Par contre, le « face-to-face » est également souhaité par les proches, peu importe leur âge qui soit « digital native » ou de l'ère télé noir et blanc, notamment lorsqu'ils veulent quelque chose et qu'ils ont des attentes. Rien n'équivaut alors un regard droit dans les yeux, sans fibres digitales interposés. Le social c'est du sérieux.

Ce qui touche essentiellement le côté humain de notre travail, à savoir le faire connaissance de la personne concernée, son habitus, ses idées, ses émotions afin de pouvoir au mieux renseigner le juge comment organiser la mesure de protection dans l'intérêt de la personne visée, demeure tel qu'il est. Le « face-to-face » s'impose comme le meilleur moyen à ce faire.

Il ressort des différentes situations esquissées, que dans le traitement des différents cas, rien n'a vraiment changé. Il ressort du tableau (personnel et pas trop scientifique) que le face-to-face garde sa place et sa valeur. A partir de mi-mars la communication digitale a augmenté, le face-to-face a été réduit à zéro.

	2018 janv-mars (année ent.)	2019 janv-mars (année ent.)	2020 janv-mars (mois de mars)
Face-to-face	31 (185)	47 (237)	56 (20)
Appels téléph.	92 (505)	129 (468)	215 (81)
Emails-courriels	17 (95)	14 (132)	53 (30)

Dans d'autres activités, j'ai su faire l'expérience des téléconférences. Elles présentent l'avantage que les participants sont ponctuels. Ils semblent plus concentrés et sont plus disciplinés et respectent mieux le temps de paroles des autres.

Cela risque toutefois aussi de freiner la spontanéité créative, celle qui fait avancer les choses, lorsqu'on se rencontre en vrai, pas pixelisé.

Evidemment boire un verre/un café seul chez soi/au bureau après une conférence n'est pas la même chose que le verre/le café à l'amitié ensemble.



À propos de l'auteur



Paul Zens, spécialiste en sciences humaines/assistant d'hygiène sociale (Ecole des Infirmiers annexée à l'U.L.B.) ; au S.C.A.S. depuis 1995, d'abord service des enquêtes de la protection de la jeunesse, depuis 2008 service des tutelles; jusqu'en 1995 service

social polyvalent de secteur, Centre médico-social Ettelbruck/Diekirch ; Master Européen en Management des Organisations sportives 2001/2002 (Institut de hautes études en administration publique de l'Université de Lausanne, et Université Claude Bernard Lyon 1) ; Lerncoaching (Université du Luxembourg) 2018/2019 ; Depuis 2018 formateur pour l'examen fonctionnaires stagiaires A1A2 du SCAS. Depuis 2019 vacataire Université du Luxembourg, Faculté des Sciences Humaines, des Sciences de l'Éducation et des Sciences Sociales (FHSE).





L'Agence immobilière sociale (AIS) est un département de la Fondation pour l'accès au logement (FAL). L'AIS s'occupe de la gestion de logements destinés aux personnes exposées à la précarité, la pauvreté et/ou l'exclusion sociale, contraintes de vivre dans de mauvaises conditions de logement et donc dans l'impossibilité économique ou psychologique de résoudre d'autres problèmes socio-professionnels.

Son service de coordination sociale a pour mission d'organiser l'attribution des logements et d'en assurer, comme son nom l'indique, la coordination sociale tout au long du parcours AIS au travers de visites à domiciles régulières. La signature d'un contrat de mise à disposition, d'une durée de trois années, est couplée avec un Projet d'Inclusion Sociale par le Logement (PISL) qui vise à travailler sur l'ensemble de la situation socio-professionnelle. Les bénéficiaires de logements AIS sont encadrés par un service d'accompagnement social tiers (externe ou interne à la FAL) en vue de réaliser les démarches liées au PISL et par la coordination sociale, qui est chargée d'évaluer régulièrement le PISL et de l'ajuster au besoin. Il revient également à la coordination sociale de coordonner les différents services intervenant dans le dossier.

L'objectif n'est donc pas seulement d'offrir aux bénéficiaires un logement à bas prix, mais aussi et surtout de leur permettre à moyen terme d'accéder en parfaite autonomie au marché immobilier classique.

La FAL-AIS s'inscrit depuis un certain temps déjà dans une approche de digitalisation de ses outils et documents internes et vise à offrir la meilleure *user experience* à ses partenaires et clients, mais également à son personnel. Dans cette optique, nous avons entre autres procédé à la refonte complète de notre site internet, à la migration vers le cloud permettant aux employés un accès à leur bureau virtuel depuis n'importe quel poste, à l'équipement de nos salles de réunion permettant des visioconférences entre le siège de l'AIS et ses antennes situées à Rodange, Hosingen et Wasserbillig, ...

Suite à la crise sanitaire liée au Covid-19, tous ces outils déjà mis en place nous ont permis d'instaurer le télétravail en un rien de temps et d'être tous opérationnels avec un accès à l'ensemble des données internes en moins d'une journée. Par ailleurs, d'autres outils, tels qu'une base de données avec des rapports sociaux digitalisés, Outlook, WhatsApp, Viber,

MIXcall, Zoom/Skype, ... étaient des outils que nous utilisions déjà au quotidien afin de faciliter les échanges internes entre services mais également avec les bénéficiaires et partenaires sociaux. Hormis les visites à domiciles (actuellement possibles qu'en cas d'urgence), nous avons pu assurer l'ensemble de nos missions de coordination sociale malgré la situation actuelle.

En cette période, le travail social nécessite de renforcer son attention à l'autre. Nous avons donc décidé de téléphoner à nos bénéficiaires pour leur demander des nouvelles et savoir comment ils vivent cette situation si particulière. Lors des entretiens réalisés par téléphone, nous avons pu constater que notre public rencontre divers problèmes étroitement liés à la crise de Covid-19. En effet, les problèmes professionnels et financiers sont nombreux, notamment suite à une perte d'emploi, au chômage partiel, au retard de paiement de salaire, voire une diminution considérable des revenus. Par ailleurs, cette situation très incertaine pour certains entraîne un important stress psychologique, qui se répercute également sur la situation familiale, pouvant avoir des conséquences plus importantes telles que le divorce, les violences conjugales et/ou intra-familiales, la maltraitance des enfants, ... Quant aux compétences linguistiques, celles-ci posent problème à plusieurs niveaux pour nos bénéficiaires qui ne maîtrisent pas les langues usuelles du pays. Dans ces cas, elles constituent un réel frein dans la prise en charge des enfants et le *Homeschooling*, une tâche face à laquelle de nombreux bénéficiaires nous affirment être en difficulté. Ceci rend également le suivi social plus compliqué, étant donné que nous sommes en contact direct avec le bénéficiaire, sans interprète et sans langage non-verbal.

De manière générale, la réalisation des démarches du PISL, dont la recherche d'emploi, le suivi de formations ou cours de langues, la recherche de logement sur le marché privé, ... s'en retrouve compromise.

Dans ce contexte, le défi auquel nous sommes confrontés est d'une part de repérer les différentes détresses à distance, et donc avec une fenêtre d'observation très réduite, et de les orienter vers les services compétents pouvant encore assurer la prise en charge sociale et, de l'autre, de créer et maintenir une relation de confiance sur base d'outils digitaux ou par combiné interposé.

Journal de pratique

Prise de contact avec les destinataires



Exemple - Suivi logement

Afin d'assurer un suivi régulier malgré cette période de confinement, nous avons décidé de contacter tous nos bénéficiaires. Lorsque j'organise des visites chez Monsieur F, au Luxembourg depuis peu, je fais toujours appel à un interprète car son niveau de français est très basique et les tentatives de mener un entretien en anglais ont échouées. Nous avons en effet essayé d'avoir des entretiens en anglais, mais il demande à ce qu'un interprète soit présent pour s'assurer de bien comprendre ce qui est dit.

Je décide de le contacter pour au moins vérifier si tout se passe bien en cette situation particulière. N'ayant pas le choix, Monsieur a fait tous les efforts possibles pour s'exprimer en anglais et nous avons pu faire un bilan complet de sa situation au téléphone. Par la suite, il m'a soumis tous les documents demandés par mail me permettant ainsi la rédaction d'un rapport social complet et d'échanger avec le service d'accompagnement social.

Cet exemple m'a paru intéressant à relever car il a permis de faire ressortir les compétences de Monsieur et à le pousser à s'exprimer davantage par ses moyens, comme nous n'avions pas d'autre choix que de procéder ainsi.

Une fois la crise passée, les entretiens avec Monsieur seront organisés sans interprète afin de renforcer ce point et à valoriser davantage ses compétences.

1.1.2. Exemple: Barrière linguistique

Dans le cadre de la situation liée au COVID-19, nous avons pris l'initiative de contacter tous les bénéficiaires pour faire le bilan de leur situation actuelle.

Certains de nos bénéficiaires font preuve d'une connaissance insuffisante de langues et donc la présence d'un traducteur est requise. D'habitude, je vois Mr X ensemble avec un traducteur dans le cadre de nos visites à domicile régulières.

Suite au COVID-19, l'utilisation de la méthode de communication « face à face » et la présence d'un traducteur n'est pas possible – la raison pour laquelle j'ai contacté Monsieur X par téléphone. Malheureusement, il a eu de grandes difficultés pour s'exprimer en français et pour comprendre ce que je venais de lui expliquer. L'envoi de messages n'a pas aidé non plus. Afin de pouvoir faire un « suivi par téléphone » tout en veillant à la bonne compréhension de et par Monsieur X, j'ai pris contact avec son service accompagnateur, étant donné que celui-ci a la possibilité d'avoir recours à des traducteurs qui travaillent au sein de la même institution.

Finalement, Monsieur X a pu être contacté via téléphone par un traducteur. Ce dernier a donné un feedback au service accompagnateur, qui de nouveau m'a transmis les informations du traducteur.

Cette intervention est spécifiquement liée à la crise du Covid-19, comme la communication « face à face » a été entièrement remplacée par l'usage d'outils numériques. Dans ce cas mentionné, une communication « face à face » est plus efficace et pertinente que l'utilisation pure et simple d'outils numériques. En effet, lors de l'utilisation d'outils numériques, le processus de transmission d'informations risque d'être plus long (ici : bénéficiaire => traducteur => service accompagnateur => coordinateur social de l'AIS). Ainsi, le

risque de malentendus et de perte d'informations/éléments importants augmente. D'où, l'importance d'utiliser dans ce cas-ci la méthode de la communication « face à face ».

Exemple - Suivi après 2-3 mois suite au déménagement d'une famille dans le logement AIS

Suite à l'attribution d'un logement dans lequel la famille D a emménagé, je devais organiser une visite à domicile avec le service accompagnateur afin de voir si le déménagement s'était bien déroulé et que les démarches initiales avaient été réalisées.

D'ordinaire, la prise de contact avec les bénéficiaires et les services accompagnateur se fait soit par mail soit par téléphone. Dans ce contexte du COVID-19, cette procédure a pu être maintenue.

Une visite à domicile dans ce cadre dure approximativement 1h, mais lors de notre contact téléphonique et dans cette situation de COVID-19 la famille avait des questions liées au confinement et semblait psychologiquement indisponible à discuter d'autres sujets. J'ai constaté ainsi que recadrer un entretien par téléphone s'avère plus difficile que dans le « face à face ».

Le « face à face » dans le cadre d'un tel suivi est important afin de voir si la famille a bien emménagé et s'est bien installée dans le logement. Cette visite permet aussi de vérifier les démarches administratives qui devaient être faites lors du déménagement (changement d'adresse, contracter une assurance RC, inscription en maison relais, ...)

Malheureusement, la famille D n'est pas à même d'utiliser les outils informatiques afin de me faire parvenir les documents demandés. La famille m'a bien affirmé avoir fait les démarches nécessaires et m'enverra les documents par courrier.

Dans cet exemple mentionné, je suis d'avis que le face à face ne peut pas être remplacé par les outils de digitalisation.

Processus d'aide et de conseil

Beispiel – „Attribution d'un logement“

Sind die Kandidaten ausgewählt und den verschiedenen Wohnungen/Häusern zugeordnet, so steht einer relativ

schnellen Aufnahme nichts mehr im Wege. So war es auch für die Familie X vorgesehen. Das Datum der Unterschrift des Vertrags und des Umzugs waren festgelegt. Dann kam der COVID-19.

Der technische Dienst konnte seine Aufgaben nicht ausführen und auf externe Dienste konnte ebenfalls nicht mehr zurückgegriffen werden. Folglich verschiebt sich der Einzug der Familie X auf unbestimmte Dauer.

Problematisch in dieser Situation ist, dass Familie X auf einem Camping lebt und hier nur für eine bestimmte Dauer einen Vertrag unterschrieben hat. Der Campingeigentümer weigert sich, nach vielen und langen Diskussionen zwischen diesem und dem zuständigen Sozialamt, den Vertrag der Familie X zu verlängern.

Folglich findet die Familie einen anderen Campingbetreiber, welcher sich bereit erklärt Familie X aufzunehmen. Familie X ist glücklich und hofft, dass sie nicht noch einmal umziehen muss bevor sie schlussendlich bei uns aufgenommen wird.

Diese Situation zeigt, dass wir und die Familie im Unwissen sind, weil niemand weiß, wann die Arbeiten wieder aufgenommen werden können/dürfen. Ohne COVID-19 wäre das nicht passiert.

Die Familie und ich standen im permanenten Kontakt via Telefon und WhatsApp. Zeitgleich wurden das zuständige Sozialamt und die Polizei informiert. Es war ein ständiges Hin und Her, welches Dank der Technik gut funktionierte und Familie X somit geholfen werden konnte. Im Normalfall hätte ich die Familie wahrscheinlich öfters im Büro begegnet.

Exemple - Demande de prolongation

Cette situation est relevante car elle montre que la compréhension est mise à l'épreuve dans le cas d'une communication sans interprète et sans face à face. Dans ce cas précis, il s'agit de bénéficiaires pour lesquels un bilan de fin de parcours n'a pas pu être effectué suite au Covid-19. Dans le parcours AIS, le bilan de fin de parcours est en effet un rendez-vous primordial pour notamment fournir toutes les explications nécessaires sur une éventuelle demande de prolongation et les critères pour effectuer une demande en bonne et due forme. Dans ce cas mentionné la famille a

souhaité effectuer une première demande de prolongation d'une année (demande reçue par email). Malgré les explications données par téléphone ainsi que par email, le bénéficiaire ne semblait pas vraiment comprendre l'importance de cette demande.

Après réception de notre courrier qui mentionne qu'en raison du Covid-19, la fin de leur contrat de mise à disposition est reportée au 30/06/2020, Monsieur me téléphone en me disant qu'on s'était trompé sur la date et qu'il fallait indiquer le 30/06/2021. En effet suite à ce propos, j'ai compris que les bénéficiaires n'avaient pas compris le processus de la demande de prolongation et qu'ils pensaient être prolongé d'office d'une année. En approfondissant les explications j'ai pu comprendre que pour Monsieur c'était une évidence: prolongation demandée = prolongation obtenue.

Dans ce cas précis on peut comprendre que la mécompréhension est due au mode de communication qui à cause du Covid-19 n'est plus le même et qui a eu un impact négatif dans cette situation

Réflexion¹

Au travers des exemples précédents, nous pouvons constater que notre interaction avec les bénéficiaires a dû s'adapter aux consignes gouvernementales face à la crise sanitaire de Covid-19. Si auparavant le contact face à face était notre principal outil de communication avec nos bénéficiaires, nous effectuons aujourd'hui cette mission principalement à distance, soit par téléphone.

Malgré l'absence de l'observation sur place, notre expérience pendant cette période est globalement positive. En effet, le fait de contacter tous nos bénéficiaires a permis de les rassurer et maintenir la relation. Cette démarche nous a prouvé que même si nous devons abandonner la proximité physique, les outils digitaux nous permettent de tout de même de développer une proximité sociale.

La coopération s'est ainsi très bien déroulée, permettant de réaliser un bilan complet malgré la distance. Les outils digitaux ont également facilité ces échanges et ont grandement contribué au bon déroulement de ceux-ci, notamment grâce à l'envoi de documents par mail, WhatsApp, Viber,...

Dans ce contexte, nous avons également observé que les informations reçues étaient d'une qualité pratiquement égale à celles obtenues lors d'une visite à domicile.

Cependant, même si nous sommes en mesure de réaliser l'évaluation du PISL à distance étant donné qu'elle consiste à vérifier les résultats intermédiaires et les démarches réalisées, le contact en face à face reste primordial pour un suivi social efficace et qualitatif. En effet, notre fonctionnement implique une aide-conainte, avec des conditions très claires pour que le contrat de mise à disposition puisse subsister. Or, à distance, notre impact et pouvoir de « contrôle » des conditions établies est moindre, ce qui peut avoir comme conséquence que le PISL évolue moins bien qu'en cas de suivis réguliers lors desquels nous pouvons insister davantage sur divers points et mieux cadrer la situation. De plus, le contact direct dans le travail social est essentiel afin de thématiser des sujets plus délicats et de pouvoir également travailler sur le non-verbal et les observations réalisées dans le logement.

Les outils digitaux ont ainsi eu un impact très positif sur la bonne gestion interne en cette période de Covid-19, mais ils représentent des freins importants dans le secteur social. En effet, une digitalisation totale de nos missions est impossible quand l'humain est au cœur de celles-ci. La création de la relation via un contact direct et régulier est indispensable. De plus, de nombreux bénéficiaires ne sont pas correctement outillés, ce qui revient à une exclusion sociale supplémentaire.

Nous restons cependant convaincus que la digitalisation de nos services doit continuer à se mettre en place car elle nous permet de faciliter au quotidien notre travail administratif, qui nous envahit de plus en plus, et par là même de dégager un temps plus important à accorder au travail social et de se recentrer sur les fonctions principales. Tout en gardant à l'esprit que le numérique est un moyen et non pas une fin, il doit pouvoir être au service des travailleurs sociaux, mais il ne pourra aucunement remplacer l'indispensable intervention sociale. En effet, les bons outils ne font pas les bons professionnels.

¹NB : L'ensemble de ce texte se réfère explicitement à la période du confinement général, soit de mi-mars au 11/05/2020 et ne couvre pas l'entièreté de la période de crise liée au Covid-19 qui risque probablement de s'étendre sur une période plus longue.

Il s'agira donc, une fois la situation normalisée, d'analyser la valeur ajoutée des outils digitaux et de trouver un juste milieu entre travail digitalisé et relations sociales sur le terrain en vue de tirer profit de ce que chaque approche peut apporter à notre travail au quotidien.

Expérience personnelle

Nous vivons une situation inédite qui impacte aussi bien les travailleurs sociaux que les bénéficiaires de l'intervention sociale.

La situation est très déstabilisante de part toute l'incertitude qu'elle apporte. Nous sommes confrontés au quotidien à des personnes en difficultés notamment sociales, financières et professionnelles, difficultés que cette situation n'a fait qu'aggraver mais pour laquelle nous manquons de visibilité, ce qui complique le soutien social et psychologique.

En tant que travailleur social, nous sommes traversés par une multitude de sentiments très mitigés. En effet, nous sommes fiers de voir avec quelle facilité notre service a su s'adapter à cette crise tout en assurant une grande partie de ses missions à distance. Or, si le télétravail a permis de nous rassurer en nous protégeant – et en protégeant nos bénéficiaires – des risques liés au virus, il a également fait émerger un sentiment de culpabilité car nous avons cette impression de ne plus faire du « vrai travail social » et de travailler uniquement par un système de check-list – par conséquent le sentiment d'être inutiles.

Ce sentiment est toutefois à nuancer car il provient principalement d'un certain conservatisme qui règne de manière générale sur le secteur social. Si la digitalisation y est de plus en plus thématisée, parfois même appliquée, il y a encore d'importantes réticences à avoir des outils numériques qui interfèrent dans l'accompagnement et le dialogue social. La situation actuelle de « tout à distance » a permis aux outils digitaux de s'imposer de manière diffuse. Nous osons espérer que le dialogue social digital ne disparaîtra pas sitôt la crise passée et que l'utilisation d'outils digitaux actuellement répandue permettra de mieux cerner les potentialités offertes par ces outils et qu'ils seront maintenus par la suite, ce qui contribuera à nous décharger de certaines tâches répétitives et à moderniser davantage notre secteur.

À propos de l'auteure



Diella Galani a obtenu son Bachelier Assistante sociale à l'ISFSC, Bruxelles et son Master en Gestion des ressources humaines à l'Université Libre de Bruxelles (ULB). Parallèlement à son Master, elle a travaillé en tant qu'assistante sociale dans un Planning Fam

lial de Bruxelles, dans une mission de suivi social et accompagnement IVG. A son retour au Luxembourg, elle a intégré l'équipe de coordination sociale à l'Agence immobilière sociale - AIS. Elle y travaille depuis bientôt 5 ans et occupe actuellement le poste de chef de la coordination sociale et est chargée des ressources humaines.





Mein Praxisfeld ist die Institution RBS – Center fir Altersfroen in Itzig. Die Tätigkeitsfelder des RBS lassen sich in folgende Bereiche einteilen:

- Fragen, die den Alternsprozess des Einzelnen und dessen selbstbestimmte Förderung betreffen. Hierzu unterhält der RBS die sogenannte Seniorenakademie
- Fragen, die sich Mitarbeiter und Führungskräfte in der ambulanten und stationären Altenhilfe über das Management, die Versorgung und den Umgang mit älteren und pflegebedürftigen Menschen stellen, können durch die Angebote der Fortbildungsakademie beantwortet werden
- Gesellschaftlich relevante Fragen im Zusammenhang mit dem Thema Alter werden mittels Publikationen, Produkten und konkreten Lösungsansätzen beantwortet. Themenschwerpunkte sind hier Anschauungsmaterialien zur Biografiearbeit, Texte mit gerontologischen, geragogischen oder gesundheitlichen Inhalten, Qualitätsmanagement, „RBS Karte aktiv 60+“ sowie die Initiative „Faktor Mensch“.
- Die Abteilung für angewandte Forschung befasst sich vornehmlich mit Fragen, wie sich Forschung aus dem Labor in die Praxis bringen lässt, also praxisnahe Forschung.

(vgl. <http://rbs.lu> zuletzt eingesehen am 20.04.2020)

Mein primäres Aufgabenfeld liegt in der Koordination des Fortbildungsinstituts, genauer gesagt im Aufbau und der Organisation von Fortbildungen für die Zielgruppe Mitarbeiter aus Pflege und Betreuung im Arbeitsfeld der Altenhilfe in Luxemburg.

Bei der Zielgruppe des Fortbildungsinstitutes handelt es sich also hauptsächlich um eine in besonders hohem Maße „systemrelevante“ Personengruppe, die in ihrem beruflichem Alltag unmittelbar mit den am stärksten von Covid-19 betroffenen Menschen, nämlich Hochbetagten und Pflegebedürftigen, arbeitet. Die Teilnehmer der angebotenen Fortbildungen kommen überwiegend aus den unterschiedlichen Gesundheits- und Sozialberufen.

Die Angebote des Fortbildungsinstitutes wurden seit Beginn der Covid-19-Krise allesamt abgesagt. Ursächlich hierfür war einerseits die Vermeidung einer weiteren Ausbreitung des SARS-CoV-2, andererseits war die Zielgruppe absolut

unabkömmlich an ihren jeweiligen Arbeitsplätzen geworden, sodass vor allem seitens der Arbeitgeber die Teilnahme an Fortbildungen storniert wurde. Zeitgleich traten Rechtsverordnungen in Kraft, die dem Träger das Ausrichten von Fortbildungen bis auf Weiteres für die Dauer der Krise untersagte.

Die Stornierung des kompletten Fortbildungsprogramms hat den Träger vor große Herausforderungen gestellt. Noch nicht abschließend geklärt ist die rechtliche Lage bezüglich vertraglicher Verpflichtungen mit den Referenten, deren Fortbildungsveranstaltungen nicht stattfinden.

Eine kurzfristige Verlagerung der Angebote auf „Webinare“ oder reine „Online-Seminare“ ohne physische Präsenz der Teilnehmer bzw. der Referenten war nicht möglich.

In naher Zukunft werden wir Bestrebungen unternehmen, einzelne Fortbildungsveranstaltungen ohne physische Anwesenheit der Teilnehmer anzubieten.

Auch andere Bereiche der Einrichtung mussten auf ministeriellen Erlass ihre Angebote „auf Null“ zurückfahren, insbesondere sind hier die Angebote der Seniorenakademie zu nennen, die auch noch bis zum heutigen Tag¹ ausgesetzt sind.

Im Bereich der Zusammenarbeit mit den anderen Kollegen und Mitarbeitern der Einrichtung musste auf reduzierte Möglichkeiten der direkten Zusammenarbeit beispielsweise in Besprechungen, Teamversammlungen usw. geachtet werden.

Insbesondere die gleichzeitige Anwesenheit mehrerer Mitarbeiter in Büroräumen war nicht mehr möglich (die Büros werden von bis zu 3 Mitarbeitern gleichzeitig genutzt). Hier mussten alternierende Systeme gefunden werden, die es ermöglichten, dass Mitarbeiter an verschiedenen Tagen bzw. zu unterschiedlichen Uhrzeiten in den Büroräumen anwesend waren.

Es ergab sich zudem für mich recht schnell die Möglichkeit der Nutzung von Homeoffice, nachdem entsprechende Applikationen und Software-Lösungen angepasst wurden.

In einem nächsten Schritt konnten die Mitarbeiter die Kommunikation und Interaktion untereinander erweitern durch die Nutzung von Tools, die den Fernzugriff auf Server der Institution ermöglichen und durch Applikationen für Online-Meetings.

¹ Stand 08.05.2020

Praxistagebuch

27.04.20 Home-Office-Tag.

- Open Web Access zum Mail-Server ausprobiert. Tatsächlich konnten E-mails empfangen und weiter bearbeitet werden
- Zeitschrift, die demnächst erscheinen soll redigiert
- Face-to-Face-Kontakte zu Kollegen waren nicht möglich. Dies gestaltete sich problematisch, da ich mich gerade in der Einarbeitungsphase befinde und auf unmittelbare Einführung in die Prozesse am Arbeitsplatz durch Kollegen dringend angewiesen bin.
- Einige Telefonate mit Kollegen geführt bezüglich organisatorischer Fragestellungen

Insgesamt konnte ich die Erfahrung machen, dass bei angemessener Ausstattung des häuslichen Arbeitszimmers und bei der gegebenen Abwesenheit von Ablenkung durch äußere Faktoren, die Arbeit im Home-Office als durchaus angenehm erlebt wurde. Insbesondere die nicht erforderliche Fahrt zum Arbeitsplatz ist hervorzuheben.

28.04.20 Arbeitstag im Büro

- Gespräche mit Kollegen geführt im Zuge der Einarbeitung am Arbeitsplatz
- Im Zusammenhang mit der Ungewissheit wegen der Corona-Krise haben erneut etliche vorgesehene Personen ihre Teilnahme an bevorstehenden Fortbildungen abgesagt
- Weiterhin besteht Unklarheit, wann das Fortbildungsprogramm wieder aufgenommen werden kann
- Die Zielgruppe der Mitarbeiter in der Altenpflege ist weiterhin nicht zu erreichen, einerseits wegen des Verbots, Veranstaltungen durchzuführen, andererseits wegen der Unabkömmlichkeit an den jeweiligen Arbeitsplätzen (Pflegedienste, Alters- und Pflegeheime)
- Entwicklung erster Ideen, auf welche Weise zukünftig Fortbildungen auf Basis von „Webinaren“ und / oder „Onlineschulungen“ angeboten werden können.

29.04.2020 Arbeitstag im Büro

- Ein fast normaler Arbeitstag. Ich gewöhne mich langsam

an die neue Situation, an die neue Umgebung, das Arbeitsumfeld und an die neuen Kollegen.

- Da für die kommenden Wochen viele Fortbildungsveranstaltungen abgesagt werden mussten, wird es erforderlich, die abgesagten Seminare neu zu terminieren. Im Zusammenhang mit der Neutermिनierung kam heute erstmals eine konkrete Anfrage, einen Vortrag virtuell stattfinden zu lassen. Dieses Thema wurde aufgegriffen und mit den Referenten vereinbart, das Seminar über ein Online-Meeting-Tool zu übertragen, falls bis zum vereinbarten Termin noch keine Präsenzveranstaltungen möglich sein sollten.
- Im Zusammenhang damit muss bereits jetzt daran gedacht werden, in der Ausschreibung für die Veranstaltung einen entsprechenden Hinweis anzubringen, damit sich die Teilnehmer im Vorfeld „einrichten“ können, denn für die meisten potentiellen Teilnehmer stellen Online-Meeting-Tools Neuland dar. Wir befürchten, dass das Übertragen eines Seminars ohne physische Präsenz mögliche Teilnehmer abschreckt.



30.04.2020 Arbeitstag im Büro

- Weiterhin gelten einschränkende Maßnahmen bezüglich der Durchführung von Meetings / Besprechungen in Präsenzveranstaltungen. Ich habe mehrere Besprechungen via Skype geführt mit Kollegen, die aus dem Homeoffice arbeiten. Dies wird zunehmend erforderlich, weil die Korrespondenz über Mail oder Telefon nicht mehr ausreichend erscheint.
- Gespräch mit zukünftigem Referenten über Skype.

Absprache möglicher Themen. Immer wieder kam es zu Unterbrechungen wegen instabiler Verbindung. Letztlich wurde wegen der schlechten Verbindungsqualität auf das Telefon als Kommunikationsmedium umgestellt.

04.05.2020 Arbeitstag im Home-Office.

Mit der VPN - Verbindung (Virtual Private Network) habe ich gute Erfahrungen gemacht. Die Umstellung auf digitale Arbeitsabläufe ist erstaunlich schnell gegangen. Ich habe zunehmend den Eindruck, dass für etliche Arbeitsabläufe meine physische Präsenz am Arbeitsplatz nicht wirklich erforderlich ist. Allerdings funktioniert das Arbeiten aus dem Home-Office umso besser, je besser die Home-Office-Anbindung und die Standortvernetzung ist. In Teilen finde ich sogar, dass das Arbeiten von Zuhause aus effektiver gestaltet werden kann als im Büro, da eindeutig weniger Ablenkung stattfindet.

06.05.20 Arbeitstag im Büro

- Face-to-Face Besprechung mit Kollegen hinsichtlich Planung, Ausgestaltung und zukünftiger inhaltlicher Ausrichtung von Fortbildungsveranstaltungen. Ich stelle fest, dass die neuen Abstandregeln das Klima der Versammlung ungewohnt und unpersönlich erscheinen lassen.
- Ein Thema der Besprechung war die Anfrage des Ministeriums für Konsumentenschutz, ein Seminar für Senioren zu entwickeln, das die Nutzung von E-Banking-Tools für diesen Personenkreis zum Inhalt hat. Konkrete Schritte zur Umsetzung eines solchen Angebots wurden unternommen.



Reflexion

Die Covid-19-Krise hat die Kommunikation in der Einrichtung in verschiedenen, im Folgenden dargestellten Arbeitsabläufen und Settings maßgeblich verändert:

- Der E-mail-Verkehr hat sich erhöht. Erheblich mehr wichtige Informationen werden per E-mail weitergegeben.
- insgesamt hat sich die absolute Anzahl empfangener und auch selbst versandter E-mails merklich erhöht.
- Persönliche Besprechungen wurden auf ein Minimum reduziert. Falls physische Meetings doch erforderlich waren, wurden diese in einer Form durchgeführt, die das Einhalten der momentan geltenden Abstandsregeln ermöglichen. Diese Form der Besprechungen wird sich meines Erachtens nicht durchsetzen, nach dem Ende der Krise werden Face-to-Face-Besprechungen mit hoher Wahrscheinlichkeit wieder zur Regel werden.
- Digitale Tools haben tatsächlich Einzug genommen in meinen Arbeitsalltag in der Organisation. Innerhalb weniger Tage waren die technischen Voraussetzungen installiert. Die Mitarbeiter waren allesamt schnell in der Lage, sich innerhalb kürzester Zeit einen Einblick in die bis dahin ungewohnte Technik zu verschaffen und diese adäquat anzuwenden.
- Kontakte mit Klienten (hier beispielsweise Besprechungen mit Referenten bezüglich der Planung von Fortbildungen) konnten ebenfalls mittels Videokonferenzen durchgeführt werden.
- Auch für Mitarbeiter von Einrichtungen der Altenhilfe stehen demnächst Webinare, als Ergänzung zu den bestehenden Fortbildungen mit physischer Anwesenheit, zur Verfügung.
- Es bleibt zu hervorzuheben, dass es nicht möglich und auch nicht sinnvoll sein wird, das gesamte Fortbildungsprogramm und das Seminarprogramm der Seniorenakademie auf Webinare umzustellen, da die Teilnehmer physische Anwesenheit sehr schätzen.

- Die Nutzung der Möglichkeiten des Home-Office wurde erkannt. Gegebenenfalls können die hieraus entstandenen Erkenntnisse genutzt werden und Home-Office als fester Bestandteil der Arbeitskultur etabliert werden. Es scheint nämlich tatsächlich möglich zu sein, einen Teil der anfallenden Arbeit im Remote-Zustand erledigen zu können.
- Insbesondere in der durch die Covid-19-Krise ausgelösten verstärkten Nutzung von Home-Office, sehe ich neben den sich bietenden Chancen auch Risiken, die hier kurz erwähnt werden. Home-Office findet, wie es der Name schon sagt, zuhause statt. Aufgrund der sehr schnell erforderlich gewordenen Umstellung steht zu befürchten, dass nicht in jedem Fall ausreichend Rücksicht genommen wird auf die Belange des Datenschutzes im Hinblick auf die Persönlichkeitsrechte der Klienten. Es werden beispielsweise private Arbeitsmittel (Computer, Handys, Tablets) zur Übermittlung von Daten genutzt. Es stellt sich auch die Frage, ob die hier hergestellten privaten Datenverbindungen ausreichend sicher sind. Die Organisation der Arbeit im Home-Office erfordert ein erhöhtes Maß an Arbeitsdisziplin. Es besteht das Risiko, dass man sich in den eigenen 4 Wänden leichter von äußeren Einflüssen ablenken lässt, als das im Büro der Fall ist. Letztendlich kann es andererseits zu einer Vermischung von Berufs- und Privatleben kommen. Die Frage „wann arbeite ich und wann habe ich frei?“ ist nicht immer genau zu beantworten. Hiermit muss man lernen, in einer geeigneten Weise umzugehen. Die für den Weg zur Arbeit eingesparte Zeit jedenfalls kann sicherlich auch sehr sinnvoll anderweitig genutzt werden.
- Auch in anderen Tätigkeitsfeldern der Organisation hat sich die Kommunikation mit Klienten durch die Covid-19-Krise verändert. Beispielsweise sind Online-Tutorials auch für Besucher der Seniorenakademie entwickelt worden, die zunehmend auf Interesse stoßen und in Anspruch genommen werden.
- Zielgruppe der vom RBS gemachten Fortbildungsangebote sind Mitarbeiter im Bereich der Altenpflege. Die durch die Covid-19-Krise verursachte Isolation der Bewohner von Altenhilfeeinrichtungen stellte auch die Mitarbeiter dieser Einrichtungen vor besondere Heraus-

forderungen. Mit Hilfe von Messenger-Diensten wie Skype oder WhatsApp könnte diese Isolierung zumindest teilweise überwunden werden und Kontakte zu Angehörigen aufrecht erhalten werden. Die meisten Bewohner von Altenpflegeeinrichtungen sind bei der Benutzung dieser Dienste auf die Hilfe der Mitarbeiter angewiesen. Allerdings musste hier zuerst einmal auch bei den Mitarbeitern ein Wissen hinsichtlich der Nutzung solcher Angebote aufgebaut werden. Dies wird der RBS zum Anlass nehmen, zukünftig in sein Fortbildungsprogramm entsprechende Angebote (Nutzung von Skype und Co) aufzunehmen.

Zum Autor



Jörg Bidingler hat ein Diplom in Sozialpädagogik von der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (D). Nach diesem Studium war er über längere Zeit selbstständig als Berufsbetreuer tätig, wo er zuständig war für die gesetzliche Vertretung vornehmlich älterer und psychisch

behinderter Menschen. Seit 1999 ist er in Luxemburg tätig, zunächst in der Behindertenarbeit, später über einen Zeitraum von 15 Jahren in einem Pflegeheim, wo er das sozio-therapeutische Team leitete und als Qualitätsbeauftragter arbeitete. Während dieser Zeit absolvierte er berufsbegleitend an der Universität Luxemburg den Masterstudiengang in Gérontologie. Seit April 2020 ist er beim RBS – Center für Altersfragen verantwortlich für den Bereich Fortbildung. Parallel zu seiner hauptberuflichen Tätigkeit engagiert Jörg Bidingler sich seit 2012 als freiberuflicher Lehrbeauftragter an der Universität Luxemburg, unter anderem im Studiengang Bachelor en Sciences Sociales et Éducatives.

Zusammenfassung

Digitalisierte Kommunikation in der Sozialen Arbeit in Zeiten von Covid-19 - Erfahrungen aus den Praxistagebüchern

In den Praxistagebüchern werden unterschiedliche Aspekte von PraxisverleInnen reflektiert in Bezug auf die Soziale Arbeit während der Covid-19-Krise und auf die Rolle, die digitale Kommunikationsmittel einnehmen. Im Folgenden werden die Erfahrungen aus den Praxistagebüchern im Hinblick auf die Aspekte Beratung und Betreuung, Aufbau von Vertrauensbeziehungen und Erreichen neuer AdressatInnen, intra- und interorganisationale Zusammenarbeit, digitale Medienkompetenz und Weiterbildung in synthetisierter Form beschrieben.

Beratung und Betreuung

Möglichkeiten: Die digitalen Tools erlauben vielen Fachkräften, mit ihren AdressatInnen in Kontakt zu bleiben, selbst in der höchst außergewöhnlichen Situation einer Pandemie mit Ausgangssperre. Die Betreuung bei wichtigen administrativen Prozessen kann weitestgehend aufrechterhalten werden, wie z. B. für die Anfrage unterschiedlicher finanzieller Unterstützungsleistungen. Die SozialarbeiterInnen bleiben für viele AdressatInnen ansprechbar und sogar die emotionale und psychische Unterstützung kann teilweise aufrecht erhalten werden. So können z. B. manche Beratungsgespräche und therapeutische Sitzungen über Telefon oder Videochats durchgeführt werden. Die Praxistagebücher zeigen zudem, dass das Fehlen des direkten Face-to-Face-Kontaktes einen Teil der Fachkräfte dazu bewegt hat, regelmäßigen Kontakt über Telefon oder Messaging-Apps mit den AdressatInnen zu suchen, nicht aufgrund von spezifischen Anfragen, sondern um der sozialen Isolation entgegenzuwirken, emotionale Unterstützung anzubieten und eventuelle aufkommende Probleme frühzeitig zu erkennen. Telefon, SMS, Whatsapp, Skype und Co. erlaubten den SozialarbeiterInnen die wichtige Beziehungsarbeit mit den AdressatInnen so weit wie möglich aufrecht zu erhalten und damit eine gewisse Stabilität zu bieten.

In der offenen Jugendarbeit werden zudem virtuelle Räume angeboten, in denen die Jugendlichen Kontakt zu ihren Peers und zu den sozialen Fachkräften haben können, sowie interaktiv an Projekten teilnehmen und sich beschäftigen können.

Digitale Tools spielen auch eine inkludierende Rolle, z. B. indem Sie Menschen mit kognitiven oder physischen Beeinträchtigungen Informationen in einem passenden Format

zugänglich machen können. Dies trägt zur Förderung und Aufrechterhaltung der Selbstständigkeit der Zielgruppen bei, da diese weniger auf Hilfestellungen durch andere Personen angewiesen sind.

Grenzen: Es wird jedoch aus den Praxistagebüchern ersichtlich, dass die digitalen Kommunikationstools ihre Grenzen haben. Viele Fachkräfte beschreiben eine Abnahme der Qualität der Interaktionen mit ihren AdressatInnen. Dies liegt z. B. an der reduzierten Wahrnehmung des Zustandes seines Gegenübers, wenn die non-verbale Sprache nicht wahrgenommen werden kann. Auch Probleme mit der Internet- oder Telefonverbindung oder andere technische Probleme können den Interaktionsfluss unterbrechen und somit den Informationsaustausch wie auch die individuelle Ausdrucksfähigkeit der GesprächsteilnehmerInnen einschränken. Alle AutorInnen der Praxistagebücher sind sich einig darüber, dass die Beziehungsarbeit zwischen Fachkräften und AdressatInnen und die Zusammenarbeit (die sogenannte Ko-Produktion der sozialen Dienstleistungen) nur unzufriedenstellend über digitale Tools umgesetzt werden kann. Besonders in psychisch und emotional geladenen Situationen sowie in der Arbeit mit Menschen mit sozioaffektiven Störungen, psychischen Krankheiten und kognitiven Behinderungen, reicht die rein verbale Kommunikation bei digitalen Tools häufig nicht aus um zu einem gemeinsamen Verständnis der Situation, der Bedürfnisse der AdressatInnen, der angebrachten Interventionen und der zu erreichenden Ziele zu kommen.

Ein weiteres Element, welches im Umgang mit digitalen Kommunikationsmitteln bedacht werden muss, ist, dass soziale Exklusionsmechanismen im Prozess der Digitalisierung reproduziert werden. Menschen ohne Zugang zum Internet oder internetfähigen Geräten (z. B. aufgrund von fehlenden finanziellen Ressourcen), Menschen, die die digitale Tools nicht beherrschen (z. B. manche ältere Personen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen oder Menschen, die aus verschiedenen Gründen nie gelernt haben, mit digitalen Kommunikationstools umzugehen), sowie Menschen, die keine der in Luxemburg gängigen Sprachen beherrschen, waren und sind während der Covid-19-Krise nicht nur von vielen Aspekten der sozialen Teilhabe ausgeschlossen, sondern ebenfalls von sozialen Dienstleistungen, die über digitale Kanäle stattfinden.

In den Praxistagebüchern ist, über das Thema der digitalen Kommunikation hinausgehend, der unermüdliche und oft kreative Einsatz von SozialarbeiterInnen erkennbar, die versuchen, auch für Menschen am Rande der Gesellschaft eine Grundversorgung aufrecht zu erhalten und weiterhin auch „analog“ ansprechbar zu sein, im Rahmen ihrer Möglichkeiten. Der Einsatz der SozialarbeiterInnen während der Pandemie und die Standhaftigkeit, selbst angesichts großer Herausforderungen und schwer überwindbarer Hürden zeugen von dem Grundsatz der Profession, sich für marginalisierte Personen einzusetzen, ein Grundsatz, der durch die Pandemie noch an Bedeutung hinzugewonnen hat.

Aufbau von Vertrauensbeziehungen und Erreichen neuer AdressatInnen

Aus den Praxistagebüchern sticht heraus, dass die digitalen Kommunikationsmittel vor allem in der Zusammenarbeit mit AdressatInnen, mit denen der Kontakt bereits vor der Krise bestand, gute Ergebnisse erzielen. Wenn bereits eine Vertrauensbeziehung besteht, kann diese in vielen Fällen aufrecht erhalten werden. Bei Neuaufnahmen und Erstgesprächen ist dies jedoch oft schwierig. Hierbei wird normalerweise der Grundstein für die Arbeits- und Vertrauensbeziehung zwischen Fachkraft und AdressatIn gelegt. Dabei wirken komplexe Prozesse von Bindung und Aushandlung der gemeinsamen Regeln und Zielen, welche nur schwierig im virtuellen Raum zu realisieren sind.

Zudem ist es schwer einzuschätzen, wie viele AdressatInnen nicht erreicht werden können über digitale Angebote und aufgrund der Ausgangssperre somit von diesen Angeboten abgeschnitten sind.

Intra- und interorganisationale Zusammenarbeit

Ein weiteres Ergebnis der Praxistagebücher ist die von vielen Fachkräften als positiv beschriebene Erfahrung des Einsatzes von digitalen Tools in der intra- und interorganisationalen Zusammenarbeit. So wie in anderen Arbeitsbereichen, entdecken auch im sozialen Sektor gerade viele Fachkräfte die Vorteile von Videokonferenzen. Zeitraubende Anfahrten fallen weg und die Kommunikation ist häufig gezielter, da immer nur eine Person reden kann. Auch haben unterschiedliche Apps Funktionen, die ein gemeinschaftliches Zusammenarbeiten

auf ein gemeinsames Ziel hin erlauben oder sogar fördern. Ein Nachteil ist, dass die informellen Gespräche (z. B. bei einer Tasse Kaffee) wegfallen, welche häufig ähnlich wichtig in einem Entscheidungsfindungs- und Kooperationsprozess sind, wie der formelle Austausch. Auch in der Zusammenarbeit von Fachkräften und Organisationen können digitale Tools also für manche Situationen Vorteile bringen, können die Face-to-Face Interaktion jedoch nicht komplett ersetzen.

In den Praxistagebüchern ist erkennbar, dass die Erfahrungen unterschiedlich waren, aufgrund unterschiedlicher Vorbedingungen. Organisationen, in denen bereits vor der Covid-19-Krise eine gute digitale Infrastruktur bestand, hatten tendenziell weniger Probleme mit der Umstellung auf Home-Office und die Schaffung digitaler Zusammenarbeit und Kooperation.

Digitale Medienkompetenz und digitale Inklusion

Ein wichtiger Punkt, der immer wieder erwähnt wird, ist die Kompetenz zur Nutzung digitaler Kommunikationstools und dies sowohl auf Seiten der Fachkräfte, wie auf Seiten der AdressatInnen. Manche Organisationen tendieren deswegen dazu das Angebot von Weiterbildungen für AdressatInnen und Fachkräfte bezüglich digitaler Mediennutzung auszubauen.

Weiterbildungen

Weiterbildungen für Fachkräfte digital umzusetzen ist eine große Herausforderung. E-Teaching unterscheidet sich grundsätzlich von der Lehre in Präsenzveranstaltungen und benötigt einen anderen didaktischen Aufbau. Es ist deswegen schwierig, Weiterbildungen kurzfristig in digitale Formate zu transferieren. Die Erfahrungen der Covid-19-Krise können in diesem Bereich als Anstoß dienen, auch auf dem Gebiet der Weiterbildungen das digitale Angebot zu erweitern.



Fazit

Digitalisierte Kommunikation in der Sozialen Arbeit und die Covid-19-Krise

Digitalisierte Kommunikation und Interaktion in der Sozialen Arbeit war auch vor der Covid-19-Krise, in vielen Bereichen, bereits gang und gäbe. Dies gilt z. B. für die Kommunikation von Fachkräften mit AdressatInnen über E-mails, Apps, Foren oder Chats, wie auch für die Zusammenarbeit sozialer Organisationen und Fachkräften untereinander über Plattformen und Fachforen. Mit dem Inkrafttreten der Maßnahmen gegen die Verbreitung von Covid-19 kam es jedoch zu einer abrupten Umstellung: Von einem Tag zum anderen waren und sind viele SozialarbeiterInnen im Home-Office und den direkten Face-to-Face Kontakt mit AdressatInnen galt und gilt es, so viel wie möglich, zu vermeiden, außer in äußersten Notsituationen oder in stationären Settings, wo der direkte Kontakt nicht zu vermeiden ist.

Die Soziale Arbeit trägt auch während der Covid-19-Krise aktiv zur Armutsprävention und –bewältigung bei, wirkt gegen die Auswirkungen von systemischer Benachteiligung verschiedener Bevölkerungsgruppen und hilft zudem, körperlichen und psychischen Krankheiten vorzubeugen. Ohne die digitalisierte Kommunikation wären viele Beratungsprozesse und soziale Auffangmechanismen von einem Tag zum anderen komplett zum Erliegen gekommen. Da viele SozialarbeiterInnen Hilfestellungen bei Prozessen bieten, welche weitreichende Auswirkungen auf die Lebenssituation der AdressatInnen (Einkommen, Wohnen, Arbeit, Ausbildung usw.) haben, hätte ein kompletter Wegfall dieser Leistungen für viele AdressatInnen kurz-, mittel- und langfristige Konsequenzen, die ihre Lebensqualität stark beeinträchtigen können. Die emotionale Unterstützung ist ebenfalls in der Covid-19 Krise elementar um sozial isolierte Menschen aufzufangen und Anzeichen von z. B. Angst- oder Depressionszuständen frühzeitig zu erkennen.

Digitale Kommunikation bietet Vorteile wie z. B. die Zeit- und Standortungebundenheit oder die potentielle größere Offenheit von AdressatInnen, selbst bei schwierigen, emotionalen oder schambesetzten Themen (vgl. Wenzel 2015, S. 38). Aus dieser Sichtweise sind digitale Kommunikationskanäle niedrigschwellig, also leicht zugänglich und auch in schwierigen Situationen einfach zu benutzen. Gleichzeitig wird aber die Beherrschung der digitalen Tools sowie der Zugang zu den notwendigen Geräten vorausgesetzt. Auch die technischen Voraussetzungen bezüglich stabiler Verbindungen und

Zugängen zu den nötigen Dokumenten, Plattformen, Servern u. ä. muss gegeben sein. Dies wiederum macht digitale Tools besonders für spezifische Zielgruppen der Sozialen Arbeit zu einem Exklusionsfaktor und bedingt den sogenannten „Digital Divide“; die digitale Trennung zwischen jenen, die mit der Digitalisierung Schritt halten können und jenen, die dies nicht können (vgl. Kutscher 2014, S. 40). Für die Fachkräfte bedeutet die Kommunikation über digitale Kanäle zudem, dass ihnen Hinweise auf den Zustand der AdressatInnen, wie Mimik, Gestik und Körperhaltung, nicht mehr zur Verfügung stehen, was ihre professionellen Entscheidungen und Handlungen schwieriger macht. Auch sind diese non-verbalen Signale Instrumente, welche ausgebildete Fachkräfte in Face-to-Face-Beratungssettings bewusst einsetzen.

Probleme mit Bezug zum Home-Office (z. B. Datenschutz bei Verwendung privater Laptops und Smartphones, geteilte Server mit Remote-Zugriff u. ä.) sind schwierig in einer Krisensituation von einem Tag zum anderen zu lösen. Eine moderne digitale Infrastruktur auch außerhalb der Krisenzeiten ist die beste Vorbereitung auf die fortschreitende Digitalisierung und kann den Zusammenbruch von Arbeitsabläufen in Ausnahmesituationen wie der Covid-19-Krise verhindern.

Die Befähigung zur digitalen Mediennutzung ist ein weiteres Aufgabenfeld, dem manche Organisationen sich im Zuge der Krise und danach verstärkt widmen wollen. Um die digitale Inklusion zu fördern, muss zudem der Zugang zu internetfähigen Geräten gefördert werden.



Ausblick

Denkanstöße für die Zukunft

Das ungewöhnliche an der Situation, über die die vorliegenden Praxistagebücher handeln, ist die Unvermitteltheit, mit der die Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit sich so grundlegend verändert haben. Die Umstellung auf Home-Office und digitale Tools konnte weder geplant, noch konzeptuell und fachlich vorbereitet werden. Die Fachkräfte müssen häufig improvisieren und neue Arbeitsabläufe schaffen. Auch ethische Dilemmata zwischen Bedürfnissen von AdressatInnen, dem eigenen Schutz und den gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien, müssen fallspezifisch und individuell ausgehandelt werden. Die Praxistagebücher sind Momentaufnahmen, welche beispielhaft die Herausforderungen darstellen, denen Fachkräfte und AdressatInnen begegnen mussten. Obwohl sie als solche nicht repräsentativ für den ganzen sozialen Sektor sind, zeigen sie jedoch auf, wie wichtig es für die Soziale Arbeit ist, sich mit der fortschreitenden Digitalisierung auseinanderzusetzen. Die Profession der Sozialen Arbeit in Luxemburg steht in vielen Praxisfeldern dabei noch am Anfang des Digitalisierungsprozesses. Somit können Praxis- und Forschungsakteure Einfluss nehmen und den Prozess aktiv mitgestalten.

Die Praxistagebücher haben gezeigt, dass in der Covid-19-Krise ein Bewusstsein für die Bedeutung von digitalen Tools in der Sozialen Arbeit entstanden ist und sich weiterentwickelt. Gleichzeitig spiegeln sie aber auch noch ein Misstrauen gegenüber diesen Tools und eine gewisse Vorsicht oder Zurückhaltung in deren Benutzung. Dies begründet sich in den meisten Fällen dadurch, dass sozialarbeiterische Fachkräfte wissen, wie wichtig die persönlichen Beziehungen und der persönliche Kontakt mit den AdressatInnen sind und dass viele Aspekte einer Face-to-Face -Betreuung digital auf keinen Fall ersetzt werden können. Während in der Covid-19-Krise häufig keine Wahl besteht, wird sich dies in Zukunft wieder ändern. Um mit der fortschreitenden Digitalisierung Schritt zu halten und gleichzeitig die elementaren Grundsätze des professionellen sozialarbeiterischen Handelns (auch die ethische Dimension) nicht zu vernachlässigen, ist es deswegen wichtig, konzeptionell und fachlich begründete Entscheidungen zu treffen, für welche Aspekte der Praxis und für welche Elemente eines Beratungs- und Betreuungsprozesses, digitale Kommunikationsmittel sinnvoll und hilfreich sein

können und wann der Face-to-Face-Kontakt besser oder gar unabdingbar ist.

Die Covid-19-Pandemie hat tiefgreifende Auswirkungen auf den Sektor, sei es der Bedarf an Konzepten, Ressourcen und Infrastruktur zur Digitalisierung, sei es für die zu erwartende höhere Anzahl an Menschen, die Unterstützung brauchen. Noch stehen wir ganz am Anfang eines Entwicklungsprozesses, dessen Richtung und Ausgang noch nicht abzuschätzen sind. Wünschenswert ist, dass Praxis, Forschung und Politik zusammenarbeiten und Verantwortung übernehmen, um die Weichen für die Zukunft gemeinsam zu stellen, zum Wohle aller.

Zur Autorin



Manou Flammang hat den Bachelor en Sciences Sociales et Éducatives an der Universität Luxemburg absolviert und anschließend den Master Soziale Arbeit an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur in Leipzig abgeschlossen.

Sie hat in Deutschland in der Gemeinwesenarbeit und in einer Zufluchtswohnung für Betroffene von Menschenhandel gearbeitet. In Luxemburg war sie in der Wohnungs- und Obdachlosenhilfe und als Beraterin in der Erwachsenenbildung tätig. Zurzeit ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin im PraxisBüro der Universität Luxemburg und ist hier tätig in Forschung, Netzwerkarbeit, Projektkoordination, Weiterbildung, Öffentlichkeitsarbeit und als Tutorin für berufsbegleitende Studierende in der Praxisphase.



Literaturverzeichnis

Die Luxemburger Regierung (2020). Regierungsrat – Neue Maßnahmen gegen das Coronavirus. Pressemitteilung vom 15.03.2020. Verfügbar unter: https://coronavirus.gouvernement.lu/de/communications-officielles/gouvernement%2Bde%2Bactualites%2Btoutes_actualites%2Bcommuniques%2B2020%2B03-mars%2B15-nouvelles-mesures-coronavirus.html [Zuletzt eingesehen am 06.05.2020]

Kutscher, Nadia (2014). Apps, Facebook, Onlineberatung... Soziale Arbeit goes digital.
In: Sozial Extra. 38. Jg. Heft 4, S. 39-41.

Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien.
In: e-Beratungsjournal, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jg. Heft 1. Artikel 5, S. 36-54. Verfügbar unter:
https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf
[Zuletzt eingesehen am 09.06.2020].

Team und Kontakt

Petra Böwen

Leiterin PraxisBüro | Studiendirektorin

E-Mail: petra.boewen@uni.lu

Manou Flammang

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

E-Mail: manou.flammang@uni.lu

Claude Klopp

Verwaltungsmitarbeiter

E-Mail: claudio.klopp@uni.lu

Hilda Hilbert-Loureiro

Verwaltungsmitarbeiterin

E-Mail: hilda.hilbert@uni.lu

PraxisBüro

Universität Luxemburg

Campus Belval

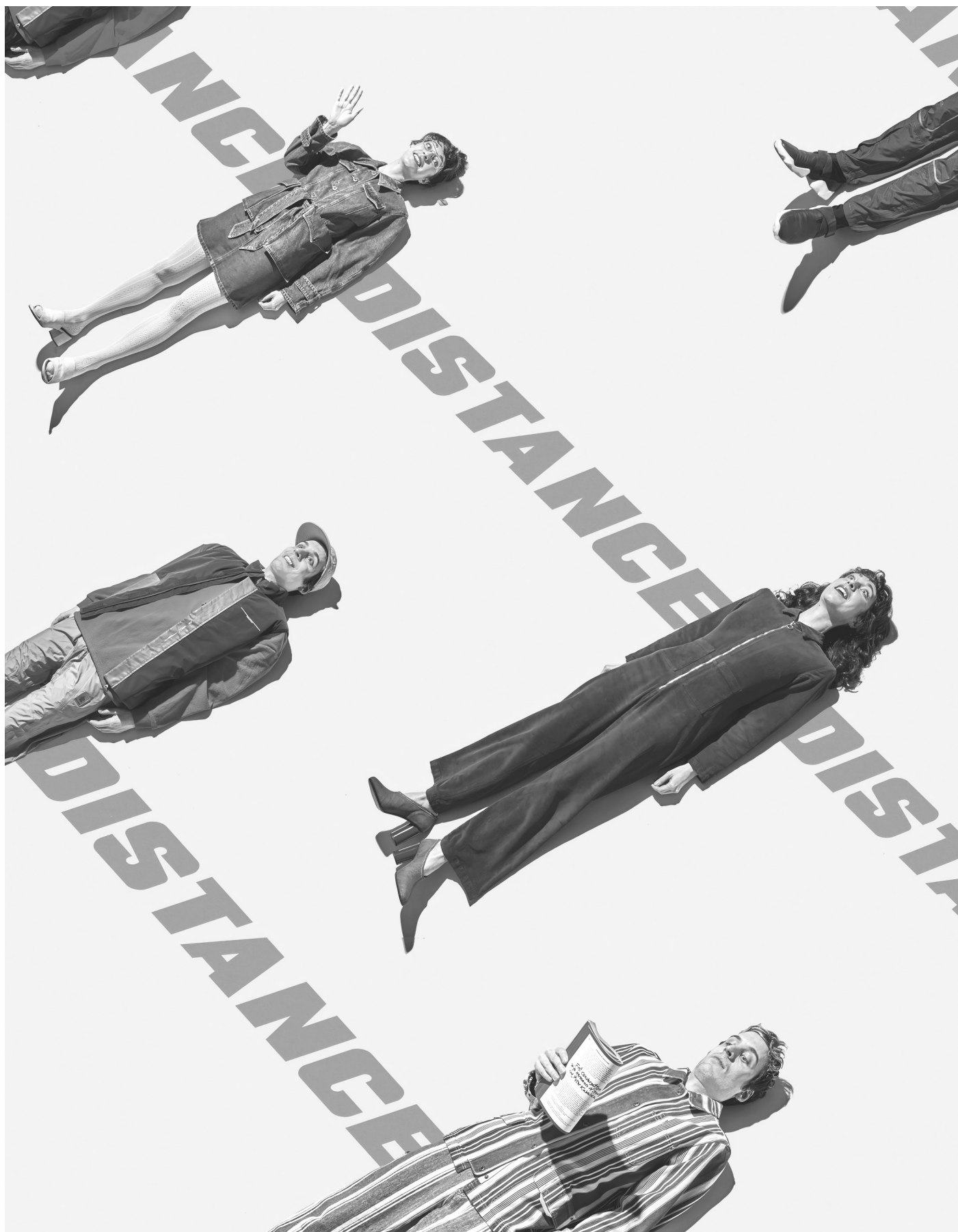
Maison des Sciences Humaines

11, Porte des Sciences

L - 4365 Esch-sur-Alzette

www.praxisbuero.lu - praxisbuero@uni.lu

Publikation Juli 2020



Notizen

