



Online-Streetwork – Aufsuchende Suchthilfe im Internet

15. Fachtag der Fachstelle Glücksspielsucht Steiermark



Konrad Landgraf
20.11.2025





Erklärung Interessenskonflikt

Deklaration möglicher konkurrierender Interessen

Die Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (LSG) wird zu 100 % vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention finanziert



Inhalt

1. Hintergrund
2. Online-Streetwork und Ziele
3. Umsetzung
4. Wie gelingt Online-Streetwork?
5. Impressionen
6. Fazit



Hintergrund

Zur Entstehung des Projekts
“Streetwork.Gambling” der LSG



Hintergrund

- Gambling-(Live-)Streams (z.B. Twitch, YouTube)
- Millionen Follower (viele Jugendliche)
- Sonderkonditionen für Zuschauer:innen
- Provision für Streamer
- Werbung für illegales Glücksspiel
- Verherrlichung von Glücksspielen
- Verzerrung von Gewinnwahrscheinlichkeiten
- Bis dahin kaum kritische Stimmen im Netz



Hintergrund

- Glücksspiel und soziale Aktivitäten finden zunehmend online statt
- Bisheriges Online-Hilfeangebot nur Komm-Struktur
- Idee: Infos und Hilfe zu den Usern bringen => Online-Streetwork



Online-Streetwork und Ziele



- Internetbasiertes, aufsuchendes und leicht zugängliches Beratungs- und Unterstützungsangebot
- Prinzipien:
 - Niederschwelligkeit
 - Lebensweltorientierung
 - Vertrauen
 - Transparenz
 - geschlechtergerechtes Arbeiten
 - Verbindlichkeit
 - Freiwilligkeit
 - Parteilichkeit
 - Akzeptanz



- Content-based Streetwork:
 - Generieren von zielgruppenrelevanten Inhalten auf Social-Media-Plattformen
 - „Digitaler Infotisch“
- Non-content-based Streetwork:
 - Digital aufsuchende Arbeit
 - Kontaktaufnahme durch Streetworker:innen
 - im öffentlichen, virtuellen Raum (z.B. themenspezifische Foren oder Gruppenchats)



Ziele

- Niedrigschwelliger Zugang für Menschen mit riskantem/ problematischem Glücksspielverhalten
- Frühzeitiges Erreichen einer neuen, verhältnismäßig jungen Zielgruppe
- Personen erreichen, die mit „gängigen“ Versorgungsangeboten kaum erreicht werden
- Information über Risiken von Glücksspielen, Glücksspielsucht und Hilfemöglichkeiten
- Berührungsängste zum Hilfesystem abbauen
- Auf Wunsch Vermittlung ins Hilfesystem (online oder vor Ort)
- Gegendarstellung zur Verherrlichung und Verharmlosung von Glücksspiel in den sozialen Medien oder in Foren

10



Umsetzung



Verlauf des Projekts

2021: Monitoring und erste „Feldversuche“ der LSG auf Facebook und in verschiedenen Foren



Juli 2022: Erste „AG Online-Streetwork“ mit interessierten Fachstellen der LSG

Condrobs ConAction teilt Erfahrungen

LSG stellt Erkenntnisse aus Monitoring vor



„Offizieller“ Start des Projekts: Januar 2023



Juli 2023: LSG wird Teil des trägerübergreifenden und bayernweiten Projekts
„Digitale Streetwork im Netz (DigiStreet)“



Digi-Street



„Digitale Streetwork im Bereich Sucht“

- ANAD e.V.
- Condrobs e.V.
- Drogenhilfe Schwaben
- Landes-Caritasverband Bayern e.V., Projekt MINDZONE
- mudra-Drogenhilfe
- Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern

Förderung durch das Bayerische Staatsministerium
für Gesundheit, Pflege und Prävention

Evaluation des Ansatzes geplant



Team

- 12 Berater:innen aus Fachstellen der LSG
- 2 Mitarbeiterinnen der LSG-Geschäftsstelle
- AG Online-Streetwork
- Zusatzqualifikationen in der Online-Beratung
- Parallel auf der Online-Beratungsplattform PlayChange tätig
- Klein-Teams bei gemeinsamen Einsatzgebieten



Barbara
M. Sc. Psychologin



Thomas
Diplom-Sozialpädagoge
Sozialtherapeut/Sucht



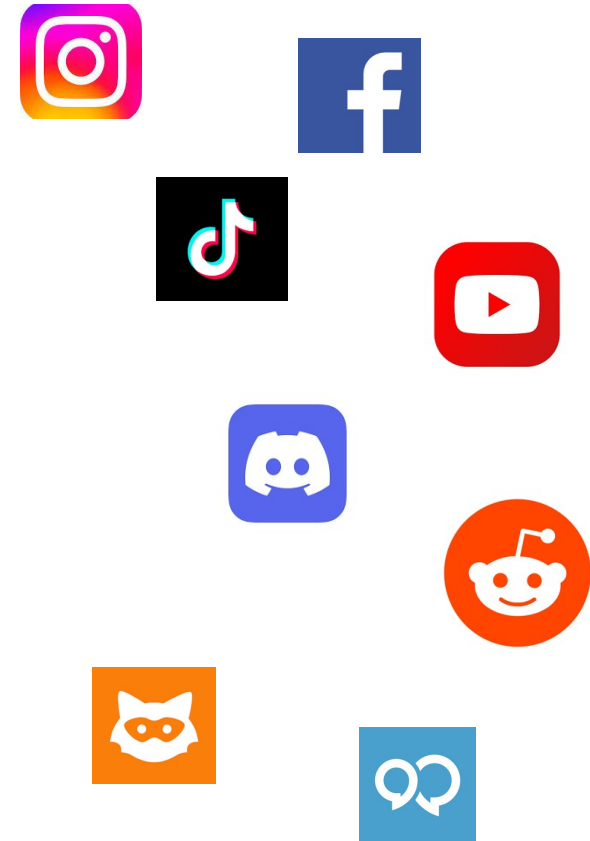
Dilara
Diplom-Sozialpädagogin





Einsatzgebiete

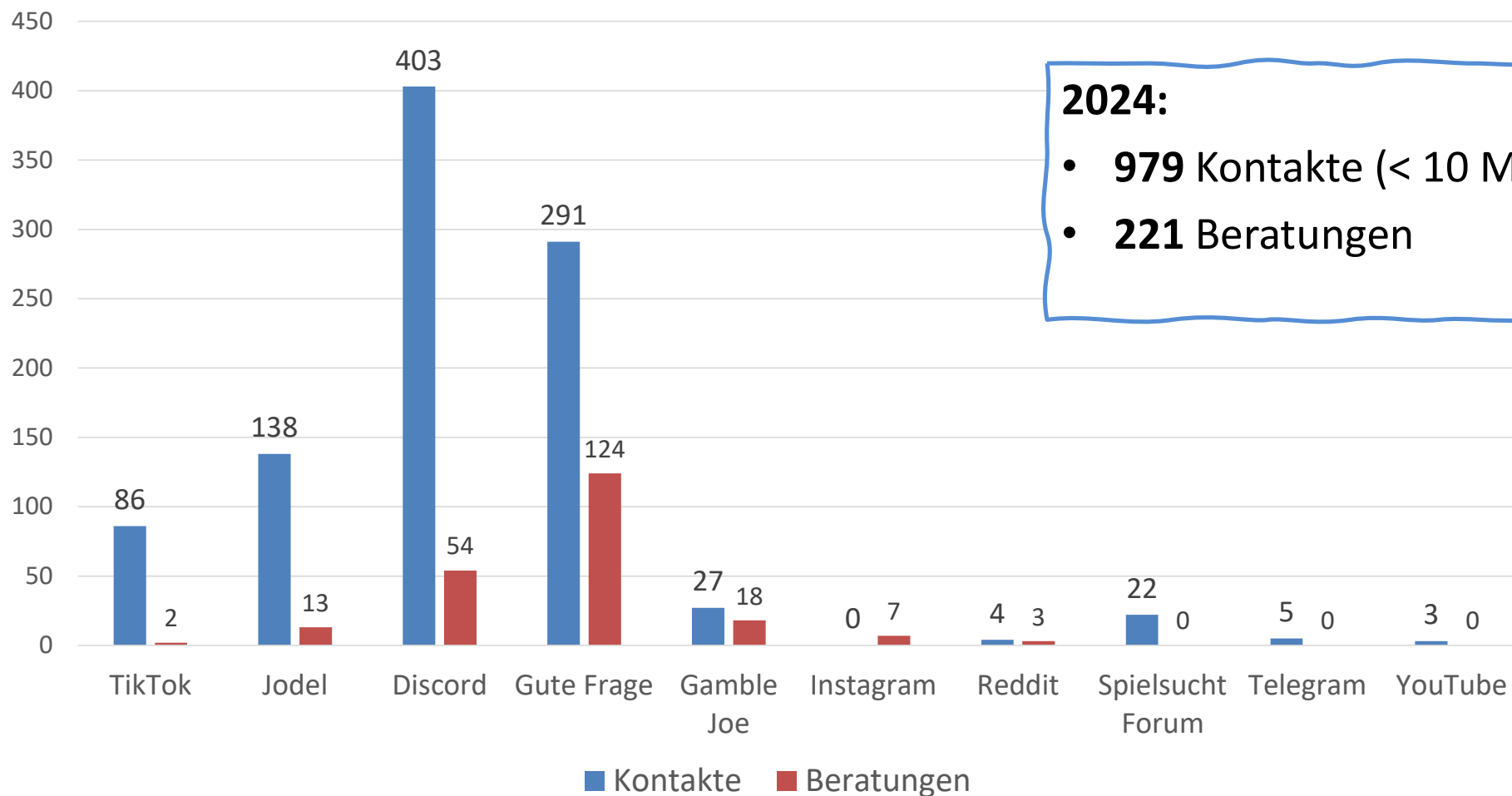
- Content-based Streetwork:
 - [Instagram](#)
 - [Facebook](#)
 - [TikTok](#)
- Non-content-based Streetwork:
 - Discord, v.a. Server „glücklich süchtig“
 - Jodel
 - Reddit
 - TikTok
 - YouTube
 - Facebook
 - Instagram
 - Foren: Gutefrage, Spielsucht Soforthilfe, GambleBase





Kontakte und Beratungen

Kontakte und Beratungen 2024



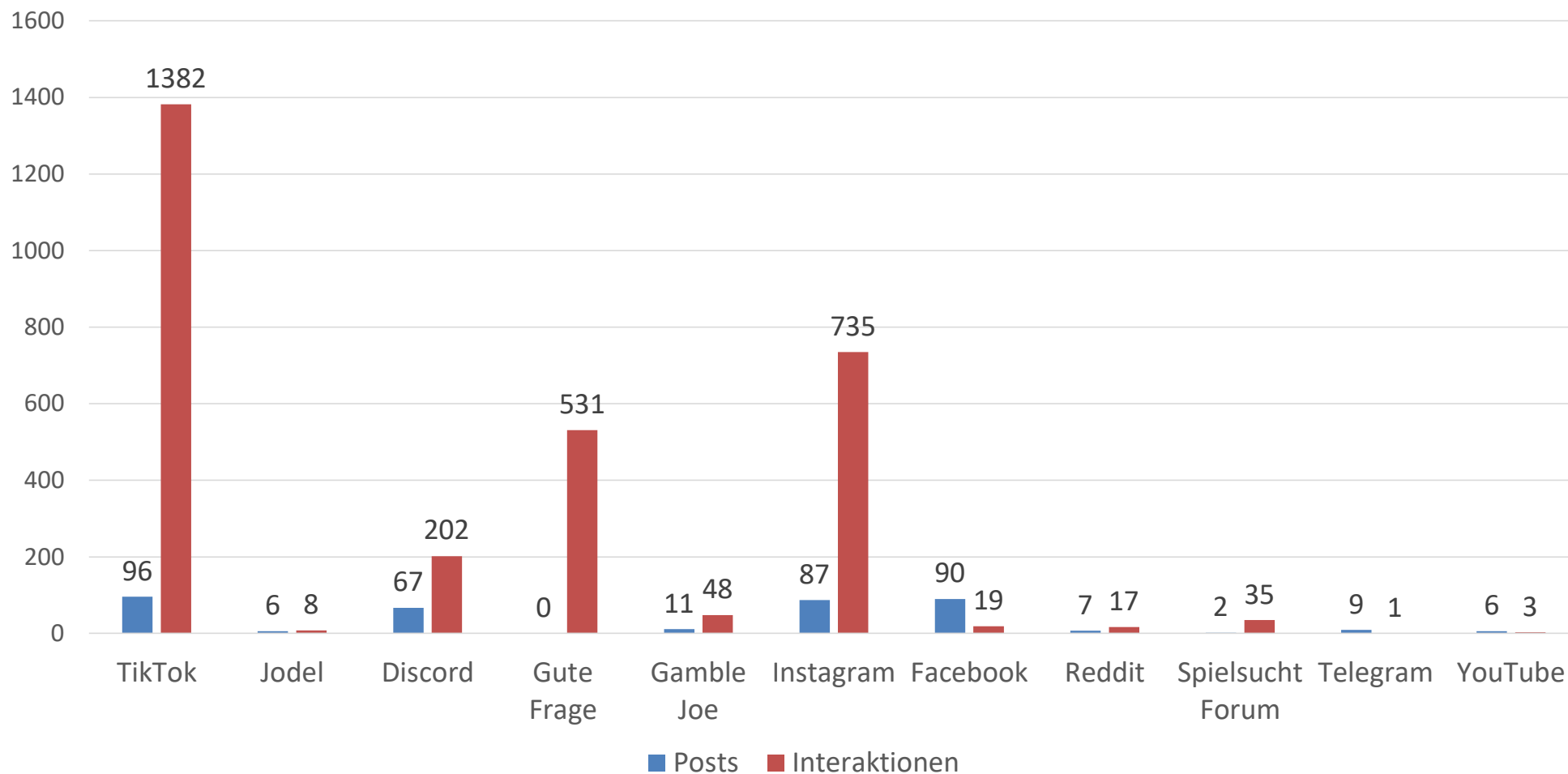
2024:

- **979** Kontakte (< 10 Minuten)
- **221** Beratungen



Posts und Interaktionen

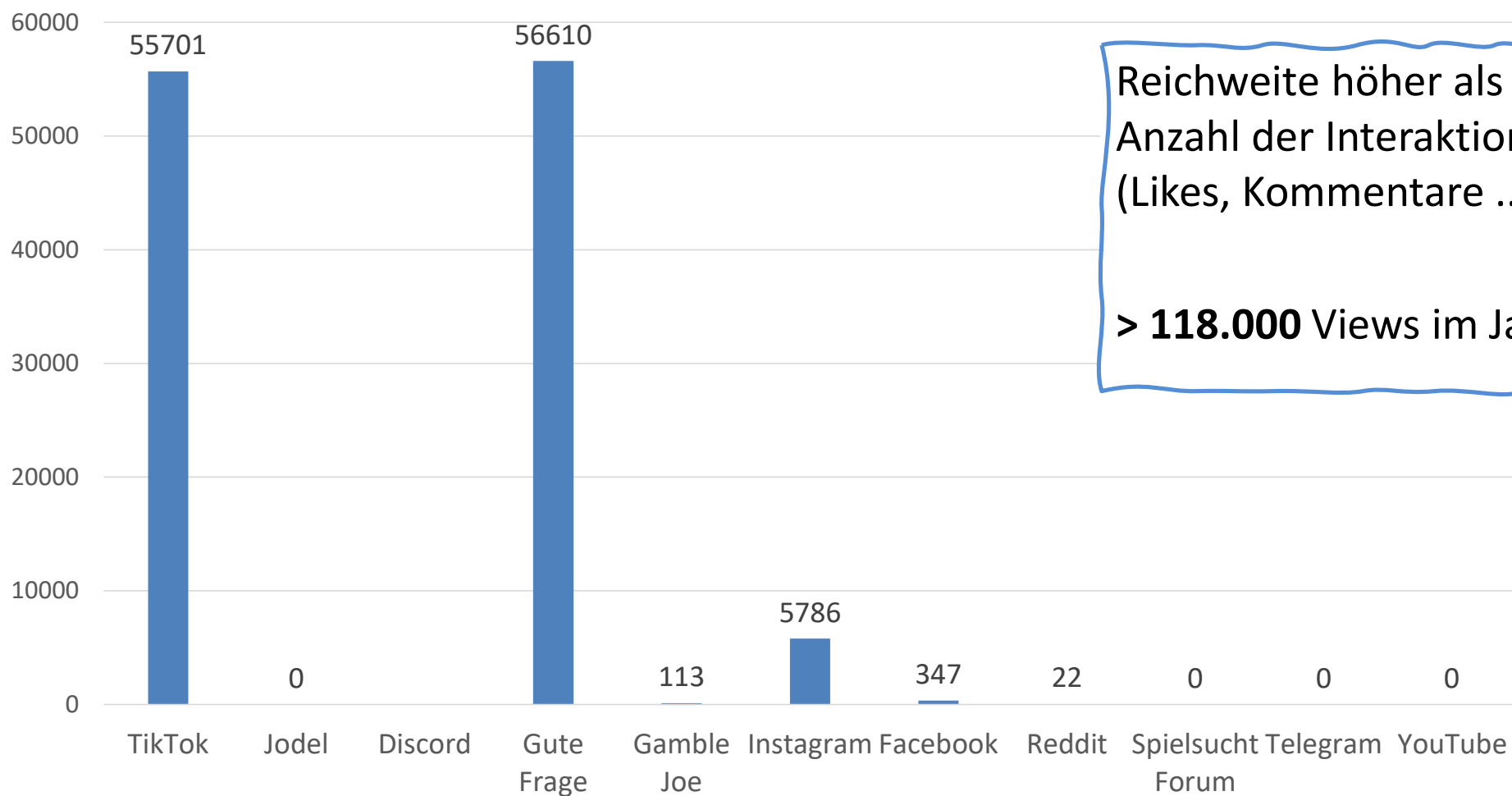
Posts und Interaktionen 2024





Reichweite

Ansichten (Views) von Beiträgen 2024



Reichweite höher als die
Anzahl der Interaktionen
(Likes, Kommentare ...)

> 118.000 Views im Jahr 2024



Wie gelingt Online- Streetwork?



Empfehlungen unserer Praktiker:innen

- „Am wichtigsten erscheint es mir, neugierig zu sein und offen für die User, die oft noch weit entfernt davon sind, ein Beratungsanliegen zu haben. Sich auf deren Realität einzulassen und den einen oder anderen Denkanstoß zu geben. Gut ist es nach meinem Eindruck außerdem, häufig präsent zu sein, damit man in der Community bekannt wird.“
- „Ich finde wichtig, sich darauf einzustellen teilweise vielleicht auch erstmal nur kleine Brötchen zu backen und nicht die breite Masse anzusprechen. So ist es ja aber im „echten Leben“ auch; man erreicht halt für direkte Gespräche eher einzelne Personen.“



Empfehlungen unserer Praktiker:innen

- „Wichtig finde ich schon, nicht nur nach Betroffenen zu suchen sondern generell aufzuklären, das finde ich funktioniert auch ganz gut. Ich bin da sehr positiv überrascht gewesen nach dem AMA, also vielleicht ist es auch wichtig, eher von sich aus Content zu produzieren und nicht nur zu reagieren.“
- „Grundsätzlich ist natürlich Offenheit und Einlassen auf die Lebenswelt der jeweiligen Plattform wichtig und entscheidend schon auch das richtige Managen der Technik.“
- „Ich würde sagen, Online-Streetwork gelingt, wenn wir den Menschen auf Augenhöhe begegnen und über das Thema rund um Glücksspielsucht informieren, ohne aufdringlich zu sein.“



Empfehlungen unserer Praktiker:innen

„Wichtige Punkte sind für mich

- Überlegen, wie man die Zielgruppe, die man erreichen will am besten anspricht, sowohl durch Plattformwahl als auch durch Sprache, Stil, Inhalte oder Niedrigschwelligkeit
- Klienten müssen wissen, dass sie uns vertrauen können (Diskretion und Anonymität muss geboten sein und eine empathische, sensible Kommunikation auf Augenhöhe sollte stattfinden)
- Verschiedene mediale Bereiche tragen zum Gelingen bei, je nach Bereich sind ja auch unterschiedliche Themen relevant (bei manchen viel durch Bild/Video, bei anderen eher durch Austausch, persönliche Geschichten oder Interaktion durch z.B. Q&A's)
- Herausforderungen: Grenzen, die Online Arbeit mit sich bringt (manchmal pers. Kontakt erforderlich), eigene Abgrenzung und Messbarkeit/Feedback“

22



Rahmenbedingungen

Transparentes/ professionelles Profil

Mit (echtem) Namen, evtl. Foto,
Institution, Berufsbezeichnung,
Website-Verweis

Kontakt mit Admins

Fördert Akzeptanz des Angebots.
Ermöglicht teils spezielle
Kennzeichnung als Berater:in

Monitoring

Wo findet sich die Zielgruppe?
Welche „Trends“ lohnt es
mitzugehen, um Reichweite zu
erhöhen?

Zeitressourcen

Feste und großzügige Zeitfenster
einplanen. Erkennen von
Handlungsfeldern ist zeitintensiv

Datenschutz

Datensichere Kommunikations-
möglichkeit vorhalten. Aber:
Klient:in entscheidet, wo der
Kontakt stattfindet

Vernetzung

Austausch und Absprachen
untereinander ermöglichen



Auftreten und Fertigkeiten

Professionalität

Technisches und fachliches
Know-How (v.a. Online-
Beratung)

Kontinuität

Regelmäßige Präsenz auf den
Plattformen schafft
Bekanntheit und Vertrauen

Authentizität

Mit eigenen Unsicherheiten,
Kritik und Fragen offen
umgehen

Augenhöhe

Emphatische, sensible
Kommunikation

Sprache & Stil

Unkompliziert, nicht
hochgestochen, Emojis etc.
nutzen

Offenheit

Für die Lebenswelt der
User:innen und der
Plattform

Flexibilität/Geduld

Wenig „richtige“
Beratungsanliegen

Anonymität/Diskretion

Nicht aufdringlich

Eigener Content

An Zielgruppe und Plattform
angepasste Informationen



Impressionen



Instagram-Auftritt

- Aushängeschild des Streetwork-Projekts
- Projekt- und Teamvorstellung
- Infos und News zu Glücksspielen, Sucht und Hilfeangeboten
- Handlungsleitfäden für Spielersperre, Verhalten in Krisen etc.
- 737 Follower:innen (Stand 03.11.25)

26



- Infos zu Glücksspielen, Sucht und Hilfeangeboten
- News aus dem Glücksspielbereich
- 615 Follower:innen (Stand 03.11.25)
- Einzelne Beiträge werden von mehreren tausend Personen angesehen



Beratung auf Jodel



AMA (ask me anything) auf Jodel

79 Fragen beantwortet



AMA auf Forum Gute Frage

52 Fragen
beantwortet



Fazit



Fazit

Viele Kontakte

zu Nutzer:innen von Glücksspielen, die von anderen Angeboten der Suchthilfe und -prävention schlecht erreicht werden

Große Reichweite

der ins Netz gestellten Informationen. Konkurrenz zu „Fake-News“

Ergänzung des bestehenden Hilfeangebots

Niedrigschwellige, digitale Angebote sind zeitgemäß und wirksam.
Sie sollten in der Sozialen Arbeit keine Nischenerscheinung darstellen



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit! 😊

<https://www.instagram.com/streetwork.gambling/>

konrad.landgraf@lsgbayern.de

lisa.mehrbradt@lsgbayern.de

33