

Jugendsozialarbeit

→ aktuell

Nummer 215
Januar 2023

Sehr geehrte Leser*innen,

auch wenn sich die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland im dritten Jahr der Corona-Pandemie im Vergleich zu den beiden vorherigen verbessert hat, liegen die Belastungswerte durchgehend über den Werten von vor der Pandemie, so ein Fazit aus den aktuellen Ergebnissen der COPSY-Studie.

Kinder und Jugendliche haben ein bis zu 4,3-fach höheres Risiko einer niedrigen Lebensqualität, wenn bei ihren Eltern eine psychische Erkrankung vorliegt, ihre Eltern durch die Pandemie stark belastet sind oder ihre Eltern eine geringe Bildung haben und auf engem Wohnraum (< 20 m²/Person) zusammenleben beziehungsweise ein Migrationshintergrund vorliegt.

Das Risiko reduzierende Faktoren sind ein positives Familienklima, starke personale Ressourcen sowie eine gute soziale Unterstützung.

Dass der neue Kinder- und Jugendförderplan unter anderem einen Schwerpunkt auf die Förderung der mentalen Gesundheit junger Menschen legt, ist daher nur folgerichtig.

Das in dieser Ausgabe von *Jugendsozialarbeit aktuell* vorgestellte Beratungsangebot ist für mich auch eine Form sozialer Unterstützung - gerade auch, weil es mit der digitalen Beratung in der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen ansetzt. Warum es aber für solche Angebote auch angepasste Förderbedingungen braucht, lesen Sie auf den folgenden Seiten.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.



Stefan Ewers
Geschäftsführer

„Go on - Start up. Dein Chat zwischen Schule und Beruf“.

Ein digitales Beratungsangebot für junge Menschen bei Fragen zu Schule und Beruf

Seit August 2021 können Jugendliche und junge Erwachsene alle Fragen rund um das Thema Schule und Beruf auf der Plattform „Go on - Start up. Dein Chat zwischen Schule und Beruf“ stellen. Täglich von Montag bis Freitag können sie eine Live-Chat-Beratung und ergänzend eine Mailberatung nutzen.

Bei der digitalen Beratung handelt es sich um ein Kooperationsprojekt von sechs Standorten (Berlin, Dortmund, Freiburg, Köln, Paderborn und Unna) des Fachverbandes IN VIA. Technisch angebunden ist das Projekt an die Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes; gefördert wird es durch die Aktion Mensch.

Die Beratung erfolgt bundesweit, d.h. alle Jugendlichen und jungen Erwachsenen können ihre Fragen über die Chatplattform von überall stellen, unkompliziert vom Handy aus. Die Beratung ist anonym, vertraulich und kostenlos. Die Berater*innen haben langjährige Expertise in der arbeitsweltbezogenen Beratung junger Menschen und sind speziell für die Anforderungen im Online-Setting ausgebildet.

Was die Besonderheiten dieser Beratungsform sind und welche Erfahrungen bislang gemacht wurden, darüber hat *Jugendsozialarbeit aktuell* mit Sabine Reichert (Bereichsleitung Jugendwohnen bei IN VIA Köln. Seit 2021 zuständig für das Projekt), Tabea Becker (Standortkoordinatorin bei IN VIA Berlin und Beraterin) und Piraye Yeşiltaş (seit November 2020 Koordinatorin für das Projekt bei IN VIA Köln) gesprochen.

Die Themenvielfalt bei den Beratungsanfragen ist sehr groß, von „A“ wie „Ausbildungsplatzsuche“ bis Z wie „Zukunftssorgen“.

Jsa aktuell: Was sind die Vorteile von Go on – Start up?

Yeşiltaş: Die Nutzer*innen brauchen nur ein Handy oder Laptop und können direkt loslegen. Wir sind täglich im Chat erreichbar: montags, dienstags, mittwochs und freitags von 16 - 18 Uhr und donnerstags von 14 - 16 Uhr. Neben den Chat-Zeiten kann man uns auch eine Nachricht schicken. Dazu ist nur eine kurze Registrierung nötig. Wir antworten innerhalb von 48 Stunden. Wir, das sind derzeit 18 Berater*innen, hauptsächlich Sozialpädagog*innen und Sozialarbeiter*innen und ehrenamtlich tätige Menschen, die Erfahrung in der Zusammenarbeit mit jungen Menschen am Übergang von der Schule in den Beruf mitbringen.

Jsa aktuell: Wen möchten Sie mit „Go on - Start up“ ansprechen?

Reichert: Mit „Go on – Start up“ sollen vor allem junge Menschen im Alter zwischen 14 und 27 Jahren im Übergang von Schule und Beruf erreicht werden. Das Beratungsangebot steht grundsätzlich allen Jugendlichen offen, wobei sich die Art der Ansprache vor allem an sozial benachteiligten und/oder individuell beeinträchtigten jungen Menschen orientiert.

Das betrifft z.B. diejenigen, die die Schule verweigern und keinen qualifizierten Abschluss vorweisen oder die absehbar vor dem Ende ihrer Schulzeit stehen und noch nicht wissen, wie sie ihre berufliche Zukunft gestalten sollen.

Aber auch die, die während ihrer Berufsausbildung vor Problemen stehen und erwägen, ihre Ausbildung abzubrechen oder diese schon abgebrochen haben und nun Orientierung und Unterstützung suchen, können uns ansprechen.

Wir beraten auch diejenigen, die vor dem Abschluss ihrer Ausbildung stehen und nicht wissen, wie es weitergehen soll.

An uns können sich auch die wenden, die in Bezug auf ihre Lebensplanung keine Unterstützung durch ihr familiäres Umfeld erhalten oder die körperlich, sozial und/oder psychisch beeinträchtigt sind und daher einer besonderen Unterstützung bedürfen.

Das Angebot war schon lange vor der Pandemie in Planung. Durch die Pandemie hat es allerdings deutlich an Relevanz gewonnen.

Jsa aktuell: Wer berät die jungen Menschen?

Reichert: Wir haben einen bundesweiten

Berater*innen-Pool bestehend aus Fachberater*innen, die ohnehin bereits in dem Feld aktiv sind und das örtliche Angebot um das digitale Angebot ergänzen, z.B. Kompetenzagenturen oder Beratungsstellen an der Schnittstelle Schule/Beruf. Nicht zu vergessen die geschulten ehrenamtlichen Kräfte, die das Angebot ergänzen und auch zu Zeiten beraten, wo Hauptamtliche schon Feierabend haben.

Jsa aktuell: Welche Themen wurden bislang in den Anfragen angesprochen?

Yeşiltaş: Die Themenvielfalt ist sehr groß von „A“ wie „Ausbildungsplatzsuche“ bis Z wie „Zukunftssorgen“. Die Bandbreite der Themen ist auch in unserer neuen Blog-Kampagne „Go on - Start up von A bis Z“ nachzulesen und zu verfolgen.

Jsa aktuell: Wie verläuft normalerweise ein Beratungsprozess?

Yeşiltaş: Häufig gibt es die Situation, dass Jugendliche oder junge Erwachsene sich mit einem Anliegen an die Berater*innen wenden und sich im Verlauf der Beratung herausstellt, dass es ein „Thema hinter dem Thema“ gibt. In solch einem Fall unterstützen die Berater*innen dabei, die Themen zu sortieren und zu priorisieren. Es gibt auch Problemstellungen, die angesprochen werden, die nicht von unseren Berater*innen aufgefangen werden können und dürfen. Wenn es beispielsweise um Erkrankungen geht, psychische wie physische, oder um andere spezielle Themen wie Schulden oder Schwangerschaft. In diesen Fällen helfen die Berater*innen dabei, die entsprechenden Anlaufstellen zu finden und weiter zu vermitteln. Das kann ebenfalls im digitalen Raum oder in Wohnortnähe in Präsenz sein, je nachdem, was der Klient oder die Klientin braucht und möchte. Das stellt die Berater*innen natürlich vor besondere Herausforderungen. Die Jugendlichen können aus dem gesamten Bundesgebiet schreiben. Daher haben wir gemeinsam begonnen, eine Wissensdatenbank für verschiedene Themen zu erstellen, auf der wir Links und Material sammeln. So bündeln wir das Wissen und die Expertise der Beratenden mit dem Ziel, dass sie in Beratungen ein qualitativ gutes Repertoire an Informationen schnell zur Hand haben.

Jsa aktuell: Wie ist die Resonanz bislang auf dieses Angebot?

Becker: Sehr positiv. Es gab schon einige Beratungen, bei denen sich die Leute am Ende bedankt haben. Ich fand eine Anfrage sehr eindrucksvoll: Eine Person schrieb, dass

sie gerade zwischen ihren streitenden Eltern sitzt, während sie die Anfrage in ihr Handy tippt und dass sie sehr froh über ein solches Online-Format ist. Durch solche Beratungen bekommt man das Gefühl, dass eine Onlineangebot Jugendliche erreichen kann, die von anderen Beratungsformen nicht erreicht werden. Go on - Start up ist noch ein junges Projekt. Das merken wir auch an den Beratungszahlen. Wir arbeiten daran, dass noch mehr junge Menschen auf unser Angebot aufmerksam werden. Unsere Werbekampagnen haben schon einige Jugendliche erreicht. Aber es dauert eben auch, bis sich ein neues Angebot herumgesprochen hat.

Auch von anderen Fachkräften gibt es sehr positives Feedback. Viele finden unser Angebot interessant und denken, dass der Bereich Onlineberatung in den nächsten Jahren immer wichtiger wird. Vor allem junge Menschen suchen Antworten im Internet. Eine Onlineberatung zusätzlich zur Face-to-Face-Beratung anzubieten kann eine wichtige Ergänzung sein. So sehen das auch viele Fachkräfte.

Jsa aktuell: Welche Vorteile bzw. welche Nachteile einer Onlineberatung im Vergleich zu einer Face-to-face-Beratung haben Sie in Ihrer Praxis beobachtet?

Becker: Ein Vorteil ist sicherlich die Anonymität. Viele Sorgen lassen sich leichter aussprechen, wenn man dabei keiner Person in die Augen schauen muss. Ich denke, es kommen außerdem Menschen zu uns, die spontan ihre Sorgen loswerden wollen und es angenehm finden, dass sie direkt eine Nachricht tippen können, ohne auf einen Termin warten zu müssen. Vor allem junge Leute sind es gewohnt im Internet zu sein und auf Sozialen Medien Nachrichten zu schreiben. Niedrigschwelligkeit sehen wir hier als großen Vorteil.

Für uns als Berater*innen gibt es natürlich auch Vorteile. Das Online-Format gibt uns die Möglichkeit selbst zu recherchieren, während wir eine Antwort verfassen. Das ist vor allem bei komplizierten Anliegen sehr hilfreich. Bei der Face-to-face-Beratung müsste man sonst vielleicht einen neuen Termin vereinbaren, weil das Anliegen zu kompliziert ist, um es ohne Recherche oder ein Nachfragen bei Kolleg*innen zu beantworten.

Natürlich gibt es auch Nachteile. Die Anonymität führt auch dazu, dass wir so wenig über die Ratsuchenden wissen, dass sich der Prozess des Nachfragens nach weiteren Informationen teilweise sehr in die Länge zieht.

Jsa aktuell: Was macht für Sie eine qualitativ gute Onlineberatung aus?

Yeşiltaş: Ich denke, es ist wichtig, dass es ein niedrigschwelliges Angebot ist, auch technisch. Für Klient*innen und Beratende muss die Handhabung einfach sein. Gleichzeitig muss der Datenschutz in hohem Maße gesichert sein. Die Antworten sollten möglichst schnell kommen. Und natürlich sollten die Berater*innen gezielt geschult, professionell und kompetent sein.

Wünschenswert wäre es auch, dass es auf eine Anfrage zu jeder Zeit eine Rückmeldung gibt. Da sind wir momentan noch nicht.

Jsa aktuell: Wie arbeiten Sie als Team zusammen, das insgesamt an sechs Standorten angesiedelt ist?

Yeşiltaş: Wir haben uns am Anfang viel Zeit zum Kennenlernen genommen, vor allem durch regelmäßige Treffen; aber auch in vielen bilateralen Gesprächen. Die Berater*innen kannten sich höchstens am jeweiligen Standort untereinander. Es gab unterschiedliche Wissens- und Erfahrungsstände, die Kolleg*innen waren fest angestellt oder ehrenamtlich tätig und kamen nicht nur aus unterschiedlichen Städten, sondern auch aus verschiedenen Bereichen. Ein umfangreicher Austausch und intensive Schulungen waren daher für das Kennenlernen und das Teamgefühl sehr von Vorteil.

Jsa aktuell: Wie gelingt der fachliche Austausch und wie kann ein Team-Gefühl entstehen?

Yeşiltaş: Der fachliche Austausch findet in regelmäßigen Treffen, in unterschiedlichen Konstellationen statt. Es gibt ein Koordinationstreffen, ein Berater*innen-Treffen und Interventionsgruppen, die sich unabhängig von der Projektkoordination zum Austausch treffen. Ich habe insbesondere beim Aufbau des Projektes sehr darauf geachtet, die Expertise und die Bedarfe der Beratenden zu berücksichtigen und in alle Überlegungen und Entscheidungen miteinzubeziehen. Andersherum war mir wichtig, möglichst viel Hintergrundinformationen zum Projekt an alle zu geben, damit der Prozess transparent und partizipativ ist. Wir haben bereits zu



**GO ON
START UP!**
DEIN CHAT ZWISCHEN
SCHULE UND BERUF

DEIN WEG.
GEMEINSAM PLANEN.



„Go on - Start up. Dein Chat zwischen Schule und Beruf“

Informationen und Beratung: 
<https://go-on-start-up.de/>

Blog:
<https://go-on-start-up.de/blog/>

Gefördert durch die
**Aktion
MENSCH**

Das Teambuilding gelingt durch viele Gespräche, Austausch und intensive Schulungen.

Wir sind ein virtuelles bzw. hybrides und gleichzeitig persönliches und kollegiales Team.

Beginn eine tolle Referentin gefunden, die in den Schulungen viel Raum und Anlass zu einem intensiven Austausch gegeben hat.

Die Berater und Beraterinnen, die laufend neu dazu kommen, hospitierten zunächst bei den Erfahreneren und werden so umfassend eingearbeitet. Ein Nebeneffekt ist, dass sich die Berater*innen während der Hospitation besser kennenlernen und viel Kommunikation im gesamten Team stattfindet. Durch das Kennenlernen an verschiedenen Stellen fällt es leichter, Vertretungen zu finden, wenn jemand ausfällt und Lücken im Einsatzplan zu schließen sind oder ein Fall besondere Herausforderungen beinhaltet, über die sich ein Austausch unter Kolleg*innen lohnt. Ich erlebe das Team als sehr kollegial. Wir sind ein virtuelles bzw. hybrides und gleichzeitig persönliches und kollegiales Team.

Jsa aktuell: Was hat Ihr Angebot mit Blended Counseling zu tun?

Yeşiltaş: Auf dem Weg zum Blended Counseling als Gesamtkonzept ist digitale Beratung ein (relativ) neuer und erforderlicher Baustein. Dieser kann in fast allen Tätigkeitsfeldern mitgedacht und umgesetzt werden, wenn die Bedeutung und der Gewinn für die Zielgruppen und die Soziale Arbeit erkannt und die Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Es kann zu Zeitersparnis evtl. für Klient*innen und Berater*innen führen, die Erreichbarkeit verbessern oder vereinfachen. Digitale Angebote erhöhen die Barrierefreiheit und die Erreichung von Klient*innen in strukturell schwachen Gebieten, z.B. im Osten.

Jsa aktuell: Was sind Hürden und Stolpersteine, die es auf dem Weg zum Blended Counseling zu bewältigen gibt?

Yeşiltaş: In den Regel-Angeboten passt das Überregionale, wie es bei „Go on - Start up“ angeboten wird, häufig nicht zur Förderstruktur. Diese ist nach wie vor regional ausgerichtet. Innovative Angebote und Projekte treffen also in der Regel auf „konventionelle“ Förderung. Die Soziale Arbeit befindet sich im Wandel. Da ist es wichtig, dass sie die nötigen Ressourcen für die Umsetzung erhält. Wenn die Kosten zu hoch sind, wie hoch ist dann der gesellschaftliche Verlust? Es geht nicht darum, die Soziale Arbeit und insbesondere die Beratungsarbeit als Ganzes zu digitalisieren oder gar die Beratungsarbeit im Face-to-face-Kontakt zu ersetzen. Es

geht um eine Ergänzung, um Erweiterung der Optionen und darum, digitale Angebote selbstverständlich als Unterstützung mitzudenken und anzubieten. Für Jugendliche gehört es dazu. Dann sollte es auch zu unserer täglichen Arbeit mit ihnen dazugehören. Die jungen Menschen da abzuholen, wo sie stehen, heißt heute: Sie stehen da, mit dem Handy in der Hand. Also sollten wir in der Lage sein, auch über dieses Medium mit ihnen zu kommunizieren und zu arbeiten.

Jsa aktuell: Wo sehen Sie weiteren Entwicklungsbedarf in Zukunft?

Reichert: Ich bin fest davon überzeugt, dass sich Beratungsangebote zukünftig viel mehr auch digital aufstellen müssen, um die Zielgruppen erreichen zu können. Nicht ein entweder/oder, sondern vielmehr ein sowohl/als auch. Der Aufbau eines solchen Angebotes ist nicht zu unterschätzen. Neben viel technischem Know-how, Datenschutzbestimmungen, Teambuilding etc. benötigt das Erreichen der Zielgruppe mehr Zeit, als wir ursprünglich eingeschätzt haben. Obwohl das Angebot bereits gut läuft, wird hier für uns der Schwerpunkt in der letzten Phase des Projektes liegen.

Außerdem benötigt es Regelungen, dass z.B. auch der ländliche Raum mitbedacht und vor allem mitberaten wird. Im Moment konzentrieren sich die meisten Online-Beratungsangebote auf ihre jeweilige Kommune und einen klar umgrenzten Wirkungskreis. Dadurch entstehen viele bundesdeutsche „weiße Flecken“, die es mittelfristig zu schließen gilt.

Das Interview führte Franziska Schulz.

IMPRESSUM

jugendsozialarbeit aktuell
c/o LAG KJS NRW
Kleine Spitzengasse 2 - 4
50676 Köln
E-MAIL: aktuell@jugendsozialarbeit.info
WEB: www.jugendsozialarbeit.info

jugendsozialarbeit aktuell (Print)
ISSN 1864-1911
jugendsozialarbeit aktuell (Internet)
ISSN 1864-192X

VERANTWORTLICH: Stefan Ewers
REDAKTION: Franziska Schulz
DRUCK/VERSAND: SDK Systemdruck Köln

