

Lisa Maria Gingl & Viktoria Stifter:

Digitale Jugendarbeit in der Covid-19-Krise

Herausforderungen sowie Bedürfnisse der Jugendarbeiter_innen und Handlungsempfehlungen für Führungskräfte

Zusammenfassung

Die Covid-19-Pandemie hat die Auseinandersetzung mit der digitalen Jugendarbeit innerhalb der offenen Kinder- und Jugendarbeit enorm beschleunigt. War der digitale Aspekt des Arbeitens schon länger ein Querschnittsthema der offenen Jugendarbeit, so ist dieser nun spätestens nach dem ersten Lockdown im Frühling 2020 ein fixer Bestandteil des Arbeitsalltags aller Jugendarbeiter_innen in Österreich.

In diesem Beitrag möchten wir uns mit den besonderen Herausforderungen der Jugendarbeiter_innen in der Krise auseinandersetzen sowie deren Bedürfnisse und Bedarfe aufzeigen. Die Erkenntnisse basieren auf unseren beiden Masterarbeiten, in welchen wir im vergangenen Jahr jeweils Fachkräfte bzw. Fachkräfte und Jugendliche qualitativ befragt haben. In einem zweiten Schritt möchten wir entlang der gewonnenen Erkenntnisse Handlungsempfehlungen für Führungskräfte in der offenen Jugendarbeit diskutieren.

Herausforderungen für Jugendarbeiter_innen zeigen sich dementsprechend auf mehreren Ebenen. Bemängelt werden einerseits organisationale Rahmenbedingungen und technische Infrastruktur sowie andererseits nicht einheitliche Teamlinien und überdies hinaus fehlendes technisches und methodisches Knowhow der Fachkräfte. Sinnvoll wäre demnach die Entwicklung einer langfristigen Gesamtstrategie auf organisationaler Ebene, welche sowohl die Zielgruppe als auch die Mitarbeiter_innen und deren Teamstrukturen mitdenkt.

Schlagnworte: Digitale Jugendarbeit, Covid-19-Pandemie, Digitalisierung, Offene Kinder- und Jugendarbeit, Lebensweltorientierung, Datenschutz

Abstract

Due to the Covid-19 pandemic, the importance of the digital aspect of youth work has increased drastically. Although the working field via digital media has already been an important issue relevant across different aspects of youth work, at least since the first

lockdown in spring 2020 it has become a fixed component in every youth worker's working routine in Austria.

In this article, we would like to focus on the challenges for youth workers as well as their needs and demands during this crisis. Our findings are based on both our master's theses, which used a qualitative study, as part of which adolescents, as well as youth workers, were questioned within the last year. In a second step, we would like to discuss possible recommendations for managers in open youth work.

The research finds that challenges for youth workers are multifaceted. On the one hand, missing organisational structures, a lack of technical infrastructure, and a lack of clarity within the working teams were criticised. On the other hand, the professionals expressed concerns about their own technical as well as methodical know-how. Therefore, we would recommend managers in open youth work to develop a long-term overall strategy, which considers the needs of both the target group as well as of the employees and their team structures.

Keywords: Digital Youthwork, Covid-19 pandemic, digitalisation, open youth work, lifeworld orientation, data privacy

1. Einleitung

Die Mehrheit der jungen Menschen verfügt über einen Zugang zu digitalen Medien, das heißt sowohl über eine stabile Internetverbindung als auch passende Endgeräte. In fast allen Haushalten verfügten die Personen im Jahr 2018 über Geräte wie Computer (98%) und Smartphones (99%), sowie über einen Internetzugang (98%) (vgl. Feierabend et al. 2018: 6).

In den letzten Jahren entstanden umfangreiche Studien, die sich auf die Mediennutzung junger Menschen beziehen. Beispielhaft sind an dieser Stelle die JIM-Studien, die DIVSI U25-Studien sowie die JAMES-Studien zu nennen (vgl. Feierabend et al. 2020; DIVSI 2014; Suter et al. 2018). Aus der Perspektive von Fachkräften der Sozialen Arbeit finden sich weit weniger Forschungsarbeiten. Hier sind sowohl Pöyskö und Anderle (2016), als auch Bröckling (2018) anzuführen. Pöyskö und Anderle (2016) befassten sich mit der Verbreitung von digitalen Medien in der österreichischen Jugendarbeit sowie den damit verbundenen Chancen und Risiken. Bröckling beschäftigt sich mit dem digitalen Raum, in dem sich junge Menschen aufhalten, und begreift diesen als erweiterten Handlungsraum (vgl. 2018: 86).

Im Sinne der Lebensweltorientierung sind Jugendarbeiter_innen gefordert, an diesem teilzuhaben. Gleichzeitig gilt es, kritische Medienkompetenz zu vermitteln (vgl. Bröckling 2018: 87). So entsteht ein gewisses Spannungsfeld, in dem sich Fachkräfte der Jugendarbeit bewegen.

Zusätzlich zur gesellschaftlichen Entwicklung der Digitalisierung hat die Covid-19-Pandemie im vergangenen Jahr ein erhebliches Wachstum der digitalen Jugendarbeit veranlasst. Mit den Auswirkungen der Corona-Krise auf die digitale Jugendarbeit haben wir uns in unseren Masterarbeiten (Gingl 2020, Stifter 2020) beschäftigt, auf die sich dieser Beitrag stützt.

Die Erhebung der Daten fand während des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 unter anderem im Verein Wiener Jugendzentren (vgl. Gingl 2020) und dem Verein Ju-vivo (vgl. Stifter 2020) statt. Die Jugendarbeiter_innen waren im Homeoffice tätig und boten Online-Jugendarbeit an. In diesem Artikel werden sowohl Gemeinsamkeiten der Ergebnisse der beiden Arbeiten als auch sich ergänzende Aspekte herausgearbeitet. *Social Media als Kommunikationstool in der Offenen Jugendarbeit aus Mitarbeiter_innen-Perspektive* (vgl. Gingl 2020) befasste sich vorwiegend mit der Perspektive der Jugendarbeiter_innen und führte diesbezüglich elf teilstrukturierte Leitfadeninterviews mit Jugendarbeiter_innen aus unterschiedlichen Kontexten durch. In *Digitale Jugendarbeit und ihre Follower* (vgl. Stifter 2020) werden zahlreiche Interviews vereint, die sowohl Jugendliche aus drei Fokusgruppen als auch mit sieben Expert_innen – Fachkräften aus unterschiedlichen hierarchischen Ebenen – geführt wurden. Ausgewertet

wurden die qualitativen Erhebungen in beiden Masterarbeiten anhand der Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003). Hierbei wurden entlang der in den Interviews angesprochenen Themenfeldern und Schwerpunkte Kategorien gebildet.

Da die Covid-19-Pandemie, sowie die dadurch erforderlichen Restriktionen, bislang nicht an Aktualität verloren haben, ist die offene Jugendarbeit weiterhin gefordert, Online-Angebote zu entwickeln und umzusetzen. Deshalb möchte dieser Artikel folgende Fragestellungen behandeln:

- Was erwarten sich Jugendliche von der digitalen Jugendarbeit?
- Welche Rahmenbedingungen stehen den Fachkräften der offenen Kinder- und Jugendarbeit im Zusammenhang mit der professionellen Nutzung von Social Media zur Verfügung und welche Bedürfnisse weisen sie auf?
- Welche strategischen Überlegungen ergeben sich daraus und welche Implikationen lassen sich für die Praxis ableiten?

Dieser Artikel hat zum Ziel, die Jugendarbeit während der Pandemie aus einer Mehrebenenperspektive zu skizzieren und zu evaluieren. Es wird aufgezeigt, dass die Covid-19-Pandemie sowohl Digitalisierungsprozesse beschleunigt, als auch nachhaltige Veränderungen für die offene Jugendarbeit nach sich zieht. Da es sich hierbei um einen nicht vorhersehbaren Change-Prozess handelt, der den sozialwirtschaftlichen Organisationen rasche Anpassungsfähigkeit und Agilität abverlangt, bedarf es einer näheren Analyse, aus welcher sich Maßnahmen für die Praxis ableiten.

Der Beitrag gliedert sich demzufolge in die Erwartungen der Besucher_innen der offenen Kinder- und Jugendarbeit, in die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendarbeiter_innen mit einem besonderen Blick auf die digitale Arbeit im Home Office sowie in notwendige Rahmenbedingungen auf der Organisationsebene und Handlungsempfehlungen für Führungskräfte. Abschließend werden im Fazit eine Zusammenfassung und ein Ausblick auf weitere mögliche Forschungstätigkeiten geboten.

2. Erwartungen der Zielgruppe

Das Konzept der Lebensweltorientierung nach Thiersch (2012) spielt in der digitalen Jugendarbeit eine zentrale Rolle. Demnach sollen Angebote und Themen eine Alltagsnähe zur Lebenswirklichkeit der Jugendlichen anbieten (vgl. Smertnik 2018: 33) und Jugendarbeiter_innen sollen die digitalen Lebenswelten der Jugendlichen nicht nur kennen, sondern auch aktiv nutzen (vgl. Pöyskö/Buchegger 2018: 7). Auch die befragten Mitarbeiter_innen unserer Forschungsarbeiten betonen stets die Wichtigkeit, sich auf jenen Plattformen¹ zu bewegen, in welchen die Jugendlichen aktiv sind (vgl. Stifter 2020: 52).

Die Jugendlichen leben in einer mediatisierten Welt und wünschen sich dementsprechend auch, die Jugendarbeiter_innen online kontaktieren zu können. So beschreibt eine 15-Jährige in einer Fokusgruppe idealtypisch, wieso sie es gut findet, dass Jugendarbeiter_innen auf denselben sozialen Plattformen aktiv sind:

„Ich persönlich finds richtig cool, wenn ein bisschen ältere Leute beziehungsweise Leute aus einem anderen Jahrtausend (lacht) vielleicht die gleichen sozialen Plattformen benutzen, weil man hat mehr zum Reden, man kann die Person anders erreichen und man sieht die Person meiner Meinung nach auch anders. Und das ist ziemlich cool.“ (Stifter 2020: 55; Fokusgruppe 2; Jugendliche 1, 15 Jahre)

Daraus lässt sich schließen, dass Jugendliche Anerkennung und Akzeptanz für ihre digitalen Kommunikationsräume von den Jugendarbeiter_innen fordern. Auch im Leitfaden für digitale Medien in der OKJA des Dachverbandes offene Kinder- und Jugendarbeit Schweiz (2018) wird besonders die Beziehungsarbeit als ein wichtiges Ziel der digitalen Jugendarbeit benannt. Das heißt, dass durch Besuche ihrer Online-Profile und Rückmeldungen in der Offline-Welt den Jugendlichen ein Interesse an ihrer Person vermittelt wird. Außerdem sollen Jugendarbeiter_innen als Ansprechpersonen in der Online-Welt wahrgenommen werden. Sie sollen Präventionsarbeit im Netz leisten, Medienkompetenzen vermitteln sowie Online- und Offline-Angebote kombinieren (vgl. DOJ/AFAJ 2018: 8f.).

Zusätzlich wünschen sich die befragten Jugendlichen ansprechend gestaltete Profile der Jugendarbeit auf Online-Plattformen, mehr personalisierte Beiträge wie etwa das Posten der Gesichter der Jugendarbeiter_innen sowie mehr Interaktion online, etwa in Form von Liken ihrer Beiträge (vgl. Stifter 2020: 84). Im digitalen Setting erwarten sich Jugendliche von Jugendarbeiter_innen demzufolge, dass sie gesehen und wahrgenommen werden, sowie Verfügbarkeit für kurze Fragen oder knappe Gespräche.

Anders sieht es allerdings in Hinblick auf ein mögliches Beratungssetting online aus. Hier vertreten Kühne und Hintenberger die Meinung, dass Online-Beratungen möglich sind, da Beziehungsarbeit auch über digitale Medien funktionieren kann (vgl. 2020: 34). Nichtsdestotrotz war diesbezüglich ein klares Ergebnis, dass die befragten Jugendlichen Beratungen weiterhin lieber *face to face* in Anspruch nehmen wollen (vgl. Stifter 2020: 84).

Dies ist auf unterschiedliche Gründe zurückzuführen. Einerseits sind in der digitalen Jugendarbeit massive Exklusionsmechanismen vorherrschend. So können viele Kinder- und Jugendliche der Zielgruppe aufgrund von fehlendem Zugang zu technischen Geräten und Internetverbindung, Medienkompetenzen oder sprachlich-schriftlichen Anforderungen Online-Angebote nicht nutzen (vgl. Stifter 2020: 80). Auch Nadia Kutscher betont, dass sozioökonomisch benachteiligte Zielgruppen in der Online-Beratung stark unterrepräsentiert sind (vgl. 2019: 48). In den Fokusgruppen war eine

große Ablehnung der Jugendlichen in Bezug auf Online-Beratungen zu vernehmen. Als Argument wurde die fehlende Lust zu telefonieren oder viel zu schreiben genannt, wenn man wirklich Probleme hat. Ein persönliches Gespräch sei hier eher angebracht (vgl. Stifter 2020: 61f.).

„Ich fände es wäre ziemlich schlecht. Wenn man ein Problem hat, man kann nicht alles über das Internet lösen. [...] Und ich find halt der Körperkontakt [...] persönlich ist schon anders, wenn man einen Konflikt klären möchte. Und man kann ja vieles übers Internet auch falsch verstehen.“ (Stifter 2020: 62; Fokusgruppe 2; Jugendliche 1, 15 Jahre)

Zusätzlich wurde erwähnt, dass man persönliche Gespräche ernster nehme und es einfacher sei, Handlungsoptionen oder Lösungsmöglichkeiten zu verstehen, wenn sie einem persönlich erklärt werden, anstatt viel Text online lesen zu müssen (vgl. Stifter 2020: 62; Fokusgruppe 2; Jugendliche 1, 15 Jahre).

„Wenn da oben [Anm.: am Smartphone] ein Text steht und ich les es mir durch muss ich es mir fünfzig Mal durchlesen, damit ich ein bisschen was versteh.“ (Stifter 2020: 62; Fokusgruppe 3, Jugendlicher 7, 17 Jahre)

Online-Arbeit sollte demnach immer nur ein zusätzliches Angebot darstellen, während Face-to-Face-Angebote für marginalisierte Gruppen weiterhin im selben Ausmaß vorhanden bleiben müssen, um nicht exkludierend zu wirken.

Zusätzlich wird Beziehungsarbeit durch die Tatsache erschwert, dass sich meist mehrere Mitarbeiter_innen wenige Diensthandys oder Accounts im Netz teilen. Dadurch fehlt den Jugendlichen einerseits die Transparenz, wer ihre Nachrichten liest und diese beantworten wird, und die Mitarbeiter_innen sind sich andererseits unsicher, wie sie an bereits geführte Online-Gespräche anknüpfen sollen (vgl. Stifter 2020: 71). Ein weiterer problematischer Aspekt der Online-Beratung ist die Möglichkeit der Anonymität der Zielgruppe. Beratungen sind in der Jugendarbeit, anders als bei Plattformen wie *Rat auf Draht*, an die sich Personen konkret mit einem Anliegen wenden, oft ausschließlich über persönliche Beziehungsarbeit und Gespräche möglich (vgl. Stifter 2020: 62f.). Darüber hinaus sind die befragten Jugendarbeiter_innen anonyme Online-Beratungen aus ihrem Arbeitsalltag nicht gewohnt und erleben sie daher oft als überfordernd (vgl. Stifter 2020: 63).

Zusammengefasst wünschen sich die Jugendlichen mehr Präsenz der Jugendarbeiter_innen auf den Online-Plattformen, die sie auch selbst verwenden. Beziehungsarbeit ist online vor allem über das Ansehen von Beiträgen, Reagieren auf Beiträge sowie kurzes Chatten möglich. Online-Beratung wird aufgrund von fehlenden infrastrukturellen Ressourcen oder persönlichen Kompetenzen der Zielgruppe sowie Unsicherheiten der Jugendarbeiter_innen hinsichtlich Transparenz, Datenschutz und Anonymität vorwiegend nicht gewünscht.

3. Wünsche und Bedürfnisse der Jugendarbeiter_innen

Der durch Covid-19 bedingte Lockdown im Frühjahr 2020 führte für die Jugendarbeiter_innen zu einer Veränderung der Arbeitsumgebung sowie zu einer Verschiebung hin zu rein digitalen Angeboten. Die befragten Jugendarbeiter_innen berichteten über die Herausforderung, mit dieser veränderten Arbeitssituation umzugehen. Die genannten Aspekte zur Arbeit im Home-Office lassen sich grob gliedern in Fragestellungen zur digitalen Interaktion mit Jugendlichen einerseits sowie Kompetenzen und Teamstrukturen andererseits.

3.1 Digitale Interaktion mit Jugendlichen

Die Verwendung von Apps wie Instagram oder Houseparty auf (privaten) Smartphones sowie die Nutzung von Programmen für Videokonferenzen wie Zoom oder Skype bieten neue Möglichkeiten, mit der Zielgruppe in Kontakt zu treten, werfen jedoch auch neue Fragen auf. Darunter fallen die Wahrung von persönlichen Grenzen sowie grundlegende Fragen des Datenschutzes. Wie viel Privates im beruflichen Kontext online preisgegeben werden sollte, wurde beispielsweise anhand des Zeigens der eigenen vier Wände (vgl. Gingl 2020: 66) sowie des eigenen Gesichts auf Social-Media-Kanälen oder Videokonferenzen (vgl. Stifter 2020: 55) besprochen.

Laut Kühne und Hintenberger zeichnen sich psychosoziale Berufsgruppen durch eine besonders kritische Haltung digitaler Medien gegenüber aus (vgl. 2020: 34). Auch die befragten Fachkräfte äußern sich digitalen Medien gegenüber eher kritisch und geben an, ein hohes Bedürfnis an Privatsphäre zu haben (vgl. Stifter 2020: 76). So zeigte sich idealtypisch in den geführten Interviews, dass der Großteil der befragten Personen sich gegen die Preisgabe des eigenen Gesichts ausspricht (vgl. Stifter 2020: 55). Dies bezieht sich vor allem auf Instagram-Stories. Hauptargument dafür sind der mangelnde Datenschutz von Social-Media-Kanälen sowie die Angst vor der missbräuchlichen Verwendung der eigenen Fotos von Seiten der Jugendlichen (vgl. Stifter 2020: 55f.). Den Jugendarbeiter_innen ist bewusst, dass Inhalte online vervielfältigbar sind und die Kontrolle über diese Inhalte zum Teil abgegeben wird (vgl. Gingl 2020: 76; Stifter 2020: 55f.).

Grundsätzlich wurde die Umstellung auf rein digitale Angebote aufgrund der Erfordernisse des Covid-19-Lockdowns als unangenehm beschrieben (vgl. Stifter 2020: 74). Es stellte sich die Frage, mit welcher Intensität die Jugendlichen direkt kontaktiert, oder die Postings der Jugendlichen gemeinsam reflektiert werden sollten, um nicht grenzüberschreitend zu handeln oder gar Gefühle von Überwachung hervorzurufen (vgl. Stifter 2020: 67). Das Videotelefonieren, insbesondere mit unbekanntem Jugendlichen, wurde als heikel beschrieben. Kritisch angemerkt wurde außerdem, dass Chatverläufe verschriftlicht und für Außenstehende für eine längere Zeit sichtbar sind (vgl.

Stifter 2020: 76f.). Dabei wird auch die Angst, online einen Fehler zu machen, wie folgt beschrieben:

„Wenn du in einem persönlichen Gespräch Fehler machst, dann merkt das nur der Jugendliche, wenn du online einen Fehler machst, dann sehen das alle. Da kannst du dann auch vom Arbeitgeber Druck bekommen und so weiter.“ (Stifter 2020: Interview 1, Z.304–308)

Transparenz darüber, wer Einsicht in die verfassten Nachrichten online hat, würden sich also sowohl Jugendliche als auch Jugendarbeiter_innen wünschen.

Die befragten Fachkräfte sehen sich als professionell Agierende, die eine Vorbildfunktion innehaben (vgl. Gingl 2020: 75f.). Das unreflektierte und sorglose Posten von eigenen Bildern stimmt somit nicht mit der Grundeinstellung der Jugendarbeit überein, die einen verantwortungsvollen Umgang mit Daten vermitteln möchte (vgl. Stifter 2020: 56). Daher gelten besonders eine kritisch-reflektierte Haltung gegenüber digitalen Medien sowie die Auseinandersetzung mit der eigenen Wirkung in Zusammenhang mit möglichen Gefahrenpotenzialen als unerlässlich (vgl. Gingl 2020: 84).

3.2 Kompetenzen und Teamstruktur

Die Umstellung auf digitale Angebote während des Lockdowns im Frühjahr 2020 stellte die Jugendarbeiter_innen vor neue Herausforderungen. Die durchgeführten Interviews brachten zum Vorschein, dass die Teamebene eine essenzielle Rolle im Digitalisierungsprozess spielt. Der Rückhalt aus dem Team, das Auftreten als Kollektiv sowie das vorhandene Knowhow machen die Teams für die Jugendarbeiter_innen zu einer elementaren Ressource. Die befragten Personen sind der Meinung, dass eine gemeinsame Teamlinie (vgl. Stifter 2020: 75) sowie der kontinuierliche Austausch über Online-Jugendarbeit in Teamsitzungen und regelmäßigen Gesprächen mit der Teamleitung essentiell für qualitativ hochwertige Online-Angebote sind (vgl. Stifter 2020: 72). Auch der Austausch über Einrichtungsgrenzen hinweg erweist sich als starkes Bedürfnis (vgl. Gingl 2020: 73).

Grundsätzlich wird eine klare Definition und Aufteilung der Zuständigkeiten gewünscht. Den Jugendarbeiter_innen ist es ein Anliegen, die berufliche Nutzung von Social Media als professionelle Handlung anzusehen, die sich klar von der privaten Nutzung abgrenzt und einen erhöhten Arbeitsaufwand bedeutet (vgl. Stifter 2020: 72). Darin begründet sich auch der Wunsch nach mehr Zeitressourcen für Online-Jugendarbeit sowie deren klare Kennzeichnung in den Dienstplänen (vgl. Gingl 2020: 70).

4. Rahmenbedingungen auf der Organisationsebene

Für eine gelingende digitale Jugendarbeit wurden aus der Perspektive der Jugendarbeiter_innen vor allem drei Aspekte genannt, die eine Organisation als Arbeitgeber_in erfüllen muss: Eine ausreichende Ausstattung an technischer Infrastruktur, Rahmenbedingungen in Form von Guidelines sowie ein stetiges Angebot an Fortbildungen und Schulungen.

Beim Arbeiten im Home-Office wurde die fehlende technische Infrastruktur als größtes Hindernis angegeben. Die befragten Jugendarbeiter_innen sind in Hinblick auf Hardware unterschiedlich ausgestattet.² So mussten Mitarbeiter_innen im Lockdown auf eigene Ressourcen wie Smartphone, Computer, Internet oder geeignetes Home-Office-Büro zurückgreifen. Einige Jugendarbeiter_innen besitzen jedoch keine Smartphones oder teilten sich ihre privaten Endgeräte im Lockdown mit Familienmitgliedern. Viele private Betriebssysteme wurden als veraltet beschrieben, weshalb einige Apps und Tools von privaten Geräten aus nicht genutzt werden konnten. Einig sind sich alle Befragten darin, dass das technische Equipment, welches für die Arbeit notwendig ist, vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden sollte. Auch die kostenlose Bereitstellung von Virusprogrammen hätte man sich gewünscht (vgl. Stifter 2020: 70f.). Charakteristisch, insbesondere für die Zeit des Covid-19-Lockdowns, ist der Wunsch nach mehreren Geräten (Tablets, Smartphones, Laptops) pro Team bzw. Diensthandys für alle Mitarbeiter_innen (vgl. Gingl 2020: 68).

Die Erweiterung der Infrastruktur würde dazu beitragen, dass mehrere Kolleg_innen gleichzeitig arbeiten könnten (vgl. Gingl 2020: 69). Zusätzlich würde eine Anschaffung von personalisierten Diensthandys die Beziehungsarbeit im Netz erleichtern, da den Jugendlichen einerseits oft die Transparenz fehlt, wer aus dem Team ihre Nachrichten liest, und sie andererseits auf Social Media, ähnlich wie in offenen Betrieben, oft ausschließlich bestimmte Bezugspersonen kontaktieren möchten (vgl. Stifter 2020: 71).

Vor allem während des Lockdowns führte das private und berufliche Benutzen von technischen Geräten zu einer Vermischung dieser beiden Bereiche und stellte so für die Befragten während des Lockdowns einen zusätzlichen Stressfaktor dar. Ein bewusstes Ausschalten der Diensthandys außerhalb der Betriebszeiten würde zu einer positiven Work-Live-Balance der Jugendarbeiter_innen beitragen. Außerdem wären die befragten Fachkräfte auf Diensthandys eher dazu bereit, datenschutzrechtlich bedenkliche Apps zu installieren, um mit der Zielgruppe in Kontakt zu treten. Bei der Verwendung von Diensthandys für alle Mitarbeiter_innen muss dennoch darauf geachtet werden, dass zeitliche und emotionale Ressourcen in den Teams fair verteilt sind (vgl. Stifter 2020: 70).

Unter den befragten Jugendarbeiter_innen bestehen noch einige Unklarheiten, welche Handlungsanweisungen in bereits vorhandene Social-Media-Guidelines aufgenommen werden könnten. So sind sich einige Teams beispielsweise unsicher in Bezug auf die Kontaktaufnahme zur Zielgruppe über Soziale Medien (vgl. Stifter 2020: 75). Oft wurde diskutiert, ab wann die aufsuchende Arbeit zu aufdringlich wirke. Eine zusätzliche Herausforderung ist, welche Art von Beiträgen veröffentlicht werden soll. So besteht einerseits Druck, die Zielgruppe zu erreichen, und andererseits werden zu sehr animierende Beiträge, wie beispielsweise Videos vom Fußballspielen mit Toilettenpapierrollen, von den befragten Fachkräften als „peinlich“ und „unauthentisch“ erlebt (Stifter 2020: 75). Inhaltliche Fragen wie die Ziele der Online-Arbeit oder mögliche Inhalte von Beiträgen könnten in Guidelines konkretisiert werden.

Außerdem äußerten die befragten Fachkräfte den Wunsch nach Fortbildungen, in denen das technische Knowhow verbessert werden kann. Hier wurden beispielsweise Fortbildungen zu den Programmen Adobe Photoshop, Adobe InDesign und Adobe Premiere oder diversen Apps, die die Zielgruppe verwendet, gewünscht (vgl. Gingl 2020: 67, 75).

Inhaltlich wurden Fortbildungen zum Thema Hass im Netz oder Cybermobbing erwähnt (vgl. Gingl 2020: 75; vgl. Stifter 2020: 61). In Bezug auf Cybermobbing wurde angemerkt, dass zwar schon viel im Bereich der Opferarbeit getan wurde, allerdings noch Aufholbedarf in der Täter_innenarbeit bzw. Präventionsarbeit besteht (vgl. Stifter 2020: 61). Zusätzlich gefragt sind Fortbildungen zu den Themen Datenschutz- und Urheber_innenrechtsfragen sowie zum Thema Social-Media-Marketing (vgl. Gingl 2020: 67).

4.1 Handlungsempfehlungen für Führungskräfte

Die unterschiedlichen Angebote der Online-Jugendarbeit können als Erweiterung, jedoch nicht als Ersatz für konventionelle Angebote der offenen Jugendarbeit angesehen werden. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung und der aktuellen Covid-19-Krise mit all ihren notwendigen Kontaktbeschränkungen ist die Soziale Arbeit gefordert, neue Wege zu gehen und innovative Angebote zu setzen. Diese haben jedoch auch weitreichende Auswirkungen auf die Arbeitsprozesse und -bedingungen der Mitarbeiter_innen sowie auf die zu erreichenden Zielgruppen. Daher sollten diese stets mit Blick auf die Gesamtstrategie von sozialwirtschaftlichen Unternehmen erfolgen.

Da die Mitarbeiter_innen als Bindeglied zwischen Organisation und Adressat_innen Sozialer Arbeit fungieren, ist es essenziell, ihre Bedürfnisse zu analysieren und auf diese einzugehen. Im Hinblick auf Personalentscheidungen ist eine gewisse Bereitschaft, sich digitale Kompetenzen anzueignen, zu berücksichtigen. Zusätzlich zu einer gewöhnlichen Stellenbeschreibung könnte hier beispielsweise die Erstellung ei-

nes Kompetenzprofils nach Fuchshuber angedacht werden, welches an der Unternehmensstrategie ausgerichtet und entlang des Kompetenzmodells einheitlich gestaltet ist (vgl. 2014: 75: 93).

Auf Basis der Beschäftigten ist zum einen auf das Angebot von Fortbildungen zu achten. Auch die Bereitstellung von genügend materieller sowie zeitlicher Ressourcen stellt einen wichtigen Punkt dar. Die Etablierung einer wertschätzenden Haltung gegenüber Fehlern und Unsicherheiten sowie auch ein zeitliches Gewähren von Experimentieren ebnet den Weg zu Innovationen und einer erhöhten Mitarbeiter_innenzufriedenheit. Verstärktes Augenmerk sollte auf Personen gelegt werden, die (beispielsweise aufgrund ihres Alters) bisher wenig Kontakt zu digitalen Medien hatten. Aufgrund der dynamischen Eigenschaften der Online-Welt liegt es an den Führungskräften, den Mitarbeiter_innen Beständigkeit und Handlungssicherheit zu bieten.

Laut Birte Schiffhauer bedeutet Digitalisierung allerdings nicht nur, dass Träger_innen Werte und Ideen des neuen digitalen Zeitalters mitbedenken und diese aktiv zum Wohle der Menschen gestalten sollen. Denn dies ist genauso Aufgabe von Fördergeber_innen (vgl. 2019: 63). In den Interviews wurde die (politische) Verantwortung von Fördergeber_innen jedoch selten thematisiert. Erwähnt wurde diesbezüglich lediglich der Bedarf an spezifischen Leitfäden zur digitalen Arbeit, insbesondere vonseiten der Fördergeber_innen der offenen Jugendarbeit (vgl. Stifter 2020: 75).

Für Träger_innen Sozialer Arbeit ist eine Einbettung der digitalen Arbeit in eine planvolle und zukunftsorientierte Gesamtstrategie der Organisation ratsam (vgl. Steinbach 2007: 72), denn diese trägt zu einer erfolgreichen Organisationsentwicklung bei. Diesbezüglich wäre Führungskräften als Evaluationsmethode eine Umweltanalyse nach Arnold (2014) anzuraten, welche das externe Umfeld eines Unternehmens nach Anzeichen für Bedrohungen der gegenwärtigen Aktivitäten bzw. und/oder für neue Chancen und Möglichkeiten durchsucht. Wichtig ist es hierbei, auch in Zukunft liegende Entwicklungen und Trends zu berücksichtigen (vgl. Arnold 2014: 662f.). In Hinblick auf die Zielsetzung, Strategieentwicklung und angestrebte Wirkungen sollte der digitale Aspekt persistent in den Überlegungen von Führungskräften Platz finden. Darüber hinaus gilt für Leitungspersonen, den laufenden digitalen Entwicklungen offen gegenüber zu stehen. Ein aktuelles und breites Spektrum an Wissen über die ständigen Veränderungen unterstützt dabei, adäquate Lösungen für die sich wandelnden Bedarfe und Herausforderungen der Mitarbeiter_innen bereitzustellen zu können (vgl. Gingl 2020: 89).

5. Zusammenfassung und Ausblick

Spätestens seit der Covid-19-Krise ist die digitale Jugendarbeit nicht mehr nur eine Nebenaktivität, die zwischendurch passiert, sondern ein zentrales Arbeitsfeld in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. Auch wenn die digitale Arbeit niemals die Offline-

Arbeit ersetzen sollte, ist sicher, dass dieses Arbeitsfeld in Zukunft immer präsenter und zentraler werden wird.

Auf der Klient_innenebene ist in Hinblick auf die Lebensweltorientierung nach Thiersch (2012) darauf zu achten, welche Social-Media-Netzwerke diese präferieren. Des Weiteren können Online-Angebote eine exkludierende Wirkung nach sich ziehen, indem sozio-ökonomisch schwächeren Personen aufgrund der mangelnden Ausstattung mit digitalen Geräten bzw. einer fehlenden Internetverbindung der Zugang zu diesen Angeboten verwehrt wird (vgl. Kutscher 2019: 48). Online-Angebote sind daher ausschließlich als Erweiterung von konventionellen Angeboten anzusehen, da reine Online-Angebote keinen gebührenden Ersatz darstellen können (vgl. Alfert/Roggenbach 2012: 51).

Aus Sicht der Mitarbeiter_innen muss bedacht werden, dass Jugendarbeiter_innen sich tendenziell eher medienkritisch einordnen würden und privat oft keine Social-Media-Kanäle verwenden (vgl. Kühne/Hintenberger 2020: 34). Das heißt, die Kommunikation im Netz wirkt für sie oft unauthentisch und gezwungen, was womöglich einen zusätzlichen Schulungsbedarf aufzeigen könnte. Weitere den Jugendarbeiter_innen sehr wichtig Themen sind die Wahrung ihrer Privatsphäre im Netz sowie eine Klarheit im Umgang mit etwaigen datenschutzrechtlichen Belangen. Auch in der Fachliteratur (vgl. Alfert 2015: 292) finden sich Hinweise auf erhöhte Unterstützungsbedarfe bei rechtlichen Fragen in Verbindung mit digitalen Medien. Weiters wünschen sich Mitarbeiter_innen klare Zuständigkeiten und Transparenz über die verschiedenen Arbeitspakete. Auf der Teamebene müssen genügend Zeitressourcen für digitales Arbeiten und diesbezügliche Vernetzung und Austausch bereitgestellt werden.

Auf organisationaler Ebene müssen in erster Linie adäquate Rahmenbedingungen geschaffen werden. Dazu zählen die Bereitstellung der passenden technischen Infrastruktur sowie das Entwickeln von Guidelines und Rahmenbedingungen zur digitalen Arbeit. Generell ist Führungskräften in Zeiten der Corona-Krise zu raten, eine Gesamtstrategie in Hinblick auf die Digitalisierung zu entwickeln und diese in die eigene Organisation einzubetten. Denn: „Strategisches Denken und Strategiebildung helfen, Organisationen auf den Wettbewerb vorzubereiten, Innovationspotenziale freizusetzen und die Mitarbeiter [sic!] zu motivieren“ (Steinbach 2007: 72).

Der durch die Pandemie ausgelöst Change-Prozess ist ein stetig andauernder, der in absehbarer Zeit wohl kaum an einem bestimmten Punkt ankommen kann. Daher gilt es generell zu bedenken, welche Organisationsform passend für solch einen stetigen Wandel sein kann. In der Fachliteratur wird diesbezüglich beispielsweise das Konzept einer „lernenden Organisation“ (Loffing 2012: 50) angeführt. Zusätzlich definiert Senge Parameter, die für das kontinuierliche Lernen von Organisationen notwendig sind, wie beispielsweise persönliche Visionen der Führungskräfte sowie eine gemeinsame Vision, mit der sich alle identifizieren können, Teamlernen und Systemdenken (vgl. 2011: 78).

Aktuelle Fragestellungen, die an die in diesem Artikel vorgestellten Forschungsarbeiten anknüpfen könnten, wären beispielsweise, welche Bedarfe Jugendliche während der Covid-19-Einschränkungen entwickeln. Hier wäre insbesondere die Evaluation wichtig, welche Zielgruppen durch die digitale Jugendarbeit nicht erreicht wurden und wie man sie besser einbinden könnte.

Interessant wäre auch ein näherer Blick auf die unterschiedlichen Tools (beispielsweise Online-Spiele), die in der digitalen Jugendarbeit während der Covid-19-Pandemie entwickelt wurden. Eine nähere Betrachtung wäre auch die Handhabung von Fake News und Verschwörungstheorien wert, aber auch der Umgang mit gewaltvollen Beiträgen, welche beispielsweise nach dem Terroranschlag in Wien im November 2020 online verbreitet wurden.

So lässt sich abschließend feststellen, dass die Digitalisierung in der offenen Kinder- und Jugendarbeit durch Corona eine besondere Form des Change-Prozesses durchgemacht hat, da durch kaum vorhandene Möglichkeiten zum Widerstand eine schnelle Anpassung an die neuen Gegebenheiten möglich war. Diese Veränderung ist nicht mehr rückgängig zu machen und viele neu erarbeiteten Tools werden im Arbeitsalltag bestehen bleiben. Daher ist es umso wichtiger, genau hinzusehen, zu evaluieren und vor allem als Organisation passende Rahmenbedingungen zu schaffen, um Jugendarbeiter_innen zu entlasten und Spielraum für innovative Konzepte zu schaffen.

Verweise

¹ Laut dem Jugend-Internet-Monitor 2020 von *Safer Internet* sind unter jungen Menschen besonders die Social-Media-Kanäle WhatsApp, Youtube, Instagram, Snapchat, Facebook und TikTok beliebt (vgl. Safer Internet 2020: o.S.).

² In manchen Fällen verfügt jedes Mitglied eines Teams über ein Smartphone als Diensthandy, in den meisten Fällen steht allerdings ein Smartphone und/oder Tablet pro Einrichtung für die Jugendarbeiter_innen zur Verfügung (vgl. Gingl 2020: 68; vgl. Stifter 2020: 71).

Literatur

Alfert, Nicole (2015): Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. [E-Book]. Wiesbaden: Springer VS.

Alfert, Nicole/Roggenbach, Viola (2012): Pädagogische Beziehungen im Zeitalter von Facebook. Ein Soziales Netzwerk zwischen Professionalität und Freundschaft? In: Soziale Passagen, 4 (1), S. 39–57.

Arnold, Ulli (2014): Sozialmarketing. In: Arnold, Ulli/Grundwald, Klaus/Maelicke, Bernd (Hg.): Lehrbuch der Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos, S. 650–706.

Bröckling, Guido (2018): Digitalisierte Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, 01/2018, S. 84–87.

DOJ/AFAJ (Dachverband Offene Kinder- und Jugendarbeit Schweiz/ Association faîtière suisse pour l'animation enfance et jeunesse en milieu ouvert) (2018): Leitfaden Digitale Medien in der OKJA. https://www.boja.at/sites/default/files/downloads/2020-04/Leitfaden%20Digitale%20Medien%20in%20der%20OKJA_DOJ.pdf (01.02.2021).

- Feierabend, Sabine/Rathgeb, Thomas/Reutter, Theresa (2018): JIM Studie 2018. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2018/Studie/JIM2018_Gesamt.pdf (01.02.2021).
- Feierabend, Sabine/Rathgeb, Thomas/Reutter, Theresa (2020): JIM-Studie 2019. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19- Jähriger. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2019/JIM_2019.pdf (01.02.2021).
- DIVSI – Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (2014): DIVSI U25-Studie. Hamburg: SINUS Institut. <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2014/02/DIVSI-U25-Studie.pdf> (01.02.2021).
- Froschauer, Ulrike/Lueger Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Fuchshuber, Eva (2014): Kompetenzmanagement. Ein professionelles Personalmanagement für die Sozialwirtschaft. In: Kölner Journal, 1/2014, S. 80–101.
- Gingl, Lisa Maria (2020): Social Media als Kommunikationstool in der Offenen Jugendarbeit aus Mitarbeiter_innen-Perspektive. Fachhochschule Campus Wien: Masterarbeit.
- Kutscher, Nadia (2019): Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik/Berg, Matthias (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Münster: Springer VS, S. 41–56.
- Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2020): Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 16. Jahrgang, Heft 1, S. 33–45. https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_-hintenberger.pdf (01.02.2021).
- Loffing, Christian (2012): Soziale Arbeit im „Spannungsfeld“ der Organisationen. In: Bieker, Rudolf/Vomberg, Edeltraud (Hg.): Management in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 34–51.
- Millner, Reinhard/Vandor, Peter/Schneider, Hanna (2013): Innovation und Social Entrepreneurship im Nonprofit-Sektor. In: Simsa, Ruth/Meyer, Michael/Badelt, Christoph (Hg.): Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 431–449.
- Pöyskö, Anu/Anderle, Michaela (2016): Screenagers international research project. Using ICT, digital and social media in youth work. Digitale Medien in der österreichischen Jugendarbeit. Wien: Verein wienXtra. https://www.wienxtra.at/fileadmin/web/medienzentrum/PDF/Screenagers_Bericht_DigitaleMedienJugendarbeit.pdf (01.02.2021).
- Pöyskö, Anu/Buchegger, Barbara (2018): Digitale Jugendarbeit: „Es ist an der Zeit!“ In: Explizit. Fachmagazin offene Jugendarbeit, bOJA/2018, S. 6–10. https://www.boja.at/sites/default/files/wissen/2020-04/bOJA_Explizit_2018.pdf (01.02.2021).
- Safer Internet (2020): Jugend-Internet-Monitor 2020 Österreich. <https://www.saferinternet.at/services/jugend-internet-monitor/> (01.02.2021).
- Schiffhauer, Birte (2019): Digitalisierung menschzentriert, ethisch und sozial. Ziele und Strategien für Hilfs- und Wohlfahrtsverbände am Beispiel des ASB NRW e.V. In: ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit, 02/2019, S. 62–69.
- Senge, Peter (2011): Lehrmeister für Organisationen. In: Harvard Business Manager, Heft 6, S. 78.
- Smertnik, Manuela (2018): #jugendarbeit medienkompetent. In: Explizit. Fachmagazin offene Jugendarbeit, bOJA/2018, S. 33–34. https://www.boja.at/sites/default/files/wissen/2020-04/bOJA_Explizit_2018.pdf (01.02.2021).
- Steinbach, Anke (2007): Der Strategieprozess in Nonprofit-Organisationen aus einer wirtschaftlichen und ressourcenorientierten Perspektive. In: OrganisationsEntwicklung. Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Change Management, 02/2007, S. 71–80.
- Stifter, Viktoria (2020): Digitale Jugendarbeit und ihre Follower. Wie Jugendarbeit online gelingen kann. Eine qualitative Studie aus der Perspektive von Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen. Fachhochschule Campus Wien: Masterarbeit.

Suter, Lilian/Waller, Gregor/Bernath, Jael/Külling, Céline/Willemse, Isabel/Süss, Daniel (2018): JAMES-Studie 2018. Jugend, Aktivitäten, Medien - Erhebung Schweiz. Ergebnisbericht zur JAMES-Studie 2018. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2018/Ergebnisbericht_JAMES_2018.pdf (24.01.2021).

Thiersch, Hans (2012): Lebensweltorientierte soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim: Beltz Juventa.

Quellen

Interview 1: Über Zoom am 30.04.2020. 38:34min. (Stifter 2020)

Fokusgruppe 2: Mit 5 Jugendlichen, am 18.02.2020. 31:26min. (Stifter 2020)

Fokusgruppe 3: Mit 4 Jugendlichen, am 29.02.2020. 13:22min. (Stifter 2020)

Abkürzungsverzeichnis

DIVSI	Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet
DOJ/AFAJ	Dachverband Offene Kinder- und Jugendarbeit Schweiz/Association faîtière suisse pour l'animation enfance et jeunesse en milieu ouvert
JAMES	Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz
JIM	Jugend, Information, Medien
OKJA	Offene Kinder- und Jugendarbeit

Über die Autorinnen

Lisa Maria Gingl, MA

lisa.gingl@gmx.at

Soziologin & Jugendarbeiterin in der offenen Kinder- und Jugendarbeit im Verein Wiener Jugendzentren.

Arbeitsschwerpunkte: geschlechterreflektierende Mädchen* und Burschen*arbeit, Medienpädagogik, Jugendarbeit im öffentlichen Raum.

Absolventin des Masterstudiengangs Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit am FH Campus Wien.

Viktoria Stifter, MA

viktoria.stifter@hotmail.com

Sozialarbeiterin, Sexualpädagogin & Jugendarbeiterin in der offenen Kinder- und Jugendarbeit beim Verein JUVIVO.

Arbeitsschwerpunkte: geschlechterreflektierende Mädchen* und Burschen*arbeit, Sexualpädagogik, digitale Jugendarbeit, Partizipation.

Absolventin des Studiengangs Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit am FH Campus Wien.