



QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK

Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe
zur Umsetzung von Digital Streetwork

nach § 85 Abs. 2 Nr. 1 SGB VIII

QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIGITAL STREETWORK

Empfehlungen des Bayerischen Jugendrings für Träger von Jugendhilfe
zur Umsetzung von Digital Streetwork

nach § 85 Abs. 2 Nr. 1 SGB VIII

-
- 1 Einleitung ___7
 - 2 Relevanz von Digital Streetwork ___8
 - 3 Fachliche Grundlagen von Digital Streetwork ___9
 - a) Entwicklungslinien von Digital Streetwork ___9
 - b) Der Ansatz „Digital Streetwork“ des BJR ___9
 - c) Postdigitale Lebenswelten und mediatisierte Sozialräume ___10
 - d) Digital Streetwork und Streetwork/ Mobile Jugendarbeit ___12
 - e) Digital Streetwork und Medienpädagogik ___14
 - 4 Zielsetzung und Arbeitsprinzipien ___15
 - a) Zielsetzungen von Digital Streetwork ___15
 - b) Arbeitsprinzipien von Digital Streetwork ___16
 - 5 Arbeitsbereiche von Digital Streetwork ___18
 - a) Online-Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit ___18
 - b) Netzwerkarbeit ___20
 - c) Öffentlichkeitsarbeit ___20
 - d) Selbstverwaltung ___20
 - 6 Rahmenbedingungen für Digital Streetwork ___21
 - a) Organisationsrahmen ___21
 - I) Nachhaltiger Aufbau von Digital Streetwork-Strukturen ___21
 - II) Zentrale Organisation, dezentrale Durchführung ___21
 - III) Dienstbereich ___21
 - b) Fachlicher Rahmen ___22
 - I) Fachliche Standards ___22
 - II) Fachaufsicht ___23
 - III) Qualitätssicherung ___23
 - c) Fachpersonal(-entwicklung) ___24
 - I) Anforderungen, Kompetenzen und Fähigkeiten ___24
 - II) Qualifizierungen und Supervision ___24
 - III) Wissensmanagement ___25
 - d) Arbeitsorganisation ___26
 - I) Leistungsbeschreibung ___26
 - II) Arbeitszeiten ___26
 - III) Eingliederung von DSW als Fachstelle in bestehende Einrichtungsstrukturen ___26
 - IV) Interne Zusammenarbeit im Gesamtprojekt ___27
 - e) Vernetzung und Zusammenarbeit ___28
 - f) Technische Ausstattung ___29
 - I) Software, Hardware, Internet ___29
 - II) Geregelter Zugang zu Onlineplattformen und Messengerdienste ___29
 - g) Finanzielle Ausstattung ___30
 - 7 Potenziale und Entwicklungsfelder ___31
 - a) Potenziale von Digital Streetwork ___31
 - b) Spannungs- und Entwicklungsfelder von Digital Streetwork ___31
 - 8 Literaturverzeichnis ___33
 - 9 Anhang ___36

Diese Empfehlungen veröffentlicht der Bayerische Jugendring in seiner Funktion als überörtlicher Träger der öffentlichen Jugendhilfe für den Bereich der Jugendarbeit nach § 85 Abs. 2 Nr. 1 SGB VIII für die Jugendämter in Bayern.

Dem Bayerischen Jugendring (BJR) als Körperschaft des öffentlichen Rechts (K.d.ö.R.) sind gemäß § 32 Verordnung zur Ausführung der Sozialgesetze (AVSG) für den Bereich der Jugendarbeit Aufgaben des überörtlichen Trägers der Jugendhilfe nach § 85 Abs. 2 Nr. 1 des Achten Sozialgesetzbuchs (SGB VIII) zur Besorgung im Auftrag des Staats übertragen. Der BJR übernimmt damit die Aufgaben der Beratung, Koordinierung, Planung und Fortbildung für den Bereich der Jugendarbeit. Er unterstützt durch Empfehlungen und Vorschläge die Tätigkeit der Jugendämter. In dieser Eigenschaft unterliegt der BJR der Rechts- und Fachaufsicht des Bayerischen Staatsministeriums für Familie, Arbeit und Soziales. Der BJR beschreibt und erfüllt seine gesetzlich übertragenen Aufgaben unter Beachtung und Verwirklichung hoher Qualitätsstandards. Im Rahmen der Wahrnehmung dieser Aufgaben veröffentlicht der BJR die vorliegenden Empfehlungen nach § 85 Abs. 2 Nr. 1 SGB VIII.

Genese der Qualitätsstandards

Die nachfolgenden Qualitätsstandards für Digital Streetwork entstanden auf Basis der zweijährigen Modellphase des Projekts Digital Streetwork Bayern des Bayerischen Jugendrings. Das Projekt wurde durch das JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis medienpädagogisch und wissenschaftlich begleitet.

Die Standards basieren auf den Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung, auf den operativen Erfahrungen von bis zu 14 Digital Streetworker:innen und der Projektkoordination, der stetigen fachlichen Begleitung durch den Projektbeirat und dem fachlichen Austausch im Landesvorstand des BJR, mit den Bezirksjugendringen sowie Vertreter:innen angrenzender Arbeits- und Handlungsfelder der Jugendarbeit und der Jugendsozialarbeit.

Die Qualitätsstandards für Digital Streetwork wurden in einem gemeinschaftlichen Schreibprozess durch den BJR und das JFF – Institut für Medienpädagogik verfasst. Der Projektbeirat hat diesen Prozess begleitet, die Texte ausführlich diskutiert und seine Zustimmung zur vorliegenden Fassung erklärt. Die Qualitätsstandards für Digital Streetwork wurden durch den Landesvorstand des BJR geprüft und am 22.10.2023 von den Delegierten der 163. Vollversammlung des Bayerischen Jugendrings beschlossen.

Lesehinweis: Digital Streetwork und DSW

Die Qualitätsstandards für Digital Streetwork des BJR stellen Empfehlungen für das neue Arbeitsfeld Digital Streetwork dar. Die Grundlage dieser Empfehlungen bildet der vom BJR im Rahmen des Projekts Digital Streetwork Bayern entwickelte Ansatz.

Um mögliche Irritationen zu vermeiden, werden nachfolgend zur Beschreibung des Arbeitsfeldes und zur Beschreibung des Ansatzes des BJR unterschiedliche Begrifflichkeiten verwendet.

- Digital Streetwork nimmt Bezug auf Digital Streetwork als ein neues Arbeitsfeld der Jugendarbeit/Jugendsozialarbeit.
- Der vom BJR empfohlene Ansatz wird als DSW bezeichnet.

Blick in die Praxis

Die Qualitätsstandards für Digital Streetwork werden punktuell durch Praxisbeispiele und Erfahrungsberichte unterstützt. Diese sind durch einen blauen Rahmen farblich hervorgehoben und spiegeln die Entwicklung und den Stand des Projekts des BJR bis zum Herbst 2023 wider.

1 Einleitung

Schon seit einigen Jahren hält der digitale Wandel Einzug in sämtliche Lebens- und Arbeitsbereiche. Auch Träger der Jugendhilfe müssen sich zunehmend den Entwicklungen anpassen, um ihren Zielgruppen weiterhin adäquate Angebote zu machen und damit aktuellen Erfordernissen gerecht werden zu können. Als ein solches Angebot soll der Ansatz Digital Streetwork betrachtet werden.

Den nachfolgenden Qualitätsstandards für Digital Streetwork liegen die Ergebnisse der rund zweijährigen Modellphase des Projekts Digital Streetwork Bayern zugrunde. Dieses wurde im September 2021 beauftragt und finanziert durch das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales und durch den Bayerischen Jugendring als verantwortlichen Projektträger ins Leben gerufen. Das Projekt entstand dabei im Rahmen des bayerischen Aktionsplans „Jugend“ als außerschulische Unterstützungsmaßnahme für junge Menschen in Reaktion auf die COVID-19-Pandemie und ihre schwerwiegenden psychischen und sozialen Folgen für junge Menschen. Teil der Beauftragung durch das Bayerische Staatsministerium war die Übersetzung etablierter Streetwork-Formate in die digitale Welt. Das bayernweite Modellprojekt sollte hierfür mit zwei Digital Streetworker:innen pro bayerischem Bezirk ausgestattet werden. Ebenfalls Teil der Beauftragung war die Entwicklung von Qualitätsstandards.

Diese Qualitätsstandards für Digital Streetwork richten sich im Schwerpunkt an Träger von Jugendhilfe und sollen eine Unterstützung bei der Konzeption und Umsetzung eigener Vorhaben der Digital Streetwork darstellen. Hierfür erfolgt zunächst eine fachliche Einordnung von Digital Streetwork (Kapitel 3) als neues Arbeitsfeld der Jugendarbeit und der Jugendsozialarbeit sowie des im Projekt des BJR verfolgten Ansatzes. Anschließend werden die Zielsetzungen und Arbeitsprinzipien (Kapitel 4) sowie die Arbeitsbereiche (Kapitel 5) dieses Ansatzes skizziert. Es folgt eine Beschreibung der Rahmenbedingungen (Kapitel 6), die für die erfolgreiche Umsetzung von Digital Streetwork gegeben sein oder geschaffen werden müssen. Eingeleitet wird dies durch Ausführungen zum Organisationsrahmen (6a). Hier steht besonders die Frage im Fokus, wie die örtliche Zuständigkeit eines Trägers im Internet abgebildet werden kann. Nachfolgend wird ein fachlicher Rahmen (6b) skizziert, der mit Fachstandards, Dokumentation und Berichtswesen sowie Fachaufsicht die Grundlage einer professionellen operativen Digital Streetwork-Tätigkeit legt. Anschließend folgt eine Beschreibung der personellen Anforderungen, Qualifikationen und Entwicklungspotenziale der Fachkräfte (6c). Unter der Überschrift Arbeitsorganisation (6d) werden Empfehlungen zur Eingliederung der Digital Streetworker:innen in bestehende Organisationsstrukturen formuliert. Darauf folgt ein Unterkapitel zur Vernetzung und Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren (6e). Das Kapitel zu den Rahmenbedingungen wird durch Ausführungen zu notwendiger technischer (6f) und finanzieller (6g) Ausstattung beschlossen. Im letzten Kapitel (7) der Qualitätsstandards erfolgt die Diskussion der Potenziale sowie der Spannungs- und Entwicklungsfelder des neuen Arbeitsfelds der Digital Streetwork.

2 Relevanz von Digital Streetwork

Junge Menschen wachsen heute in postdigitalen Lebenswelten auf, in denen die Grenzen zwischen Offline- und Online-Kontexten durch die alltägliche Nutzung von digitalen Tools und Medien zunehmend verschwimmen (Cramer, 2015; Stalder, 2017; Jörissen et al., 2019). Auch das Arbeitsfeld der Jugend(-sozial)arbeit wird schon seit einigen Jahren durch den Meta-Prozess der Mediatisierung (Krotz, 2007) sowie der Digitalisierung als Mediatisierungsschub (Couldry & Hepp, 2018) immer stärker geprägt (siehe Kapitel 3). Bedingt durch diese Prozesse des digitalen Wandels wird im Rahmen der Sozialen Arbeit (Kutscher, 2017) und der Jugendarbeit (Brüggen & Rösch, 2022) verstärkt die Nutzung digitaler Medien und Onlineplattformen gefordert, damit Angebote im Sinne der Lebensweltorientierung (Thiersch, 1992) den postdigitalen Lebenswelten ihrer Zielgruppe gerecht werden können. In diesem Zusammenhang formulierte etwa eine Expert:innengruppe im Auftrag der Europäischen Kommission Handlungsempfehlungen, um digitale Jugendarbeit stärker zu fördern (EC, 2018). Für Träger der Jugendarbeit ergeben sich mit der onlinegestützten Arbeit Möglichkeiten, bestimmte Zielgruppen mit spezifischen Bedarfen ortsunabhängig zu erreichen und gezielt mit diesen zu arbeiten (Erdmann et al., 2021).

Seit einigen Jahren lässt sich ein zunehmender Rückzug von Jugendlichen und jungen Erwachsenen aus dem (halb-)öffentlichen Raum beobachten, der maßgeblich durch Verdrängungsprozesse bedingt wird (Klose, 2012). Orte, an denen sich Jugendliche lange aufgehalten haben, zeichnen sich zunehmend durch eine (kommerzielle) Zweckgebundenheit aus (Diebäcker, 2020). Die Nutzung von Onlineplattformen zur Vernetzung gewinnt auch in diesem Zusammenhang schon seit längerer Zeit für viele junge Menschen an Bedeutung (Bollig, 2020). Medienvermittelte Kommunikation ist für junge Menschen alltäglich geworden und wird in vielen Fällen als barriereärmer wahrgenommen. Die Anmeldung auf einer Plattform und der damit verbundene Zugang zu Online-Communitys ist für einige Menschen z. B. aufgrund körperlicher oder psychischer Einschränkungen niederschwelliger möglich, als sich etwa an einen physischen Ort außerhalb des eigenen Zuhauses zu bewegen. Darauf weisen auch die Erhebungen mit Klient:innen im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts Digital Streetwork Bayern des BJR hin (Erdmann & Brüggen, 2023).

Dieser Rückzug aus (halb-)öffentlichen Räumen wurde durch die COVID-19-Pandemie noch einmal deutlich verstärkt und spätestens in der Folge der Kontaktbeschränkungen auch in Jugendeinrichtungen vor Ort bemerkbar (Sturzenhecker, 2022; Voigts & Blohm, 2022). Während Onlineplattformen auch vor dem Ausbruch der Pandemie für junge Menschen hochgradig relevant waren, so stieg ihre Bedeutung in der Zeit von Kontaktbeschränkungen noch einmal deutlich an (mpfs, 2020). Die Nutzung von Onlineplattformen bot für viele Jugendliche und junge Erwachsene Ablenkung von ihrem herausfordernden Alltag in dieser Zeit und die Möglichkeit, durch Online-Kommunikationskanäle weiterhin mit ihren Peers in Kontakt zu bleiben (mpfs, 2022). Die Pandemie hatte zudem weitreichende Folgen auf die psychische Gesundheit von Jugendlichen und jungen Erwachsenen (BMFSFJ & BMG, 2021). So nahm etwa die Einsamkeit vor allem bei jungen Menschen zu (Lippke et al., 2022). Die Auswirkungen der Isolation auf junge Menschen lassen sich auch lange Zeit nach Aufhebung der Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie feststellen. Zu diesen Belastungen kommen aktuell weitere diffuse Ängste und Sorgen hinzu, bedingt durch den Krieg in der Ukraine und die Klimakrise (Börsch-Supran et al., 2022).

Festgehalten werden kann demnach einerseits, dass Prozesse im Zuge des digitalen Wandels sowie der Verdrängung aus dem (halb-)öffentlichen Raum dazu führen, dass Jugendliche und junge Erwachsene verstärkt online miteinander kommunizieren. Andererseits nahmen ihre Unterstützungsbedarfe durch die Auswirkungen der Krisen in den letzten Jahren deutlich zu, insbesondere mit Blick auf ihre mentale Gesundheit. Aus dem Zusammenspiel dieser beiden aktuellen Prozesse lässt sich die große Relevanz des Arbeitsfeldes Digital Streetwork für Jugendliche und junge Erwachsene – als Ergänzung zu den etablierten und unverändert wichtigen Angeboten der Kinder- und Jugendhilfen – ableiten.

3 Fachliche Grundlagen von Digital Streetwork

a) Entwicklungslinien von Digital Streetwork

Schon in den 2000er-Jahren erprobten Sozialarbeiter:innen in Baden-Württemberg das Aufsuchen auf einer regionalen Onlineplattform (Glück, 2006). Abgesehen von diesen Aktivitäten früher Pionier:innen wurde das Internet von vielen Akteur:innen in der Sozialen Arbeit lange mit Vorbehalten betrachtet (Bollig & Keppeler, 2015). Erst als die große Bedeutung digitaler Medien für Jugendliche und junge Erwachsene Anfang der 2010er-Jahre nicht mehr ignoriert werden konnte, beschäftigten sich verschiedene Autor:innen mit der Thematik. So entstanden Ansätze unter der Bezeichnung „Webwork“ (Pritzens, 2011) oder „Internetstreetwork“ (Richter & Mauch, 2012). In diesen Arbeiten wurden digitale Medien und Tools vornehmlich als ergänzendes Element einer mobilen Jugendarbeit vor Ort gesehen. Streetworker:innen nutzen in diesem Kontext etwa WhatsApp auf ihrem Dienstgerät, um mit den Klient:innen, denen sie auf der Straße begegnen, zusätzlich über einen Messenger-Dienst kommunizieren zu können. Auch die Präsenz von Jugendeinrichtungen in sozialen Medien kann als ein solcher ergänzender Einsatz von digitalen Medien und Tools verstanden werden.

Der Begriff „Digital Streetwork“ wird erstmalig in einer Publikation der Amadeu Antonio Stiftung 2017 genannt (Dinar & Heyken, 2017). Doch schon vor dieser Veröffentlichung setzten sich verschiedene Autor:innen mit dem Aufsuchen auf Onlineplattformen auseinander. Insbesondere die LAG Mobile Jugendarbeit/ Streetwork Baden-Württemberg (LAG MoJa & SW Ba-Wü, 2013) beschäftigte sich frühzeitig mit Chancen und Herausforderungen einer „virtuell-aufsuchenden Arbeit“ (ebd.). In den Folgejahren entstanden ergänzend Projekte, in denen Fachkräfte ihre Klient:innen primär auf Onlineplattformen aufsuchten (Neuburg et al., 2020; Hagemeyer & Stuißer, 2020). Diese Angebote richteten sich in der Regel an eine konkret definierte Zielgruppe und verfolgten dabei themenspezifische Ansätze, zum Beispiel die Prävention von religiösem Extremismus.

b) Der Ansatz „Digital Streetwork“ des BJR

Der vom BJR entwickelte Ansatz Digital Streetwork (nachfolgend abgekürzt: „DSW“) unterscheidet sich von den beschriebenen Angeboten in mehreren Aspekten: Erstens steht kein bestimmtes Thema im Fokus. Es handelt sich um ein themenoffenes Angebot für Jugendliche und junge Erwachsene. Das bedeutet, dass sie sich mit allen für sie relevanten Fragen und Bedarfen an die Fachkräfte wenden können. Zweitens wird nahezu ausschließlich auf Onlineplattformen aufgesucht, beraten und begleitet. Punktuell sind Ausnahmen möglich, wenn Klient:innen sich ein Treffen vor Ort wünschen und es die Ressourcen der Fachkräfte zulassen. Drittens orientiert sich DSW nicht ausschließlich an der Streetwork/Mobile Jugendarbeit, sondern gleichzeitig an der Medienpädagogik. Damit wird dem medialen Rahmen der pädagogischen Arbeit Rechnung getragen. Neben der professionellen sozialpädagogischen Beziehungsarbeit auf Onlineplattformen rückt eine situative Medienkompetenzförderung in den Fokus (siehe Kapitel 3e).

Im Rahmen des Berichtes der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts Digital Streetwork Bayern (DSW) des BJR wurde auf der Grundlage der Ergebnisse sowie bisheriger Arbeiten im Themenfeld eine Definition im Weiteren und im engeren Sinne formuliert (Erdmann & Brüggem, 2023). Diese wird hier aufgrund aktueller Entwicklungen leicht angepasst wiedergegeben:

Von Digital Streetwork kann im weiteren Sinne gesprochen werden, wenn das Aufsuchen auf Onlineplattformen den Kern der Arbeit von professionell tätigen Fachkräften bildet. Digital Streetwork im engeren Sinne beinhaltet darüber hinaus an fachlichen Standards orientierte Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit. Ergänzt werden diese Tätigkeiten durch weitere Arbeitsbereiche mit kleineren Anteilen, wie etwa die Netzwerk- oder Öffentlichkeitsarbeit.

c) Postdigitale Lebenswelten und mediatisierte Sozialräume

Die folgenden Unterkapitel sollen dazu dienen, den Ansatz DSW in Bezug zu den zugrunde liegenden Arbeitsfeldern Streetwork/Mobile Jugendarbeit sowie Medienpädagogik zu setzen und ihn darin zu verorten. Hierzu ist es notwendig, einschlägige Begriffe und damit verbundene Konzepte aus den angrenzenden Arbeitsfeldern aufzugreifen und ihre Relevanz für Digital Streetwork und die vorliegenden Qualitätsstandards zu begründen.

Wie in Medienpädagogik und Streetwork/Mobile Jugendarbeit ist *Lebensweltorientierung* in DSW zentrales Arbeitsprinzip (siehe Kapitel 4). Das von Thiersch (1992) maßgeblich geprägte Konzept zeichnet sich durch einen starken Fokus auf die subjektive Perspektive der Nutzenenden aus. Mit *Lebenswelt* ist ein ganzheitlicher Blick auf die Sichtweise von Menschen verbunden. Sie beinhaltet demnach den Blick auf die gesamte Welt, wie sie von den Adressat:innen wahrgenommen wird. Lebensweltorientierung schließt somit die Interessen, Themen und Kommunikationsformen der Adressat:innen ein. An diesen richten sich die Streetworker:innen in ihrer Tätigkeit aus. Folglich ist es unumgänglich, heutige Praxen der Online-Kommunikation in die Überlegungen einzubeziehen. Unser Alltag ist inzwischen durchdrungen von digitalen Medien – Lebenswelten sind postdigital. *Postdigitalität* (u.a. Cramer, 2015) meint hierbei die weit fortgeschrittene wechselseitige Verstrickung von On- und Offline-Lebenskontexten. Im Folgenden wird deshalb zur Bezeichnung der Gesamtheit der Wahrnehmungen von Personen in einer durch den digitalen Wandel geprägten Welt von *postdigitalen Lebenswelten* gesprochen.

Unter den Vorzeichen der Postdigitalität ist es notwendig, Raumbegriffe neu zu fassen. Räume können nicht mehr ausschließlich geografisch-territorial begründet werden. Sie sind nicht allein durch physisch-materielle Gegebenheiten definiert, sondern im gleichen Maße durch die subjektiven Deutungsmuster von Menschen. Zur Benennung dieser sozialkonstruktivistischen Betrachtung von Räumen etablierte sich der *Sozialraum-Begriff*. Dieser legt den Fokus auf einzelne Kontexte, die durch räumliche Strukturen („raum“), aber auch durch die Menschen, die sich dort bewegen, konstruiert werden („sozial“) (Kessl & Reutlinger, 2022). Dieser relationale Raumbegriff ermöglicht es, das Verwischen räumlicher Grenzen zu beschreiben, wie es in dem Begriff der postdigitalen Lebenswelten angelegt ist (Brüggen et al., 2022). So ist es beispielsweise möglich, physisch an einem Ort zu sein und gleichzeitig über digitale Dienste in einem anderen Raum mit Freund:innen zu kommunizieren. In diesem postdigitalen Zusammenhang kann von *mediatisierten Sozialräumen* gesprochen werden, in denen Menschen „auf vielfältige Weise mediale und nonmediale Bausteine miteinander verknüpfen, sowohl an physischen wie auch an flüchtigen Orten im Internet“ (Brüggen et al., 2022, 590). Mediatisierte Sozialräume sind so gesehen die einzelnen räumlichen und sozialen Kontexte, in denen sich die alltägliche Lebenswelt entfaltet. Oder aus Sicht der Adressat:innen andersherum gewendet: Die postdigitale Lebenswelt setzt sich aus unterschiedlichen, sich ggf. überlagernden mediatisierten Sozialräumen zusammen. Im Kontext von DSW eignet sich ein so gefasster *Sozialraum-Begriff*, um situative Kontexte von Adressat:innen zu beschreiben, die sich beispielsweise zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf Discord¹ aufhalten und auf dem Pausenhof mit Peers im Austausch stehen. Durch die Arbeit in mediatisierten Sozialräumen ist es Digital Streetworker:innen möglich, einen Zugang zur postdigitalen Lebenswelt ihrer Adressat:innen zu erhalten bzw. diese für sich zu erschließen.

¹ Discord ist eine Online-Kommunikationsplattform, in der verschiedene Kommunikationskanäle (Text-, Sprach- und Videokommunikation) gebündelt werden. Discord wurde ursprünglich für die Bedürfnisse von Online-Gamer:innen geschaffen. Inzwischen wird die Plattform von jungen Menschen auch außerhalb des Gaming-Kontexts rege zum Austausch genutzt.

Ein zentrales Element mediatisierter Sozialräume sind *Onlineplattformen*. Diese fungieren als technische Infrastruktur, auf deren Grundlage Nutzende (Digital Streetworker:innen wie Adressat:innen) im Zusammenspiel mit Offline-Elementen ihre mediatisierten Sozialräume gestalten. Onlineplattformen, auf denen sich junge Menschen bewegen, stellen demnach die zentralen Handlungsorte von DSW dar. Allerdings werden diese Plattformen meist von kommerziellen Anbietenden betrieben (u. a. mpfs, 2022). Folgt man der Definition von Deinet et al. (2009, 14), die öffentliche Räume als „[...] der allgemein zugängliche Bereich von Orten ohne physische oder soziale Barriere“ fassen, können die meisten mediatisierten Sozialräume von Jugendlichen und jungen Erwachsenen nicht als öffentliche Räume bezeichnet werden. Hilfreicher erscheint daher der Begriff der *halb-öffentlichen Räume*, die „[...] für die Allgemeinheit zwar meist frei zugänglich, [...] jedoch nicht in deren Besitz“ (ebd., 16f.) sind. Die damit benannte niedrighschwellige Zugänglichkeit ist entscheidend für das Aufsuchen im Kontext von Digital Streetwork (siehe Kapitel 2). Zugleich sind mit diesen halb-öffentlichen Räumen weitere Implikationen für die pädagogische Arbeit verbunden, mit denen sich DSW befassen muss.

d) Digital Streetwork und Streetwork/ Mobile Jugendarbeit

Die fachlichen Wurzeln des Ansatzes DSW liegen im Schwerpunkt in der Streetwork/Mobilen Jugendarbeit (nachfolgend abgekürzt: SW/MJA). Die Zielsetzungen und Arbeitsprinzipien (siehe Kapitel 4) sowie Arbeitsbereiche (siehe Kapitel 5) von DSW weisen große Schnittmengen auf (u. a. LAG MoJa & SW Bayern, 2023; BAG SW/MoJa, 2018). Zentrale Zielsetzungen sind beispielsweise sowohl in DSW als auch in SW/MJA, Adressat:innen in ihrem Alltag zu unterstützen und ihnen den Zugang zu weiterführenden und spezialisierten Hilfesystemen zu erleichtern. Beispielhaft für gemeinsame Arbeitsprinzipien seien hier Niedrigschwelligkeit und Lebensweltorientierung genannt. Auch hinsichtlich der Arbeitsbereiche gibt es mehrheitlich Gemeinsamkeiten in der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit wie auch der Öffentlichkeitsarbeit.

Auch mit Blick auf die zentrale Methode der aufsuchenden Arbeit (Diebäcker & Wild, 2020) in der SW/MJA gibt es deutliche Parallelen. *Aufsuchen* wird hier verstanden als das alltägliche bzw. kontinuierliche Aufhalten in den Sozialräumen (siehe Kapitel 3c) der Zielgruppe. Ziel ist es, dadurch ein niedrigschwelliges Kontaktangebot für Adressat:innen zu schaffen, die konventionelle Angebote nicht oder nur eingeschränkt in Anspruch nehmen (Krafeld, 2004). Dies ist sowohl offline als auch online durch die Anwesenheit der Streetworker:innen im gewohnten Umfeld der Adressat:innen möglich. Dabei geben sich die Streetworker:innen sichtbar als professionelle Fachkräfte für die Adressat:innen zu erkennen. In der SW/MJA kann dies beispielsweise durch spezielle Kleidung und Accessoires wie Rucksäcke erfolgen, in DSW durch Profilbenennungen und aussagekräftige Profillinhalte. Den Adressat:innen ist es so möglich, bei Bedarf Kontakt mit den Streetworker:innen aufzunehmen, andersherum können auch Streetworker:innen einen solchen Kontakt initiieren (Erdmann & Brüggem, 2023).

Mit Blick auf die Methoden von DSW und SW/MJA ergeben sich darüber hinaus Unterschiede. So lässt sich das SW-Prinzip der Gemeinwesenorientierung nicht eins zu eins in die Arbeit auf Onlineplattformen übersetzen. Dennoch weist DSW einige Versatzstücke sozialraumbezogener Arbeit auf. Beispielsweise dann, wenn im Rahmen von digitaler Jugendarbeit (Brüggem & Rösch, 2020) online Räume für junge Menschen geschaffen werden, die diese nicht nur besuchen, sondern mitgestalten und -verwalten. Hierbei kann es sich um Discord- oder Minecraft-Server² u.v.m. handeln, die als „digitale (Jugend-) Clubs“ (Di Vetta & Friedrich, 2021) fungieren. In solchen Räumen können gemeinsame Umgangsformen (z. B. Netiquette) ausgehandelt, Peer-to-Peer-(Hilfe)Strukturen etabliert oder Ideen und Projekte eingebracht und partizipativ umgesetzt werden (z. B. gemeinsames Gaming). Außerdem kann DSW auf Plattform-Ebene zur Gestaltung eines jugendgerechten Sozialraums beitragen, beispielsweise indem Fachkräfte mit Plattformbetreibenden oder -verwaltenden in den Dialog treten. Dies birgt Potenziale für die Gestaltung einer sicher(er)en Online-Umgebung, sei es durch neue Plattform-features oder schlicht durch eine Verifizierung für Fachkräfte, um Online-Kontaktarbeit für junge Menschen und Fachkräfte sicherer und transparenter zu gestalten.

² Server sind Dienste, die Funktionen und Daten zur Verfügung stellen, sodass andere Geräte daraufzugreifen können. So ermöglichen es Minecraft-Server beispielsweise, dass mehrere Geräte und damit auch mehrere Spieler*innen auf einen Spielstand des beliebten Computerspiels Minecraft zugreifen und dort miteinander spielen können.

DSW zeichnet sich wie SW/MJA größtenteils durch die „[...] Arbeit mit marginalisierten und problematisierten Gruppen [...]“ (Diebäcker & Wild, 2020, 1) aus. Das zeigt sich durch die im Rahmen von DSW mit Klient:innen bearbeiteten Themen und an der Auswahl der Onlineplattformen bzw. dort vorzufindenden Communitystrukturen (z. B.: Subreddit³ zum Thema Drogen und Konsum oder Discordserver zum Thema Mental Health mit Selbsthilfecharakter), in denen aufgesucht wird. Dennoch gibt es mit Blick auf die Zielgruppe einen zentralen Unterschied: Während SW/MJA offline aufsuchen, kontaktieren Fachkräfte in DSW ihre Adressat:innen in der Regel online. Sie sind so zudem häufiger im Austausch mit jungen Menschen, die Onlineplattformen ausgesprochen umfangreich nutzen. Dies schlägt sich teilweise in den Problemlagen nieder, welche an die Streetworker:innen herangetragen werden. Wohnungslosigkeit spielt beispielsweise selten eine Rolle, während Themen wie soziale Isolation oder psychische Gesundheit häufig benannt werden.

Unterschiede zwischen SW/MJA und DSW ergeben sich außerdem aufgrund der unterschiedlichen Strukturen von Gruppenkontexten online und offline. So ist die Arbeit mit in ihrer Zusammensetzung vergleichsweise konstanten Kleingruppen (häufig als Cliquen bezeichnet) fester Bestandteil von SW/MJA. Eine solche Form der Gruppenarbeit ist grundsätzlich auch bei DSW möglich, beispielsweise wenn sich Digital Streetworker:innen wiederkehrend mit einer festen Personenkonstellation zum gemeinsamen Gaming treffen und während dieser Aktivität soziale Prozesse initiieren bzw. anleiten. In vielen anderen Fällen lässt sich jedoch das, was im Rahmen von DSW als Online-Community-Arbeit beschrieben wird, nicht mit Gruppenarbeit, wie sie bei SW/MJA erfolgt, gleichsetzen. So beschreibt der Begriff der Online-Community ein Spektrum an vorrangig im Online-Kontext existierenden personellen Zusammenschlüssen. Diese reichen von einer kleinen Anzahl an Mitgliedern mit sehr spezifischen, gemeinsam geteilten Interessen (z. B.: Online-Spielegruppe auf einem bestimmten Minecraft-Server) über viele hundert oder gar tausende Personen umfassende Netzwerke zu unterschiedlichen Themen (z. B. queerer Discord-Server) bis hin zur Benennung der Gesamtheit aller Nutzer:innen einer Plattform (z. B. die Reddit-Community). So vielfältig der Begriff der Online-Community gebraucht wird, so unterschiedlich können auch die Rollen und Funktionen der Fachkräfte in diesen definiert werden. Sie zeigen z. B. über die Teilnahme am Communitychat Präsenz, vermitteln bei Konflikten oder initiieren Freizeitangebote für die Mitglieder (z. B. gemeinsames Gaming). Ebenso ist es möglich, dass ihnen durch die Community eine Rolle zugewiesen wird. So wurde Digital Streetworker:innen des BJR, angeregt von der Community, durch Serverbetreibende offiziell die Rolle als 'Digital Streetworker:in' zugewiesen. Durch ein neu installiertes Ticket-System konnten Communitymitglieder anschließend Beratungstermine buchen.

3 Bei der Onlineplattform Reddit handelt es sich um ein internationales Internetforum mit einer großen Vielzahl von Unterforen. Diese unterscheiden sich thematisch und werden als sogenannte „Subreddits“ bezeichnet. Darunter befinden sich auch mehrere deutschsprachige Subreddits.

e) Digital Streetwork und Medienpädagogik

Im Ansatz DSW und der Medienpädagogik sind die post-digitale Lebenswelt junger Menschen im Allgemeinen und die mediatisierten Sozialräume, in denen sie sich bewegen, im Besonderen zentrale Gegenstände in der praktischen Arbeit und dem fachlichen Diskurs. In der Medienpädagogik ist die Auseinandersetzung mit der Rolle, die Medien im Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen einnehmen, seit jeher zentrale Grundlage für Forschung und Praxis. Dies betrifft Fragen danach, wie junge Menschen sich in ihren mediatisierten Sozialräumen bewegen, wie sie sich Medien aneignen und mit ihnen ihre Lebenswelt gestalten (Schorb, 1995). Im Detail sind jugendkulturelle Ausdrucksformen auf diversen Onlineplattformen und Methoden, wie eine an diese online-gestützten Jugendkulturen angepasste pädagogische Arbeit aussehen kann, Gegenstände der Medienpädagogik. Diese medienpädagogische Expertise ist notwendig, um das Prinzip der Lebensweltorientierung (siehe Kapitel 3c) im Zuge des digitalen Wandels umsetzen zu können. DSW als „praktisch gewordene Lebensweltorientierung“ (Krafeld, 2004) in einer postdigitalen Welt bezieht sich demnach notwendigerweise auch auf Medienpädagogik als Grundlage.

Die Förderung von Medienkompetenz, verstanden als „Befähigung zu einer selbstbestimmten Lebensführung in einer mediatisierten Gesellschaft“ (Schorb & Wagner, 2013, S. 18), ist das zentrale Ziel der Medienpädagogik. In der Arbeit in mediatisierten Sozialräumen wird dieses im Rahmen der DSW relevant, wenngleich eher als Querschnittsaufgabe und Arbeitsprinzip (siehe Kapitel 4). Medienkompetenz ist eine zentrale Voraussetzung für die gelingende Lebens- bzw. Alltagsbewältigung in einer postdigitalen Lebenswelt. So findet in Einzelgesprächen mit Adressat:innen situative Medienkompetenzförderung (Welling, 2008; Spahnel, 2021) statt. Indem die Fachkräfte individuell auf die jeweiligen Beratungsbedarfe und Umstände der Adressat:innen eingehen, ist ihre Arbeit immer auch in Teilen als Förderung von Medienkompetenz zu verstehen.

Obwohl die aktive Medienarbeit kein Bestandteil von DSW ist, können deren Prinzipien als Methode der handlungsorientierten Medienpädagogik (Demmler & Rösch, 2014) auch im Kontext der Arbeit von DSW nutzbar gemacht werden. Selbstgestaltete Internet-Memes⁴ bieten in diesem Zusammenhang beispielsweise eine Möglichkeit, über Ängste, Sorgen oder Zukunftsentwürfe der Adressat:innen in den Austausch zu kommen. Gemeinsam mit der Fachkraft kann so mit einer aktuellen jugendkulturellen Ausdrucksform über Probleme gesprochen und diese aktiv bearbeitet werden. Im Folgenden finden sich potenzielle Aspekte einer Medienkompetenzförderung im Rahmen von DSW:

1. Medien als *Gegenstand* einer Reflexion (z. B. Datenpraktiken kommerzieller Plattformen)
2. Medien(-inhalte) als *Gegenstand* bzw. Gesprächsthema in der Beziehungsarbeit (z. B. aktuelle Games, Serien etc.)
3. Medien als *Werkzeug* im Alltag (z. B. Community-Tipps gegen Einsamkeit oder zu Selbstregulierungs-Apps)
4. Medien als *Werkzeug* in Beratungsgesprächen (z. B. gemeinsames Basteln von Memes oder gemeinsames Gaming als Setting)

Darüber hinaus befasst sich Medienpädagogik mit den besonderen Rahmenbedingungen pädagogischen Handelns auf Onlineplattformen, die zumeist von kommerziellen Anbietenden betrieben werden. Darauf abgestimmte Handlungskonzepte für pädagogische Fachkräfte in Bezug auf Datenschutz, Kinder- und Jugendmedienschutz sowie die pädagogische Interaktion (Beziehungsarbeit etc.) sind damit inhaltliches und methodisches Wissen, das für DSW aus der Medienpädagogik bezogen werden kann.

⁴ Memes sind kreative und zumeist humoristische digitale Inhalte, also beispielsweise Bilder, die vorwiegend durch das Internet weitergegeben werden und dabei häufig eine virale Verbreitung erfahren. Memes sind dabei bedeutender Teil der aktuellen Netzkultur.

4 Zielsetzung und Arbeitsprinzipien

a) Zielsetzungen von Digital Streetwork

1. Beratung und Unterstützung junger Menschen (nachfolgend „Adressat:innen“) in ihren postdigitalen Lebenswelten

Das stets übergeordnete Ziel von Digital Streetwork (nachfolgend abgekürzt: DSW) ist die Beratung und Unterstützung junger Menschen bei ihren Fragen, Themen und Problemen.

2. Vermittlung und Anbindung der Adressat:innen an weiterführende, spezialisierte Hilfesysteme

Junge Menschen können sich mit all ihren Themen an Digital Streetworker:innen wenden. Aufgrund der Themenbandbreite und -komplexität ist es punktuell hilfreich, spezialisierte Fachstellen in die Beratung mit einzubeziehen. Hier stellt DSW für ihre Adressat:innen eine Brücke dar, vereinfacht die Wege zwischen den Hilfsstrukturen und unterstützt als begleitendes Bezugssystem diesen Prozess.

3. Herabsenken von Zugangs- und Teilhabeschwellen zu Jugendarbeit und Jugendhilfe durch Online-Kontaktarbeit

DSW richtet sich im Besonderen an Adressat:innen, die keinen oder nur eingeschränkten Zugang zur Jugendarbeit und Jugendhilfe haben. Durch aufsuchende Kontaktarbeit werden Zugangsschwellen herabgesenkt und Teilhabe ermöglicht.

4. Förderung eines kritischen und souveränen Umgangs mit Onlineplattformen und den damit verbundenen Strukturen, Logiken und Akteur:innen

Kontaktarbeit in DSW findet im Schwerpunkt auf kommerziellen Onlineplattformen statt, deren Strukturen durch Plattformbetreibende vorgegeben werden. Nutzende unterliegen Verwertungsmechanismen, die Inhalte ihrer Feeds werden durch Algorithmen gesteuert und sich stetig verändernde Nutzungsbedingungen müssen zugunsten der Teilhabe akzeptiert werden. DSW macht auf diese und weitere Herausforderungen aufmerksam, fördert situativ die Medienkompetenz ihrer Adressat:innen und unterstützt sie im souveränen Umgang mit Onlineplattformen, ihren Inhalten und den damit verbundenen Strukturen.

5. Vertretung der Interessen junger Menschen gegenüber Gesellschaft, Politik und Plattformverantwortlichen. Dies betrifft im Besonderen den digitalen Raum.

DSW macht die Interessen ihrer Adressat:innen sichtbar, stärkt ihre Position und versteht sich als Seismograf für die Medienaneignung junger Menschen im Online-Raum. Durch die große Bedeutung kommerzieller Onlineplattformen für junge Menschen sieht DSW ihre Verantwortung auch im Dialog mit den Plattformbetreibenden und in der kritischen Auseinandersetzung mit den zugrunde liegenden Strukturen.

6. Vernetzung mit Unterstützungsangeboten für junge Menschen

Dieses Ziel ist eng mit 2. *Vermittlung und Anbindung der Adressat:innen an weiterführende, spezialisierte Hilfesysteme* verbunden, geht jedoch über die individuelle Ebene der Arbeit mit Adressat:innen hinaus. Das Ziel der Vernetzung über Arbeitsfelder hinweg ist nicht nur die Vereinfachung von Hilfswegen, sondern auch der fachübergreifende Erfahrungsaustausch mit Akteur:innen der vielfältigen Unterstützungsangebote, das Entdecken gemeinsamer Anknüpfungspunkte und die Etablierung dauerhafter Kooperationsstrukturen.

7. Entwicklung, Erprobung und Evaluation neuer Methoden von Digital Streetwork

Das Arbeitsfeld Digital Streetwork befindet sich hinsichtlich der fachlich-methodischen Entwicklung noch in einer Pionierphase. Daher gilt es auch in Zukunft neue Formen und Wege der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit zu identifizieren, sie zu erproben und in ihrer Wirksamkeit zu evaluieren.

b) Arbeitsprinzipien von Digital Streetwork

1. Lebenswelt-, Alltags- und Bedürfnisorientierung

DSW erkennt die große Bedeutung mediatisierter Sozialräume in der Lebenswelt junger Menschen an. Onlineplattformen wie soziale Netzwerke oder Gamingserver dienen der alltäglichen Kommunikation, der Informationsbeschaffung, der Sozialisation, dem Finden und Erproben von Identität und weiteren wichtigen Zwecken im jugendlichen (Er-)Leben.

In ihrem Schwerpunkt stellt DSW ein aktiv aufsuchendes Beratungs- und Beziehungsangebot für junge Menschen im digitalen Raum dar. Die Kontaktarbeit findet auf den Plattformen statt, auf welchen junge Menschen sich bevorzugt aufhalten und orientiert sich dabei an ihren Bedürfnissen und Tagesabläufen in ihrer Lebenswelt.

2. Niedrigschwelligkeit und Offenheit

DSW setzt auf einen niedrigschwelligen Zugang zu ihren Angeboten, geht aktiv auf junge Menschen zu und bietet bedarfs- und zielgruppengerechte Kommunikationskanäle. Es gibt für die Adressat:innen keine Bedingungen oder Voraussetzungen zur Nutzung von DSW. DSW ist offen für die Themen junger Menschen.

3. Freiwilligkeit

DSW ist stets freiwillig. Innerhalb des Leistungsumfangs entscheiden junge Menschen selbstständig darüber, ob, in welchem Umfang, mit welcher Häufigkeit und für welche Dauer sie das Angebot wahrnehmen möchten. Die Beendigung wie auch die Wiederaufnahme eines Gesprächs ist jederzeit möglich.

4. Akzeptanz

DSW akzeptiert junge Menschen, wie sie sind, mit samt ihren Ansichten, ihrem Handeln, ihren Themen und den Lebensumständen, in denen sie sich befinden. Diese akzeptierende Haltung schließt kritisches Hinterfragen und die Einladung zur selbstkritischen Reflexion nicht aus, macht sie jedoch nicht zur Voraussetzung für die Beratungstätigkeit und die Unterstützung der Adressat:innen durch DSW.

5. Parteilichkeit

DSW befindet sich in einem stetigen Spannungsfeld zwischen den Erwartungshaltungen und Forderungen von Politik und Gesellschaft sowie den Wünschen und Bedarfen junger Menschen, die damit in Konkurrenz stehen können. In diesem Gefüge positioniert sich DSW stets so nah wie möglich bei den jugendlichen Adressat:innen und vertritt und stärkt deren Interessen gegenüber anderen Anspruchsgruppen. Mit Blick auf die postdigitalen Lebenswelten junger Menschen setzt sich DSW für eine offene, inklusive und demokratische Netzkultur ein.

6. Partizipation

Die Wünsche, Bedürfnisse und Anliegen der jungen Menschen stellen den Ausgangspunkt bei der Konzeption, Planung und Durchführung der Leistungen dar. Junge Menschen werden als Expert:innen ihrer Lebensrealitäten anerkannt. Ihre Expertise ist grundlegend für gelingendes Digital Streetwork.

7. Barrierefreiheit

DSW schafft für junge Menschen, die aufgrund ihrer individuellen Lebenssituation und/oder politischer wie gesellschaftlicher Exklusionsprozesse keinen oder nur einen eingeschränkten Zugang zu den Angeboten der Jugendhilfe haben, über Online-Kommunikationswege Möglichkeiten zur Teilhabe. Die pädagogischen Fachkräfte werden bezüglich digitaler Barrierefreiheit geschult, sodass DSW für alle jungen Menschen offensteht.

8. Diversitätssensibilität

DSW wertschätzt die Vielfalt und Unterschiedlichkeit junger Menschen. Dimensionen wie z.B. Herkunft, Geschlecht, Religion, sexuelle Orientierung, Behinderungen wirken intersektional und haben Konsequenzen auf die Lebenslage und die spezifischen Bedarfe. DSW unterstützt junge Menschen bei der Entwicklung von individueller Identität und Persönlichkeit und wirkt exklusiven und diskriminierenden Prozessen entschieden entgegen.

9. Transparenz

DSW arbeitet stets transparent. Digital Streetworker:innen kommunizieren gegenüber ihren Adressat:innen klar und deutlich ihre Absichten, Motive und Ziele. Sie klären über den Leistungsumfang sowie über die Möglichkeiten und Grenzen von Digital Streetwork auf.

10. Anonymität und Verschwiegenheit

DSW schafft innerhalb der Möglichkeiten anonyme Kommunikationskanäle. Junge Menschen bestimmen selbst, welche Informationen sie mit den Streetworker:innen aktiv teilen möchten. Zusätzlich können sie durch die Gestaltung ihrer Profile sowie Freigabebeschränkungen bei der Einsehbarkeit auch die passive Informationsweitergabe steuern. Digital Streetworker:innen erfragen personenbezogene Informationen nur dann, wenn diese zur Erreichung eines gemeinsam formulierten Beratungsziels unbedingt beitragen. Digital Streetworker:innen schützen vertrauliche Informationen. Sie unterstehen der gesetzlichen Schweigepflicht und klären Adressat:innen frühzeitig über Offenbarungspflichten auf.

11. Datenbewusste Kommunikation

DSW erkennt die besondere Verantwortung für die Daten- und Informationssicherheit bei der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit auf Onlineplattformen. Die Präsenz auf diesen oftmals kommerziellen Plattformen ist für eine lebensweltnahe DSW unverzichtbar, zugleich können die dort zur Verfügung stehenden Kanäle nicht abschließend auf ihre Datensicherheit überprüft werden. Digital Streetworker:innen sensibilisieren Adressat:innen für diese Problematik, fördern eine datenbewusste Kommunikation und bieten zusätzlich alternative, möglichst datensichere Kommunikationsstrukturen.

12. Medienkompetenzförderung

Die Förderung von Medienkompetenz ist eine zentrale Querschnittsaufgabe von DSW. Sie betrifft sowohl junge Menschen als auch Digital Streetworker:innen. DSW fördert die kritische Auseinandersetzung junger Menschen mit kommerziellen Onlineplattformen, ihren Strukturen und ihren Logiken. Außerdem schafft sie Gesprächsräume, in denen gemeinsam die eigene Präsenz auf diesen Plattformen und die damit verbundenen Motive reflektiert werden können. Auch Digital Streetworker:innen reflektieren ihre Präsenz auf diesen Plattformen kritisch.

13. Selbstreflexion und Weiterentwicklung

DSW reflektiert sich und seine Arbeitsweisen kritisch, ist offen für wissenschaftliche Evaluation und sucht den Austausch mit Expert:innen angrenzender Arbeitsfelder und Professionen. DSW erkennt die Dynamiken von virtuellen Umgebungen und Lebenswelten und trägt Veränderungsprozessen mit stetiger fachlicher und methodischer Weiterentwicklung Rechnung.

5 Arbeitsbereiche von Digital Streetwork

Digital Streetwork (nachfolgend abgekürzt: DSW) sollte mindestens die nachfolgenden vier Arbeitsbereiche abbilden: 1. Online-Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit, 2. Netzwerkarbeit, 3. Öffentlichkeitsarbeit und 4. Selbstverwaltung. Diese Arbeitsbereiche machen den Kern von DSW aus. Der Tätigkeitsschwerpunkt liegt hierbei auf der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit mit jungen Menschen in ihren Online-Lebenswelten.

a) Online-Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit

1. Kontaktarbeit

Die Kontaktarbeit erfolgt im Schwerpunkt direkt: Digital Streetworker:innen gehen aktiv auf junge Menschen zu und bieten das Gespräch an. Dies kann im Rahmen von Individualkommunikation (adressierte Antwort auf Posting/Chatnachricht) sowie in Gruppenkommunikation (Beteiligung am Gruppenchat) geschehen. Das Gesprächsangebot erfolgt seitens der Fachkraft und ist dabei öffentlich sichtbar. Die Kontaktaufnahme per Privatnachricht erfolgt nur in begründeten Einzelfällen (z. B. hohe Dringlichkeit bei akuter Gefährdung von Adressat:innen). Unterstützt wird diese direkte Kontaktform durch die Möglichkeit für Adressat:innen, selbst einen Kontakt zur Fachkraft zu initiieren. Hierfür ermöglichen Fachkräfte, dass sie auf den Plattformen per @Markierung oder per Privatnachricht für junge Menschen erreichbar sind und stellen öffentlich einsehbare Kontaktinformationen bereit.

2. Beratungsarbeit

Adressat:innen können sich durch Digital Streetworker:innen zu ihren Themen beraten lassen. Dies geschieht stets im Auftrag der Adressat:innen. Fachkräfte der DSW können in Reaktion auf Postings oder Chatinhalte, in denen ein potenzieller Bedarf sichtbar wird, ein Beratungsangebot machen. Zusätzlich ist es möglich, vorab Handlungsoptionen aufzuzeigen oder Tipps zu geben. Bevor eine inhaltliche Beratung erfolgt, werden rahmengebende Informationen mit der zu beratenden Person geteilt. Dies beinhaltet mindestens die Vorstellung der eigenen Person und

Tätigkeit als Digital Streetworker:in, inklusive der Möglichkeit zur Verifikation des Beratenden, die Information auf die Verschwiegenheitspflicht und ihre gesetzlichen Grenzen sowie das Angebot auf einen datensicheren Kommunikationskanal zu wechseln. Ergänzende Hinweise zum Leistungsspektrum von Digital Streetwork sowie zu den Zeiten der Erreichbarkeit sind sinnvoll.

Nachfolgende Beratungsabläufe sind individuell und passen sich zeitlich und inhaltlich den Bedürfnissen, Wünschen und Zielen der zu beratenden Person an, in stetigem Abgleich mit dem Leistungsspektrum von DSW sowie der beratenden Fachkraft. Im Rahmen von Beratungsgesprächen kann es zu Vermittlungsprozessen kommen, wenn die Grenzen des Leistungsspektrums von DSW erreicht werden und eine Fachberatung notwendig erscheint. Vermittlungen erfolgen stets im Auftrag der zu beratenden Person. Fachkräfte können vorab Handlungsoptionen aufzeigen und die Vermittlung an eine Fachstelle vorschlagen. Wird eine Vermittlung angestrebt, so unterstützen Fachkräfte diesen Prozess und begleiten diesen mindestens so lange, bis eine erfolgreiche Interaktion zwischen der zu beratenden Person und der Fachstelle stattgefunden hat (z. B. erfolgte Erstberatung). Auf Adressat:innenwunsch verbleiben die Fachkräfte weiterhin als Vertrauenspersonen und können nachfolgende Prozesse begleiten. Die konkrete, themenspezifische Beratung wird nun jedoch durch die Fachstelle geleistet. Eine abschließende Evaluation der erfolgten Beratungstätigkeit, beispielsweise durch eine anonymisierte Befragung, ist sinnvoll und kann Feedbackprozesse unterstützen.

3. Beziehungsarbeit

Digital Streetworker:innen sind für junge Menschen Vertrauens- und Bezugspersonen. Eine gelingende Beziehungsarbeit ist essenziell für erfolgreiches DSW. Beziehungsarbeit findet überall dort statt, wo es eine Kommunikation zwischen Adressat:innen und DSW gibt, sowohl in direkter als auch in indirekter Form. Eine Besonderheit ergibt sich für DSW durch die Onlinekommunikation, die zunächst sehr anonymisiert erfolgt und einen Beziehungsaufbau erschwert. Fachkräfte müssen daher vielfältige Wege

schaffen, die es jungen Menschen ermöglichen, Vertrauen und damit die Basis für einen erfolgreichen Beziehungsaufbau zu bilden. Zentral ist hierbei auch eine Transparenz, die es Adressat:innen jederzeit ermöglicht, die Person hinter dem Profil nicht nur als Fachkraft, sondern auch als Persönlichkeit zu erkennen. Der Beziehungsaufbau kann dabei in direkter Kommunikation mit Einzelpersonen oder Kleingruppen, in der Interaktion mit Online-Gemeinschaften im Rahmen von Communityarbeit, sowie über indirekte Kommunikation durch Content⁵ erfolgen.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Nachfolgend werden drei Aspekte skizziert, die Beziehungsarbeit im Rahmen von Digital Streetwork Bayern maßgeblich unterstützten.

Beziehungsarbeit durch ‚Street Credibility‘

Kontaktarbeit im Rahmen von DSW findet häufig in Online-Communitys statt. Diese Communitys agieren meistens in halb-öffentlichen oder – nach Einladung – in geschlossenen Gruppensettings. Ihre Mitglieder zeichnen sich durch bestimmte Eigenschaften aus, beispielsweise die hohe Affinität für das Thema der Community und bestimmte Kommunikations- und Umgangsformen untereinander. Um als Digital Streetworker:in nicht nur Zugang zur Gruppenstruktur zu erhalten, sondern auch als Mitglied dieser akzeptiert zu werden, ist eine gewisse Street Credibility entscheidend. Hierbei müssen Fachkräfte keinen starken persönlichen Bezug zur Community haben. Sie müssen jedoch als Digital Streetworker:innen authentisch und glaubwürdig auftreten und zumindest über ein grundlegendes Verständnis der Community und ihrer Themen verfügen.

Beziehungsarbeit durch Content

In einem weitestgehend anonymen Online-Setting ist es für eine erfolgreiche Beziehungsarbeit wichtig, eine gewisse persönliche Nähe

und Nahbarkeit zu vermitteln. Dies kann durch Contentarbeit unterstützt werden. So erstellen Fachkräfte Content, der einen persönlichen Bezug aufweist, und posten diesen öffentlich einsehbar auf ihren dienstlichen Social Media-Accounts. Eine Instagram-Story kann über den Arbeitsalltag als Digital Streetworker:in ebenso zur Profilbildung beitragen wie ein Ask-me-anything, in dem Adressat:innen der Fachkraft Fragen stellen können, die anschließend öffentlich beantwortet werden.

Contentarbeit ist ein zentraler Baustein für eine erfolgreiche Beziehungsarbeit. Sie ermöglicht es Adressat:innen, die Fachkräfte kennenzulernen, auch bereits im Vorfeld eines direkten Kontakts. Zudem kann sie einen Verifizierungsmechanismus darstellen, mit dem Adressat:innen prüfen können, wer hinter dem Account steht. Zu persönlicher Content kann jedoch zu Missverständnissen mit Blick auf die professionelle Rolle der Fachkräfte führen. Dies sollte stetig reflektiert werden.

Beziehungsarbeit durch Communityarbeit

In Abgrenzung zu Arbeit mit externen Online-Communitys können Fachkräfte eigene Strukturen erstellen. Hierbei kann es sich beispielsweise um Discordserver, Gamingserver oder Foren handeln, die von Fachkräften betrieben und partizipativ gemeinsam mit den Adressat:innen gestaltet werden. Hier kann DSW im Rahmen von medienpädagogischer Communityarbeit mit den Adressat:innen interagieren und beispielsweise Mitmachangebote anbieten. Dabei kann es sich, losgelöst von Beratungsettings, um eine Einladung zum gemeinsamen Spielen und sich austauschen handeln. Diese Mitmachangebote sowie die regelmäßige Beteiligung am Communitychat können einen zentralen Baustein von Beziehungsarbeit darstellen.

5 Der Begriff Content wird im nachfolgenden Praxisbeispiel erläutert.

b) Netzwerkarbeit

DSW ist offen für die Themen und Anliegen junger Menschen. Um der großen Themenspannweite gerecht werden zu können, vernetzen sich Digital Streetworker:innen mit Einrichtungen und Akteur:innen des Jugendhilfesystems. Dies geschieht im Schwerpunkt innerhalb der regionalen Zuständigkeit. Es sollte jedoch ergänzend mit überregional bzw. online agierenden Stellen erfolgen, die ortsungebunden Hilfsleistungen für Adressat:innen ermöglichen. Durch erfolgreiche Netzwerkarbeit schaffen Digital Streetworker:innen für sich und ihre Adressat:innen schnellen und unkomplizierten Zugang zu Fachexpert:innen. Diese können im Rahmen von Beratungsprozessen als externe Wissensinstanz hinzugezogen werden oder im Falle von Vermittlungsprozessen die Anbindung von Adressat:innen an weiterführende Hilfesysteme direkt ermöglichen bzw. indirekt begleiten, vereinfachen und möglicherweise auch beschleunigen.

c) Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit richtet sich an Adressat:innen, an Multiplikator:innen der Jugend(sozial)arbeit, an politische Entscheidungsträger:innen sowie an die interessierte Bevölkerung. Sie erfüllt primär zwei Kernaufgaben: Die Bekanntmachung von DSW und den damit verbundenen Leistungen, insbesondere bei Adressat:innen und Multiplikator:innen, sowie das Sichtbarmachen, die Vertretung und Stärkung der Interessen, Themen und Bedarfe junger Menschen, insbesondere in der Kommunikation mit politischen Entscheidungsträger:innen, sowie der breiten Öffentlichkeit. Zur Erreichung dieser Ziele machen Digital Streetworker:innen sich und ihre Angebote auf jugendrelevanten (Online-)Plattformen sichtbar, besuchen Bildungs- und Jugendeinrichtungen in ihrer örtlichen Zuständigkeit und vertreten das Arbeitsfeld DSW auf Fachveranstaltungen sowie im Rahmen von Presseberichterstattung.

d) Selbstverwaltung

Selbstverwaltung umfasst Verwaltungs-, Fortbildungs- und Selbstmanagement-Tätigkeiten, die von den Fachkräften zu erbringen sind. Für die Erfüllung dieser Tätigkeiten muss jedoch vorab durch die:den Anstellungsträger:in der fachliche Rahmen, die Infrastruktur, eventuell anfallende Finanzmittel wie auch notwendige Tools bereitgestellt werden (siehe Kapitel 6). Unter Tätigkeiten der Selbstverwaltung fällt das Dokumentations- bzw. das Berichtswesen, die regelmäßige Teilnahme an Fortbildungs- sowie Supervisionsformaten, die Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen, die eigenständige Aneignung von DSW-relevanten Themen wie neuen Medienplattformen und -trends sowie die Teilnahme an wissenschaftlicher Evaluation (sofern möglich). Insbesondere direkt nach Aufnahme der Tätigkeit als Digital Streetworker:in muss Zeit für umfassende Einarbeitungs- und Rechercheprozesse eingeräumt werden.

6 Rahmenbedingungen für Digital Streetwork

a) Organisationsrahmen

I) Nachhaltiger Aufbau von Digital Streetwork-Strukturen

Befristete Modellvorhaben, in deren Rahmen Machbarkeiten praktisch überprüft werden sollen, schaffen bei Mitarbeitenden wie auch bei Adressat:innen mit kontinuierlichen Beratungsbedarfen Unsicherheiten und erschweren die Erarbeitung nachhaltiger Strukturen. Vor der Umsetzung von Vorhaben im Rahmen von Digital Streetwork (nachfolgend abgekürzt: DSW) sollte zunächst deren Machbarkeit geprüft werden. Mit dem Beginn der Umsetzung sollte Planungs- und Finanzierungssicherheit gegeben sein.

II) Zentrale Organisation, dezentrale Durchführung

Für eine überregionale Durchführung von DSW ist es hilfreich, wenn eine zentrale überregionale Organisationseinheit und dezentrale regional agierende Einheiten die Projektstruktur bilden. Die Zusammenarbeit der dezentralen Strukturen profitiert von der zentralen Gesamtkoordination.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Beim Projekt Digital Streetwork Bayern fungiert der Bayerische Jugendring als verantwortlicher Träger des Gesamtprojekts. Er hat als zentrale Organisationseinheit eine Entwicklungs- und Koordinierungsfunktion und schafft den konzeptionellen Rahmen für die operative Digital-Streetwork-Tätigkeit. Zwar ist auch der BJR als Anstellungsträger im Projekt vertreten, die überwiegende Anstellungsträgerschaft für die 14 Digital Streetworker:innen liegt hingegen dezentral bei den Bezirksjugendringen als regionale Fachstellen. Diese zentrale Koordination bei dezentraler Durchführung ermöglicht die Fokussierung der Fachstellen auf einen begrenzten Dienstbereich bei gleichzeitig bayernweiter Durchführung von Digital Streetwork und fördert die Zusammenarbeit der beteiligten Fachstellen.

III) Dienstbereich

Der Dienstbereich der Digital Streetworker:innen sollte sich nicht nur auf räumlicher Ebene sondern auch online abbilden lassen. Kommunale Zuständigkeiten, wie sie in der Jugendhilfe üblich sind, lassen sich nicht immer eins zu eins auf das Internet übertragen. Idealerweise kann DSW überregional wirken ohne durch kommunale Strukturen begrenzt zu werden. Sofern ein räumlich begrenzter Zuständigkeitsbereich auf den Online-Kontext übertragen werden muss, sollten räumliche Strukturen eher im größeren Maßstab abgebildet werden, d.h. mindestens eine Kreis- bzw. Bezirksebene (bzw. ein räumlich entsprechendes Adäquat) umfassen.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Je zwei Digital Streetworker:innen decken als Dienstbereich einen Bezirk ab. Bezirke als höchste bayerische kommunale Gebietsstruktur lassen sich teilweise online abbilden. Sie ermöglichen im Rahmen aufsuchender Kontaktarbeit eine regionale Ansprache. So ist beispielsweise die Plattform "Jodel" regional strukturiert. Jede mittelgroße bayerische Stadt hat hier ein eigenes Unterforum, auf welches nur User:innen, die sich tatsächlich in dieser Gebietsstruktur und der näheren Umgebung aufhalten, zugreifen können. Auch auf "Reddit" und "Discord" lassen sich manche Offlinegebiete in Unterforen, sog. "Subreddits" (Reddit) bzw. "Servern" (Discord) abbilden. Für eine bessere Sichtbarkeit im Bezirk werden zudem im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit in Kooperation mit Bildungs- und Freizeiteinrichtungen kleinere Events durchgeführt, beispielsweise eine Projektvorstellung in der Schule oder ein Mario-Kart-Turnier im Jugendzentrum. Ebenso fand eine Vernetzung mit zahlreichen Jugendverbänden und -ringen statt, um Digital Streetwork auch bei Multiplikator:innen sichtbar zu machen.

b) Fachlicher Rahmen

1) Fachliche Standards

Die Umsetzung von DSW geschieht auf Basis fachlicher Standards für das Arbeitsfeld. Hierbei können die Qualitätsstandards für Digital Streetwork des BJR für Praktizierende eine Orientierung bieten. Ebenso verhält es sich mit den fachlichen Standards der Landes- und Bundesgemeinschaften von Streetwork/Mobile Jugendarbeit (SW/MJA). Die Umsetzung fachlicher Standards schließt das Erproben neuer Arbeitsweisen bzw. Methoden nicht aus.

Zusätzlich bedarf es eindeutiger Handlungsleitlinien, die beispielsweise in Krisensituationen ein einheitliches und strukturiertes Vorgehen ermöglichen und dabei die Besonderheiten des digitalen Handlungsortes sowie der Online-Beratung berücksichtigen. Ebenso ist ein Schutzkonzept notwendig, das den Umgang mit Dienstgeräten sowie deren Einstellungen ebenso regelt wie Verhaltens- und Kommunikationsformen in sensiblen Bereichen wie z. B. Privat-chats. Im Rahmen des Schutzkonzepts sollte zudem eine Beschwerdemöglichkeit geschaffen werden.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Bei der Konzeption und Entwicklung des Projekts Digital Streetwork Bayern wurde sich an den fachlichen Standards des Arbeitsfelds SW/MJA orientiert. Die Umsetzbarkeit ihres Transfers auf die Arbeit auf Onlineplattformen wurde im Rahmen der Modellphase ausgiebig geprüft. Bei vielen Inhalten war ein Transfer möglich (und zielführend). Es kristallisierten sich jedoch auch konzeptionelle Unterschiede zwischen DSW und SW/MJA heraus (siehe Kapitel 3d). Derzeitig wird ein Schutzkonzept für Digital Streetwork Bayern entwickelt. Dieses setzt sich aus mehreren Bausteinen zusammen und sieht u. a. die Einrichtung einer externen Beschwerdestelle vor.

II) Fachaufsicht

Digital Streetworker:innen sollten bei der praktischen Umsetzung von DSW durch eine qualifizierte Fachaufsicht begleitet und unterstützt werden. Dies betrifft insbesondere den Bereich der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit. Die Fachaufsicht verfügt idealerweise über mehrjährige Beratungserfahrung, mindestens jedoch über eine umfassende Kenntnis des Jugendhilfesystems sowie der rechtlichen Grundlagen der Jugendhilfe. Sie ist vertraut mit den besonderen Anforderungen im Online-Kontext, d.h. verfügt idealerweise über umfassende Kenntnisse mit Blick auf die Spezifika digitaler Jugendarbeit. Beim Management von Krisensituationen ist die Fachaufsicht erste Ansprechpartnerin. Sie unterstützt beim weiteren Umgang und bei der Nachbereitung.

III) Qualitätssicherung

Neben der Einhaltung fachlicher Standards bedarf es zur Qualitätssicherung auch der regelmäßigen Reflexion und Evaluation der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit. Dies kann durch wissenschaftliche Begleitung erfolgen, mindestens jedoch sollte eine (anonymisierte) Feedbackmöglichkeit für Adressat:innen geschaffen werden. Hier bietet sich als ressourcenschonendes Tool eine standardisierte Online-Umfrage an, die bei Beratungsende geteilt wird.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Zur Qualitätssicherung wurden durch die wissenschaftliche Begleitung des JFF – Institut für Medienpädagogik zwei Feedbacktools entwickelt. Ein sehr niedrigschwelliges Tool wird durch die Streetworker:innen im Anschluss an Beratungsgespräche geteilt und ermöglicht Adressat:innen eine kompakte Bewertung des Gesprächs. Diese ist angelehnt an die Kernarbeitsprinzipien von Online-Beratung als Bewertungskriterien. Eine umfangreichere Rückmeldung kann auf der Projektwebsite durch das Kontaktformular gegeben werden. Zusätzlich kommt ein längeres Feedbacktool zum Einsatz, um Einschätzungen der Adressat:innen zum Angebot insgesamt abzufragen. Ergänzend wurden im zweiten Projektjahr sechs Leitfadeninterviews mit Adressat:innen geführt. Die Ergebnisse aller Befragungen wurden als zentraler Bestandteil des Qualitätsmanagements von Digital Streetwork Bayern zur Weiterentwicklung und zielgruppengerechten Gestaltung der Angebote genutzt.

c) Fachpersonal(-entwicklung)

I) Anforderungen, Kompetenzen und Fähigkeiten

Digital Streetworker:innen brauchen grundlegende sozialpädagogische Qualifikationen sowie damit einhergehende Kompetenzen und Fachwissen. Sie sollten über eine sozialwissenschaftliche Hochschulbildung, d.h. in der Regel über Bachelor-/ Masterstudienabschlüsse in Sozialer Arbeit, Sozialpädagogik, Erziehungswissenschaft oder Psychologie verfügen. Zusätzlich sind mit der Online-Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen weitere Anforderungen an das Fachpersonal verbunden.

Diese Anforderungen sollen hier im Fokus stehen. Digital Streetworker:innen sollten über eine hohe Affinität für jugendkulturelle Ausdrucksformen im Internet verfügen. Sie müssen mit den für Jugendliche und junge Erwachsene aktuell relevanten Onlineplattformen vertraut sein und damit verbunden, zwischen verschiedenen jugendspezifischen Umgangsweisen unterschiedlicher Communitys unterscheiden können. Zugleich brauchen sie eine Neugierde und Offenheit für Trends und die Bereitschaft, sich immer wieder neu mit den postdigitalen Lebenswelten anderer zu beschäftigen. In diesem Zusammenhang ist auch ein hohes Maß an Medienkompetenz erforderlich: Digital Streetworker:innen müssen sich kritisch mit sozialen Medien auseinandersetzen und die dort zur Verfügung stehenden Möglichkeiten für die eigene Arbeit nutzbar machen können. Digital Streetworker:innen müssen über grundlegende beraterische Fähigkeiten verfügen. Dabei sollten verschiedene (Online-)Kommunikationsformen beherrscht werden. Dazu gehören insbesondere die schriftliche, ggf. auch asynchrone Kommunikation in Einzelchats sowie in größeren Gruppen ebenso wie die synchrone, mündliche Kommunikation in (Video-)Telefonaten.

Für die Beratung von Klient:innen sind Kenntnisse über Strukturen und Akteur:innen der Jugendhilfe erforderlich – vor allem über spezialisierte On- und Offline-Fachberatungsstellen. Hilfreich erweisen sich außerdem grundlegende Kenntnisse über angrenzende Arbeitsfelder, wie beispielsweise SW/MJA, Offene Kinder- und Jugendarbeit, Gemeindejugendpflege, Medienpädagogik und Schulsozialarbeit. Außerdem benötigen Fachkräfte ein möglichst breites Wissen über die spezifischen Bedarfe von Jugendlichen und

jungen Erwachsenen sowie über die Dimensionen von Diversität und Diskriminierungserfahrungen. Hierzu gehören grundlegende Kenntnisse über psychische Gesundheit (z.B. Einsamkeit/Ängste), Alltagsbewältigung (z.B. Job/Schule/Ausbildung) sowie Identität und Beziehungen (z.B. Sexualität/Partnerschaften/Familie) (Erdmann/Brüggen 2023). Außerdem zu berücksichtigen sind hier die sexuelle Orientierung und geschlechtliche Identität. Ebenso wichtig wie spezifisches Wissen über diese Themen und mögliche Vorgehensweisen sie zu bearbeiten ist die Vernetzung mit entsprechenden spezialisierten Fachstellen.

Die Vielfältigkeit der Online-Arbeit auf unterschiedlichen Plattformen erfordert eine ausgeprägte Fähigkeit, den eigenen Arbeitsalltag zu strukturieren. DSW bringt das große Potenzial von Gleichzeitigkeit und der Möglichkeit einer ständigen Erreichbarkeit mit sich. Um mit dieser Komplexität zielführend umgehen zu können, sind Multitasking- und Selbstmanagement-Fähigkeiten sowie eine erhöhte Belastbarkeit wichtig.

II) Qualifizierungen und Supervision

Bedingt durch die Neuartigkeit von DSW lassen sich (noch) nicht alle für die Tätigkeit erforderlichen Qualifikationen in der Ausbildung von Fachkräften wiederfinden, etwa im Studium der Sozialen Arbeit. Ebenso existieren derzeit auch noch keine einschlägigen Weiterbildungen für Fachkräfte der Jugendarbeit oder Jugendsozialarbeit. Dennoch machen viele Fachkräfte, die sich für die Arbeit im Rahmen von DSW interessieren, vielfältige Erfahrungen mit Teil-Aspekten von DSW in ihrer Freizeit, etwa mit Onlineplattformen bzw. Games und dort anzufindenden jugendkulturellen Ausdrucksformen (Erdmann/Brüggen 2023). Allerdings dürfen diese privat erworbenen Wissensbestände nicht mit den professionellen Erfordernissen mit Blick auf Kompetenzen und Fähigkeiten gleichgesetzt werden. Sie können lediglich eine Basis für diese bilden. In jedem Fall brauchen Fachkräfte über ihre in Ausbildung und Freizeit erworbenen Kompetenzen und Fähigkeiten hinaus umfassende, regelmäßige Fortbildungen. Dies ist insbesondere in der Anfangszeit nach Aufnahme der Tätigkeit der Fall. Ergänzt werden können diese Qualifizierungsmaßnahmen durch eigene Recherche- und Einarbeitungsprozesse.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Empfohlene Fortbildungsformate

Vor der Aufnahme der Digital Streetwork-Tätigkeit sollten Fachkräfte eine Schulung im Bereich der **Online-Beratung** erhalten. Auch wenn Erfahrungen mit der sozialprofessionellen Beratung bestehen, erfordert die Beratung mithilfe von Onlineplattformen spezifische Kompetenzen und Fähigkeiten, die gezielt erworben werden sollten. Die Neuartigkeit des Arbeitsfeldes bedingt insbesondere auch das Erfordernis, sich mit **rechtlichen Fragen im Kontext von Digital Streetwork** auseinanderzusetzen. Fortbildungen im Bereich des Kinder- und Jugendhilfrechts sowie dem Internet- und Medienrecht (Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Datenschutz) sorgen für mehr Handlungssicherheit im vergleichsweise wenig rechtssicheren Online-Bereich.

Neben erwartbaren Beratungsthemen der Lebensphase Jugend werden Digital Streetworker:innen auch mit sehr komplexen, belastenden Beratungsthemen konfrontiert. Durch entsprechende Fortbildungsformate kann ein souveräner Umgang mit Krisensituationen erprobt und erlernt werden. Ein besonderer Schwerpunkt sollte hier auf dem (Online-)Umgang mit suizidgefährdeten jungen Menschen liegen. Mit komplexen Beratungsthemen geht auch eine große Bedeutung von **Inter- und Supervisionsformaten** einher. Diese sollten regelmäßig stattfinden. Supervisor:innen sollten dabei mit den spezifischen Besonderheiten der Online-Kommunikation und bestenfalls auch mit dem Arbeitsfeld Digital Streetwork vertraut sein, um möglichst zielführend unterstützen zu können.

Wenn Fachkräfte Medienkompetenz als Querschnittsaufgabe fördern sollen, brauchen sie entsprechende medienpädagogische Kompetenz und damit verbunden Wissen über aktuelle medienbezogene Themen sowie Kenntnisse über medienpädagogische Methoden. Hieraus ergibt sich der Bedarf nach stetiger medienpädagogischer Fort- und Weiterbildung.

III) Wissensmanagement

Im Arbeitsalltag von Digital Streetworker:innen entsteht ständig neues Wissen, etwa über verschiedene Funktionalitäten von Onlineplattformen und deren jeweiligen Nutzungsmöglichkeiten für Digital Streetwork. Bedingt durch die sich rasch wandelnde Medienwelt und der Neuartigkeit des Arbeitsfeldes Digital Streetwork gibt es zudem bislang wenige Erfahrungswerte, auf die sich die Fachkräfte stützen können. Diese Umstände erfordern ein begleitendes **Wissensmanagement**, sodass Digital Streetworker:innen von den Erfahrungen und dem Wissen anderer profitieren können. In einer geeigneten kollaborativen Onlineplattform können so beispielsweise in Fortbildungen erworbene Kenntnisse weitergegeben werden oder kollegiale Beratung erfolgen u.v.m. Zudem sind angemessene **Onboarding- bzw. Übergabe-Prozesse** zielführend. So können sich neue Team-Mitglieder auf Vorarbeiten stützen und müssen sich grundlegende Arbeitsprozesse nicht von Grund auf neu erarbeiten.

d) Arbeitsorganisation

I) Leistungsbeschreibung

DSW setzt sich aus vier Arbeitsschwerpunkten zusammen: 1. Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit, 2. Netzwerkarbeit, 3. Öffentlichkeitsarbeit und 4. Selbstverwaltung (siehe Kapitel 5). Eine Leistungsbeschreibung für Digital Streetwork-Projekte zu formulieren ist empfehlenswert. Darin aufgeführt sollten alle Kerntätigkeiten sein, die durch Fachkräfte der DSW zu erbringen sind. Die einzelnen Tätigkeiten sollten zur besseren Steuerung der Arbeitsbelastung und zur Orientierung in der Tätigkeit priorisiert werden. Der Schwerpunkt von DSW sollte dabei stets auf der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit liegen.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Eine exemplarische Leistungsbeschreibung des Projekts Digital Streetwork Bayern findet sich im Anhang.

II) Arbeitszeiten

Aufgrund der Spezifika des Arbeitsfeldes ergeben sich einige Besonderheiten, welche hinsichtlich der Arbeitszeitplanung von Fachkräften bedacht werden müssen. Die Struktur von Online-Kommunikation ermöglicht die Artikulation von Hilfebedarfen rund um die Uhr. Das bedeutet, dass Digital Streetworker:innen potenziell zu jeder Tages- und Nachtzeit erreichbar sein können. Auch bei Adressat:innen kann der Eindruck durchgängiger Erreichbarkeit des Angebots entstehen. Eine eindeutige und gegenüber allen Beteiligten transparent kommunizierte Arbeitszeitplanung stellt einen wichtigen Baustein zur Vermeidung von Überlastung dar. Gleichzeitig ergeben sich mit Blick auf die Zielgruppe von DSW durchaus besonders relevante Zeitfenster. In der Regel sind junge Menschen vormittags in Schul-, Ausbildungs- oder Lohnarbeitssettings eingebunden und damit häufiger nachmittags, abends und nachts sowie am Wochenende online. Zugleich sind Digital Streetworker:innen bezüglich Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sowie im Rahmen ihrer Selbstverwaltungsaufgaben auch in bestehende Organisationsstrukturen einzubinden. Um beiden Erfordernissen gerecht werden zu können, sollten für DSW flexible Arbeitszeitmodelle ermöglicht werden.

III) Eingliederung von DSW als Fachstelle in bestehende Einrichtungsstrukturen

Sofern es die Stellenplanung zulässt, sollte mit mindestens zwei Digital Streetworker:innen pro Fachstelle geplant werden. Dadurch werden auch bei ggf. dezentraler Struktur des Gesamtprojekts innerhalb jeder Dienststelle der fachinterne Austausch, die gegenseitige Beratung und die gemeinsame Reflexion ermöglicht. Dies kann Etablierungsprozesse maßgeblich unterstützen. Die strukturelle Angliederung von DSW an die bestehenden Strukturen vor Ort erfolgt dabei idealerweise in enger Anbindung an fachnahe Stellen, beispielsweise an die SW/MJA.

IV) Interne Zusammenarbeit im Gesamtprojekt

Wird DSW nicht als alleinige Fachstelle, sondern als Teil einer überregionalen Projektstruktur implementiert, so gilt es die Zusammenarbeit der Fachstellen zu fördern und zu koordinieren.

Für vertieften fachlichen Austausch und eine überregionale Zusammenarbeit im Gesamtprojekt ist eine Vernetzungsplattform mit weiteren Digital Streetworker:innen hilfreich. In solchen Teamsettings ist es möglich, spezifische Fragestellungen zu bearbeiten, Absprachen zu räumlichen und/oder thematischen Arbeitsverteilungen zu treffen und regionsübergreifende Themen zu besprechen. Besondere Relevanz hat in diesem Zusammenhang die kollegiale Fallberatung. Onlineplattformen zur Vernetzung untereinander und Tools zum kollaborativen Arbeiten haben für DSW demnach eine große Bedeutung, vor allem dann, wenn im Team vor Ort keine weitere DSW-Fachkraft angegliedert ist.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Das Projekt Digital Streetwork Bayern wird zentral koordiniert, die Fachkräfte sind jedoch überwiegend dezentral bei den Bezirksjugendringen angegliedert. Pro Anstellungsträger sind zwei Stellen für DSW vorgesehen. Somit ist auch lokal in der Dienststelle ein fachinterner Austausch und eine Zusammenarbeit möglich. Alle Fachkräfte im Projekt stehen über die Plattform „Microsoft Teams“ miteinander in stetigem Kontakt und nehmen an regelmäßigen Austauschtreffen teil. Im zweiwöchigen Turnus treffen sich alle Projektmitarbeitenden einschließlich der Projektkoordination zu einem zweistündigen Online-Meeting, dem sogenannten „Digitalen Frühstück“. Dieser Raum wird für fachinternen Austausch und Feedbackgespräche genutzt, es werden aktuelle projektübergreifende Themen besprochen und Kollaborationsformate konzipiert. Zur vertieften Zusammenarbeit treffen sich alle Projektmitarbeitenden zudem zu punktuellen Projektklausuren und Netzwerktreffen. Bei diesen Formaten steht dann neben dem fachlichen Austausch die konzeptionelle Arbeit im Fokus. Im Rahmen von Digital Streetwork Bayern wurde von Beginn an der Austausch aller Fachkräfte im Projekt gefördert. Die damit benannten Vernetzungsstrukturen werden primär durch die medienpädagogische Begleitung des JFF – Institut für Medienpädagogik realisiert. Die kontinuierliche Förderung dieser internen Vernetzung bildet das Fundament für eine erfolgreiche, fachstellenübergreifende Zusammenarbeit im Projekt.

e) Vernetzung und Zusammenarbeit

Die Netzwerkarbeit stellt einen wichtigen Baustein für einen themenoffenen Digital Streetwork-Ansatz dar (siehe Kapitel 5b). Durch sie bleiben Digital Streetworker:innen auch dann handlungsfähig, wenn sich in der Beratungstätigkeit ein Thema ergibt, welches durch die eigene Fachexpertise (noch) nicht vollumfänglich bearbeitet werden kann. Durch die Vernetzung und den persönlichen Kontakt kann schnell und unkompliziert eine kollegiale Beratung angefragt werden. Auch im Bereich der Vermittlungsarbeit und der Anbindung von Adressat:innen an spezialisierte Angebote der Jugendhilfe kann eine erfolgreiche Netzwerkarbeit maßgeblich dazu beitragen, die Wege möglichst kurz zu halten. Die Vernetzung mit Einrichtungen und Fachstellen in der regionalen Zuständigkeit sollte den Schwerpunkt der Vernetzungstätigkeit darstellen. Gleichzeitig ist die weiterführende Vernetzung mit deutschlandweit agierenden (Online-)Fachstellen ein Erfordernis, um auch Adressat:innen außerhalb des eigenen Dienstbereichs zumindest eine vorübergehende Verweisberatung zu ermöglichen.

Als weiterführende Form der Netzwerkarbeit kann die ‚Kooperation‘ benannt werden. Diese beschreibt eine vertiefte und regelmäßig wiederkehrende Form der Netzwerkarbeit. Das kann besonders dann hilfreich sein, wenn Adressat:innen regelmäßig Bedarfe äußern, die in der Bearbeitung der Unterstützung durch eine Fachstelle bedürfen. Im Rahmen einer Kooperation werden Wege erarbeitet, wie Netzwerk- und Angebotsstrukturen aufeinander angepasst werden können, um Vermittlungsprozesse nicht nur punktuell, sondern kontinuierlich zu ermöglichen und effizient zu gestalten. Im Vorfeld einer Kooperation bietet es sich an, mithilfe eines Monitorings zu überprüfen, wie regelmäßig gegenseitige Verweisberatungen, und/oder Vermittlungen tatsächlich stattfinden.

Projekt Digital Streetwork Bayern

Während der rund zweijährigen Projektlaufzeit ergaben sich wiederkehrende Themen, bei denen Beratungen durch DSW nur eingeschränkt möglich waren und der Bearbeitung durch eine Fachberatungsstelle bedurften. Hierunter fielen beispielsweise Rechtsthemen, die nicht unmittelbar dem Sozialleistungsrecht zuzuordnen waren. Um bei diesen Fragestellungen zumindest eine rechtliche Ersteinschätzung ermöglichen zu können, wurde eine Kooperation mit einer ehrenamtlichen Juristin eingegangen, die über die Digital Streetworker:innen von Adressat:innen kontaktiert werden konnte. Auch das Thema Suizidalität war wiederkehrend. Um Adressat:innen möglichst schnell und unkompliziert an eine spezialisierte Fachberatungsstelle vermitteln zu können, konnte eine Kooperation mit der Online-Suizidpräventionsstelle [u25] der Caritas realisiert werden.

f) Technische Ausstattung

I) Software, Hardware, Internet

Digital Streetworker:innen benötigen für ihre Tätigkeit neben dem Zugang zu adäquater Soft- und Hardware zuvorderst eine **stabile Datenverbindung** am Arbeitsplatz und unterwegs. Am Arbeitsplatz sollte eine DSL-Verbindung von mindestens 32 Mbits/Sekunde bestehen, um datenlastige Anwendungen wie Online-Gaming zu ermöglichen. Für die mobile Datenverbindung sollten mindestens 10 GB Datenvolumen zur Verfügung stehen sowie eine Flatrate für Anrufe ins Fest- und Mobilnetz.

Als minimale (kostenpflichtige) **Hardwareausstattung** sollten ein Diensthandy sowie ein Dienstlaptop vorhanden sein. Beide Geräte sollten in ihrer Leistungsfähigkeit den Anforderungen von DSW entsprechen und auch ressourcenlastige Anwendungen ermöglichen. Zusätzlich sollte neben grundlegendem Computerzubehör (z. B. Maus, Headset) für die Contentproduktion mindestens ein Handystativ sowie ein externes Mikrofon (z. B. Ansteckmikrofon) nutzbar sein.

Als minimale (kostenpflichtige) **Softwareausstattung** sollte neben den grundlegenden Office- und Dienstprogrammen für die Erstellung von Content der Zugang zu einer Bild- und Videobearbeitungssoftware (z. B. Canva Pro) und für die Kontakt- und Beziehungsarbeit der Zugang zu Vertriebsplattformen für Games (z. B. Steam) zur Verfügung stehen. Abseits von den Spezifika von DSW sind ein Passwortmanagement-System sowie ein leistungsfähiger Virenschutz bzw. eine leistungsfähige Firewall von Nöten. Bei dezentraler Projektstruktur ergibt sich zudem die Anforderung eines kollaborativen Online-Tools zur internen Vernetzung und zum Wissensmanagement, etwa zur Ablage von Arbeitsmaterialien. Durch dieses Tool können zusätzliche Kosten entstehen.

Bei dieser Aufstellung handelt es sich stets um Minimalerfordernisse für DSW. Tätigkeitsspezifische sowie -ergänzende Anschaffungen, beispielsweise ein technisches Set-up für Streaming, sind hierbei nicht inkludiert, werden jedoch zur Erweiterung der Kontaktarbeit empfohlen.

II) Geregelter Zugang zu Onlineplattformen und Messengerdiensten

Digital Streetworker:innen benötigen zur Kontaktaufnahme und -pflege Zugang zu jugendrelevanten Onlineplattformen und Messengerdiensten. Es sollte ihnen stets möglich sein, diese im Rahmen ihrer Tätigkeit in einem angemessenen Funktionsumfang zu nutzen. Um auf die Dynamiken digitaler Medienwelten und ihre Entwicklungen reagieren zu können, sollte eine frühzeitige Adaption neuer Plattformen möglich sein.

Die Nutzung der Plattformen und Dienste sollte in Form einer Dienstanweisung durch den Anstellungsträger geregelt sein. Diese könnte auszugsweise folgende Aspekte thematisieren:

- Nutzung von Dienstgeräten und Dienstaccounts
- Passwortmanagement für Dienstgeräte und Logins
- Notwendigkeit und Umfang der Angabe (personenbezogener) Daten der Digital Streetworker:innen zur Registrierung bei Diensten und Plattformen
- Umfang der persönlichen Informationen, die im Dienstaccount öffentlich sichtbar hinterlegt werden
- Nutzbarer Funktionsumfang nach Plattform
- Ggf. nicht nutzbarer Funktionsumfang nach Plattform

g) Finanzielle Ausstattung

Im Rahmen von DSW fallen Personal-, Sach- und Verwaltungskosten an. Die **Personalkosten** ergeben sich dabei hauptsächlich aus Gehältern und Personalnebenkosten. Die tarifliche Eingruppierung sollte die große Verantwortung der Tätigkeit sowie das umfangreiche fachliche Anforderungsprofil (siehe Kapitel 6c) berücksichtigen. Der BJR empfiehlt für Digital Streetworker:innen eine tarifliche Eingruppierung nach TV-L-SuE 12 bzw. einem tariflichen Adäquat. In der Kalkulation der Personalkosten berücksichtigt werden sollten außerdem Stellenanteile für die fachliche Begleitung der Digital Streetwork durch die Fach- und Dienstaufsicht.

Die anfallenden **Sachkosten** können sich unter anderem aus Aufwendungen für technische Anschaffungen im Bereich Software, Hardware und Telekommunikation, Aufwendungen für Öffentlichkeitsarbeit, Aufwendungen für Aus- und Fortbildungskosten für Mitarbeitende sowie Aufwendungen für Reisekostenvergütungen ergeben. Die technischen Minimalerfordernisse für DSW werden in Kapitel 6f skizziert. Zusätzlich sollten Anschaffungen kalkuliert werden, die sich aus der Dynamik des Medienumfelds ergeben können. So sollten Digital

Streetworker:innen eigenständig und unkompliziert, beispielsweise mittels Paysafe Guthaben, neue Apps oder Spiele erwerben können, um ebenso schnell wie die jugendliche Zielgruppe auf Medientrends reagieren zu können. Aufgrund der Neuheit des Arbeitsfelds kann es insbesondere in der Etablierungsphase hilfreich sein, Mittel für die Bewerbung des Angebots aufzuwenden. So kann beispielsweise eine (regionale) Bewerbung des Angebots auf der jeweiligen Onlineplattform für eine lebensweltnahe Angebotssichtbarkeit sorgen. Bei überregional organisierter Projektstruktur können im Rahmen von Netzwerkarbeit gesteigerte Reisekosten anfallen, die in der Kalkulation berücksichtigt werden sollten.

Die Lohn- und Verwaltungsabrechnungen zählen als Beispiele zu den **Verwaltungskosten**. Dieser Zeitbedarf wird in Anlehnung an die Berechnung von „Fachleistungsstunden in der Kinder- und Jugendhilfe“, mit 14 Prozent Verwaltungsanteil pro Sachbearbeitungsstunde, orientiert. Verwaltungsanteile, die unmittelbar mit dem Prozess zusammenhängen, werden von den entsprechenden Personen übernommen.

7 Potenziale und Entwicklungsfelder

a) Potenziale von Digital Streetwork

Aus **Perspektive der Jugendhilfe** bietet der Ansatz Digital Streetwork (nachfolgend abgekürzt: DSW) große inklusive Potenziale. Diese zeigen sich besonders in einer erweiterten sowie gezielten Ansprache der Zielgruppe.

Erweiterte Zielgruppenansprache

DSW ermöglicht die Ansprache junger Menschen, die sich primär in ihren Online-Lebenswelten aufhalten und durch die etablierte Jugendhilfe, deren Angebote sich überwiegend auf den Offlinebereich beziehen, nur eingeschränkt oder gar nicht erreicht werden (siehe Kapitel 2). DSW kann hierbei durch ihren aufsuchenden, lebensweltorientierten Ansatz einen Zugang zu dieser Zielgruppe schaffen. Dies wird beispielsweise durch das Aufsuchen von geschlossenen Communitys ermöglicht. Diese sind von außen nicht einsehbar, müssen folglich von Fachkräften proaktiv betreten werden. Oftmals geht diesem Beitritt die Prüfung der Beitrittsanfrage von Server- oder Gruppenbetreibenden voraus. Hierbei kann es sich um interessensbezogene Communitys handeln, beispielsweise im Bereich des Online-Gamings. Häufig werden geschlossenen Communitys auch von vulnerablen Personengruppen als Rückzugsorte gewählt. DSW kann hierbei für die Jugendhilfe, in stetiger Achtung der Gastrolle und mit hoher Sensibilität, in der Interaktion einen Schlüssel zur Ansprache dieser Personengruppen darstellen.

Gezielte und thematische Ansprache

Die eben skizzierten Online-Gruppenstrukturen dienen jungen Menschen häufig als themenbezogener Kommunikationsraum. Als grober inhaltlicher Rahmen dient ein übergeordnetes Gruppenthema. Die Themenbandbreite ist sehr groß. Dies ermöglicht Institutionen der Jugendhilfe eine aufsuchende Kontaktarbeit über einen themenbezogenen Zugang z. B. psychische Gesundheit oder Sucht sowie eine gezielte Ansprache von Adressat:innen. In diesem Rahmen können allgemeine Informationsangebote mit den Mitgliedern der Gruppe geteilt werden. Darüber hinaus kann auf Posts, die einen Unterstützungsbedarf signalisieren, individuell mit einem direkten Gesprächsangebot reagiert werden. Das Gesprächsangebot kann parallel von Mitlesenden gesehen werden, die dadurch indirekt auf DSW aufmerksam werden (siehe Kapitel 3).

b) Spannungs- und Entwicklungsfelder von Digital Streetwork

Als neues Arbeitsfeld bewegt sich Digital Streetwork in verschiedenen Spannungs- und Entwicklungsfeldern. Diese ergeben sich vor allem aus dem Handlungsort, der temporeichen Entwicklung von Medienwelten und mediatisierten Sozialräumen und daraus resultierenden Fragestellungen, auf die durch (Sozial-)Politik und Jugendhilfe erst noch Antworten gefunden werden müssen.

Abwägung digitaler Kinderrechte und absoluter Datenschutzvorgaben

DSW hat den Anspruch, so lebensweltnah wie möglich zu sein. Mit Blick auf mediatisierte Sozialräume bedeutet dies eine aufsuchende Kontaktarbeit, die hauptsächlich auf jugendrelevanten Onlineplattformen stattfindet. Diese werden in der Regel durch kommerzielle Anbieterbetrieben. Sie genügen wahrscheinlich nicht den Anforderungen an Datenschutz, wie sie beispielsweise in der DSGVO vorgegeben sind. Eine nach diesen Vorgaben datenschutzkonforme Beratungstätigkeit ist daher derzeit auf vielen Onlineplattformen nicht möglich. Die Lösung für dieses Dilemma kann jedoch nicht im Ignorieren dieser risikohaften Bereiche z. B. Onlineplattformen liegen, die für viele Adressat:innen einen zentralen Bestandteil ihrer Lebenswelt darstellen. Hier ist vielmehr eine Güterabwägung zwischen der fachlich notwendigen Tätigkeit und den rechtlichen Vorgaben vorzunehmen bzw. mögliche Ausnahmen zu kennen.

Das Internet kann und wird schon aufgrund der Globalität nie ein rechtssicherer Raum sein. Daher können Risiken nur durch Handlungsstandards verringert und nicht völlig ausgeschlossen werden, solange weder eine umfassende Gesetzgebung noch eine konsistente Rechtsprechung zu Themen der Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und dergleichen im Internet existieren. Einige Risikobereiche müssen somit als existent und nicht unmittelbar geregelt angesehen werden. In der Digital Streetwork ergeben sich, wie auch in allen anderen Arbeitsfeldern der Jugendhilfe rechtliche Risikobereiche, wenn rechtliche Vorgaben und die Bedarfe der Jugendhilfeleistungen kollidieren. Zusätzlich können durch die Neuartigkeit der Arbeit im digitalen Raum Unsicherheiten entstehen, beispielweise wenn Datenschutzaspekte betroffen sind oder sich Fragen nach Urheberrechten bei der Verwendung von Bildmaterial ergeben. Diese Rechts-

fragen müssen vor allem erkannt werden und durch politische Meinungsäußerungen zu angemessenen gesetzlichen Regelungen führen. Bis dahin braucht es den Mut, in einem neuen Arbeitsfeld auch vereinzelt Risiken einzugehen, ohne dabei leichtsinnig zu agieren.

Ein Ignorieren der Online-Lebenswelten junger Menschen verbietet sich auch aus der Anwendung der Kinderrechte im digitalen Umfeld. Aus diesen ergeben sich für Menschen unter 18 Jahren verschiedene Schutzrechte. Dazu gehört das Kindeswohl und die damit einhergehende Forderung, dass bei der „Regulierung“ als auch der „Gestaltung [...] des digitalen Umfelds das Wohl eines jeden Kindes vorrangig berücksichtigt“ werden sollte (UN 2021, S. 5). Weiter gilt es, Kinder „mit allen geeigneten Maßnahmen“ vor Gefahren zu schützen, die ihr Leben und ihre Entwicklung gefährden können. Exemplarisch werden dabei Themen aufgeführt, zu denen DSW explizit ein Unterstützungsangebot darstellt, wie beispielsweise „Cyberaggressionen und Cybermobbing“ ebenso wie unmittelbare Gefahren auf das Leben junger Menschen im Kontext von Suizid (ebd).

Auf fachlicher Seite muss damit eine Güterabwägung bezogen auf die Unterstützungsbedarfe der jungen Menschen und der konkreten Schutzansprüche durch Datenschutz stattfinden. Eine einseitige Rückbindung auf Datenschutzbedenken ist damit nicht mehr legitim. Dies eröffnet für die Ausgestaltung von DSW Handlungsspielräume. Kontaktarbeit könnte auf beliebten Plattformen stattfinden, auf denen sich junge Menschen ohnehin bewegen. In den Beratungsprozessen wäre dann jedoch in andere, angemessen geschützte Kommunikationskanäle zu wechseln. Zu entwickeln wären entsprechende Heuristiken, die solche Abwägungsentscheidungen und Handlungsoptionen systematisch aufbereiten, Fachkräften in der DSW Orientierung bieten und zugleich für vergleichbare Angebotsformen der DSW bei unterschiedlichen Trägerstrukturen sorgen.

Dienstbereiche und grenzenloses Internet

Eine Herausforderung liegt in der etablierten kommunalen Struktur der Jugendhilfe und der Überregionalität von Onlineplattformen. Eine gezielte Online-Ansprache von Adressat:innen in einer begrenzten Region ist herausfordernd, jedoch auf bestimmten Onlineplattformen und dort etablierten Communitystrukturen durchaus möglich. Unvermeidbar ist, dass Adressat:innen außerhalb der definierten Zielgruppe DSW in Anspruch nehmen. In diesem Zusammenhang bleibt mindestens eine Unsicherheit, ob sich Adressat:innen tatsächlich im Dienstbereich aufhalten, bestehen. Durch zentrale Arbeitsprinzipien wie „Anonymität“ und „Datenbewusste Kommunikation“ wird dies teilweise erst ersichtlich, wenn durch den erteilten Beratungsauftrag die Angabe von Wohnort und/oder Alter notwendig werden. Mit zunehmender Verstetigung des Arbeitsfelds und großflächigerer Verfügbarkeit von Digital Streetwork in Deutschland kann die Frage nach der regionalen Zuständigkeit mittelfristig zunehmend in den Hintergrund rücken. In der Phase der Etablierung des Arbeitsfelds sind mit Blick auf Dienstbereiche und erreichte Adressat:innen seitens des Trägers/der finanzierenden Stelle ein Verständnis sowie eine gewisse Flexibilität gefragt.

Übergang von Online- zu Offline-Begleitung

Wie vorangegangen dargestellt, bietet DSW große Potenziale der erweiterten Zielgruppenansprache durch Online-Kontaktarbeit. Hinsichtlich des Übergangs in den Offlinebereich stößt DSW mit Blick auf die Arbeit mit überregional verorteten Adressat:innen an Grenzen. Dies macht sich bemerkbar, wenn Adressat:innen eine Begleitung in Präsenz wünschen, beispielsweise zu einem Amtstermin. Hier gilt es im Sinne der Adressat:innen ein gegenseitiges Verständnis von neuen und etablierten Streetwork-Strukturen zu schaffen, fachliche Diskrepanzen zu überwinden und perspektivisch Formen der Zusammenarbeit an der Schnittstelle und im Übergang von Online- und Offlinewelten zu entwickeln.

8 Literaturverzeichnis

Bollig, C. (2020). — Digitalisierung in der Mobilen Jugend(-sozial-)arbeit – im Spannungsfeld zwischen Professionalisierung und (Alltags-) Pragmatismus. In N. Kutscher et al. (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (1. Aufl., S. 468–477). Beltz-Juventa.

Bollig, C. & Keppeler, S. (2015). — Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. In N. Kutscher et al. (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 93–114). Schneider Verlag.

Börsch-Supran, J., Spang, E. & Schubert, L. (2022). — Hört uns zu! Wie junge Menschen die Politik in Deutschland und die Vertretung ihrer Interessen wahrnehmen. https://www.vodafone-stiftung.de/wp-content/uploads/2022/04/Jugendstudie-2022_Vodafone-Stiftung.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)

Brüggen, N., Müller, E. & Rösch, E. (2022). — Medien. In F. Kessl, & C. Reutlinger (Hrsg.), *Sozialraum: Eine elementare Einführung* (1. Aufl., S. 585–595). Springer VS.

Brüggen, N. & Rösch, E. (2022). — ((Post-)Digitale) Jugendarbeit ermöglichen. *merz | medien + erziehung*. Zeitschrift für Medienpädagogik, 66(3), 13–22.

Bundesarbeitsgemeinschaft Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V. (BAG SW/Moja) (Hrsg.) (2018). — Fachliche Standards. Streetwork und Mobile Jugendarbeit. Chemnitz. https://irp-cdn.multiscreensite.com/5c840bc2/files/uploaded/Fachstandards_BAG_2018_final.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)/Bundesministerium für Gesundheit (BGM) (2021). — Bericht der Interministeriellen Arbeitsgruppe „Gesundheitliche Auswirkungen auf Kinder und Jugendliche durch Corona“. https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Gesundheit/Berichte/IMA_Kindergesundheits_Abschlussbericht_BMG-BMFSFJ.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)

Couldry, N. & Hepp, A. (2018). — The mediated construction of reality. John Wiley & Sons.
Cramer, F. (2015). What is 'Post-digital'? A peer-reviewed journal about-, 3(1), 10–24.

Deinet, U., Okroy, H., & Dodt, G. (2009). — Betreten erlaubt! Projekte gegen die Verdrängung Jugendlicher aus dem öffentlichen Raum. Barbara Budrich.

Demmler, K. & Rösch, E. (2014). — Aktive Medienarbeit in einem mediatisierten Umfeld. In R. Kammerl et al. (Hrsg.), *Jahrbuch Medienpädagogik 11. Diskursive und produktive Praktiken in der digitalen Kultur*. (S. 191–207). Springer Fachmedien.

Diebäcker, M. (2020). — Städtewachstum und Gentrifizierung: Die Verräumlichung sozialer Ungleichheit und die Transformation öffentlicher Räume. In M. Diebäcker & G. Wild (Hrsg.), *Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum*, S. 23–38. Springer Fachmedien.

Diebäcker, M. & Wild, G. (2020). — Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. In M. Diebäcker, G. Wild (Hrsg.), *Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Zur strategischen Einbettung einer professionellen Praxis* (S. 1–19). Springer Fachmedien.

Di Vetta, S. & Friedrich, B. (2021). — Digitale Treffs gestalten und beleben. Medienpädagogische Online-Angebote für Kinder und Jugendliche. In F. Von Gross & R. Röllecke (Hrsg.), *Mehr als Homeschooling und Onlinebasteln. Medienpädagogik als Experimentier- und Erfahrungsfeld digitaler Jugendarbeit. Beiträge aus Forschung und Praxis – Nominierte und prämierte Medienprojekte*. Dieter Baacke Preis Handbuch 16 (S. 57–68). kopaed.

Dinar, C. & Heyken, C. (2017). — Digital Streetwork: pädagogische Interventionen im Web 2.0. Amadeu Antonio Stiftung. https://www.amadeu-antonio-stiftung.de/w/files/pdfs/digital_streetwork_web.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)

Erdmann, J., Schmidt, & L., Lauber, A. (2021). — »Es war die ganze Zeit ein Jonglieren.« Chancen und Herausforderungen von Online-Formaten in der kulturellen Bildung. JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis. (Abgerufen am 20.09.2023)

- Erdmann, J & Brüggem, N (2023).** — Digital Streetwork. Bericht der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojektes in Bayern im Jahr 2022. JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis. <https://www.jff.de/veroeffentlichungen/detail/digital-streetwork-bericht-der-wissenschaftlichen-begleitung/> (Abgerufen am 20.9.2023)
- European Commission (EC) (2018).** — Policy recommendations, training needs and good practice examples for youth workers and decisionmakers: expert group set up under the European Union Work Plan for Youth for 2016-2018. Publications Office. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fbc18822-07cb-11e8-b8f5-01aa75ed71a1> (Abgerufen am 20.9.2023)
- Flaskerud, J. (2022).** — Mental Health and the Pandemic: New Looks. Issues in Mental Health Nursing. 43(1), 83–86.
- Glück, M. (2006).** — Neue Medien im Arbeitsfeld Mobile Jugendarbeit. Hilfe zur Selbsthilfe e.V. (Hrsg.), Jahresbericht der Mobilien Jugendarbeit im Landkreis Reutlingen, 8–11.
- Hagemeyer, A. & Stuibler, A. (2020).** — Ein erweiterter Ansatz der aufsuchenden Jugendarbeit und Radikalisierungsprävention. AVP e.V. - Akzeptanz, Vertrauen, Perspektive. (Abgerufen am 20.09.2023)
- Jörissen, B., Kröner, S., Unterberg, L. (Hrsg.). (2019).** — Forschung zur Digitalisierung in der Kulturellen Bildung. kopaed.
- Kessl, F., & Reutlinger, C. (2022).** — Sozialraum – eine Bestimmung. In F. Kessl & C. Reutlinger (Hrsg.), Sozialraum: Eine elementare Einführung (1. Aufl., S. 7–31). Springer VS.
- Klose, A. (2012).** — Treffpunkt Straße? sozialraum.de 2(4) <https://www.sozialraum.de/treffpunkt-strasse.php> (Abgerufen am 20.9.2023)
- Krafeld, F. J. (2004).** — Grundlagen und Methoden aufsuchender Jugendarbeit: Eine Einführung. Springer VS.
- Krotz, F. (2007).** — Mediatisierung. Springer VS.
- Kutscher, N. (2017). Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. merz | medien + erziehung. Zeitschrift für Medienpädagogik, 61(4), 18–25.
- Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/ Streetwork Baden-Württemberg e. V. (LAG Mo-Ja/ SW Ba-Wü) (Hrsg.). (2013).** — Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Mobilien Jugendarbeit/Streetwork. https://jugendsozialarbeit.de/media/raw/Virtuellaufsuchende_Arbeit_in_der_MJA.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)
- Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/ Streetwork Bayern e. V. (LAG MoJa/SW Bayern) (Hrsg.). (2023).** — Fachstandards. Fachliche Standards von und für Kolleg:innen der Streetwork und Mobilien Jugendarbeit in Bayern. https://www.streetwork-bayern.de/_files/ugd/cedbf1_9846d314ed924510bdc5beb7b6a8e30.pdf (Abgerufen am 20.9.2023)
- Lippke, S., Keller, F., & Derksen, C. (2022).** — Einsam(er) seit der Coronapandemie. Wer ist besonders betroffen? – psychologische Befunde aus Deutschland. Prävention und Gesundheitsförderung, 17 (1), 84–95.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs). (Hrsg.). (2020).** — JIM-Studie 2020. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12-bis 19-Jähriger.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs) (Hrsg.). (2022).** — JIM-Studie 2022. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12-bis 19-Jähriger.
- Neuburg, F., Kühne, S. & Reicher, F. (2020).** — Soziale Netzwerke und Virtuelle Räume: Aufsuchendes Arbeiten zwischen analogen und digitalen Welten. In M. Diebäcker & G. Wild (Hrsg.), Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum (S. 167–184), Springer Fachmedien.
- Pritzens, T. (2011).** — Webwork als nützliche Ergänzung zur mobilien Jugendarbeit/Streetwork. merz | medien + erziehung, 55(3), 29–32.

-
- Richter, W. & Mauch, K. (2012).** — Wir sind da – auch im Netz! Mobile Stuttgart. Das Fachjournal der Mobilen Jugendarbeit Stuttgart, 1, 4–5.
- Schorb, B. (1995).** — Die Geschichte der Medienpädagogik. Eine Bewegung im Zyklus. In B. Schorb (Hrsg.), Medienalltag und Handeln (S. 14–56). Leske & Budrich.
- Schorb, B. & Wagner, U. (2013).** — Medienkompetenz – Befähigung zur souveränen Lebensführung in einer mediatisierten Gesellschaft. In Bundesministerium für Familie, Senioren Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.), Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche. Eine Bestandsaufnahme (S. 18–23).
- Spanhel, D. (2021).** — Aufwachsen in mediatisierten Lebenswelten: Zur Notwendigkeit des Zusammenwirkens von Medienpädagogik und Medienschutz. MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung, 16 (Jahrbuch Medienpädagogik), 231–280.
- Stalder, F. (2017).** — Kultur der Digitalität (2. Aufl.). Suhrkamp.
- Sturzenhecker, B., Deinet, U. & Icking, M. (2022).** — Projekt Neustart der offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Corona-Zeit. Landschaftsverband Rheinland, LVR-Landesjugendamt Rheinland (Hrsg.).
- Thiersch, H. (1992).** — Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Juventa-Verlag.
- Voigts, G. & Blohm, T. (2022).** — Offene Kinder- und Jugendarbeit in Corona-Zeiten aus Sicht von Fachkräften. Eine empirische Studie zur Situation von Einrichtungen in Hamburg. Barbara Budrich.
- Vereinte Nationen (UN) (2021).** — Allgemeine Bemerkung Nr. 25 (2021). Über die Rechte der Kinder im digitalen Umfeld. [Allgemeine_Bemerkung_25_final_09_11_2021_so6.pdf \(dkhw.de\) \(Abgerufen am 20.9.2023\)](#)
- Welling, S. (2008).** — Computerpraxis Jugendlicher und medienpädagogisches Handeln. kopaed.

9 Anhang

Leistungsbeschreibung Projekt Digital Streetwork Bayern

Prozentzahl beschreibt den idealen Arbeitsanteil des jeweiligen Arbeitsschwerpunkts. Die Priorität der Teilbereiche ist von oben nach unten definiert.

Kontakt, Beratungs- und Beziehungsarbeit auf Onlineplattformen

60 %

Tägliche Kontakt, Beratungs- und Beziehungsarbeit zu jungen Menschen auf jugendrelevanten Onlineplattformen

Kontaktarbeit

- Direkte Kontaktarbeit
- Indirekte Kontaktarbeit
- Vermittelnde Kontaktarbeit

Beratungsarbeit

Junge Menschen zu ihren Themen beraten und in schwierigen Lebenssituationen unterstützen. Bei Wunsch an das Hilfesystem vermitteln und diesen Prozess als Bezugsperson begleiten.

Beziehungsarbeit

Jungen Menschen Ansprech- und Vertrauensperson im Alltag sein, losgelöst von konkreten Beratungsformaten.

Content-Arbeit

Erstellen, administrieren, updaten und veröffentlichen von

- eigenen Kanälen
- Bildcontent
- Videocontent
- etc.

als wichtiges Werkzeug der Beziehungsarbeit.

Eltern- und Multiplikatoren-Beratung auf Anfrage

Netzwerkarbeit

15 %

Vernetzung mit Einrichtungen und Fachstellen des Jugendhilfesystems zur Vereinfachung und Beschleunigung von Vermittlungsprozessen für

Adressat:innen

- Bezirksweit
- Bayernweit
- Punktuell bundesweit

Austausch mit Fachkräften der Digital Streetwork sowie der angrenzenden Handlungsfeldern und Professionen in

- Netzwerktreffen und Klausuren DSW
- Bezirksweite Vernetzungsgremien
- Bayernweite Tagungen und Vernetzungsgremien zum Erfahrungs- und Wissensaustausch sowie zur Reflexion der eigenen Tätigkeit

Öffentlichkeitsarbeit

15 %

Besuch von Einrichtungen, Verbänden und Vereinen der Jugendarbeit sowie von Bildungseinrichtungen zur Bekanntmachung der Angebote von Digital Streetwork bei jungen Menschen, z. B.:

- Jugendzentren
- Jugendverbände/-vereine
- Schulen
- Universitäten
- etc.

Pressearbeit über BJR bzw. Bezirke in Form von

- Interview
- Podcast
- Videoreportage

zur Bekanntmachung des Angebots bei Zielgruppe, Öffentlichkeit und Politik und zum öffentlichen, reichweitenstarken Hinweis auf die Themen junger Menschen Personalisierte Öffentlichkeitsarbeit über Social Media Digital Streetwork sichtbar machen, jugendrelevante Informationen mit Zielgruppe teilen und Jugendthemen Reichweite verleihen.

Selbstverwaltung

10 %

Dokumentations- und Berichtswesen

- Kontakt- und Beratungsdokumentation
- Monatsbericht
- Notiz und Dokumentation von Notfällen
- Dienstzeiterfassung, Passwortmanagement, ...

Evaluation und Qualitätssicherung

- Wöchentliches Teammeeting
- Fortbildung
- Supervision
- Teilnahme an wissenschaftlicher Begleitung

Recherchetätigkeiten

- Digitale Trends, Entwicklungen, Subkulturen
- Neue Plattformen, Apps und Spiele
- Neue Rechtliche Regelungen im Netz

Impressum

Herausgeber

Bayerischer Jugendring K.d.ö.R.
vertreten durch den Präsidenten
Philipp Seitz

Anschrift

Herzog-Heinrich-Str. 7
80336 München
tel 089/51458-0
publikationen@bjr.de
www.bjr.de

Layout

Mellon Design GmbH, Augsburg

Autor:innen

Jonas Lutz | Bayerischer Jugendring
Julian Erdmann | JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis
Katrin Degen | JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis

Titelbild

.marqs/photocase.de

Stand

Dezember 2023

Artikel-Nr. 2023-0777-000



Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales

Gefördert vom StMAS aus den Mitteln
des Kinder- und Jugendprogramms der
Bayerischen Staatsregierung

Sämtliche Inhalte, Fotos, Texte und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt.
Sie dürfen ohne vorherige Genehmigung weder ganz noch auszugsweise kopiert,
verändert, vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

Bayerischer Jugendring
Körperschaft des öffentlichen Rechts

Herzog-Heinrich-Straße 7
80336 München

tel 089/51458-0
fax 089/51458-88
publikationen@bjr.de
www.bjr.de



*Bayerischer
Jugendring*