

Verhaltenskodex zur Messenger-Nutzung im FlexHiF-Bereich



Mit der Einführung des Messengers *Wire* möchten die Caritas Sozialdienste e.V. Mülheim den Klient_innen im FlexHiF-Bereich bedarfsgerechte Kommunikationswege bieten. Im Sinne der Lebensweltorientierung wird so die niedrigschwellige Erreichbarkeit der Fachkräfte gewährleistet. Kommunikationsprozesse werden vereinfacht und erleichtert.

Das Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen der Kommunikation via Messenger ist wichtige Voraussetzung für den Einsatz in der Arbeit mit Klient_innen. Dieser Verhaltenskodex bietet diesbezüglich Orientierung. Die Möglichkeiten und Grenzen werden auch Klient*innen gegenüber über ein Merkblatt transparent gemacht.

Grundsätze:

Es findet eine klare Trennung zwischen privater und dienstlicher Sphäre statt: Dienstliches wird zur Dienstzeit über dienstliche Smartphones und Messenger-Accounts kommuniziert. Dies trägt nicht nur zur Datensicherheit der Klient_innen, sondern auch zum Schutz der eigenen Privatsphäre bei.

Die Möglichkeit mit der FlexHiF-Fachkraft über *Wire* zu kommunizieren beschränkt sich auf den Zeitraum der laufenden Hilfen. Mit Abschluss der Hilfe wird die Verbindung über *Wire* eingestellt. Für die Nachsorge stehen Telefon und E-Mail als Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung.

Die Kommunikation mit der FlexHiF-Fachkraft über traditionelle Wege (Telefon, direkte Ansprache) bietet im Kontext der flexiblen Hilfen einen wichtigen Übungsraum für Klient*innen, der erhalten bleiben soll. Gleichzeitig bietet der Messenger einen eigenen Übungsraum. Wie darüber mit der FlexHiF-Fachkraft kommuniziert wird, kann Klient*innen als Vorbild für die Kommunikation mit anderen dienen.

Risikobewusstsein:

Die Kommunikation via Messenger birgt Risiken. Dazu gehört die mögliche Fehlinterpretation von Textnachrichten und die Tatsache, dass solche nicht sofort auffallen oder korrigiert werden können. Auch die mögliche Weitergabe von Textnachrichten an Dritte stellt ein Risiko da. Gesendete Nachrichten können per Screenshot geteilt oder Anderen gezeigt werden. Aus dem Kontext gerissen können dabei unbeabsichtigte Deutungsmöglichkeiten entstehen.

Aus den oben erläuterten Grundsätzen und Risiken ergeben sich folgende Möglichkeiten und Grenzen:

Inhalte, für die persönliche Gespräche (via Telefon, face-to-face) der Weg erster Wahl bleiben:	Inhalte, die über den Messenger kommuniziert werden können:
<ul style="list-style-type: none">- Ausführliche Beratung- Thematisierung komplexer und/oder sensibler Anliegen- Beantwortung unklarer/umfangreiche Anfragen- Vertrauliche Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">- Teilen und Austausch von allgemeinen Informationen (z.B. Links zu Websites / Kontaktdaten relevanter Beratungsstellen / Behörden / Institutionen, zu Blogartikeln, Erklär-Videos etc.)- Einfache Anfragen (kurze Nachfragen, bspw. zum Ausfüllen von Anträgen etc.)- Dokumentation / Übermittlung von Daten (z.B. Foto einer Familienaufstellung, ein Bescheid, etc.)- Terminabsprachen (inkl. Rückfragen, Erinnerungen, Verschiebungen)
Kommunikationsmodus: kurz, informativ, auffordernd und motivierend.	