

Handreichung: Digitale Mediennutzung durch Migrant:innen –

Handlungsempfehlungen für die Beratungsarbeit

Einleitung

Digitale Medien sind für Migrant:innen in Deutschland zu einem unverzichtbaren Teil ihres Alltags geworden. Sie erleichtern nicht nur die Kommunikation vor Ort und mit dem Herkunftsland, sondern eröffnen auch Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Teilhabe und zur Erschließung neuer Lebensperspektiven. Besonders soziale Netzwerke und Messengerdienste haben an Bedeutung gewonnen, da sie eine schnelle und einfache Möglichkeit bieten, Informationen zum Leben, Alltag und zur Arbeit in Deutschland zu finden, sich zu vernetzen und sich gegenseitig zu unterstützen. In diesem Kontext ersetzen sie zunehmend offizielle Informationsquellen, die oft nicht gleichermaßen gut zugänglich oder verständlich sind und nicht über die bevorzugten Plattformen der Migrant:innen verbreitet werden. Zudem müssen Migrant:innen bei persönlicher Beratung häufig lange auf einen Termin warten. In den ersten Wochen nach ihrer Ankunft, bei Orientierungslosigkeit oder in Krisensituationen sowie bei der schnellen Suche nach rechtlicher und sozialer Unterstützung, sind sie daher oft auf informelle Netzwerke angewiesen. Diese Netzwerke können jedoch nicht immer verlässliche Informationen bieten.

Die folgende Handreichung beleuchtet die Rolle digitaler Medien für Migrant:innen in Deutschland und zeigt sowohl die Herausforderungen als auch die Chancen, die mit ihrer Nutzung verbunden sind. Sie gibt konkrete Handlungsempfehlungen für Beratungsstellen und in der Beratung tätige Menschen, um die gezielte Nutzung digitaler Medien als Beratungsinstrument zu fördern und damit die gesellschaftliche Teilhabe von Migrant:innen auszubauen sowie den Beratungsalltag zu erleichtern. Ziel ist es, digitale Medien als wertvolle Ressource zu nutzen und gleichzeitig Risiken zu minimieren, sodass Migrant:innen sowie Beratende bestmöglich auf ihrem Weg unterstützt werden.

Rolle der digitalen Medien für Migrant:innen

Digitale Medien ermöglichen es Migrant:innen:

- mit dem Herkunftsland in Kontakt zu bleiben,
- sich über Rechte und Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren,
- in digitalen Communities Unterstützung zu finden,
- über soziale Medien berufliche und soziale Netzwerke aufzubauen.
- bereits vor oder unmittelbar zu Beginn des Ankommens in Deutschland Tipps und Orientierung zu erhalten

Die Landesinitiative Fachkraft im Fokus wird aus Mitteln der Europäischen Union und des Landes Sachsen-Anhalt gefördert. Auftraggeber ist das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt. Das WelcomeCenter Sachsen-Anhalt ist ein Angebot der Landesinitiative Fachkraft im Fokus.

Besonders häufig genutzte Plattformen sind WhatsApp, Telegram, Facebook und Instagram. Offizielle Webseiten und staatliche Informationsangebote werden hingegen weniger genutzt, da sie oft schwer verständlich und unzureichend benutzerfreundlich sind.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Offizielle Informationsangebote und Informationen in leichter Sprache bereitstellen und auf gängigen Plattformen verbreiten.
- ✓ Kooperationen mit Community-Influencer:innen eingehen, um offizielle Informationen zielgruppengerecht zu vermitteln.
- ✓ Selbstorganisierte digitale Gruppen durch moderierte Inhalte und vertrauenswürdige Informationsquellen unterstützen.

Mediennutzung und Plattformvielfalt

Die Nutzung digitaler Medien variiert stark je nach Alter, Bildungsgrad und Herkunft. Jüngere Migrant:innen nutzen häufig mehrere Plattformen gleichzeitig, während ältere Gruppen seltener digitale Angebote wahrnehmen. Gerade unter akademisch geprägten, jüngeren Migrant:innen spielt neben den bereits genannten Netzwerken auch LinkedIn bei der beruflichen Orientierung eine große Rolle.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Plattformübergreifende Kommunikationsstrategien entwickeln, um verschiedene Zielgruppen zu erreichen.
- ✓ Ältere Migrant:innen gezielt mit digitalen Bildungsangeboten fördern.
- ✓ Berufliche Netzwerke durch zielgerichtete LinkedIn-Schulungen für Migrant:innen stärken.

Selbstorganisierte Gruppen als zentrale Informationsquelle

Digitale Selbsthilfegruppen spielen eine entscheidende Rolle für Migrant:innen. Sie bieten praxisnahe, alltagsrelevante und zielgruppenspezifische Unterstützung in der Muttersprache und ersetzen oft offizielle Beratungsstellen. Besonders in Krisensituationen wird auf Messenger-Dienste zurückgegriffen. Durch Vertrauensarbeit können Beratende versuchen, Zugang zu diesen Communities zu erhalten um dort Informationen bereitzustellen.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Professionelle Präsenz und Moderation in relevanten Online-Gruppen fördern, um Fehlinformationen und Desinformation entgegenzuwirken.

- ✓ Präsenz von Beratungsstellen in relevanten Gruppen zur Bereitstellung verlässlicher Informationen und Vertrauensbildung.
- ✓ Digitale Kompetenzschulungen für Administrator:innen und Nutzer:innen dieser Gruppen anbieten.
- ✓ Befähigung der Nutzer:innen, administrative und moderierende Rollen selbst übernehmen zu können um perspektivisch Beratende zu entlasten.

Datenschutz und Informationssicherheit

Viele Migrant:innen bevorzugen leicht zugängliche digitale Angebote, selbst wenn Datenschutzbedenken bestehen. Dies birgt Risiken, da persönliche Daten möglicherweise nicht ausreichend geschützt sind. Darüber hinaus stellen Desinformationen und mögliche Überwachung steigende Risiken dar. Letzteres gilt vor allem für bestimmte Communities geflüchteter Menschen.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Aufklärung über Datenschutzrisiken und sichere Nutzung digitaler Medien stärken.
- ✓ Sichere und datenschutzkonforme Plattformen für Beratungsangebote nutzen.
- ✓ Niedrigschwellige Schulungen zur sicheren Nutzung digitaler Medien bereitstellen.
- ✓ Moderierte digitale Schutzräume für Geflüchtete schaffen.
- ✓ Offizielle Beratungsstellen in digitale Communities integrieren.
- ✓ Strategien zur Bekämpfung von Desinformationen entwickeln, durch:
 - ☐ Faktenprüfung und Verifizierungsprozesse stärken.
 - ☐ Kooperationen mit unabhängigen Organisationen ausbauen.
 - ☐ Medienkompetenzen durch Schulungen fördern.
 - ☐ Vertrauenspersonen aus den Communities einbinden.
 - ☐ Einbindung offizieller Kanäle verbessern.
 - ☐ Mechanismen zur Meldung von Desinformationen implementieren.

Digitale Beratung und hybride Modelle

Digitale Beratungsangebote wie Chat-, E-Mail- oder Videoberatung gewinnen an Bedeutung, insbesondere in Verbindung mit persönlichen Beratungsangeboten.

Beratungsform	Vorteile	Nachteile
Persönlich	Direkter Kontakt Vertraulichkeit, Sicherheit	Sprachhürden Lange Wartezeiten Ortsgebunden
Digital	Schnell, unmittelbar Ortsungebunden Breitere Zielgruppe	Datenschutzbedenken Fehlendes Vertrauensverhältnis
Hybrid	Flexibel Kombiniert Vorteile Digitale Zugänge + Persönliches Vertrauensverhältnis	Datenschutzbedenken bleiben bestehen Hohe Anforderungen an Beratende Krisenreaktion

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Hybride Beratungsmodelle etablieren, die digitale und persönliche Angebote kombinieren.
- ✓ Messenger-basierte Beratung weiterentwickeln, dabei jedoch Datenschutzrichtlinien beachten.
- ✓ KI-gestützte Chatbots als Ergänzung für häufige Fragen einführen.

Befähigung der Beratenden

Die Implementierung und Ausweitung digitaler Beratungsangebote bietet auf Seiten der aktiv Beratenden neben vielen Möglichkeiten auch gewisse Risiken. Es kommt zu einer zunehmenden Verdichtung der Kommunikation und das Bespielen verschiedener Kanäle kann sich als herausfordernd erweisen.

Die Beratenden müssen entsprechend der steigenden Herausforderungen geschult, ausgestattet und unterstützt werden.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Stärkung der digitalen Kompetenzen durch regelmäßige Schulungen.
- ✓ Medienkompetenz und Umgang mit barrierefreien und mehrsprachigen digitalen Angeboten fördern.
- ✓ Bereitstellung geeigneter Hardware.
- ✓ Supervisionsangebote zur Reflexion und Fallbesprechung schaffen.
- ✓ Strategische Ausrichtung von digitalen und hybriden Angeboten festlegen und klar kommunizieren.
- ✓ Community-Arbeit so gestalten, dass auch auf Seiten der Beratenden ein Vertrauensverhältnis entsteht.
- ✓ Förderung von Vernetzung und Erfahrungsaustausch zu bewährten digitalen Beratungspraktiken.
- ✓ Kooperation mit anderen Beratungsstellen und Organisationen zur gemeinsamen Nutzung digitaler Ressourcen.
- ✓ Psychosoziale Unterstützung für Beratende um zusätzliche Belastungen zu reduzieren.

Fazit

Digitale Medien sind eine unverzichtbare Ressource für Migrant:innen. Sie bieten Chancen zur besseren Integration, stellen jedoch auch Herausforderungen dar. Ein gezielter und strukturierter Umgang mit digitalen Medien kann helfen, ihre positiven Effekte zu maximieren und Risiken zu minimieren.

Um eine nachhaltige und vertrauenswürdige digitale Infrastruktur für Migrant:innen zu schaffen, sind folgende Maßnahmen erforderlich:

- ✓ Aufbau einer breiten Präsenz von Beratungsangeboten und Beratenden in sozialen Netzwerken
- ✓ Verständlichere offizielle Informationen,
- ✓ Professionelle Moderation in Online-Gruppen,
- ✓ Stärkere Sensibilisierung für Datenschutz und digitale Kompetenzen,
- ✓ Befähigung und Empowerment der Beratenden.

Nur durch eine gezielte, an die Bedürfnisse der Nutzer:innen angepasste digitale Strategie kann eine erfolgreiche gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht werden.