

FORSCHUNGSBERICHT - KURZBERICHT



STÄRKUNG VON VERBUNDENHEIT UND ZUGEHÖRIGKEIT IM DIGITALEN ENGAGEMENT

GEFÖRDERT VON DER DEUTSCHEN STIFTUNG FÜR
ENGAGEMENT UND EHRENAMT (DSEE)



GEFÖRDERT DURCH
Deutsche Stiftung
für Engagement
und Ehrenamt

IMPRESSUM

Autor*innen:



Prof. Dr. Lisa Handke

Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
Lange Gasse 20
90403 Nürnberg
lisa.handke@fau.de



Prof. Dr. Jenny S. Wesche

FernUniversität in Hagen
Universitätsstr. 47
58097 Hagen
jenny.wesche@fernuni-hagen.de



Frederike Hennig

Freie Universität Berlin
Habelschwerdter Allee 45
14195 Berlin
frederike.hennig@fu-berlin.de



Prof. Dr. Rudolf Kerschreiter

Freie Universität Berlin
Habelschwerdter Allee 45
14195 Berlin
rudolf.kerschreiter@fu-berlin.de

Zitationshinweis:

Handke, L., Wesche, J. S., Hennig, F. & Kerschreiter, R. (2023): *Stärkung von Verbundenheit und Zugehörigkeit im digitalen Engagement* (Forschungsbericht). Berlin: Freie Universität Berlin, Arbeitsbereich Sozial-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie. Verfügbar unter: <https://www.ewi-psy.fu-berlin.de/psychologie/arbeitsbereiche/orgpsych/Forschung/dsee-forschungsprojekt/index.html>

Der Inhalt dieses Forschungsberichts basiert auf den Erkenntnissen des Forschungsprojekts „Stärkung von Verbundenheit und Zugehörigkeit im digitalen Engagement“ (Projektlaufzeit: März 2022 – Juli 2023, Freie Universität Berlin; Leitung: Prof. Dr. Lisa Handke, Prof. Dr. Jenny S. Wesche).

Das Forschungsprojekt wurde gefördert von der Deutschen Stiftung für Engagement und Ehrenamt (DSEE).

Hintergrund und Ziel des Forschungsprojekts

Freiwilliges Engagement wird immer digitaler. Bei diesem sog. „digitalen Engagement“ wird jedoch nicht nur die Ausübung des freiwilligen Engagements an sich, sondern auch der Austausch zwischen den Freiwilligen in den digitalen Raum verlegt. Dies bringt Herausforderungen nicht nur für die aufgabenbezogene Koordination, sondern auch für beziehungsbezogene Aspekte mit sich, wie bspw. soziale Interaktionen mit anderen Engagierten, Netzwerken sowie der Aufbau eines Gemeinschaftsgefühls. Es gilt somit zu ermitteln, wie im digitalen Engagement trotz physischer Distanz zwischen Freiwilligen ein enger, offener und zuverlässiger Austausch untereinander stattfinden kann, der zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung von Gefühlen der Verbundenheit und Zugehörigkeit und somit zur langfristigen, erfüllenden Ausübung des digitalen Engagements beitragen kann.

Um dem erläuterten Forschungs- sowie Handlungsbedarf zu begegnen, verfolgte unser Forschungsprojekt zwei Ziele:

- 1) Die **Ermittlung von beeinträchtigenden und unterstützenden Faktoren** für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Gefühlen der Verbundenheit und Zugehörigkeit im digitalen Engagement.
- 2) Die **Testung der Wirksamkeit von entsprechenden Interventionen**, zur Unterstützung des Aufbaus und der Aufrechterhaltung von Gefühlen der Verbundenheit und Zugehörigkeit im digitalen Engagement.

Methodischer Ansatz

Angelehnt an den Reallabor-Ansatz verfolgte dieses Forschungsprojekt einen transdisziplinären Ansatz, in dem Wissenschaftler*innen und Praxisbeteiligte kollaborativ zusammenarbeiten und auf Augenhöhe Wissen und Perspektiven austauschen und integrieren. Das Vorhaben gliederte sich in (1) eine Erhebung zur Problemdiagnose bzw. Bedarfsanalyse im Ko-Design, (2) eine daraus hervorgehenden Maßnahmenplanung und -implementierung in Ko-Kreation sowie (3) eine Ko-Evaluation dieser Maßnahmen mit den Praxispartnern sowie deren zivilgesellschaftlichen Stakeholder*innen. Die Praxis vertraten dabei zwei gemeinnützige Organisationen im Bildungsbereich, die digitales Mentoring anbieten:

Speed Up, Buddy! (SUP) ist eine 2020 gegründete gemeinnützige Organisation, die Online-Mentoring für Studierende aus nichtakademischen Haushalten anbietet und veranstaltet neben dem Mentoring auch Community-Events, Netzwerktreffen und Vorträge sowie Workshops rund um die Themen Beruf und Karriere.

ROCK YOUR LIFE! (RYL) ist ein 2008 gegründetes Bildungs- und Beratungsunternehmen, welches sich seitdem als einer der größten Mentoring-Anbieter im deutschsprachigen Raum etabliert hat. In 2022 startete RYL erstmals ein Online-Mentoringprogramm für Schüler*innen (v.a. aus bildungsbenachteiligten Kontexten), welches eine digitale Alternative zu seinem bereits etablierten Mentoringformat darstellt.

Ergebnisse

Als zentrales Forschungsergebnis konnte durch die Kombination mehrerer Datensätze ein umfassender Einblick in die spezifischen Herausforderungen im digitalen Mentoring erlangt werden. In die Auswertung einbezogen wurden (1) die Ergebnisse aus zwei Fokusgruppen-Diskussionen, (2) eine qualitative Befragung von Mentor*innen und Mentees von SUP, sowie (3) eine qualitative Befragung von Studierenden zu ihrer Wahrnehmung von digitalen Mentoringprogrammen. Daraus ergaben sich fünf zentrale Herausforderungen auf gesellschaftlicher Ebene, organisationaler Ebene als auch auf Ebene der Mentoringbeziehung (siehe Abbildung 1), die im Folgenden näher erläutert werden.

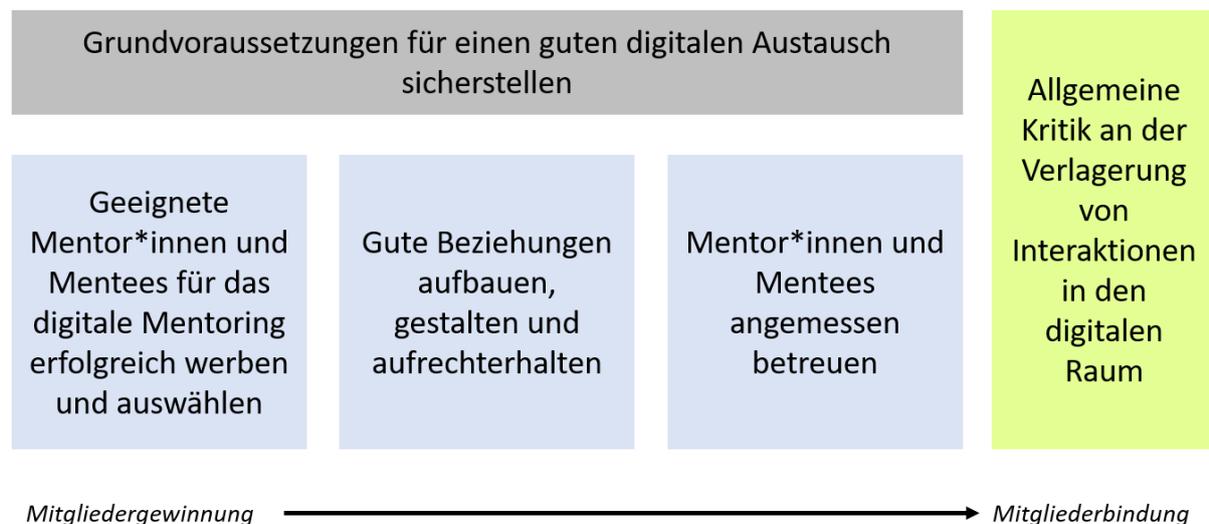


Abbildung 1: Herausforderungen im digitalen Mentoring

Herausforderung 1: Grundvoraussetzungen für den guten digitalen Austausch

Eine zentrale Herausforderung ist die Sicherstellung von Grundvoraussetzungen für einen guten digitalen Austausch. Gemeint sind hierbei vor allem die Gewährleistung technischer Voraussetzungen (z.B. die Bereitstellung technischer Ausstattung, Zugang zum Internet) sowie ein grundsätzliches Verständnis vom Umgang mit digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien. Entscheidender scheint es hier allerdings zu sein, dass Mentor*innen Ideen haben, wie sie den digitalen Austausch mit ihrem / ihrer Mentee interessant gestalten können (z.B. durch Online-Escape-Games, Online Spiele) und dass Organisationen entsprechend darin unterstützen (z.B. Bereitstellen eines Ideenpools).

Herausforderung 2: Geeignete Mentor*innen und Mentees finden

Mentoringorganisationen brauchen geeignete Mentor*innen und Mentees. Somit werden sie vor die Herausforderung gestellt, einerseits einen möglichst großen Pool an potenziellen Mentor*innen und Mentees zu erreichen, andererseits in ihrer Auswahl auch auf eine gewisse Passung zum Format des digitalen Mentoring zu

achten. In Post-COVID Zeiten, in denen das soziale Leben wieder uneingeschränkt in öffentlichen Räumen stattfinden kann, fällt es den Organisationen nun sehr schwer, sich von attraktiven, und den generell sehr vielen (Präsenz)-Angeboten abzuheben. Hier scheint es für Mentoringorganisationen besonders wichtig zu sein, die Zielgruppe gut zu kennen und ihre Angebote genau auf diese zuzuschneiden.

Herausforderung 3: Stabile Beziehungen aufbauen

Auch Aufbau und Pflege guter Beziehungen im digitalen Kontext sind herausfordernd. Sowohl Mentor*innen als auch Mentees fällt es dabei schwer, das nötige Commitment zu entwickeln und sich regelmäßig online zu treffen. Dies bildet die zentrale Basis für den Beziehungsaufbau und ist somit häufig ein Knackpunkt in scheiternden Beziehungen. Weiterhin können auch Aspekte des zwischenmenschlichen Austausches herausfordernd sein, wie z.B. der Aufbau von Vertrauen, das Finden einer guten persönlichen Ebene sowie der Umgang mit der räumlichen Distanz. Außerdem stellt es auch eine Herausforderung für die Organisationen dar, die Engagierten über die dyadischen Mentoringbeziehungen hinaus untereinander zu vernetzen und somit ein Gefühl der Verbundenheit und Zugehörigkeit mit der Organisation zu erzeugen.

Herausforderung 4: Betreuung der Mentoringpaare

Eine weitere zentrale Herausforderung für Organisationen ist die angemessene Betreuung der Mentoringpaare, auch um bei Problemen intervenieren zu können. So müssen Organisationen im Rahmen einer umfassenden Supervision der Mentoringpaare, z.B. unterschiedliche Erwartungen managen, Feedback geben, Überblick über den Fortschritt im Mentoring behalten, Mentor*innen und Mentees motivieren und, wenn nötig, auch Paare neu einander zuzuordnen. Die größere persönliche Distanz zwischen den beteiligten Akteur*innen, die durch räumliche Trennung entstehen kann, ist hier ein zentraler Stolperstein, um für das Mentoring tragfähige Beziehungen zu entwickeln. Hierbei können vor allem durch die Organisation klar kommunizierte generelle Rahmenbedingungen über den Erfolg des Mentorings entscheiden (z.B. klar kommunizierte Strukturen und Regeln, Fragen der Haftung klären, Anmeldeprozess, Vergütung/Bezahlung der Freiwilligen klären, Evaluation des Programms).

Herausforderung 5: Allgemeine Kritik an der Verlagerung von Interaktionen in den digitalen Raum

Zuletzt ist es vor dem Hintergrund der ansteigenden problematischen Internet- und Mediennutzung von Kindern und Jugendlichen unerlässlich, digitale Angebote kritisch zu reflektieren. So könnte ein Kritikpunkt an digitalen Mentoringprogrammen sein, dass durch dieses Angebot die Bildschirmzeit der Mentees, aber auch der Mentor*innen weiterhin erhöht wird. Zudem ist es eine große technische wie organisatorische Herausforderung, einen sicheren digitalen Raum fern von Hate-Speech und allgemein problematischer Internetnutzung zu schaffen.

Handlungsempfehlungen für freiwillig Engagierte

Handlungsempfehlung 1: Interessierte sollten auch ein digitales Engagement in Erwägung ziehen. Freiwilliges Engagement wird immer kurzfristiger, globaler und digitaler. Daher gibt es auch immer häufiger die Möglichkeit, sich digital zu engagieren. Interessierte sollten auch ein digitales Engagement in Erwägung ziehen, da es zahlreiche Vorteile gegenüber dem analogen Engagement hat. Beispielsweise lässt sich digitales Engagement meist leichter in den eigenen Alltag integrieren, da Fahrtwege und somit Zeit gespart werden können. Zudem erhöhen sich die Vielfalt des Engagements und ebenso die konkreten Möglichkeiten, da digitales Engagement nicht ortsgebunden ist.

Handlungsempfehlung 2: Interessierte sollten sich gut über das konkrete Engagement informieren. Wenn Interessierte ein digitales Engagement ins Auge gefasst haben, sollten sie sich gut über die konkreten Voraussetzungen informieren. *Was sind meine konkreten Aufgaben als freiwillig Engagierte*r? Welche technischen Skills werden für meine Aufgaben benötigt? Was könnten spezifische Herausforderungen in der Ausübung des Engagements sein?* Darauf aufbauend sollten Interessierte reflektieren, inwiefern das digitale Engagement zu ihnen passt. Interessierte sollten sich bewusst machen, dass es im digitalen Kontext unter Umständen etwas länger dauert, Gemeinschaft und Verbundenheit mit anderen Engagierten zu erleben.

Handlungsempfehlung 3: Freiwillig Engagierte im digitalen Raum sollten sich aktiv für den Aufbau sozialer Beziehungen einsetzen. Freiwillig Engagierte können selbst einen Beitrag dazu leisten, dass sich eine enge Gemeinschaft im Engagement aufbaut. So sollten Engagierte Angebote der Organisation zum gegenseitigen Kennenlernen und Austausch über die Zeit wahrnehmen und ggf. Austauschformate selbst initiieren (z.B. digitale Stammtische, Online Spiel-Runden, Online-Jour Fixes, Chatgruppen zum Austausch). Wenn möglich, können Treffen in Präsenz in regelmäßigen Abständen (z.B. 1x/Jahr) einen Booster zum Aufbau einer Gemeinschaft darstellen.

Handlungsempfehlungen für Freiwilligenorganisationen

Handlungsempfehlung 1: Organisationen sollten ihre Zielgruppe kennen. Eine fundierte Zielgruppenanalyse ist im Kontext des digitalen Engagements unerlässlich. Organisationen sollten Fragen klären wie: *Wen oder was unterstützen wir? Welche Menschen brauchen wir, um unsere „Leistung“ anbieten zu können? Wie müssen freiwillig Engagierte bei uns sein, um zu uns zu passen? Welche Personen haben wir bereits an Bord? Was können wir tun, um unsere freiwillig Engagierten bestmöglich zu unterstützen?* Da langfristiges Commitment eine zentrale Herausforderung im digitalen Engagement ist, ist es hier besonders wichtig, die eigenen Engagierten gut zu kennen, ihre Bedürfnisse zu verstehen und das Angebot darauf anpassen zu können (z.B. regelmäßige Umfragen durchführen).

Handlungsempfehlung 2: Bei der Mitgliederwerbung und -akquise sollten Organisationen gezielt geeignete Personen ansprechen. Im digitalen Engagement scheint es besonders wichtig zu sein, die passenden Personen für das freiwillige Engagement zu gewinnen (z.B. zur Vorbeugung der hohen Abbruchquoten). In ihrer Kommunikation nach außen sollten Organisationen die Vorteile sowie Herausforderungen des digitalen Engagements realistisch darstellen. Dabei ist es wichtig, das Engagement (visuell) ansprechend und reichweitenwirksam darzustellen, um zwischen den vielen weiteren Angeboten im digitalen Raum überhaupt aufzufallen.

Handlungsempfehlung 3: Um Engagierte langfristig zu halten, ist es wichtig, „nah“ an den Engagierten dran zu sein. Bindung der freiwillig Engagierten an die Organisation ist es wichtig, diesen „nah“ zu sein, da die Sichtbarkeit der Organisation durch den digitalen Raum weniger gegeben ist. Konkret bedeutet dies, eine engmaschige Struktur zur Unterstützung aufzubauen (d.h. die Engagierten wissen, an wen sie sich wenden können), regelmäßigen Austausch anzubieten und wirksame Unterstützungsangebote aufzubauen (z.B. Gruppensupervision). Organisationen müssen hier kreativ sein, um freiwillig Engagierte zusammenzubringen. Außerdem ist es wichtig, die Gründe hinter Abbrüchen nachvollziehen zu können (z.B. Abschlussgespräche führen, Kummerkästen sowie anonymen Befragungen anbieten).

Handlungsempfehlungen für Politik und Praxis

Handlungsempfehlung 1: Möglichkeiten des Austausches schaffen. Organisationen im digitalen Kontext müssen einen höheren Aufwand betreiben (als vergleichbare Präsenzangebote), um ein Gefühl der Verbundenheit und Zugehörigkeit zu fördern, welches unerlässlich für ein langfristiges Engagement ist. Dafür müssen Organisationen Angebote zu Austausch, Vernetzung und Verbindung schaffen. In diesem Bestreben können Freiwilligenorganisationen aktiv von der Politik unterstützt werden (z.B. durch Austauschplattformen für Organisationen).

Handlungsempfehlung 2: Forschungsvorhaben weiterhin unterstützen. Als relativ neues Forschungsfeld wirft die Beschäftigung mit dem digitalen Engagement viele relevante Forschungsfragen auf. Um diese Fragen zu beantworten, bedarf es einer fortlaufenden finanziellen sowie ideellen Unterstützung, um zukünftige Projekte innerhalb dieses Themenkomplexes realisieren zu können.

Besuchen Sie gerne unsere Projektwebsite für weitere spannende Forschungsergebnisse und Ressourcen rund ums Thema:



<https://www.ewi-psy.fu-berlin.de/psychologie/arbeitsbereiche/orgpsych/Forschung/dsee-forschungsprojekt/index.html>