
Aufsuchende Jugendsozialarbeit im Kontext des plötzlichen Digitalisierungsdrucks

Ein Zwischenfazit des Berliner Projekts »DiMe« – Digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit



Aufsuchende Jugendsozialarbeit im Kontext des plötzlichen Digitalisierungsdrucks

Ein Zwischenfazit des Berliner Projekts »DiMe« - Digitale
Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit

Inhalt

- 6 Ausgangslage & Kontext
- 9 Das Projekt »DiMe«: Aufbau und Grundsätze

- 12 Praktische Ergebnisse
 - 12 Vorteile von Jugendsozialarbeit in digitalen Räumen
 - 13 Bearbeitete Bedarfe
 - 15 »Schritte in Richtung Datenschutz«: der Umgang mit der DSGVO in der digitalen Arbeit
 - 17 Digitale Kommunikation zu sensiblen Themen: Kommunikationstools und -Apps
 - 20 Radikalisierungsprävention

- 21 Empfehlungen für die weitere Professionalisierung der digitalen Arbeit in der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit
 - 21 Strukturelle Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen
 - 22 Empfehlungen für strukturelle Unterstützungsangebote
 - 23 Voraussetzungen für eine professionelle digitale (aufsuchende) Jugendsozialarbeit
 - 24 a) Personelle und zeitliche Ressourcenn
 - 25 b) Technische Ausstattung von Fachkräften und Klient*innen
 - 25 c) Sichere Kommunikationsmöglichkeiten
 - 27 Offene Bedarfe

- 28 Fazit

Ausgangslage & Kontext

Seit mehreren Jahren verlagert sich das Leben insbesondere junger Menschen zunehmend auch in digitale Räume und ein großer Teil der Kommunikation findet bspw. über Messenger-Dienste und Social-Media-Plattformen statt. Die zusätzliche Digitalisierung vieler Lebensbereiche durch die Corona-Pandemie hat noch einmal verstärkt aufgezeigt, wie wichtig der sichere und professionelle Umgang von Fachkräften der Jugendsozialarbeit mit digitalen Arbeitsmitteln und Methoden ist, um mit Klient*innen arbeiten zu können, sie anzusprechen, zu erreichen und zu unterstützen. Jugendsozialarbeit muss junge Menschen dort erreichen, wo sie sich aufhalten und an die Anforderungen der schulischen und beruflichen (Ausbildungs-)Realitäten sowie die sozialen Lebenswelten anknüpfen. Durch die Ausweitung der bisherigen digitalen Arbeitsmethoden sowie der Jugendsozialarbeit im digitalen Raum soll die aufsuchende Jugendsozialarbeit im lebensweltlichen Bereich der digitalen Räume verbessert und gestärkt werden.

Gleichzeitig bestehen durch die vielschichtigen Herausforderungen und Folgen der Pandemie, z. B. durch den Digitalisierungsschub, für Jugendliche und Heranwachsende neue, zusätzliche Unterstützungsbedarfe – insbesondere für Personen in prekären und vulnerablen Lebenslagen. Dazu zählt beispielsweise, dass für junge Menschen die Anforderungen an digitale Kompetenzen steigen, weshalb auch in diesem Bereich professionelle Unterstützung zum Ausgleich sozialer Benachteiligungen und zur Überwindung individueller Beeinträchtigungen nötig ist. Eine weitere Herausforderung für die aufsuchende Jugendsozialarbeit stellen Jugendliche und Heranwachsende dar, die durch analoge Jugendsozialarbeit nicht (mehr) erreicht werden, u. a. weil sie sich – auch ohne Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen – kaum noch in analogen öffentlichen Räumen, sondern vor allem in digitalen Lebenswelten aufhalten. Hinzu kommt die Aufgabe der Jugendsozialarbeit, junge Menschen zu erreichen, die in digitalen Räumen in Kontakt mit jugendgefährdenden Inhalten, Gruppierungen und Angeboten kommen. Für alle (potenziellen) Zielgruppen der Jugendsozialarbeit gilt, dass digitale Räume und Kommunikationskanäle auch weiterhin an Bedeutung gewinnen werden und Jugendsozialarbeiter*innen in diesen Räumen sicher, kompetent, professionell und zielgruppengerecht agieren können müssen.

Seit der ersten Jahreshälfte 2020 haben die (Berliner) Träger der Jugendsozialarbeit viele Schritte unternommen und Ansätze (weiter-)entwickelt, um auch über digitale Medien den Kontakt zu ihren Zielgruppen zu halten oder neu aufzubauen und um digitale Methoden insgesamt (noch) stärker in ihre Arbeit einzubinden. Hierbei zeigen sich unterschiedliche Herausforderungen, sowohl auf der praktischen und individuellen (z. B. Affinität einzelner Fachkräfte zu digitalen Lebenswelten / Möglichkeiten der Teilnahme an digitalen Veranstaltungen) als auch auf der strukturellen Ebene – beispielsweise mit Blick auf die Frage der Umsetzung von Transparenz als Anspruch und Fachstandard bei der Interaktion in sozialen und digitalen Medien), v.a. wenn es darum geht die Fachstandards der Jugendsozialarbeit auch in digitalen Räumen adäquat umzusetzen. Einige dieser Herausforderungen sind nicht allein auf der individuellen Ebene lösbar. Zentral ist es vielmehr, Brücken herzustellen zwischen fachlichen Standards und den Lebens- und Arbeitsrealitäten der Fachkräfte und Klient*innen.

Grundlegende Fachstandards, deren alltägliche Anwendung im digitalen Raum neue Umsetzungsstrategien sowie zusätzliche Kenntnisse, Fähigkeiten und Ausstattung erfordern, sind beispielsweise Transparenz, Vertraulichkeit bzw. Datenschutz /-sicherheit und – im Bereich Streetwork – Freiwilligkeit. Für die (digitale) Umsetzung dieser und weiterer Standards sind neben der notwendigen, anforderungsadäquaten und funktionsfähigen, technisch-materiellen Ausstattung, der fachliche Austausch, (kollegiale und externe) Fachberatungen, Vernetzung sowie strukturierte, moderierte Fachdebatten und -veranstaltungen die wichtigsten Hilfsmittel: Sie ermöglichen Reflexion und Aushandlung von Möglichkeiten der Umsetzung und ggf. die Erweiterung fachlicher Standards in digitalen Räumen und schaffen so nicht zuletzt mehr Transparenz. Gleichzeitig gibt es fachliche Standards, deren Umsetzung in digitalen Räumen deutlich anders gestaltet werden müssen, als dies im analogen Raum bisher der Fall war, sowie solche Standards, die bei professioneller digitaler Arbeit besonders großes Potenzial entfalten. Hierzu zählen beispielsweise Inklusion, Niedrigschwelligkeit und Flexibilität, Partizipation sowie in besonders hohem Maße die Bedürfnis- und Lebensweltorientierung. Mit anderen Worten, durch professionelle Arbeit der Fachkräfte im digitalen Raum und mit digitalen Methoden kann die Unterstützung von Jugendlichen und Heranwachsenden deutlich verbessert werden. Die Ausweitung und Professionalisierung der digitalen Arbeit kann also helfen, den Unterstützungsauftrag der Jugendsozialarbeit noch besser umzusetzen.

Mit dem Ziel der Intensivierung und Professionalisierung der Jugendsozialarbeit im digitalen Raum hat die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) im Herbst 2020 in Zusammen-

arbeit mit der Landeskommision Berlin gegen Gewalt die Aufgabe definiert, die etablierten Berliner Träger der Jugendsozialarbeit dabei zu unterstützen, ihre digitale Arbeit weiterzuentwickeln. Das Projekt »DiMe – Digitale Methoden der aufsuchenden Jugendsozialarbeit«, leitet die Berliner Träger der Jugendsozialarbeit durch zielgerichteten Austausch, Vernetzung und Transfer, Fachveranstaltungen und Schulungen sowie Arbeitshilfen dabei an, diesem Ziel einen Schritt näher zu kommen und ihre Aufgaben auch im digitalen Raum bestmöglich wahrzunehmen.

Das Projekt »DiMe«: Aufbau und Grundsätze

Das Projekt *DiMe – Digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit* richtete sich im Jahr 2021 an diejenigen Träger der freien Jugendhilfe, die im Bereich Streetwork von der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie gefördert werden. Dies sind:

- Outreach gGmbH
- Gangway e.V.
- Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e.V. (fjs)
- GSJ - Gesellschaft für Sport und Jugendsozialarbeit gGmbH

Bereits im Herbst 2020 wurde mit der partizipativen Konzeption des Projektes und der Festschreibung konkreter Inhalte begonnen: So hatten schon auf dem Berliner Präventionstag am 25. September 2020 Einzelpersonen und Trägervertreter*innen die Möglichkeit, sich im Rahmen eines Workshops (Leitung: Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie / Minor) an der Entwicklung der Projektidee zu beteiligen und auf Basis ihrer Erfahrungen Themen zu setzen sowie Bedarfe der Zielgruppe zu artikulieren. Die Diskussion hierzu wurde auf einem Bedarfserhebungsworkshop am 14. Dezember 2020 intensiviert. Hier tauschten sich die später tatsächlich am Projekt beteiligten Träger sowie die Jugend- und Familienstiftung des Landes Berlin und das Jugendsozialarbeitsteam der SenBJF aus. Inhalte des Austauschs waren Beispiele digitaler Methoden der Jugend(sozial)arbeit, bereits erprobte Methoden und Ansätzen der digitalen Arbeit sowie aktuelle Herausforderungen und Bedarfe der digitalen Jugendsozialarbeit, insbesondere im Kontext von Kontaktbeschränkungen. Die dokumentierten Erkenntnisse aus diesem intensiven Vorbereitungsprozess boten eine umfassende Grundlage für die Umsetzung des Modellprojektes im Jahr 2021, das sich somit seit Beginn dadurch auszeichnet, dass es zur Unterstützung der Träger bedarfsorientiert und partizipativ geplant wurde.

Die direkte Beteiligung der Projektteilnehmenden (z. T. fest eingebundener Fachkräfte aus den vier Trägern der freien Jugendsozialarbeit) am Prozess setzte im Rahmen regelmäßiger Austauschtreffen, durch eine digitale Pinnwand, in Einzelgesprächen und Fachveranstaltungen während des gesamten Jahres fort. Diese Kontinuität sicherte einerseits das tiefe Eintauchen in die Thematik und die Möglichkeit, Fachdiskurse über einen längeren Zeitraum verfolgen und intensivieren zu können. Gleichzeitig wirkten die Fachkräfte als Multiplikator*innen

in ihren jeweiligen Trägern: Entsprechend konnten Erfahrungen, Bedarfe, Fragen und Expertise kontinuierlich eingebunden als auch die Rückkopplung erzielter Ergebnisse und Erkenntnisse in die weitreichenden Strukturen der Träger sicher gestellt werden. Darüber hinaus wurden die Ergebnisse der Fachveranstaltungen, Bedarfserhebungen sowie Arbeitshilfen dem weiteren Kollegium der Träger sowie fachlichen Netzwerken der Streetworker*innen zugänglich gemacht.

Das heißt, *DiMe* unterstützte die in Berlin bestehenden (regelfinanzierten) Strukturen aktiv darin, ihre digitalen Kompetenzen und Erfahrungen in der aufsuchenden Jugendsozialarbeit herauszuarbeiten, zu fördern und gemeinsam weiter zu entwickeln. Essenziell war hierbei die ständige Anpassung an die Bedarfe und Fortschritte der Fachkräfte und Träger sowie an die (Lebens)Realitäten ihrer jeweiligen Zielgruppen. Konkret bedeutet dies, dass die Inhalte fortlaufend angepasst, reevaluiert und ergänzt wurden. Dabei wurde nicht nur auf eine enge Zusammenarbeit mit den Trägern, der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie, und der Landeskommision Berlin gegen Gewalt geachtet, sondern auch die Fachexpertise weiterer Akteur*innen, bspw. Rechtsexpertise oder Fachexpertise aus landes- und bundesweiten AGs, einbezogen. Das heißt, die konkrete Umsetzung einzelner Maßnahmen (Vernetzung, Austausch, Fachveranstaltungen, Arbeitshilfen etc.) wurde ebenfalls in einem reflektiven Verfahren und im Austausch mit den Projektstakeholdern kontinuierlich angepasst. Auch hier galt der Grundansatz des Projekts, gemeinsam mit den bestehenden Akteur*innen das Handlungsfeld der digitalen Arbeit in der Jugendsozialarbeit aktiv weiterzuentwickeln, auf den bereits vorhandenen Ansätzen und der Expertise der Träger im Feld aufzubauen, an die Lebensrealitäten der jugendlichen Zielgruppen anzuschließen und aktuelle Entwicklungen einzubinden. Dabei wurden auch erprobte Methoden, Ansätze, Prinzipien und Strategien – aus anderen Bundesländern sowie anderen Arbeitsfeldern, z. B. politische Jugendbildung, Radikalisierungsprävention oder Migrationsberatung – übertragen bzw. angewendet. Die zusätzliche direkte und enge Einbindung der zuständigen Kolleg*innen aus der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie und der Landeskommision Berlin gegen Gewalt in der Projektsteuerungsgruppe brachte in mehrfacher Hinsicht einen großen Mehrwert: Das Projekt und die beteiligten Träger konnten so von der inhaltlichen Expertise ebenso wie der strukturellen Verankerung profitieren. So konnte das gegenseitige Verständnis der Rahmenbedingungen und Realitäten bezüglich der Arbeit in digitalen Räumen gestärkt werden. Zudem konnten Bedarfe und Möglichkeiten direkt, konkret und verbindlich besprochen werden. Überdies ermöglichte die Einbindung der zuständigen Senatsverwaltung sowie

¹ Ballaschk & Stapf, 2020: »Digitale Methoden der aufsuchenden Jugendsozialarbeit – Bericht zur Bestandsaufnahme und ersten Bedarfsermittlung mit Berliner Trägern«. Online verfügbar unter: <https://minorwissenschaft.de/digitale-methoden-der-aufsuchenden-jugendsozialarbeit/>

der Landeskommision Berlin gegen Gewalt einen guten Zugang zu wichtigen Gremien aus Politik und Verwaltung, der die Wirksamkeit des Projektes in die Fachöffentlichkeit hinein deutlich erhöhen konnte.

Ein Bericht zur Bestandsaufnahme und ersten Bedarfsermittlung mit den Trägern als Grundlage des Projektes *DiMe* wurde im Dezember 2020 veröffentlicht.¹ Die Ergebnisse und Erkenntnisse des hier vorliegenden Zwischenfazits sind eine Synthese aus dem prozesshaften Austausch, der thematischen Vernetzung, aus dem eingebrachten Erfahrungsschatz der Träger, dem Fachdiskurs zu digitaler Arbeit in den Bereichen Streetwork und Mobile Jugendarbeit sowie dem Hinzuziehen externer Expertise aus anderen Arbeitsfeldern.

Kurzüberblick: Rahmen des Projekts »DiMe«

- **Ziel:** Die in Berlin bestehenden (regelfinanzierten) Strukturen nachhaltig und aktiv unterstützen: digitale Kompetenzen und Erfahrungen in der aufsuchenden Jugendsozialarbeit herausarbeiten, fördern und gemeinsam weiterentwickeln
- **Grundansatz:** Weiterentwicklung des Handlungsfelds der digitalen Methoden in der Jugendsozialarbeit zusammen mit etablierten Akteur*innen, um auf bereits vorhandenen Ansätzen und der Expertise der Träger im Feld aufzubauen
- **Umsetzung durch:**
 - Förderung von Austausch (trägerübergreifend und -intern)
 - Vernetzung (arbeitsfeldintern und -übergreifend)
 - Fachveranstaltungen & Fortbildungen
 - Transfer von Methoden & Erkenntnissen aus anderen Arbeitsbereichen
 - Praxisbezogene Arbeitshilfen
 - Regelmäßige Projektevaluierung und bedarfs- sowie realitätsbezogene Anpassung der konkreten Inhalte
- **Laufzeit:** 15.01.-31.12.2021
- **Beteiligte Träger (Zielgruppe):** Outreach gGmbH, Gangway e.V., Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e.V. (fjs), GSJ – Gesellschaft für Sport und Jugendsozialarbeit gGmbH
- **Förderung und Unterstützung:** Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie; Landeskommision Berlin gegen Gewalt

Praktische Ergebnisse

Ziel des Projektes DiMe – *Digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit* ist die Weiterentwicklung der digitalen Arbeit der etablierten freien Träger und die Professionalisierung der digitalen Arbeit in der Jugendsozialarbeit im Bereich Streetwork. Im Jahr 2021 wurden dabei einige Aspekte besonders in den Fokus gerückt, die von den Fachkräften und Trägern als besonders grundlegend eingeschätzt wurden. Diese werden hier einzeln näher beleuchtet.

Vorteile von Jugendsozialarbeit in digitalen Räumen

Schon seit mehreren Jahren arbeiten Streetworker*innen und andere Fachkräfte der Jugendsozialarbeit auch in digitalen Räumen und mit digitalen Medien und Methoden. Während die überwiegende Mehrheit dabei vor allem Kommunikations- und Organisationstools wie E-Mails, digitale Kalender, Cloudspeichermedien, Terminabstimmungstools oder Messenger nutzt, haben auch partizipative Formate und der (sozial-)pädagogische Einbezug sozialer und digitaler Medien stark zugenommen. Die Corona-Pandemie hat einen zusätzlichen, plötzlichen Digitalisierungsschub mit sich gebracht. Dieser hat auch in der Jugendsozialarbeit für Innovation und Kreativität, aber auch für Verunsicherung gesorgt. Eine wichtige Aufgabe für DiMe liegt daher darin, (noch) mehr Fachkräfte, Träger und unterstützende Strukturen für den Mehrwert digitaler Arbeit in der Jugendsozialarbeit zu sensibilisieren.

Im Rahmen des Projektes DiMe wurde daher eine Fachdebatte zur professionellen Wahrnehmung der digitalen Arbeit in der Jugendsozialarbeit und zur Motivation für die Vertiefung digitaler Arbeit geführt. Zentral war dabei die Frage: Welche Vorteile bietet Jugendsozialarbeit in digitalen Räumen? In diesem Kontext zeigte sich immer wieder, dass die teilweise mit den jugendlichen Zielgruppen geteilte Lebenswelt in digitalen Räumen von Fachkräften als Bereicherung für die Jugendsozialarbeit wahrgenommen wird. Konkret sind folgende Vorteile zu benennen, die die digitale Arbeit in der Erfahrung der Berliner Fachkräfte bietet:

- ein höheres Maß an **Erreichbarkeit der Klient*innen**: selbst wenn das Handyguthaben aufgebraucht ist, können häufig weiterhin Messenger-Apps genutzt werden;
- **Niedrigschwelligkeit durch bedarfsgerechte(re) Kommunikationsmöglichkeiten**: niedrigschwellige(re) Erreichbarkeit der

»Durch Plattformen wie Discord oder Instagram kann ich die Jugendlichen dort erreichen, wo sie sich zu Hause fühlen.«

»In einer Videokonferenz haben besonders die sonst sehr stillen Mädels sich mehr getraut und stärker beteiligt.«

*»Ich bekomme durch soziale Medien (Insta-, WhatsApp-Stories) erweiterte Eindrücke von meinen Klient*innen.«*

»Beim FIFA-zocken haben Andere Erfolgserlebnisse als auf dem Fußballplatz!«

Fachkräfte für ihre Zielgruppen durch eine größere Auswahl an Kommunikationskanälen und -formen sowie bezüglich des Zeitpunktes der Kontaktaufnahme auch außerhalb von Öffnungs- oder Arbeitszeiten; Sprachnachrichten als barrierearme Möglichkeit der Kontaktaufnahme für diejenigen, die nicht schreiben möchten bzw. können;

- **Niedrigschwellige Partizipationsmöglichkeiten** bspw. über Umfragen oder Challenges auf Social-Media-Seiten / -Kanälen / -Accounts der Fachkräfte bzw. Träger oder über digitale Tools ohne Registrierung;
- Öffnen eines weiteren Beteiligungsraumes insbes. für Klient*innen, die sich in analogen Gruppenkontexten eher zurückhaltend gezeigt haben;
- anderes **»Kennenlernen« der Lebenswelten der Klient*innen** bspw., indem die Fachkraft Plattformen nutzt, die bei den Jugendlichen populär sind oder populären Accounts folgt, um über aktuelle Trends informiert zu sein;
- tiefere **Einblicke in die Lebensrealitäten** der Klient*innen bspw. durch die direkte Wahrnehmung von Interaktionen und Realitäten im Zuhause der Klient*innen, also die Wahrnehmung des familiären bzw. heimischen Umfeldes, im Rahmen von Video-Call-Beratungen, Hausaufgabenhilfen oder die Teilnahme an Video-Call-Gruppen;
- Ermöglichung von **Selbstwirksamkeitserfahrungen** der Klient*innen bspw., weil andere Jugendliche bei gemeinsamen Videospiele Erfolge feiern können als bei analogen Sportarten oder wenn Klient*innen ihren Fachkräften oder Peers bestimmte Tools, Plattformen, Spiele oder andere digitale Anwendungen beibringen können.

Diese unterschiedlichen Vorteile können aber nur dann erzielt werden, wenn die notwendigen Voraussetzungen für die professionelle, sichere und kompetente digitale Arbeit geschaffen werden. Dafür können Fachkräfte nicht auf individueller Ebene sorgen, da entsprechende Strukturen hierfür vonnöten sind. Dementsprechend wurde im Projektverlauf besonderer Wert auf präzise Bedarfserhebungen gelegt, um zu eruieren, was Fachkräfte und Träger brauchen, um ihre Arbeit (auch) in digitalen Räumen professionell und sicher sowie zielgruppengerecht umsetzen zu können.

Bearbeitete Bedarfe

Auch diejenigen Fachkräfte, Teams und Träger, die sich mit viel Energie, Kreativität und Kompetenz im weiten Feld der digitalen Arbeit ein-

bringen, benötigen für ihre Arbeit funktionsfähige und zuverlässige aber gleichfalls flexible Strukturen, Ressourcen und fachliche, kollegiale sowie externe Unterstützung. Während einige Formen der digitalen Kommunikation für die allermeisten Fachkräfte selbstverständlich zu ihrem eigenen Arbeits- und Lebensalltag gehören, stellt die Zunahme der Präsenz digitaler Räume im Arbeitskontext mit den Jugendlichen alle Fachkräfte vor Herausforderungen unterschiedlicher Arten.

Bereits im Dezember 2020 begann das Projektteam mit der Erhebung spezifischer Bedarfe der Fachkräfte und Träger, die im Verlauf des Projektes weiter konkretisiert und priorisiert wurden. Entsprechend der Einschätzungen der befragten Fachkräfte und der Projektsteuerungsgruppe wurden anschließend die dringendsten Bedarfe für den Bereich Streetwork bearbeitet. Die im Jahr 2020 im Rahmen von DiMe bearbeiteten grundlegenden Bedarfe für eine professionelle, sichere und praxisorientierte digitale Arbeit der Fachkräfte der Jugendsozialarbeit waren:

- **Datenschutz:** Sicherheit und Klarheit gewinnen; Hilfen zu praktischer Umsetzung, z. B. zu Arbeit mit sozialen Medien; insbesondere der Umgang mit den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in der alltäglichen Kommunikation mit Klient*innen sowie in der Arbeit in und mit sozialen Medien,
- Praktische Möglichkeiten zur **digitalen Kommunikation** mit Klient*innen bzw. Adressat*innen: Welche Messenger, Chat- oder Video-Call-Tools sind ausreichend niedrigschwellig und gleichzeitig datensicher und welches Angebot ist für welchen Zweck im Rahmen der aufsuchenden Jugendsozialarbeit sinnvoll,
- **Good Practices** und **Wissensmanagement:** Kollegialer Austausch zu digitalen Methoden, Tools, Plattformen und deren gewinnbringendem Einsatz in der praktischen Arbeit, d. h. auch praktische Gestaltung von **Angeboten für die jugendlichen Zielgruppen** (bspw. Freizeitveranstaltungen, Instagram-Profil),
- **Beziehungsarbeit** als Kern von Streetwork: Möglichkeiten und Herausforderungen in der digitalen Gestaltung von Beziehungsarbeit,
- Grundlagen der **Radikalisierungsprävention** für Streetworker*innen: Informations- und Beratungsmöglichkeiten.

Die Projektziele waren dabei jeweils der Austausch und die Erarbeitung von **(Lösungs-)Ansätzen** für spezifische Situationen sowie allgemein für die bessere Umsetzung von Fachstandards in digitalen Räumen. Dabei kann es i.d.R. keine »Standard-Lösung« geben, da die Anwendungskontexte jeweils sehr unterschiedliche sind. Sowohl die Voraussetzungen der einzelnen Fachkräfte und ihrer Träger als auch

»Wie gehe ich damit um, wenn ich einen problematischen Post von einer einem Klient*in sehe – z. B. radikale Posts oder anzügliche Selbstdarstellungen?«*

»Darf ich WhatsApp als Fachkraft nutzen?«

»Welches Tool eignet sich für sensible Beratungsgespräche?«

die Möglichkeiten und Bedarfe sind jeweils im Einzelfall spezifisch zu betrachten und abzuwägen. Allerdings können in einigen Bereichen gemeinsame Standards entwickelt und Klarheit geschaffen werden.

Zu den jeweiligen Themenkomplexen fanden im Rahmen von DiMe Fachveranstaltungen und -gespräche statt, über digitale Pinnwände sammelten und diskutierten die Teilnehmenden synchron sowie asynchron Ideen, Fragen und Herangehensweisen. Das Projektteam holte Rat und Einschätzungen von Expert*innen ein und erstellte Arbeitshilfen insbesondere zu den grundlegenden, komplexen Fragen geeigneter Kommunikationsplattformen und dem Datenschutz. Zentrale Ergebnisse dieser umfassenden Prozesse werden im Folgenden zusammengefasst.

»Schritte in Richtung Datenschutz«: der Umgang mit der DSGVO in der digitalen Arbeit

Kommunikation steht im Mittelpunkt der digitalen Jugendsozialarbeit – ob zwischen Jugendsozialarbeiter*innen oder mit Klient*innen. Bezüglich der Möglichkeiten und Grenzen der rechtssicheren Nutzung von digitalen Kommunikationsmitteln gibt es unter Fachkräften und Trägern der Jugendsozialarbeit weitreichende Unsicherheiten und Unklarheiten. Damit bildet der Umgang mit dem Datenschutz insbesondere bezüglich der alltäglichen, niedrigschwelligen und zielgruppen- sowie bedarfsgerechten Kommunikation eine zentrale Herausforderung für viele Fachkräfte und Träger.

Nach aktuellem Stand sind die Datenschutzerklärungen vieler beliebter Messenger und Social-Media-Plattformen nicht konform mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Diese sind somit für Klient*innengespräche und den Austausch von sensiblen Daten nicht (rechts-)sicher nutzbar. Dabei stellt sich das Problem, dass die ausschließliche Nutzung eindeutig DSGVO-konformer Kommunikationsmittel bzw. Plattformen den Aufbau des Kontakts erschwert bzw. den Abbruch des Kontakts mit der Zielgruppe bzw. den Klient*innen riskiert. Für viele Jugendliche stellt die Installation einer zusätzlichen DSGVO-konformen App oder die Erstellung eines neuen Accounts zu hohe Barrieren dar, beispielsweise weil Speicherplatz auf dem Smartphone fehlt, die*der Klient*in keine E-Mail-Adresse hat oder weil eine App, die ausschließlich der Kommunikation mit der Fachkraft dient, schlicht unattraktiv ist. Die Folge wäre dementsprechend, keinen (regelmäßigen) Kontakt zwischen Fachkräften und Klient*innen gewährleisten zu können, wenn völlig auf die Nutzung der weitverbreitetsten Messenger und digitalen Plattformen verzichtet würde. In der Konsequenz bewegen sich manche Fachkräfte im Rahmen ihrer Arbeit in rechtlichen Graubereichen, wenn sie z. B. private Accounts nutzen. Oder die Trä-

ger gehen unter Umständen ein rechtliches Risiko ein, wenn sie ihren Fachkräften die Nutzung von WhatsApp, Instagram und anderen Anwendungen und Plattformen erlauben. Hieraus ergeben sich zusätzliche Unsicherheiten und Belastungen für Fachkräfte und Träger.

Das bedeutet: es müssen rechtssichere Wege gefunden werden, die gleichzeitig Fachkräfte, Träger und Jugendliche sowie deren Daten schützen und eine stabile, niedrigschwellige Beziehungsarbeit ermöglichen. Fachkräfte müssen in die Lage versetzt werden, in beliebten digitalen Räumen ihrer Zielgruppen präsent und ansprechbar zu sein, ohne dabei gezwungen zu sein, rechtliche Grenzen zu überschreiten.

Diese zentrale Herausforderung wurde im Rahmen einer Fortbildung für Fachkräfte angegangen und anschließend mit den beteiligten Fachkräften und Trägern diskutiert. Konkrete Ergebnisse aus DiMe sind zwei Arbeitshilfen, die konkrete Hilfestellungen zur bestmöglichen datenschutzgerechten Nutzung von wichtigen Plattformen und Messengern nach dem aktuellen Stand der Rechtsprechung anbieten.

Arbeitshilfe »Schritte in Richtung Datenschutz«

Die Arbeitshilfe »Schritte in Richtung Datenschutz«, schlägt konkrete Schritte vor, mit deren Hilfe Jugendsozialarbeiter*innen bzw. Träger der Jugendsozialarbeit sich selbst und die Jugendlichen in der digitalen Arbeit absichern und schützen können. Der Fokus liegt auf Möglichkeiten zur praktischen Umsetzung der Anforderungen der DSGVO in Kombination mit der Erfüllung fachlicher Standards des Streetwork.

Die Arbeitshilfe erklärt zentrale Inhalte der DSGVO und deren Auswirkungen auf die praktische digitale Arbeit von aufsuchend arbeitenden Jugendsozialarbeiter*innen. Sie fasst zusammen, was jede Fachkraft (mindestens) über personenbezogene Daten und deren Verarbeitung wissen sollte. Im Anschluss daran macht die Arbeitshilfe Vorschläge zur praktischen Umsetzung der Vorgaben der DSGVO in der aufsuchenden Jugendsozialarbeit für die Fachkräfte, die (auch) in digitalen Medien mit Jugendlichen arbeiten. Der Fokus liegt dabei auf populären Medien der Adressat*innen, also bspw. WhatsApp und Instagram. Überdies gibt sie Tipps für die Auseinandersetzung mit Datenschutzfragen in der Arbeit mit den jugendlichen und heranwachsenden Zielgruppen.

Arbeitshilfe »WhatsApp Business«

Im Jahr 2020 war für 82% aller Jugendlichen zwischen 12 bis 19 Jahren in Deutschland WhatsApp die wichtigste mobile App – 94% nutzten WhatsApp nach eigenen Angaben mindestens mehrmals wöchentlich.² Der Messenger wird also von fast allen Jugendlichen genutzt und ist eine niedrigschwellige und für einige Jugendliche in der Praxis der

² Medienpädagogischer Forschungsverband Südwest, 2020: JIM-Studie 2020. Online verfügbar unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2020/JIM-Studie-2020_Web_final.pdf

zuverlässigste Kommunikationsweg. Die Problematik hierbei ist, dass die Nutzung von WhatsApp durch Fachkräfte der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit als datenschutzrechtlich problematisch oder aber als »datenschutzrechtliche Grauzone« betrachtet werden muss. Dies liegt v. a. daran, dass WhatsApp standardmäßig Zugriff auf das Telefonbuch verlangt und damit Zugriff auf Daten von anderen Personen erhält. Laut DSGVO-Vorgaben müsste der*die Nutzer*in hingegen von allen Telefonbuchkontakten zunächst eine Einverständniserklärung einholen, dass er*sie diese Daten für WhatsApp freigibt.

Darüber hinaus werden in vielen Fällen in der aufsuchenden Jugendsozialarbeit beim Kontakt durch WhatsApp personenbezogene Daten der Jugendlichen verarbeitet: beispielsweise, wenn Terminabsprachen erfolgen, wenn durch die Klient*innen Problemlagen geschildert werden, wenn Klient*innen Fotos von Briefen mit sensiblen Informationen per WhatsApp versenden. Um solche Vorgänge und Verfahrensweisen in einen sicheren rechtlichen Kontext zu setzen, müssen Fachkräfte und Träger die Vorgaben der DSGVO beachten.

Die »Business«-Version von WhatsApp bietet unterschiedliche Einstellungen an, die die DSGVO-Konformität deutlich erhöhen und auch solche, die zusätzlich eine (noch) transparentere und einfachere Kommunikation mit Klient*innen ermöglichen. Daher wurde eine Arbeitshilfe für diese – ebenfalls kostenfreie – Version des Messengers erstellt. Die Arbeitshilfe bietet eine Einführung und Anleitung für die Erstellung eines Accounts sowie Vorschläge für die Möglichkeiten zur Einhaltung der DSGVO-Vorgaben.

Digitale Kommunikation zu sensiblen Themen:

Kommunikationstools und -Apps

Viel alltägliche Kommunikation geschieht über Messengerdienste und andere digitale Anwendungen. Allerdings gab es insbesondere im Zuge der Corona-Pandemie auch für die aufsuchende Jugendsozialarbeit immer wieder Situationen, in denen geschützte Kommunikationsräume nötig waren und sind. Für Kontexte, in denen der Schutz und die Sicherheit von besonders zu schützenden, personenbezogenen Daten besonders wichtig sind, und für eine insgesamt vertrauensvolle Kommunikation mit Klient*innen, Partner*innen und Kolleg*innen, bedarf es geschützter, sicherer digitaler Räume. Auch kann die Überleitung von Gesprächen bspw. aus WhatsApp oder von Social-Media-Plattformen auf eine sichere Plattform in vielen Fällen erfolgreich sein, wenn eine Beziehung zwischen Fachkraft und Klient*in bereits etabliert ist. Im Rahmen des Projektes wurde intensiv zu solchen sicheren Plattformen recherchiert. Mögliche Anwendungen wurden zusammengestellt und genauer untersucht.

Die Ansprüche an eine solche Plattform sind vielzählig: Maßgeblich sind dabei insbesondere die Niedrigschwelligkeit und die praktische Handhabbarkeit in der Arbeit, insbesondere mit Jugendlichen in prekären Lebenslagen. Das Tool muss von der Zielgruppe einfach benutzbar und erreichbar sein – eine Nutzbarkeit auf dem Smartphone und über einen Browser ohne den zusätzlichen Download einer App und ohne individuelle Registrierung wäre demnach optimal. Gleichzeitig muss das Tool aber auch ein möglichst hohes Maß an Datenschutz bzw. Datensicherheit gewähren, um die sensiblen Daten der Jugendlichen bestmöglich zu schützen. Es gibt verschiedenste Kommunikations-tools, die die genannten Ansprüche in unterschiedlichem Maß erfüllen.

Die im Rahmen von DiMe erstellte Arbeitshilfe »Chattools« soll Fachkräfte und Träger der Jugendsozialarbeit dabei unterstützen, die unterschiedlichen Plattformen vergleichen und einschätzen zu können, um ein für die individuellen Bedarfe angemessenes Tool auszuwählen.

Beziehungsarbeit im Kontext digitaler Lebenswelten

Ein zentrales Thema für Streetworker*innen, die ihre digitale Arbeit reflektieren, sind die Herausforderungen, Chancen und Grenzen der digitalen Beziehungsarbeit und die Entwicklung einer »hybriden«, also analog und digital verknüpften, Beziehungsarbeit. Die digitale Erreichbarkeit und Informationsvermittlung über Webseiten, Blogs, soziale Medien, digitale Pinnwände, Messenger und andere digitale Medien sind seit Jahren Realität und die weiter oben genannten Vorteile sind für die Fachkräfte nicht (alle) neu.

Viele Fachkräfte berichten aber davon, der pandemisch bedingte, erzwungene plötzliche und nahezu ausschließliche Fokus auf digitale Jugendsozialarbeit habe sich nicht »richtig angefühlt«. Ein Beispiel für diese Ambivalenz ist die schriftliche Beziehungsarbeit über Messenger und Chats in alltäglichen Konversationen sowie Beratungssituationen: einerseits zeigen sich Herausforderungen bei der Einschätzung des Gegenübers in der schriftlichen Kommunikation, weil die Beratung per Chat oder Messenger ganz anders verläuft als im persönlichen, analogen Kontakt. So kann bspw. die Nutzung oder Nicht-Nutzung von Smileys oder Satzzeichen zu Missverständnissen führen: die ansonsten wichtigen Aspekte nonverbaler Kommunikation fallen weg und auch kleine Nachfragen können in schriftlichen Konversationen größere Hürden für die Weiterführung des Gesprächs aufbauen. Darüber hinaus können Klient*innen die Erwartungshaltung haben, zeitnah Rückmeldungen von »ihren« Fachkräften zu erhalten, insbesondere in solchen Messengern, die über den Zustellungsstatus der eigenen Nachricht informieren.

Gleichzeitig sehen die Fachkräfte in diesem Zusammenhang eindeutige Vorteile, nämlich die direkte und bessere Erreichbarkeit der Zielgruppe sowie den Fakt, dass die schriftliche Kommunikation Klient*innen dabei helfen kann, ihre Gedanken mitzuteilen, zu sortieren und besser auszudrücken. Insbesondere die freie Wahl der Zeiten und Orte der Kontaktaufnahme durch die Klient*innen wird von den Fachkräften als wichtiger Vorteil eingeschätzt.

Darüber hinaus gewinnen einige Fachkräfte andere Einblicke in die Lebensrealitäten und Selbstverständnisse ihrer Klient*innen: durch die Vernetzung über Messenger-Apps und soziale Netzwerke erhalten die Fachkräfte teils sehr persönliche Einblicke bspw. über öffentlich geteilte, emotionale Posts bzw. Status-Updates von Klient*innen. Während dies das Bild, welches die Fachkraft von der*dem Klient*in hat, vervollständigen kann, stellt sich gleichzeitig die Frage, ob den einzelnen Jugendlichen und Heranwachsenden bewusst ist, dass sie diese teils intimen Einblicke (auch) mit der*dem Sozialarbeiter*in teilen: ob also die Freiwilligkeit als Grundprinzip des Streetwork in diesen Kontexten weiterhin gewährleistet ist.

Insgesamt wird aber auch in diesem Zusammenhang immer wieder von Fachkräften darauf verwiesen, dass die Nutzung von digitalen und sozialen Medien sinnvoll und bei einer authentischen Nutzung förderlich für die Beziehungsarbeit ist. Weiterhin gilt allerdings für die erfahrenen Fachkräfte der Grundsatz, eine Überführung in die analoge Arbeit immer anzustreben, wenn nicht konkrete Gründe oder Bedarfe der Klient*innen dagegensprechen.

Auffällig ist beim Thema »digitale Arbeit in der Beziehungsarbeit«, wie häufig sich bei Fachkräften das persönliche, individuelle Engagement in besonderem Maße zeigt: der volle Einsatz für die Klient*innen zu jeder Zeit und bezüglich aller ihrer Themen und Bedarfe. Fachkräfte sind häufig auch nachts und am Wochenende sowie auch über ihre privaten Handynummern auf unterschiedlichen Accounts erreichbar. Das heißt allerdings auch, dass die Abgrenzung von Privatem und Professionellem sich in digitalen Räumen herausfordernd gestaltet. Dazu gehört die Schwierigkeit der Selbstabgrenzung, da Fachkräfte sich teils aufgrund der theoretisch möglichen ständigen Erreichbarkeit auch ständig verantwortlich fühlen. Dies ist insbesondere – aber nicht nur – der Fall, wenn Dienst-Smartphones fehlen. Dienst-Smartphones für die Fachkräfte inklusive nötiger Ergänzungen wie Powerbanks und entsprechendem Datenvolumen sind eine unabdingbare Voraussetzung für den Schutz der Fachkräfte und die professionelle Gestaltung der digitalen Jugendsozialarbeit. Auch muss es klare Regelungen zu Bereitschaftszeiten geben, in denen Fachkräfte für Klient*innen erreichbar sind. Bei Bedarf sollten Träger zudem die Möglichkeit einge-

»Beziehungsarbeit im Alltag bedeutet für mich auch, immer die »Tür« offen zu haben – erreichbar zu sein, auch online.«

»Wenn ich digital arbeite, bin ich über mein Handy ständig erreichbar. Eigentlich wäre es wichtig, ein Diensthandy zu besitzen und ganz klare – vor allem zeitliche – Grenzen zu setzen, um die digitale Arbeit zu professionalisieren.«

»Beziehungsarbeit ist für mich, sich auf die Kinder und Jugendlichen einzulassen, dabei aber auch authentisch und transparent zu bleiben.«

räumt bekommen, Teams aufzustellen, die spezifisch online-Kontaktangebote betreuen, ggf. auch rund um die Uhr. Darüber hinaus braucht es weiterhin den kollegialen Austausch, um über diese und weitere Herausforderungen und persönliche Erfahrungen sprechen und die eigene Haltung sowie die eigenen Handlungen reflektieren zu können.

Radikalisierungsprävention

Das Thema Radikalisierungsprävention ist ein wichtiges Thema der digitalen Jugendsozialarbeit und begegnet Fachkräften immer wieder in ihrer alltäglichen Arbeit. Im Rahmen des Projekts DiMe wurden deshalb auch zu diesem Thema Bedarfe gesammelt und der Erfahrungsaustausch angestoßen.

Es wurde deutlich, dass sich konkrete Bedarfe der Fachkräfte oft dann Bahn brechen, wenn ein spezifisches Ereignis als Auslöser für problematische Kommentare, Konversationen, Posts etc. ihrer jugendlichen und heranwachsenden Zielgruppen auftritt. Häufig kommt es dann dazu, dass Fachkräfte konkrete Beiträge von Adressat*innen sehen und darauf reagieren möchten – ihnen aber dafür ausreichend fundiertes Wissen zu den betreffenden Themen oder zu methodischen Herangehensweisen der Radikalisierungsprävention fehlt. In digitalen Sozialräumen ist aber eine zeitnahe, direkte Reaktion nötig: die Rücksprache mit analog-fokussierten Beratungsstellen kann längere Zeit dauern, nach der eine Reaktion evtl. schon nicht mehr aktuell oder sinnvoll erscheint.

Teilweise handelt es sich um aktuelle politische Ereignisse, die nur wenige Tage relevant scheinen: daher fehlen hier teils die akut wahrgenommenen Bedarfe aufseiten von Trägern und Fachkräften, um in Fortbildungen einzelner Fachkräfte im Träger zu investieren, da Angebote und Bedarfe schlicht in ihrer zeitlichen Platzierung nicht zusammenpassen.

Die Fachkräfte haben teilweise gutes grundlegendes Wissen zu den Themen Radikalisierung und Radikalisierungsprävention sowie zu Beratungs- bzw. Fachstellen – allerdings ohne einen spezifischen, konkreten Bezug zu online-Phänomenen der Radikalisierung und Radikalisierungsprävention.

»Ich habe viele offene Fragen zu meiner Arbeit in der digitalen Radikalisierungsprävention. Vor allem beziehen sich diese auf das Erkennen von und die Reaktion auf problematische Inhalte – wo ziehe ich Grenzen, wie kann ich handeln, wann muss ich handeln? Darüber hinaus ist es wichtig zu wissen, wie ich mich am besten schützen kann und wie ich mit der Schweigepflicht umgehe.«

»Die Erfahrung der letzten Monate ist: persönlich ist digital sehr gut, wenn man sich darauf einlassen kann, sich und seine Angebote reflektiert und v.a. authentisch dabei ist.«

»Wenn, dann richtig: Digitales nur mal ›so nebenbei‹ machen, wenn es dringend nötig ist, klappt nicht. Ich müsste mich noch intensiver damit beschäftigen, um es nachhaltig in den Arbeitsalltag einzubauen.«

Empfehlungen für die weitere Professionalisierung der digitalen Arbeit in der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit

Die Ausweitung der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit auf digitale Lebenswelten bringt zusätzlichen Aufwand mit sich, bspw. den (zeitweisen) Mehrbedarf an Aus- und Fortbildung für die Fachkräfte, an Selbstreflexion sowie Reflexion der neuen Erfahrungen, an kollegialem und fachlichem Austausch. Für die Träger der freien Jugendhilfe sowie auch für einzelne Fachkräfte ergibt sich also ein erhöhter Zeit- und Personalbedarf, da das Erlernen neuer Kompetenzen, das Erschließen neuer Lebenswelten, die Einführung neuer Methoden sowie die Aufgaben von Datenschutzbeauftragten, Social-Media-Beauftragten, zum Erhalt und Ausbau der IT-Infrastruktur und ggf. weitere Aufgaben wie die Betreuung von digitalen Messengern spezifisch geschultes bzw. ausgebildetes Personal verlangen und nicht als zusätzliche Querschnittsaufgaben erfüllt werden können.

Das Erschließen digitaler Räume, in denen die Zielgruppen sich selbstverständlich bewegen, verlangt spezifisches Wissen und Können von den Fachkräften sowie eine angemessene technische Ausstattung inkl. der Schulung im richtigen Umgang mit dieser. Während bspw. die Unterstützung bei der Organisation eines Fußballturniers oder Kuchenbasars eine Selbstverständlichkeit für Fachkräfte darstellt, sind vergleichbare Aufgaben im digitalen Raum, wie bspw. die Unterstützung bei der Organisation eines Stammtisches auf *Discord*, gemeinsames *Fifa-Zocken* oder die Gestaltung einer Kampagne über Instagram, für viele Fachkräfte Neuland. Die Fachkräfte benötigen spezifische Kenntnisse, Ressourcen und Fähigkeiten für die bedarfsorientierte und adäquate Begleitung und Unterstützung der jugendlichen und heranwachsenden Klienten*innen.

Strukturelle Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen

Die aktuelle Realität zeigt: digitale Methoden werden weitgehend als Bereicherung und Innovation der Jugendsozialarbeit wahrgenommen. Die Arbeit mit und zu digitalen Räumen beschäftigt Jugendsozialarbeiter*innen schon seit vielen Jahren - einerseits im Hinblick auf die direkte, eigene Kommunikation mit den Zielgruppen. Andererseits geht es aber vor allem auch um die neuen Herausforderungen und Realitäten, die die Adressat*innen in ihrem alltäglichen, sich auch digital

abspielende Leben umgeben und die ihnen begegnen. Im Zuge dessen ergeben sich auch stetig neue Chancen für die Weiterentwicklung und den Ausbau der digitalen Arbeit der Jugendsozialarbeiter*innen.

Digitale Angebote der Träger bzw. Teams oder Fachkräfte hängen aber von einzelnen, technisch affinen oder interessierten Mitarbeitenden ab. In der Herangehensweise, dem Umfang und der Ausgestaltung digitaler Arbeit sind die Unterschiede zwischen Teams, Trägern und einzelnen Fachkräften entsprechend sehr weitreichend. Es besteht allerdings ein großes Interesse aufseiten der Träger sowie der Fachkräfte daran, Fachstandards des Streetwork auch im Digitalen adäquat umzusetzen und so die jeweilige eigene Arbeit weiter zu professionalisieren. Dabei ist die Prämisse, die Aufgaben der aufsuchenden Jugendsozialarbeit entsprechend der professionellen Standards noch besser zu erfüllen, um die Zielgruppen bestmöglich zu unterstützen. Wichtig ist dabei zu beachten, dass Authentizität und der Aufbau von stabilen Beziehungen insbesondere im Streetwork so zentral sind, dass sich Zugänge zu Klient*innen und Lebensweltbezüge zwischen einzelnen Fachkräften sehr stark unterscheiden. Das bedeutet: es wird keinen abschließenden Empfehlungskatalog für die digitale Arbeit geben können, und nicht alle Fachkräfte müssen – oder können – sich in digitalen Lebenswelten vollkommen zuhause fühlen. Schließlich gibt es auch in den Zielgruppen große Unterschiede bezüglich der Ausgestaltung und Nutzung digitaler Räume und Lebenswelten.

Allerdings müssen grundlegende fachliche Standards auf digitale Räume ausgeweitet werden, um Trägern und Fachkräften gleichermaßen Sicherheit zu geben und professionell begründete, informierte Entscheidungen treffen und Prozesse entwickeln zu können. Das bedeutet: es braucht Grundlagen für die Fachkräfte bezüglich Kompetenzen, Verständnis für und Umgang mit digitalen Methoden und Lebenswelten.

Um die Entwicklung, die Reflexion und den Ausbau dieser Grundlagen und im Anschluss der Weiterentwicklung und Professionalisierung der digitalen Arbeit zu ermöglichen, müssen praktische und strukturelle Voraussetzungen erfüllt sein, auf die im Folgenden näher eingegangen wird.

Empfehlungen für strukturelle Unterstützungsangebote

Besonderer Wert wurde im Projektverlauf darauf gelegt, Maßnahmen zu eruieren, welche die Fachkräfte und Träger nachhaltig zur weiteren Professionalisierung ihrer Arbeit in digitalen Räumen befähigen. Für die zukünftige Unterstützung der etablierten Akteur*innen ergeben sich aus den Erfahrungen der Projekts *DiMe* folgende Empfehlungen für Ansätze, die für Träger und Fachkräfte besonders wichtig und gewinnbringend sind:

- Kollegialer, auch trägerübergreifender, **Austausch** und **Fachdiskussionen** für die Reflexion und Weiterentwicklung der individuellen und kollektiven Ansätze und Standards in der digitalen Arbeit
- **Wissensmanagement**, d. h. das Teilen und effiziente Nutzen von Kenntnissen und Erfahrungen (Methoden, Lektüre-Tipps, Diskussionen zur Umsetzung von Fachstandards in digitalen Räumen) und das Kennenlernen von **Beispielen guter Praxis**
- Fachlicher **Input von Expert*innen** aus anderen Bereichen bzw. anderen Bundesländern
- Klare **Anleitungen & Handreichungen** mit konkreten Tipps für die praktische Arbeit.

Die Grundsätze sollten bei der Gestaltung von Maßnahmen und Strukturen auch außerhalb der Arbeit von Projekten wie DiMe berücksichtigt werden, um das Potenzial der aufsuchenden Jugendsozialarbeit auch in digitalen Räumen für ihre Zielgruppen auszuschöpfen. Dazu gehört einerseits, Räume für solche Maßnahmen zu öffnen und bspw. Austausch- und Fachveranstaltungen anzubieten. Gleichzeitig benötigen Fachkräfte die zeitlichen Ressourcen, die technischen Möglichkeiten und ggf. die Ermutigung, sich an ihnen zu beteiligen. Die notwendigen strukturellen und technisch-materiellen Voraussetzungen für professionelle digitale Arbeit in der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit werden daher im Folgenden genauer beleuchtet.

Voraussetzungen für eine professionelle digitale (aufsuchende) Jugendsozialarbeit

Bei der Professionalisierung der Arbeit in digitalen Räumen gilt es, Brücken zwischen Fachstandards und den Lebens- sowie Arbeitsrealitäten der Fachkräfte und ihrer Adressat*innen zu bauen. Mit Blick auf die fachlichen Standards des Streetwork³ identifizieren die Fachkräfte insbesondere Herausforderungen bezüglich der Aspekte **Transparenz**, **Vertraulichkeit** bzw. Datenschutz /-sicherheit sowie **Freiwilligkeit**.

Fachlicher Austausch und Debatten sind die wichtigsten Hilfsmittel zum Bau dieser Brücken: sie ermöglichen gemeinsame ebenso wie individuelle Reflexion und die Aushandlung von Möglichkeiten der Umsetzung und ggf. Erweiterung fachlicher Standards in sowie auf digitale/n Räume/n. Dieser Prozess benötigt Raum, Zeit, Struktur, Moderation und die Beachtung unterschiedlicher Perspektiven. Ein Gelingen

³ Fachliche Standards für Streetwork und Mobile Jugendarbeit wurden von der Bundesarbeitsgemeinschaft Streetwork/Mobile Jugendarbeit im Jahr 2018 als Ergebnis eines mehrjährigen Diskussionsprozesses zusammengetragen: das veröffentlichte Papier diente dem Projekt DiMe als Orientierungsrahmen. Es ist online verfügbar auf der Website der BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V. unter https://irp-cdn.multiscreensite.com/5c840bc2/files/uploaded/Fachstandards_BAG_2018_final.pdf

dieses Prozesses ist vor allem dann wahrscheinlich, wenn folgende **notwendige Rahmenbedingungen** gegeben sind:

a) Personelle und zeitliche Ressourcen

Die Umsetzung und Reflexion digitaler Arbeit ist eine Erweiterung des Arbeitsfeldes, die dementsprechend zusätzliche Zeit bzw. Arbeitskraft benötigt. Es braucht personelle sowie zeitliche Ressourcen, um fachliche Standards in digitalen Räumen mittel- und langfristig adäquat umsetzen zu können: Dies gilt einerseits für den Aufbau und Betreuung digitaler Infrastrukturen und ebenso für unterschiedliche inhaltliche Kompetenzen und Zielgruppenzugänge innerhalb des Kollegiums, d.h. die Ressourcen werden sowohl bei allen Fachkräften als auch für Querschnittsaufgaben im Träger benötigt.

Um in der Lage zu sein, digital zuverlässig und professionell arbeiten zu können, braucht es **Fachpersonen und fachlich adäquat aus- bzw. fortgebildete Jugendsozialarbeiter*innen**. Das bedeutet konkret: Träger müssen bspw. Datenschutzerklärungen, Social-Media-Strategien, Leitfäden für die Nutzung von Messengern sowie Krisen- und Notfallpläne er- und überarbeiten; Dienstvereinbarungen abschließen und Verantwortliche für IT-Sicherheit, IT-Support, Datenschutz, ggf. »Social-Media-Beauftragte« benennen und die Vernetzung zwischen unterschiedlichen Fachkräften herstellen, um Vertraulichkeit und Transparenz sowie den Schutz der Klient*innen und auch der Fachkräfte selbst zu erhöhen bzw. zu gewährleisten. Fachkräfte brauchen interne oder externe **kollegiale Fachberatungen sowie Möglichkeiten der Super- und Intervision** bzw. Ansprechpersonen für die Arbeit mit digitalen und sozialen Medien mit Erfahrung in und Bezug zur aufsuchenden Jugendsozialarbeit – diese sind bei größeren Trägern teilweise bereits vorhanden, allerdings gibt es in Berlin bisher keine etablierten Strukturen, die auch Fachkräften aus kleinen Teams bzw. kleinen Trägern als zuverlässige Anlaufstelle dienen. Das Projekt DiMe hat im Jahr 2021 daran gearbeitet, diese kollegialen Fachberatungen durch die Vernetzung und den Austausch unter Fachkräften voranzutreiben.

Bei spezifischen Aspekten können darüber hinaus **externe Fachberatungen notwendig sein, bspw. in Form von** Rechtsberatung, IT-Infrastrukturberatung, zur Vermittlung von Wissen über die Mediennutzung der Zielgruppen und damit einhergehende Chancen, Lebensrealitäten und Herausforderungen oder zu Fragen und Themen, die vom Träger selbst nicht abgedeckt werden können.

Für praxisbasierte, auf die Träger individuell zugeschnittene **Schulungsangebote** mit direktem Bezug zur Arbeits- und Lebensrealität der Fachkräfte braucht es interne oder externe Fachpersonen. Dabei

kann es um **Fort- und Weiterbildung** in den unterschiedlichen Bereichen der **Medienkompetenz** wie bspw. die Nutzung spezifischer Tools, Apps oder Medien gehen, ebenso wie um spezifische Aspekte wie beispielsweise die zielgruppengerechte Einbindung bestimmter Plattformen in die eigene Arbeit, die Umsetzung von Online-Workshops bzw. -Kursen, Datenschutz am eigenen (Dienst-)Handy und viele weitere Aspekte.

Schließlich fehlt es bisher regelmäßig an zeitlichen Ressourcen zur individuellen Fort- und Weiterbildung sowie Selbstreflexion und kollegialen Diskussion. Diese personellen bzw. zeitlichen Ressourcen können i.d.R. nicht über bestehende Förderungen in Form von Fallpauschalen abgedeckt werden. Somit sehen sich Träger vielfach gezwungen, im Zweifelsfall auf die teils in zeitlicher und damit finanzieller Hinsicht hohen »Investitionskosten« für die Fort- und Weiterbildung bzw. den Einbezug externer Fachkräfte verzichten.

b) Technische Ausstattung von Fachkräften und Klient*innen

In den letzten Jahren und Monaten gab es auch für Berliner Träger, die im Bereich Streetwork gefördert werden, erfreulicherweise zunehmend mehr Möglichkeiten, eine adäquate technische Ausstattung der Fachkräfte zu gewährleisten. Dennoch kann die Beschaffung bzw. Reparatur von Geräten und Zubehör eine Hürde darstellen. Zur Ausstattung sollten unbedingt gehören:

- Dienst-Smartphone inkl. Internet-/Daten-Flatrate
- Powerbank
- Ladekabel
- Laptop / PC
- Drucker, Scanner
- Lizenzen / Abos / Kosten für benötigte Anwendungen (bspw. DSGVO-konforme Messenger; sichere Cloud bzw. Speicherort für Dateien; ggf. Bildbearbeitungs-Apps usw.)

Da das Fehlen von **digitalen Endgeräten** bzw. Datenvolumen oder Speicherkapazitäten bei **Klient*innen** immer wieder eine Hürde für deren Erreichbarkeit darstellt, sollten Träger sinnvollerweise technisch angemessene Leihgeräte für Klient*innen beschaffen können. So kann angestrebt werden, auch die grundlegende Medienkompetenz der Adressat*innen zu fördern und die Ungleichheiten in Schule, Ausbildung und sozialem Umfeld zumindest abzumildern.

c) Sichere Kommunikationsmöglichkeiten

Wie oben bereits erläutert, ist die datenschutzgerechte, sichere Kommunikation insbesondere zu sensiblen Themen eine zentrale Frage, mit

der sich Fachkräfte und Träger ständig auseinandersetzen (müssen). Hier werden einerseits eindeutig geschützte und sichere Kommunikationsmöglichkeiten für sensible Themen benötigt. Ein wichtiger Schritt wäre die Etablierung eines – möglicherweise landesweit gemeinsam zu nutzenden – **niedrigschwelligen, DSGVO-konformen Kommunikationstools** für Video-Anrufe, Nachrichtenübermittlung und Dateitransfer. Anforderungen an ein solches Beratungs- bzw. Kommunikationstool wären aus Sicht der Streetworker*innen:

- Niedrigschwelligkeit:
 - Browserbasiert
 - Ohne Registrierung / Anmeldung
 - Streetworker*in verschickt einen Link, auf den Klient*in klickt und direkt in der Kommunikation mit der Fachkraft ist
- Bedienbarkeit auch für weniger IT-affine Fachkräfte
- Datenschutz / DSGVO-Konformität
- Möglichkeit zum Download sowie zum Löschen des Chats bzw. einzelner Teile der Kommunikation durch Fachkraft
 - Automatisches Löschen des Chatverlaufs durch Schließen des Fensters (keine nachträgliche Nachvollziehbarkeit bzw. kein Speichern auf (externen) Servern)
- Priorität: Text-Chat
- Wünschenswert: Video-Option
- Möglichkeit für Gruppenchats mit min. 10–15 TN; gern bis 100 TN

Ein solches Kommunikationstool ist bisher nicht bekannt, obwohl die technischen Möglichkeiten prinzipiell bestehen. Es gibt hier Entwicklungsbedarf für ein durch Fachkräfte und Träger unkompliziert nutzbares Tool, dessen Entwicklung und Betreuung i.d.R. durch die Träger selbst nicht geleistet werden kann. Ein solches Tool wäre eine große Hilfe, um die jungen Menschen ebenso wie Fachkräfte und Träger bei Gesprächen über sensible Themen bzw. beim Austausch besonders zu schützender Informationen adäquat zu schützen und Transparenz, Datenschutz und Niedrigschwelligkeit zu gewährleisten. Allerdings würde auch mit einem solchen Kommunikationstool der digitale Raum nur eine Ergänzung bieten – keinen Ersatz – für analoge Räume. Insbesondere junge Menschen in prekären Situationen sind möglicherweise nicht in der Lage, solche digitalen Angebote zu nutzen, weil ihnen ein eigenes Endgerät fehlt oder weil sie an keinem Ort die notwendige Privatsphäre haben, um ein vertrauliches Gespräch zu führen. Genauso gibt es auch bezüglich des Kommunikationsmediums unterschiedliche Präferenzen und einige Klient*innen werden – ebenso wie Fachkräfte – auch beim Vorhandensein digitaler Angebote dennoch den analogen Kommunikationsweg bevorzugen. Digitale und analoge Ge-

sprächsangebote sollten daher nebeneinanderstehen, um bedarfsgerecht mit unterschiedlichen Adressat*innen arbeiten zu können.

Unterdessen wird die Nutzung populärer Anwendungen und Plattformen wie WhatsApp, Instagram, Zoom, TikTok, Discord und anderer für viele Streetworker*innen in absehbarer Zukunft ebenso zu ihrer Arbeitsrealität gehören wie Gespräche auf Parkbänken, Sportplätzen, an Jugendzentren und bei Veranstaltungen. Es ist daher sinnvoll, Träger und Fachkräfte bei der verantwortungsvollen, professionellen und möglichst sicheren Nutzung dieser Tools zu begleiten und sie darüber hinaus zu befähigen, ihre Adressat*innen ebenfalls im Ausbau ihrer Medienkompetenz zu unterstützen. Hierfür wäre es wünschenswert, wenn die zuständigen Akteur*innen gemeinsam mit Fachkräften **Handreichungen** und **Anleitungen** für die praktische Handlungssicherheit ohne eine Überregulierung erarbeiten würden – z. B. für die Nutzung von Messenger-Apps. So könnten Grauzonen erhellt und Räume besser genutzt und gestaltet werden.

Offene Bedarfe

Einige der angesprochenen strukturellen Bedarfe können durch externe Unterstützung gedeckt werden. So widmet sich das Projekt *DiMe – Digitale Methoden der aufsuchenden Jugendsozialarbeit* insbesondere dem fachlichen Austausch und der Vernetzung, um die Träger sowie Fachkräfte bei der Reflexion und Weiterentwicklung zu unterstützen.

Offene Fragen und Bedarfe, die im Rahmen des Projektes eruiert wurden, sind:

- Diskussion der Frage, ob bzw. wann die Präsenz von Streetworker*innen in digitalen Räumen ein Eindringen in potenziell geschützte Räume der Klient*innen darstellt → übergreifende Frage: Wie kann die Voraussetzung der **Freiwilligkeit** als Standard des Streetwork gewährleistet werden?
- **Ansprache von bisher »unbekannten« Jugendlichen** über soziale Medien ist bisher nicht Teil der Praxis der Berliner Streetwork-Träger und stellt aus Sicht einiger Fachkräfte eine potenziell streitbare Herangehensweise dar → die weitere **Fachdebatte** ist daher nötig, um auch diejenigen Zielgruppen zu bedenken, die sich zunehmend aus dem analogen, öffentlichen Raum entfernen → die Umsetzung braucht Zeit, Klärung der rechtssicheren Rahmenbedingungen sowie fachlichen Austausch,
- **Verknüpfung** analoger und digitaler Methoden,
- Diskussion und Fortbildung zu **kritischen Fragen** bezüglich der digitalen Arbeit: z. B. Langzeitfolgen von digitaler Arbeit, d. h.

- was kann daran problematisch sein, viel Zeit im Internet zu verbringen und dort viele Kontakte zu haben? Auswirkungen auf Fachkräfte, Klient*innen, Beziehungen, Professionalität,
- Möglichkeiten zum **Schutz der Jugendlichen** vor negativen Reaktionen in sozialen Medien (bspw. negative / Hasskommentare als Reaktion auf Instagram-Posts einer Jugendfreizeiteinrichtung),
 - Vertiefende Einblicke bzw. Fortbildung im Feld der **digitalen Radikalisierung und Radikalisierungsprävention**,
 - Thematisierung von **Prävention** sexualisierter Gewalt im digitalen Raum für Kinder,
 - Digitale Sicherheit/ Umgang mit **Cyberkriminalität**,
 - Vorgehensweisen gegen bzw. Prävention von **Cybermobbing**.

Darüber hinaus äußerten die beteiligten Fachkräfte Wünsche zur zukünftigen Arbeit des Projekts, die sich auf die Fortsetzung der gemeinsamen Arbeitsweise und auch auf wünschenswerte Strukturen sowie Ressourcen beziehen:

- **Trägerübergreifender Austausch** über aktuelle Prozesse / Arbeit zum Thema Digitalisierung,
- Weiterhin qualifizierte **Fachtage**/ kollegialer Austausch,
- Gemeinsames **Erproben** von **Tools, Methoden** etc.,
- Regelmäßige trägerübergreifende **Arbeitskreise** mit selbst gewählten Schwerpunkten,
- **Zeitliche Ressourcen** für diese Art von Arbeit.

Auch hier zeigt sich, wie stark die beteiligten Fachkräfte von den Strukturen, die DiMe anbieten konnte, profitieren.

Fazit

Wie eingangs bereits erwähnt, arbeiten Fachkräfte der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit bereits seit vielen Jahren mit digitalen Methoden und Anwendungen sowie – in unterschiedlichem Ausmaß – in und mit digitalen Lebenswelten ihrer jugendlichen Zielgruppen.

Auch zum Ende des zweiten von der Corona-Pandemie geprägten Jahres und im Kontext eines zeitweise sehr starken Digitalisierungsdrucks zeigt sich in der Erfahrung vieler Fachkräfte: die digitale Arbeit wird weitgehend noch immer nur punktuell umgesetzt und oft nicht umfassend nachhaltig und strategisch eingebunden. Während die am Projekt beteiligten Fachkräfte sich einig sind, dass digitale Methoden und Angebote nur eine *Ergänzung* zur analogen Arbeit sein können, bestand ebenso Einigkeit darüber, dass digitale Angebote, Tools und Kompetenzen in der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit ergänzt und ausgebaut werden *sollten*. Vielfach fehlen hierfür jedoch Zeit, Personal, Wissen und finanzielle Mittel. Bereits mit dem Abebben des Digitalisierungsdrucks mit dem Ende von Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen reflektieren einige Fachkräfte, dass während des Digitalisierungsschubs im Zuge der Pandemie erarbeitetes Wissen und angelegte Strukturen nicht aufrechterhalten werden können, weil insbesondere personelle, aber ebenso finanzielle Ressourcen hierfür nicht mehr bereitgestellt werden (können).

Im Verlauf des Jahres zeigte sich immer wieder die große Bereitschaft, Professionalität und das Engagement der beteiligten Träger und Fachkräfte dafür, die digitale Arbeit im Feld der aufsuchenden Jugendsozialarbeit voranzutreiben. Unterstützen konnte DiMe, indem das Projekt stets direkt auf den Bedürfnissen und Erfahrungen der Träger und Fachkräfte aufbaute und diese regelmäßig reevaluierte. Neben der festen Zusammenarbeit in trägerübergreifenden Austauschtreffen wurden mit den Trägern einzeln individuelle Arbeitsweisen, Lebensrealitäten der Zielgruppen sowie spezifische Herausforderungen besprochen und in die weitere Planung und Umsetzung der Maßnahmen, Methoden und Angebote des Projektes DiMe einbezogen. Auf diese Weise wurden nicht nur die Fachkräfte, ihre Teams und Träger in der Professionalisierung und Zusammenarbeit unterstützt, sondern es konnte darüber hinaus ein breiter Erfahrungsschatz gewonnen werden, der die Umsetzung zielführender und bedarfsgerechter Strukturen, Maßnahmen und Prozesse auch für die Zukunft im Bereich der weiteren Professionalisierung der digitalen Jugendsozialarbeit ermöglicht.

»Ich bin stolz drauf, dass wir ganz allgemein endlich mehr aus den Tools holen, die wir schon seit Jahren nutzen!«

»Haben mit unserem Instagram-Account die 1000er Marke an Followern geknackt!«

»Ich habe mir selbst kreativen Inhalt ausgedacht, der auch nachhaltig ist. Ich habe versucht immer auch nach dem Motto zu arbeiten »Was ist der Unterschied, ob ich das poste, welchen Mehrwert hat das auch noch nächste Woche?«

Impressum

Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH 2021

Text und Daten: Freyja Wiechers, Laura Ballaschk

»DiMe – digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit« ist ein Projekt von



Alt-Reinickendorf 25

13407 Berlin

Tel.: +49 (0)30 457 98 95 21

E-Mail: minor@minor-kontor.de

www.minor-kontor.de

<https://minor-kontor.de/dime/>

Das Projekt »Digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit« (DiMe) wird gefördert und unterstützt durch

**BERLIN GEGEN
GEWALT**

**Landeskommission
Berlin gegen Gewalt**



© Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung im November 2021