

# JJ-AKTIV

Ausgabe 10 | Sommer 2020



Bild: stock.adobe.com

## Digitalisierung bei JJ

Das Schlagwort „Digitalisierung“ steht für einen Megatrend in der Arbeitswelt, dem sich Unternehmen und Organisationen stellen müssen. Auch in der Sozialen Arbeit hat die Digitalisierung längst begonnen. Die Corona-Pandemie und ihre Auswirkungen scheinen diesen Wandel weiter zu beschleunigen.

Wie gestaltet sich dieser Prozess in unserem Verein? Wo folgen wir einem Trend, wo gestalten wir Realität? JJ-Aktiv fragte nach und gibt einen Überblick über die digitalen aber auch medienpädagogischen Aktivitäten innerhalb des Vereins. Eine Recherche mit interessanten Ergebnissen.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und einen schönen Restsommer.

# Interview

## mit Hans Böhl, Geschäftsführung

### **JJ AKTIV: Digitalisierung – (k)ein Thema für JJ?**

Zu diesem Thema gibt es eine Menge zu sagen, vor allem Positives! Zuerst möchte ich jedoch den Begriff Digitalisierung etwas präzisieren, denn er beschreibt einen Prozess und nicht einen Zustand. Digitalisierung bedeutet einerseits die Automatisierung von Abläufen durch Hard- und Software.

So wird unsere Hauspost täglich digitaler durch die Nutzung von E-Mails und Intranet. Weiterhin bedeutet Digitalisierung auch die Transformation von Leistungen für unsere Kundinnen und Kunden. Dies geschieht durch Chat, Online-Beratung oder Telemedizin. Zuletzt beschreibt die Digitalisierung auch die Kreation von Plattformen und Netzwerken. Das sind unsere Homepage sowie unsere Aktivitäten im Bereich Social Media, aber auch Online-Datenbanken, in denen unsere Einrichtungen sich und ihre Angebote präsentieren. Auf diesen drei Ebenen, den Prozessen, den Leistungen und den Plattformen, ist JJ sehr rege und agil.

### **JJ AKTIV: Welche digitalen Meilensteine hat JJ bisher geschaffen bzw. welche sind zu erwarten?**

Bekanntheit ist kein Maßstab für Erfolg. Digitale Entwicklungen können zunächst als kleiner Schritt beginnen, der sich in der Gesamtschau dann als großer Gewinn erweist. Wir haben bereits im Jahr 1997 in unserer Beratungsstelle „Am Merianplatz“ begonnen, unseren Klientinnen und Klienten eine Chat-Beratung zur Verfügung zu stellen. Damals gab es viel Skepsis, ob Hilfesuchende dieses Medium überhaupt nutzen werden. Trotzdem konnten wir Fußballer von Eintracht Frankfurt gewinnen, die für dieses Projekt geworben haben. Einige Zeit später haben sich auch die JJ-Beratungsstellen im Umland an der Chat-Beratung beteiligt. Der Begriff Digitalisierung war damals noch unbekannt. Mittlerweile wissen wir, dass wir damit Menschen erreichen, die sonst wohl nicht in unsere Beratungsstellen gekommen wären. Aktuell haben uns die Erfahrungen mit diesem Medium während des Corona-Lockdowns geholfen, weil wir in der Online-Beratung sehr erfahren sind.

Es lässt sich also nie im Vorhinein sagen, ob eine Entwicklung ein Meilenstein ist oder wird.

### **JJ AKTIV: 23 Jahre Onlineberatung ist eine stolze Entwicklung, wie wird dieses Angebot weiterentwickelt?**

Die Digitalisierung der Sozialen Arbeit ist ein längerfristiges Vorhaben. Es ist behutsam zu entwickeln, weil wir es mit hilfesuchenden und z.T. mit kranken Menschen zu tun haben. Da darf man nicht einfach ausprobieren. Wir sind aufgefordert, wirkungsorientiert zu denken.

Die Frage ist: Welche Effekte erzielen wir durch den Einsatz bestimmter Medien? Unsere Erfahrungen haben wir in die neue Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes einbringen können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von JJ arbeiten aktiv mit und beantworten alle E-Mail-Anfragen, die

nicht von einer Suchtberatungsstelle vor Ort beantwortet werden können. Gleichzeitig kann JJ für die Online-Anfragen aus Frankfurt und dem Rhein-Main-Gebiet das technisch aufwendige, datengeschützte System des Deutschen Caritasverbandes nutzen, ohne eine eigene teure Software bereitstellen zu müssen. Davon profitieren vor allem unsere Klientinnen und Klienten.

### **JJ AKTIV: Welche Arbeitsfelder können weiter digitalisiert werden?**

In der Online-Beratung sind wir weit gekommen. Was davon auf die Ganztagsbetreuung, die stationäre Jugendhilfe oder die medizinische Rehabilitation übertragen werden kann, müssen wir prüfen. In unserem Verein gibt es eine Expertenrunde, die AG Digitalisierung, die sich mit den Möglichkeiten der Digitalisierung für unsere Arbeit beschäftigt.

Wir profitieren von IT-Experten und Zukunftsforschern, mit denen wir zusammenarbeiten. Mit einem großen Technologiekonzern haben wir ein Projekt erfolgreich realisiert, die Zusammenarbeit soll weitergehen. Wir sind Mitglied in einem Verband sich digitalisierender Sozialorganisationen.

Digitalisierung gehört zu den strategischen Zielen der Geschäftsführungspolitik. Wir haben mitgewirkt bei den „Essener Leitgedanken zur digitalen Transformation in der Suchthilfe – Digital handeln = Zukunft gestalten“. Wir sind vertreten in dem Arbeitskreis Digitalisierung der Hessen Liga. Trotzdem müssen wir die Antworten geben, woher die Ressourcen für unsere Vorhaben kommen sollen. Denn digitale Innovationen müssen auch finanziert werden. An diesem Punkt kann der Verein derzeit nur durch Projekt- oder Fördermittel weiterkommen, weil Digitalisierungskosten in der Sozialen Arbeit bislang kaum verhandelbar sind. Für unsere drei Schulen erhalten wir erfreulicher Weise Fördermittel aus dem Kommunalen Investitionsprogramm (KIP II) und aus dem Digitalpaktgesetz.

Diese Förderung ist für die Digitalisierung des Schulunterrichts sinnvoll und dringend notwendig.

Die Corona-Pandemie hat uns an dieser Stelle einen Kreativitätsschub verpasst. In Kitas und in den Grundschulen gab es Online-Buchvorlesungen und Mitmach-Fitnessvideos. Hilfesprechgespräche wurden per Internetkonferenz initiiert, Telemedizin und Telearbeit konnten ausprobiert werden. In den Schulen haben wir Erfahrungen mit Online-Unterricht gewonnen, im Pflegebereich trafen sich Klienten und Angehörige per Video, um das Besucherverbot zu mildern. Beratung fand verstärkt durch Telefon und per Video statt.

In unserer Bildungsakademie haben sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich online weitergebildet. Viele weitere Beispiele wären zu nennen und kommen immer noch hinzu. Wir sind nun aufgefordert, die Erfahrungen mit diesen „Anwendungen“ zu bewerten. Denn unsere Interessensgruppen sind



Hans Böhl, Geschäftsführer JJ

vielfältig und die Erwartungshaltungen von Klientinnen, Kostenträgern, Angehörigen, Mitarbeiterinnen oder Kooperationspartnern sind nicht immer deckungsgleich. Digitalisierung wird von vielen Faktoren beeinflusst. Interessen und Kosten sind dabei zwei elementare Faktoren. Ob der Vorlesevormittag, den wir den Kindern in der Ganztagsbetreuung online angeboten haben, auch zukünftig stattfindet, hängt auch von der Zustimmung des Verlages ab, der die Nutzungsrechte an den ausgewählten Buchtiteln trägt. Alle diese Wirkungsfaktoren sind zu beachten, denn auch von ihnen hängt der anvisierte Fortschritt ab. Ich bin sicher, dass durch Corona notwendige Strukturkosten im Bereich der digitalen Transformation nun besser nachvollzogen werden können.

#### **JJ AKTIV: Die Corona-Pandemie hat die Digitalisierung bei JJ also beschleunigt?**

Ich würde nicht behaupten wollen, dass die Digitalisierung bei JJ vornehmlich durch Corona vorangetrieben wurde. Schon vor Corona wurden die Prozesse in unserem Verein Schritt für Schritt initiiert und digital transformiert.

Und trotz Corona werden wir weiter unsere administrativen und organisatorischen Abläufe durch die Einführung neuer Software optimieren. Alles mit dem Ziel, mehr Zeit für die Arbeit mit der Klientel zu gewinnen. Denn für die Menschen ist

sie da, die sogenannte Digitalisierung. Durch Corona sind wir aber mutiger geworden, Neues auszuprobieren. Was sonst bedenkengelenkt abgewogen werden musste, wurde und wird nun einfach getan, weil keine andere Wahl bleibt.

Einige Aspekte haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch schätzen gelernt. Ich denke hier vor allem an Telearbeit. Telearbeit erfordert jedoch bestimmte Strukturen, die es herzustellen gilt. Diese Strukturen wiederum erfordern Ressourcen und die müssen benannt werden. Das Arbeiten in der Organisation ohne physische Präsenz innerhalb derselben hat noch keine klaren Strukturen. Dennoch gibt es Kolleginnen und Kollegen, die sich über eine solche Form der Arbeit Gedanken machen. Wir sollten prüfen, was von unseren Erfahrungen entlastend für unsere Arbeit und gut für unsere Klientel ist. Das ist der eigentliche Gewinn, dass wir erkennen und lernen durften, wie agil und anpassungsfähig wir immer noch sind. Durch unsere Fachstelle für Evaluation haben wir die ersten Erkenntnisse in diesem Bereich ausgewertet, um die Weiterentwicklung zu fördern.

Für mich ist es auch eine Erkenntnis, dass die Digitalisierung der Sozialen Arbeit auch Grenzen hat, weil das Wesen unserer Unterstützungsangebote nach wie vor die Beziehungsarbeit ist. Und Beziehung entsteht eben erst durch den direkten Kontakt zwischen den Menschen. Zwar lässt sich auch Beziehungsarbeit digitalisieren, aber eben nicht total. Digital und Präsenz darf nicht in einem „entweder oder“ gedacht werden, sondern die Prozesse sind so zu gestalten, dass sie sich ergänzen. Ganz sicher werden wir in den Beratungsstellen das Beratungsformat „Blended Counseling“ weiterentwickeln und als zusätzliche Möglichkeit anbieten. Auch in anderen Bereichen wie der Nachsorge kann dies ein hilfreiches Instrument sein.

Wir müssen aber auch in der Prävention genauer hinschauen, welche Auswirkungen der quantitative Anstieg der Internetnutzung bei Kindern und Jugendlichen hat, dieser ist während des Lockdowns exorbitant angestiegen. Wie verändern sich hierdurch Sozialkontakte und Beziehungsstrukturen? Auch dürfen wir die sozial Schwachen unserer Gesellschaft nicht vergessen. Etliche Familien und unsere Klientel können sich bereits die Kosten für die Internetnutzung nicht leisten, auch da gilt es Sorge zu tragen, dass insbesondere Kinder aus bildungsfernen Familien nicht zu den Verlierern der Digitalisierung werden.

Worauf wird es ankommen? Flexibilität und Agilität sind gefragt. Um die Herausforderungen der digitalen Transformation zu meistern, sind – wie gesagt – neue Methoden und Arbeitsformate notwendig. Um diese Potentiale zu nutzen, sind Experimentierräume hilfreich, in denen zieloffen gearbeitet werden kann. Die hierfür notwendige Nutzung bestehender Netzwerke und die Etablierung neuer agiler Organisationsformen bedürfen der Mitgestaltung und Mitverantwortlichkeit aller Beteiligten.

# Empirische Erhebung zum Stand der Digitalisierung im Verein

Anfang Mai wurde ein Fragebogen zur Nutzung digitaler Kommunikationsmittel bei JJ entworfen, der am 08.05.2020 an die Leitungsrunden „Sucht“ und „Eingliederungshilfe“ verschickt wurde. Im Fokus der explorativen Erhebung standen die Veränderungen im Zuge der Corona-Pandemie. An der Befragung beteiligten sich 17 Leitungskräfte stellvertretend für ihre Einrichtung. Dabei wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

- Corona hat auch der Digitalisierung bei JJ einen Schub verliehen: Nutzte vor Corona keine Einrichtung Videokonferenz-Tools, griffen im Mai 2020 bereits neun von 17 Einrichtungen darauf zurück.
- In den Suchtberatungsstellen war der Rückgang der Face-to-face-Kommunikation am deutlichsten. Dort wurde alternativ mittels Videokonferenz-Tools gearbeitet. Knapp 20% aller Beratungen fanden seit Beginn der Distanzierungsmaßnahmen so statt. „Gewinner“ war allerdings das Telefon: Fast jede zweite Beratung fand Mitte Mai via Telefon statt.
- Es gibt laut der befragten Leitungskräfte Optimierungsmöglichkeiten, sowohl hinsichtlich der digitalen Infrastruktur als auch hinsichtlich der Angebote.
- Der Ausbau der Digitalisierung ist gewünscht – A und O in der Arbeit mit der Klientel sei aber die direkte Interaktion, so die Leiterinnen und Leiter.
- Zwei Drittel geben an, dass die Digitalisierung mehr Vorteile als Nachteile bringe.
- Die Top drei der mit der Digitalisierung verbundenen Ziele lauten: „Informationsvermittlung für spezifische Zielgruppen“, „Vereinfachte Zugangswege“ und „Aufbau/Fortführung einer beratenden Beziehung“.
- Klientinnen und Klienten sind laut Mehrheitsmeinung ebenfalls offen für digitalisierte Angebote (76,5%). Jedoch fehlten oftmals Kenntnisse und technische Voraussetzungen. Insbesondere sozial Schwache und Ältere sind von den digitalen Entwicklungen oftmals abgehängt.
- Die Mischung aus analogen und digitalen Medien („Blended Counseling“) ist in den Einrichtungen besonders beliebt.
- Als Hauptvorteile der Digitalisierung werden vor allem bessere Erreichbarkeit und verbesserte Haltekraft genannt.
- Es werden aber auch Gefahren registriert. Von einer reduzierten Beziehungsarbeit bis zu mehr sozialer Isolation einzelner Klientinnen und Klienten.

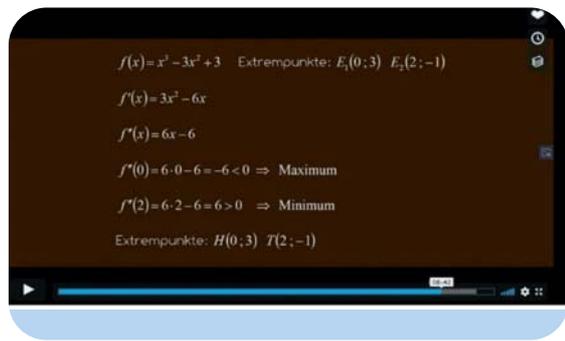
In einem nächsten Schritt gilt es zu evaluieren, was sich die Klientinnen und Klienten hinsichtlich des digitalen Ausbaus konkret wünschen, denn schließlich sollen die Angebote für sie attraktiver werden. Wenn die Digitalisierung erfolgreich voranschreiten soll, ist es zudem zwingend erforderlich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzubinden und entsprechend zu qualifizieren. Dabei kann u.a. auf bereits vorhandene personelle Ressourcen „digital-affiner“ Kolleginnen und Kollegen zurückgegriffen werden. Sodann gilt es unter Berücksichtigung bisheriger Erfahrungen und unter Maßgabe konkreter Zielvorstellungen gemeinsam einrichtungsspezifische Konzepte zu entwickeln. Zweifelsohne ist es aber jetzt schon wichtig, dass JJ seine Präsenz in der virtuellen Welt in zeitgemäßer Form weiter erhöht.

# Berichte aus den Einrichtungen

## Covid-19 und Homeschooling am Bildungszentrum Hermann Hesse (BZH)

Die durch Corona bedingte allgemeine Schulschließung am 16. März 2020, die alle hessischen Schulen betroffen hatte, stellte auch das BZH vor große Herausforderungen.

Leider sind wir auf unserem Weg in die Digitalisierung noch nicht so weit vorangeschritten, dass wir den Unterricht über Videokonferenzen effektiv hätten abdecken können. Da aber alle BZH-Kolleginnen und Kollegen über einen persönlichen E-Mail-Account bei JJ verfügen, konnte auf diesem Wege der Kontakt zu unseren Schülerinnen und Schülern (meistens) gehalten werden. Es wurden Aufgaben verschickt, zurückgeschickt (leider nicht immer in der gewünschten Menge) und zurückgemeldet.



Ein selbst erstelltes Lernvideo im Fach Mathematik.

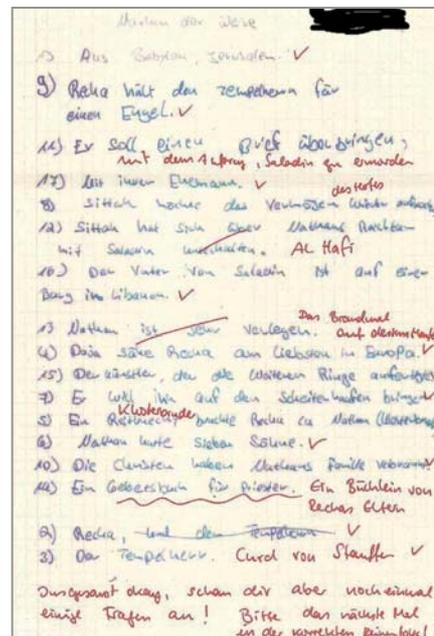
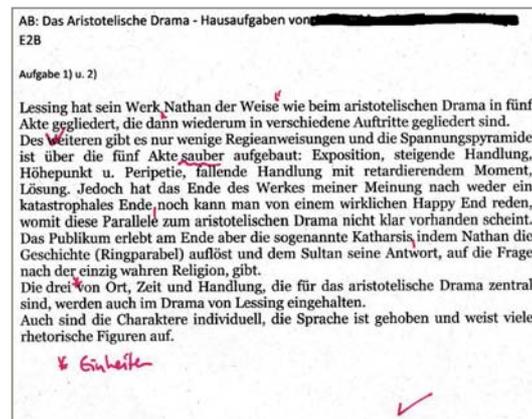
Ein Kollege erstellte für seine 11. Klasse in Mathematik sogar ein eigenes Lernvideo zum Thema „Extrempunkte“ (wir alle erinnern uns...), in dem er auf anspruchsvollem Niveau mit einer ordentlichen Prise Humor gewürzt in die Geheimnisse von Nullstellen und Wendepunkten einführte (wer den Link zum Video haben möchte, kann sich gerne beim BZH melden). In dieser Klasse gelang es ihm mithin, eine Unterrichtsstunde mittels eines Videokonferenzprogramms zu halten – mit Erfolg! Für manche der Schülerinnen und Schüler schienen diese „unterrichtsersetzenden“ Methoden sehr gut zu funktionieren, da sie ihre Aufgaben zuverlässig und regelmäßig erledigten. Andere taten sich dabei deutlich schwerer. Hinzu kommt, dass nicht alle unserer Schülerinnen und Schüler über ein geeignetes Endgerät bzw. einen Drucker verfügen und einige wenige nicht einmal einen Internetzugang bei sich zu Hause haben. Hier erwies sich das gute, alte Telefon immer noch als die beste Alternative, um in Kontakt zu bleiben.

Während dieser Zeit war im BZH immer eine Notbesetzung anwesend, so dass wir uns sowohl in der Schule als auch im Homeoffice um unsere Schülerinnen und Schüler kümmern konnten. Es wurde schnell deutlich, dass vielen die Tagesstruktur, die der Schulalltag bietet, extrem fehlte, was durch die mangelnden sozialen Kontakte bei manchen zu veritablen Krisen führte. Hier gaben die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Fachlehrkräfte und Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer ihr Bestes, um Schlimmeres zu verhindern.

Die Teambesprechungen fanden zu diesem Zeitpunkt als Telefonkonferenz statt, so dass ein Informationsaustausch gewährleistet war.

Mit der sukzessiven Öffnung der Schulen kehrten auch unsere Schülerinnen und Schüler wieder zurück und der persönliche Kontakt (mit Mindestabstand) war wieder möglich. Wir haben die Zeit bis zu den Sommerferien genutzt, um alle Kolleginnen und Kollegen in die Nutzung des vereinsweit genutzten Videokonferenzprogramms einzuführen. Im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten arbeiten wir weiter am Ausbau der Digitalisierung, um nicht nur im Unterricht in der Schule, sondern auch im Homeschooling digitale Möglichkeiten anwenden und dann tatsächlich einzelne Unterrichtsstunden im Videochat durchführen zu können.

### Jan Große



Zwei Beispiele von „digitalen“ Hausaufgaben unterschiedlicher Güte.

## Blended-Counseling

Im Fachdiskurs der Suchthilfe macht in den vergangenen zwei Jahren das Konzept Blended-Counseling verstärkt von sich reden<sup>1</sup>. Darunter ist die Verknüpfung von Präsenzberatung (Face-to-Face) mit internetgestützter Beratung (Onlineberatung) zu verstehen. Die Beratungsstelle „Am Merianplatz“ hat ein Blended-Counseling-Konzept entwickelt und gibt Klientinnen und Klienten offensiv die Möglichkeit, von den flexiblen Beratungsformen Gebrauch zu machen. Bewährte Formen werden hierbei nicht abgelöst, sondern unter Zuhilfenahme von digitalen Medien in Form von Mail und Chat, Skype, Live- oder Videochat passgenau ergänzt. Die Nutzung der gängigen digitalen Kommunikationsmittel ist ein wichtiger Baustein, wobei eine entsprechende technische Infrastruktur zwingende Voraussetzung ist. Blended Counseling richtet sich an das gesamte Spektrum von hilfeschenden Menschen, die eine ambulante Suchtberatungsstelle aufsuchen, insbesondere jedoch an die Klientel mit Suchtmittelgebrauch. Ziel der Einführung von „klassischen“ und digitalen Settings ist die Erhöhung der Erreichbarkeit der Einrichtung. Mit neuen attraktiven Angeboten in der digitalen Welt sollen auch neue Zielgruppen angesprochen werden, insbesondere jüngere Menschen, sogenannte „digital natives“, informieren sich heute schließlich hauptsächlich über das Internet. Mit der zeitgemäßen Ausweitung der Kommunikationsformen wird aber auch das Ziel verfolgt, die Haltekraft zu erhöhen, zum Beispiel dann, wenn es einer Klientin oder einem Klienten aus verschiedenen Gründen aktuell schwerfällt, in die Beratungsstelle zu kommen. Anhand einiger Beispiele soll im Folgenden illustriert werden, wie mittels Blended Counseling auf verschiedene Beratungssituationen und Beratungstypen situationsadäquat eingegangen werden kann.

**Situation 1:** Live-Chat für Angehörige sowie Konsumierende über das Beratungsportal der Caritas. Dieses Setting ermöglicht eine Kurzberatung, schnelle Antworten, Empfehlungen und/oder Informationsvermittlung. Eine nachfolgende Face-to-Face-Beratung (F2F) ist eine Möglichkeit, die aus der Live-Chat Beratung hervorgehen kann.

**Situation 2:** Beratung von Klientinnen und Klienten, die nur temporär in der Beratungsstelle anwesend sind. Zum Beispiel, wenn diese sich im Ausland befinden, berufstätig sind oder unter körperlichen oder psychischen Einschränkungen leiden.

**Situation 3:** Krisenbegleitung richtet sich an Klientinnen und Klienten, die sich in einer akuten psychosozialen Krise befinden. Nach dem ersten F2F Kontakt wird zu ihnen per Telefon und Messengerdienst ein enger Kontakt gehalten, bis die psychosoziale Krise abebbt und es wieder zu F2F Kontakten kommen kann.

**Situation 4:** Erstkontakt per Mail durch unentschlossene oder z.B. sozial ängstliche Klientel, entsprechender Kontaktaufbau bis zur ersten F2F Beratung ausschließlich per Mail durch die Beraterinnen und Berater.



Bild: stockadobe.com

**Situation 5:** Kontaktverlust droht. Richtet sich an Klientinnen und Klienten, die aus der F2F Beratung Folgetermine nicht (mehr) wahrnehmen oder sich nicht (mehr) melden. Kontaktaufnahme seitens der Beraterinnen und Berater über Telefon, Mail und/oder Messenger, um die Klientel zu erreichen und wieder zu einem F2F Kontakt zu motivieren.

**Situation 6:** Beratung von Jugendlichen. Jugendliche und junge Erwachsene machen einen großen Teil der derzeitigen F2F Beratungen in den ambulanten Einrichtungen JJ aus. In der Regel sind die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sehr medienaffin. Diese Medienaffinität können die Beraterinnen und Berater sich zu Nutze machen, um die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in ihrer medienbasierten Welt abzuholen und zu beraten. Die F2F sollte sporadisch und/oder anlassbezogen stattfinden. Der Beratungsschwerpunkt liegt jedoch in den digitalen Medien wie Live-Videochat und Messengerdienst.

**Situation 7:** Nachbetreuung im Anschluss einer Teilnahme an den JJ-weiten Projekten FreD und HaLT. Die Klientinnen und Klienten, die an diesen Projekten teilnehmen, sind in der Regel Jugendliche und junge Erwachsene. Hier können die digitalen Medien, vor allem Messengerdienste, sehr gut eingesetzt werden, um mit den Klientinnen und Klienten nach einer Kursteilnahme Kontakt zu halten oder auch nach einer gewissen Zeit eine Nachbefragung durch die Beraterinnen und Berater durchzuführen. Hierbei entsteht die Möglichkeit, zu erfahren, wie sich die Kursinhalte praktisch umsetzen ließen.

**Carsten Wolf**



<sup>1</sup> Martina Hörmann: Blended Counseling - Mediennutzung und Potentialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Zeitschrift Soziale Arbeit, 6.2019: 202-209.

## Digitalisierung der Suchtprävention im Main-Taunus-Kreis (MTK)

Im MTK wird die „analoge“ Präventionsarbeit zukünftig um die „digitale“ Präventionsarbeit in den sozialen Medien (Instagram und Facebook) ergänzt. Auf diese Weise reagieren die Fachstelle für Suchtprävention MTK und die Stelle für Frühintervention auf die Tatsache, dass virtuelle Orte wichtige Aneignungsräume und Informationsquellen insbesondere für Jugendliche und junge Erwachsene darstellen. So können soziale Medien als eine niedrigschwellige und jugendgerechte Methode eingesetzt werden, um mit der Zielgruppe in Kontakt zu kommen. Das Ziel des Projekts besteht unter anderem darin, die Nutzerinnen und Nutzer im Hinblick auf das Thema „Sucht“ zu sensibilisieren sowie Informationen zu Substanzen und süchtig machenden Verhaltensweisen zu vermitteln. Gleichzeitig werden auch Inhalte aus dem Bereich der Lebenskompetenzen (z.B. Umgang mit Stress) aufgegriffen.



Hierfür werden die Inhalte für die jeweiligen Zielgruppen ansprechend mit Hilfe von informativen Posts, aber auch interaktiven Elementen (z.B. Umfragen, Selbsttests oder Quiz) vermittelt. Gleichzeitig werden die sozialen Netzwerke dazu genutzt, um über öffentliche Veranstaltungen des ZJS MTK sowie über mögliche Hilfsangebote und persönliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zu informieren. Die beiden Plattformen Instagram und Facebook wurden dabei bewusst gewählt: Während Instagram vor allem von unter 30-jährigen genutzt wird, ist die Beliebtheit von Facebook zwar bei Jugendlichen rückläufig, stellt jedoch für die restliche Bevölkerung noch immer die wichtigste Plattform dar.

**Luisa Heinecker**



## streetwork348:

### Aufsuchende Sozialarbeit goes online

Im Zuge der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie haben wir als Streetwork-Team des Zentrums für Jugendberatung und Suchthilfe für den Hochtaunuskreis verstärkt den Kontakt über die sozialen Medien zu den Jugendlichen gesucht. Dabei erschien uns Instagram nach Recherche und Austausch mit anderen Jugendarbeitsstellen unseres Vereines am vielversprechendsten, um auch während der Ausnahmesituation Erreichbarkeit zu ermöglichen und weiterhin niedrigschwellig ansprechbar zu sein. Doch auch über die besonderen Bedingungen (Schulschließungen etc.) hinaus, kann Instagram uns als Plattform dienen, weiterhin in Kontakt mit den Jugendlichen zu bleiben.

Im April informierten wir über die anfangs unübersichtlich erscheinende Maßnahmenentwicklung bzgl. des Corona-Virus mit besonderem Fokus auf Bad Homburg bzw. Hessen. In der ersten Phase stand dabei die Verbreitung und Sichtbarwerdung unseres Angebots als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Jugendliche im öffentlichen Raum im Vordergrund. Als Startschuss arrangierten wir eine kleine Plakataktion, mit der wir auf unseren Account verwiesen. Wir befestigten die Plakate gut sichtbar an den Orten, an denen wir normalerweise anzutreffen sind.

Neben dem Angebot von Informationen und Inhalten dient der Instagram Kanal als niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit, falls sich bei Klientinnen und Klienten Bedarfe äußern. Hierzu gehören etwa Fragen zur Wohn- und Arbeitssituation oder Konflikte im familiären Umfeld oder Freundeskreis. In solchen Fällen besteht die Möglichkeit, sich bei uns per Instagram oder WhatsApp zu melden oder auch in unserer Beratungsstelle anzurufen, um zu klären, wie wir die Jugendlichen unterstützen können. Insbesondere während der Kontaktbeschränkungen war der Kontakt über die sozialen Medien ein wichtiger Be-

standteil unserer Arbeit, der auch vom Büro aus zu bewältigen ist. Langfristig soll Instagram ein fester Bestandteil des Streetworks sein, um einerseits der Lebensrealität der Klientinnen und Klienten gerecht zu werden und auf diese Weise andererseits digitale Niedrigschwelligkeit zu gewährleisten. Mit Funktionen wie der Verlinkung von Standorten in der Instagram-Story, die für 24h sichtbar ist, können Jugendliche nachvollziehen, an welchen Plätzen wir uns aufhalten. Ferner sammeln wir spezifische Inhalte, die wir für unsere Klientel als interessant oder hilfreich einschätzen. Hier nutzen wir einerseits Informationen über unsere eigenen Angebote wie z.B. das Café Zugvogel, andererseits teilen wir Inhalte anderer Instagram-Accounts, was u.a. dazu dient, den Jugendlichen aktuelle gesellschaftliche Debatten verständlich zu machen. Dies ist ein zeitintensiver, aber dennoch wichtiger Anteil der Arbeit mit Instagram, um die Kontinuität sicherzustellen, die notwendig ist, um die Reichweite der Followerinnen und Follower aufrechtzuerhalten und auszubauen. Aus dem gleichen Grund achten wir auf ein einheitliches Design. Durch die Mauer als Hintergrund haben unsere Beiträge einen hohen Wiedererkennungswert. Bisher empfinden wir die Plattform als nützliche Ergänzung zu unserer aufsuchenden Arbeit, die wir beibehalten möchten. Unseren Account findet man unter dem Namen: „streetwork348“.

**Isabelle Reibe und Jakob Kuhlmann**



## Interview

mit Frau Susanne Schmitt, Geschäftsführerin der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen (HLS)

### **JJ AKTIV: Die Digitalisierung war in der Suchthilfe schon vor Corona ein Thema und hat durch die sozialen Distanzierungsmaßnahmen einen enormen Schub erhalten. Wo kann die Digitalisierung in der Suchthilfe auch künftig helfen?**

Während der Corona-Pandemie hat die Onlineberatung in der Suchthilfe an Bedeutung gewonnen. Sie hat dazu beigetragen, dass viele laufende Beratungen und Betreuungen nahtlos fortgeführt werden konnten. Dieses Angebot wird zukünftig aus unserem Beratungsportfolio nicht mehr wegzudenken sein. Wir müssen uns also auch „nach“ Corona mit digitalen Beratungsangeboten weiter beschäftigen. Es geht darum, die Qualität von Onlineberatung zu sichern, Standards für neue Formate (z. B. Video) zu setzen und neue Konzepte zu diskutieren.

### **JJ AKTIV: Was sind in puncto Digitalisierung die Schwerpunkte der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen?**

Die HLS stand Themen rund um die Digitalisierung schon immer sehr offen gegenüber. Dabei haben wir sowohl Betroffene und deren Angehörige im Blick, als auch die Einrichtungen der Suchthilfe selbst. Schwerpunktthemen sind aktuell die Online-Suchtberatung, die Unterstützung von Einrichtungen/ Einrichtungsleitungen der Suchthilfe in Bezug auf die Digitalisierung sowie Medienkompetenz und Mediensuchtprävention im frühen Kindesalter. Hierzu beteiligt sich die HLS an Projekten auf Bundesebene oder entwickelt eigene Maßnahmen bzw. Programme wie „Digitale Lotsen“, „Webcare+“ oder „DigiKids“. Diese Projekte realisiert die HLS durch Bundesmittel, Förderungen der Techniker Krankenkasse und der TK Hessen sowie mit Unterstützung des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration.

**Link:** <https://www.hlsonline.org/arbeitsbereiche/suchthilfe/themenfelder/digitalelotsen/>  
<https://webcare.plus/und> <https://digikids.online/>

### **JJ AKTIV: Die Suchthilfe erreicht mit ihren Angeboten laut Expertenmeinung nur einen einstelligen Prozentsatz der Menschen, die in diesem Land ein Problem mit Suchtmitteln haben. Wie kann es mithilfe digitaler Informations- und Kommunikationsmittel gelingen, mehr Menschen zu einem früheren Zeitpunkt mit dem Suchthilfesystem in Kontakt zu bringen?**

Soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram, Youtube oder Twitter sind nur einige soziale Kanäle des Internets, über die eine große Anzahl an Menschen erreichbar sind. Auch die Suchthilfe kann diese Möglichkeiten nutzen, um auf ihre Angebote und Themen aufmerksam zu machen. Die HLS ist letztes Jahr bei Twitter gestartet und in diesem Jahr mit ihrem Projekt Webcare+ bei Instagram. Beides läuft sehr gut. Vor einem Start ist es jedoch ratsam, sich erstmal auf ein Medium zu konzentrieren, Ziele bzw. Zielgruppen zu definieren und Themen für mehrere Monate zu planen. Ohne professionelle Betreuung des Kanals sollte man ebenfalls nicht loslegen.



### **JJ AKTIV: Viele Klientinnen und Klienten, so die Erfahrung in der praktischen Arbeit, fehlen die Zugänge zur digitalen Teilhabe, wie**

#### **kann die Suchthilfe diese Menschen unterstützen?**

In der Tat ist Medienkompetenz eine wichtige Voraussetzung zur digitalen Teilhabe. Es gibt zum Beispiel die Stiftung „Digitale Chancen“ ([digitale-chancen.de](http://digitale-chancen.de)).

Ziel dieses Projektes ist es, älteren Menschen die Teilhabe an der digitalen Gesellschaft zu ermöglichen. Die Digitalkompetenzen von älteren Menschen werden gefördert, indem neue Formen der Nutzung digitaler Medien für sie praktisch erfahrbar gemacht werden. „Digitale Chancen“ stellt dafür z.B. Tablets zur Verfügung. Durch eine Verbesserung der Medienkompetenz können auch ältere Klientinnen und Klienten die digitalen Angebote der Suchthilfe besser nutzen. Seitens der Klientel in der Suchthilfe fehlen oftmals auch finanzielle Ressourcen zur digitalen Teilhabe, dies gilt es sich bewusst zu machen, um gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten diesbezügliche Lösungen zu erarbeiten.

### **JJ AKTIV: Digitalisierung kostet Geld. Deswegen werden auf Fachkongressen einrichtungs- und trägerübergreifende Kooperationen und Plattform-Lösungen für die Suchthilfe vorgeschlagen. Gibt es hierzu bereits vielversprechende Ansätze?**

Aus Sicht der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen ist genau dies ein Schritt in die richtige Richtung. Die Bewältigung der digitalen Transformation erfordert enorme personelle und finanzielle Ressourcen. Einzelne Einrichtungen sind damit unabhängig von ihrer Größe personell und finanziell überfordert. Träger-, verbands- und/oder länderübergreifendes Handeln ist deshalb unumgänglich. Ich empfehle an dieser Stelle auch die Lektüre der „Essener Leitgedanken“, in denen es explizit um die Notwendigkeit von Kooperationen geht. Solche Vernetzungen existieren bereits. Im Bereich der Online-Beratung, wo JJ seit vielen Jahren mit der Caritas kooperiert, konnten Sie ja bereits entsprechende Erfahrungen sammeln.

Auf Bundesebene beteiligt sich die HLS seit 2019 mit weiteren Bundesländern und der Delphi-Gesellschaft in Berlin an der Erarbeitung einer länder- und trägerübergreifenden digitalen Suchtberatung. Ziel ist es, ein Detailkonzept für eine bundesweit nutzbare Beratungsplattform zu entwickeln, von der sowohl bestehende als auch bisher nicht erreichte Klientinnen und Klienten mit einer Suchtproblematik profitieren können. Durch eine Förderung des Bundesministeriums für Gesundheit konnte das Vorhaben zum 1. August 2020 nun offiziell starten. Ein trägerübergreifendes Beispiel auf Länderebene ist z.B. die Chatberatung des Tannenhof e.V. (<https://www.tannenhof.de/>). Eingehende Anfragen werden an alle Träger im Suchthilfenetzwerk Berlin und Brandenburg vermittelt.

Solche zentralen Angebote ermöglichen die Bündelung von Ressourcen für Einrichtungen und eine bessere Erreichbarkeit für Klientinnen und Klienten.

In Zeiten, in denen Kinder wenig Kontakt zu anderen Kindern und Freunden haben, Eltern im Homeoffice arbeiten, der Haushalt und das Einkaufen erledigt werden müssen, in denen wir weitaus mehr Kinderbetreuungszeiten und sehr viel mehr räumliche Nähe haben, werden Medien verstärkt genutzt. Dennoch sollten Eltern nicht alle – bisher mitunter hart erkämpften – Regeln zur Medienerziehung über Bord werfen. Es ist wichtig, den Kindern die derzeitige Ausnahme-situation bewusst zu machen. Neben der Dauer der Mediennutzung sollten Eltern auch die Inhalte der Medien nicht aus dem Blick verlieren, besonders wenn die Kinder allein vor dem Fernseher oder Tablet sitzen. Die Einhaltung von altersabhängigen Regeln gilt daher auch in Zeiten von Corona. Es folgen einige Handlungsempfehlungen aus medienpädagogischer Perspektive:

### 3-5 Jahre

Die Kinder dürfen das Smartphone oder das Tablet der Eltern hin und wieder nutzen, zum Fotografieren, um ein kurzes Video zu sehen oder mit einer App zu malen, zu singen oder zu spielen. Die Eltern sind mit dabei oder bleiben zumindest in der Nähe.

### 6-9 Jahre

Die ersten Schritte beim Einstieg ins Netz sollten von Erwachsenen stets angeleitet und begleitet werden. Kinder dürfen nur im geschützten „Surfraum“ online sein. Das heißt, altersgemäße Schutzprogramme sind auf den Geräten installiert. Kindersuchmaschinen und -Browser machen das erste Surfen sicherer und kindgerechter.

Beispiele für Kindersuchmaschinen:

[www.fragfnn.de](http://www.fragfnn.de) oder [www.blinde-kuh.de](http://www.blinde-kuh.de)

### Ab 12 Jahre

Das erste Smartphone des Kindes ist ein Einschnitt. Eltern eröffnen den Kindern damit Zugang zu größeren Surfräumen. Hier helfen Gespräche, klare Regeln und Jugendschutz-Programme. Sie als Eltern müssen den Überblick behalten und konsequent sein, um den Kindern Orientierung und Schutz zu geben.

## Technische Schutzmöglichkeiten nutzen:

Schon beim Router können Jugendschutz Einstellungen vorgenommen werden. Die Fritz!Box zum Beispiel bietet die Möglichkeit, für Kinder eigene Surf-Profilen einzurichten, Filterfunktionen einzelner Endgeräte zuzuweisen und auch Zeitkonten für verschiedene Personen zu vergeben.

Am PC verfügt das Windows-Betriebssystem über die Zusatzfunktion Windows Family Safety. So verhindern Sie, dass Ihr Kind ungeeignete Websites, Apps und Spiele verwendet. Sie erhalten Aktivitätsberichte und können Nutzungsdauer und -zeiten festlegen.

An Apple-Geräten kann über die normale Systemeinstellung das Programm Kindersicherung aktiviert werden. Es steuert die Zeit, die Ihr Kind am Mac verbringt, verwaltet und überwacht besuchte Websites und Chat-Partner. Auf dem iPhone, iPad und iPod touch können viele Apps und Funktionen direkt am Gerät über die betriebseigenen Einstellungen unter „Einschränkungen“ gesperrt werden: zum Beispiel Safari, Kamera, Siri, Ortungsdienste, Bluetooth, In-App-Käufe.

Mit modernen Spielekonsolen wie Playstation 4, X-Box One oder Nintendo Switch können per Internetzugang auch Apps, Videoportale und Soziale Netzwerke genutzt werden. Je

nach Gerät sind auch hier verschiedene „Kindersicherungen“ möglich, um bestimmte Spiele zu sperren, Spielzeiten festzulegen oder Kontakte zu anderen Spielern zu unterbinden.

Auf Android-Geräten können Sie im Play Store eigene Jugendschutz-Einstellungen aktivieren, damit ungeeignete Apps nicht angezeigt werden. Sie können auch die Installation von Apps sperren oder WLAN und Bluetooth deaktivieren. Mit der Android-App „Kids Place“ erstellen Sie ein eigenes Kinderkonto, haben Kontrolle über die WLAN-Verbindung und sperren viele nicht jugendfreie Inhalte.

Google SafeSearch ist eine Filter-Einstellung, die Websites mit anstößigen Bildern und Videos in den Suchergebnissen blockiert. Die Konfiguration der Suchdienste erfolgt unter Einstellungen > Sucheinstellungen. Funktioniert auch in der App. Sie können im Google-App Store eine Authentifizierung für App-Käufe einstellen. Durch das von Ihnen gewählte Passwort können Sie In-App-Käufe verhindern.

Kinder- und Jugendschutz-Programme können vor gefährlichen Inhalten im Internet schützen. Jüngere Kinder bis zwölf Jahre bekommen beim Surfen über den Browser nur für sie geeignete Seiten angezeigt. Kinder ab zwölf Jahren und Jugendliche profitieren von erweiterten Surfräumen, aus denen bedenkliche Seiten ausgesperrt werden. Erhältlich sind solche Schutzprogramme für Windows und für mobile Endgeräte sowie für Apple IOS Geräte.

Informieren Sie sich im Internet über aktuelle, gute Programme z. B. auf [www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de).

Guido Glück

## Medienerziehung

### Eine Empfehlung



Bild: stockadobe.com



## Flimmerfrei – Spaß dabei!

Die Fachstelle für Suchtprävention in Wiesbaden ist derzeit dabei, ein Projekt zum Thema „Lebenskompetenzförderung und Medienkompetenz“ für die Grundschule (3./4. Schuljahr) zu entwickeln. Das Ziel ist, Kindern spielerisch Fähigkeiten und Fertigkeiten im Alltag zu vermitteln, die den Ursachen für erhöhten Medienkonsum entgegenwirken. Ergänzend wird der aktuelle Medienkonsum ermittelt und hinterfragt. Daraus ergibt sich gegen Ende eine sogenannte „Challenge“, bei der ausgewählte Medien weggelassen und durch neu erworbene Strategien ersetzt werden.

„Flimmerfrei – Spaß dabei!“ ist als Tischkalender mit 24 Aufgaben zur spielerischen Förderung eines bewussten Medienkonsums im Sinne der Suchtprävention geplant.

Für die Kinder hält der Kalender vier Wochen lang an sechs Tagen pro Woche eine Aufgabe bereit, die sie eigenständig zu Hause lösen können. Für die Eltern wurden Hintergrundinformationen ergänzt. Die Lehrkräfte können punktuell die Übungen im Gruppengeschehen aufgreifen, um die Motivation der Kinder zu erhöhen, müssen dies aber nicht. So werden die drei Ebenen Kinder – Eltern – Lehrkräfte miteinander verbunden. Eine besondere Rolle spielen dabei die Eltern, da diese bei Kindern im Grundschulalter noch für die Medienerziehung verantwortlich sind und den Kindern als Orientierung dienen sollten. Geplant ist in Wiesbaden, nach den Sommerferien eine Modellprojektphase mit betreuenden Grundschulen durchzuführen, um die Inhalte und Gestaltung des Projektes zu überprüfen und zu optimieren. Nach der Testphase wird das Projekt ggf. überarbeitet und den Wiesbadener Grundschulen vorgestellt.



Melanie Zeinali Yazdi



**24 Tage** mit 24 Aufgaben zur spielerischen Förderung eines bewussten Medienkonsums im Sinne der Suchtprävention. Für Kinder zwischen 9 und 11 Jahren.

## Betriebliche Bildung als E-Learning-Programm

Von den im ersten Jahresquartal einsetzenden Maßnahmen zum Infektionsschutz waren selbstverständlich auch die Betrieblichen Bildungsmaßnahmen des Vereins betroffen. Solange das Gebot des Abstandhaltens galt bzw. für große Gruppen weiterhin gilt, stellten und stellen sich für das gemeinsame Lernen bisher unbekannte Herausforderungen. Präsenzveranstaltungen mit mehreren Teilnehmerinnen und Teilnehmern sind mit Ansteckungsrisiken verbunden, die sich auch mit Maßnahmen wie größeren Sitzabständen im Rahmen eines Hygiene- und Pandemieplans nicht vollständig ausschließen lassen. Daher mussten ab März dieses Jahres etliche Bildungsmaßnahmen zunächst abgesagt werden. Aufgrund der durch das Virus Covid-19 bedingten Schließungen von Kinder-

betreuungsrichtungen wurden zur gleichen Zeit außerdem rund 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vereins in Kurzarbeit versetzt. Diese Kolleginnen und Kollegen hatten hauptsächlich die Nachmittagsbetreuung von Grundschulkindern organisiert. Als anerkannter hessischer Weiterbildungsträger haben wir als Reaktion auf dieses Szenario mit unserer Akademie ein Fortbildungsprogramm für diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt, um die Schließzeiten sinnvoll zu nutzen. Mit der neu konzipierten Qualifizierungsmaßnahme „Helfer in der Heimerziehung“ wurde angestrebt, unsere eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf einen möglichen Einsatz in einer stationären Jugendhilfeeinrichtung vorzubereiten. Den Teilnehmenden wurden im Rahmen des



E-Learnings im Intranet Texte zur Lektüre und Bearbeitung zur Verfügung gestellt. Inhaltliche Basis war ein in Zusammenarbeit mit der Fachbereichsleitung Jugendhilfe erstelltes Curriculum zum Thema Heimerziehung. Diese Inhalte wurden durch wöchentlich stattfindende Video-Tutorials ergänzt.

Nach gemeinsamer Entwicklung der Fortbildung und in Absprache mit dem Betriebsrat startete das erste Modul am 24. April 2020 mit 14 Teilnehmenden via Video-Konferenz.

Es folgten weitere vier Module, die von den Teilnehmenden mit Hilfe der zur Verfügung gestellten themenrelevanten Fachliteratur wöchentlich im Selbststudium vorbereitet wurden. Die Texte wurden jeweils nach dem zuletzt abgeschlossenen Themenabschnitt im Intranet zur Verfügung gestellt.

Die Referentin, Frau Tamara Scheidt (Leitung Haus Weitblick), bereitete in Kooperation mit dem Bildungskordinator die Module vor und fasste die Inhalte für die Teilnehmergruppe modulweise als zusammenhängenden Text sowie als Power Point Präsentation zusammen. Zusätzlich gab es die Möglichkeit, zwischen den Modulen Fragen per Mail oder telefonisch zu stellen. Dieses Zusatzangebot wurde rege genutzt, derweil die

Fragen wiederum in die darauffolgende Video-Tutorial einfließen. Die Module fanden zu den folgenden fünf inhaltlichen Schwerpunkten statt:

1. Grundlagen der Heimerziehung
2. Ziele, Aufgaben und Methoden der Heimerziehung
3. Kinderschutz und Schutzkonzepte
4. Das Hilfeplanverfahren
5. Spezifische pädagogische Herausforderungen

Zwölf Teilnehmende schlossen die E-Learning Weiterbildung nach bestandener Multiple-Choice-Abschlussklausur erfolgreich ab und erhielten das Zertifikat „Heimerziehungshelfer JJ“. Die positiven Erfahrungen, die sich auch in weiteren Bildungsprojekten wiederholten, werden zum Anlass genommen, auch künftig digitale Medien dort zu nutzen, wo sie die Arbeit einfacher und effektiver machen.

Das Curriculum, das einen Überblick über zentrale Texte gibt, können Sie sich über die Fachstelle Evaluation beziehen, Mail: david.schneider@jj-ev.de

**Tamara Scheidt**

## Bewohnerinnen und Bewohner online

### Teilhabe und Internet im Betreuten Wohnen Gutleutstraße

Teilhabe setzt einen Dialog voraus. Teilhabe ist so gesehen als eine fortwährende Herausforderung an alle Beteiligten zu verstehen, einander zuzuhören und sensibel zu sein für die Bedürfnisse und Bedarfe der jeweils anderen. Als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb der Suchthilfe profitieren wir schon lange von der gesamtgesellschaftlichen Digitalisierung und wissen deren Vorteile zu nutzen und zu schätzen.

Stichworte, die in diesem Zusammenhang immer wieder zu hören sind, lauten „Modernisierung“, „digitale Revolution“ oder „Medienerweiterung“. Vielfältige neue Wege und Möglichkeiten eröffnen sich, in Sachen technologischer Entwicklung herrscht allenthalben Aufbruchsstimmung! Niemand möchte diesen Aufbruch verschlafen, der von professioneller Seite vorwiegend als Chance verstanden wird.

Unsere Klientinnen und Klienten auf der anderen Seite fühlen sich jedoch mitunter von derselben Entwicklung abgehängt oder ausgeschlossen. Schon deswegen, weil ihnen nicht selten die ökonomischen Ressourcen zur digitalen Teilhabe fehlen. Dies gilt es im Blick zu behalten.

Allen Risiken und Unzulänglichkeiten zum Trotz: Menschen können sich über soziale Medien öffnen, mitteilen, informieren und vernetzen. Digitale Medien sind auch eine wichtige Quelle für Informationen über Sucht als Krankheit und können der Aufklärung über die eigenen Problemlagen dienen.

Mit der Einführung eines flächendeckenden WLAN-Netzes in der „Betreuten Wohngemeinschaft Gutleutstraße“ ist die Geschäftsführung dem ausdrücklichen Wunsch der Klientinnen und Klienten nachgekommen, die sich zunehmend von der gesamtgesellschaftlichen Entwicklung im Informationssektor abgekoppelt und benachteiligt fühlten. Ein leistungsstarkes WLAN-Netz deckt die gesamte Liegenschaft gleichmäßig ab.

Ein flexibles Voucher-System erlaubt die Steuerung von Zu- und Abgängen ins Netz. Der Empfang in den einzelnen Zimmern ist überwiegend gut.

In Wohngruppensitzungen jüngst befragt, gaben Bewohnerinnen und Bewohner an, sehr zufrieden mit dem WLAN-Angebot zu sein:

„Wir können es uns anders gar nicht mehr vorstellen!“ Sie geben an, WLAN als „tollen Zeitvertreib“

zu nutzen (YouTube, X-Box, PC, Handy/Smartphone-Apps), als Ersatz für das klassische Fernsehen oder für Nachrichten. Die Schülerinnen und Schüler unter den Bewohnern nutzen das WLAN für Hausaufgaben und Recherchen. Das kostenlose Telefonieren – zum Beispiel mit der Familie – spielt eine wichtige Rolle. Bei Behördengängen und Arztbesuchen ist es jetzt mit wenig Aufwand möglich, Wege zu planen, Termine auszumachen oder sich über Zugverbindungen vorab ins Bild zu setzen. Auch die Vorteile des Online-Shoppings wurden mehrfach genannt, was insbesondere für Klientinnen und Klienten eine Erleichterung darstellt, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

Kurzum: Das Feedback war durchweg positiv. Nicht nur die Klientel, auch wir als Team können uns die Wohngemeinschaft ohne WLAN gar nicht mehr vorstellen.

**Kevin O’Keeffe**



WLAN-Nutzung in der BWG



# Die Digitalisierung in der stationären Jugendhilfe Echzell

## Eine Praxisreflexion



Bild: stockadobe.com

Auch in der täglichen Praxis in Jugendhilfeeinrichtungen spielt der Prozess der Digitalisierung eine spürbare Rolle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen digitale Akten, die Kommunikation mit den kooperierenden Jugendämtern erfolgt ganz selbstverständlich über verschlüsselte E-Mails, Hilfeplangespräche können unkompliziert durch Telefon- oder Videokonferenzen erledigt werden und zunehmend sind Übergaben kürzer, da das Tageswissen digital in speziellen Programmen dokumentiert wird, mit denen das Team zu arbeiten gelernt hat. Das hat viele Prozesse beschleunigt. Und es spart eine Menge Papier.

Aber auch auf das Miteinander in der Einrichtung hat die Digitalisierung enormen Einfluss: In unserer Einrichtung haben alle Jugendlichen ein eigenes Smartphone. Das hilft ihnen, den Kontakt zu ihren – teilweise sehr weit entfernten – Familien aufrechtzuerhalten. Das Smartphone ist zudem eine Art Tagebuch, mit dem sie ihren Tag in der Einrichtung festhalten. Gleichsam ist es ein Fotoalbum, denn die Fotos von ihren Liebsten sind immer mit dabei. Weil wir wissen, wie wichtig der Kontakt zu der Kernfamilie für die jungen Menschen mit Fluchterfahrung ist, haben wir allen einen Zugang zum WLAN ermöglicht. So haben sie die Möglichkeit, über das Internet mit Eltern, sonstigen Verwandten sowie Freunden zu kommunizieren. Für sie ist das Smartphone wie ein Anker, ein Haltepunkt für ihre Vergangenheit und für die eigene Kultur, in der sie aufgewachsen sind. So hilft das Smartphone auch den Jugendlichen in emotionalen Krisen und stabilisiert ihre Identität. Als Mitarbeitende haben wir diese Sichtweise erst lernen müssen: den subjektiven Wert eines Gerätes, das bei objektiver Betrachtung zunächst keinen so offensichtlich positiven Charakter hat, weil es als Ursache normverletzenden Verhaltens fehlinterpretiert wurde.

Die Zeit im WLAN nutzen wir im Rahmen unserer Arbeit mit den Jugendlichen auch als positiven Verstärker. Das hilft den Jugendlichen, sich selbst zu motivieren und auch unliebsame, aber notwendige Tätigkeiten zu erledigen.



Als Pädagoginnen und Pädagogen haben wir reagiert, weil wir von den Jugendlichen lernen konnten. Nun hat das Betreuungspersonal auch über das „Betreuerhandy“ die Möglichkeit, mit den Jugendlichen in Kontakt zu treten, wenn diese nicht in der Einrichtung sind. Die von uns betreuten Jugendlichen haben sich darauf eingelassen, was auf beiden Seiten viel Vertrauen geschaffen hat. Vertrauen, das wir in unserer täglichen Arbeit wieder weiter stärken können.

Für die pädagogische Arbeit mit den abwesenden Eltern nutzen wir die digitale Technik auch. Wir können den weit entfernten Eltern zeigen, dass wir uns verantwortungsbewusst um ihr Kind kümmern. Das und die Tatsache, dass ihr Kind auf digitalem Wege erreichbar ist, können helfen, ihre Sorge um das Wohlergehen ihres Kindes zu mildern. So kann Digitalisierung Transparenz schaffen. Die digitalen Kommunikationsmittel sind darüber hinaus sehr praktische Instrumente, sowohl auf der persönlichen als auch auf der professionellen Ebene in Jugendhilfeeinrichtungen.

Man muss allerdings mit den digitalen Medien umzugehen wissen; diesen Umgang eignen sich die Kinder und Jugendlichen für ihre Bedürfnisse und Interessen ebenso an wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihre Arbeit.

**Laura Kantert**



# Im Mittelpunkt steht der Kunde

## Digitale Kundenbefragung bei JJ

2019 haben wir mit unseren Angeboten im Verein knapp 28.000 Menschen mit verschiedenen Hilfsangeboten erreicht. Kundenbefragungen führen wir seit vielen Jahren in Fragebogenform durch. Die daraus entstehenden Rückmeldungen liefern wertvolle Informationen zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Angebote und fließen in die Strategie und Zielplanung unserer Einrichtungen ein. Mittlerweile gibt es diverse digitale Werkzeuge für Kundenbefragungen, die online, in der gewohnten Papierform oder auch hybrid durchgeführt werden können.

Wir haben uns dazu entschlossen, die Kundenbefragung bei JJ auf die digitale Form umzustellen. Wesentliche Gewinne dieses Vorgehens liegen in der einfachen und schnellen Verteilbarkeit der Befragung, der Zusammenführbarkeit der Daten sowie der teilautomatisierten Auswertung.

Voraussetzung für den Einsatz ist das Vorhandensein von internetfähigen Endgeräten, die dem Kunden bzw. der Kundin bereits zur Verfügung stehen oder von uns zur Verfügung gestellt werden.

Wir haben dazu Fragen zur Kundenzufriedenheit konzipiert, die anstelle der Papierversion in allen Einrichtungen eingesetzt werden. Die neuen Fragen beinhalten einen allgemeinen und einen spezifischen Teil. Der allgemeine Teil ist für alle

Einrichtungen gleich und ermöglicht somit auch Vergleiche zwischen Einrichtungen mit unterschiedlichen Strukturen. Der spezifische Teil der Befragung unterscheidet zwischen stationären Einrichtungen, ambulanter Jugend- und Suchtberatung, Ganztagsbetreuung und Schulen.

Die digitale Kundenbefragung JJ wird zum 01.10.20 beginnen und zunächst für ein Jahr in dieser Form durchgeführt werden. Der Versand von Links zur Befragung kann per Mail, Messenger, SMS oder als Befragung via Tablet oder Rechner in der Einrichtung erfolgen. So können auch Kundinnen und Kunden an der Befragung teilnehmen, denen kein internetfähiges Endgerät zur Verfügung steht.

Wir hoffen, mit der digitalen Kundenbefragung zukünftig mehr und noch differenziertere Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden zu erhalten. Gleichzeitig wollen wir dafür ein effizientes und ressourcenschonendes Vorgehen entwickeln, das aussagefähige Evaluationen der Kundenzufriedenheit zulässt.

**Ulrich Claussen  
und David Schneider**

## POS-Schulungen in der Geschäftsstelle

Wie in der letzten Ausgabe von JJ AKTIV bereits vorgestellt, wird in diesem Jahr in der Eingliederungshilfe des Vereins die „Personal Outcome Scale“ (POS) eingeführt. Dabei handelt es sich um ein Erhebungsinstrument, mit dem im Gespräch mit Klientinnen und Klienten deren aktuelle Lebenssituation teilhabeorientiert betrachtet und bewertet wird. Auf der Grundlage der qualitativen Interviews lassen sich längerfristige Entwicklungen hinsichtlich der individuellen Teilhabe und Lebensqualität der Klientinnen und Klienten feststellen. Davon versprechen wir uns nicht nur eine noch stärker an der konkreten Lebenswelt der Person orientierte Hilfeplanung, Wirkungsorientierung und Leistungsdokumentation, sondern auch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch mehr Mitsprache.

Im Juli dieses Jahres war es dann soweit: Vom 02. bis 03. Juli 2020 waren Ausbilderinnen und Ausbilder des Sozialwerks St. Georg (Lizenzgeber für die POS im deutschsprachigen Raum) in Frankfurt, um insgesamt zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von JJ zu POS-Interviewern auszubilden. Im Anschluss an die theoretischen und methodischen Einführungen fanden erste Interviews im Wolfgang-Winckler-Haus, in der Stationären Nachsorge Broßwitzstraße in Frankfurt und im Betreuten Wohnen im Wetteraukreis statt. Dabei erfordert es von den Kolleginnen und Kollegen in der Eingliederungshilfe, die die Interviews durchführen werden, dass sie sich in die Logik und in das Wertesystem der POS einarbeiten.



Auch ist es eine Herausforderung, gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten teils private und belastende Themenfelder durchzuarbeiten. Erste Erfahrungen zeigen eindrucksvoll, dass wir bei JJ eine engagierte und professionelle Mitarbeiterschaft haben, die sich auch neuen Aufgaben motiviert stellt. Sehr erfreulich ist zudem, dass auch die Klientinnen und Klienten mit großem Interesse an den Interviews mitwirken und ihrerseits daraus Schlüsse für ihre Zukunft ziehen können. Zum Jahresende sollen dann erstmals mit der POS erhobene Daten aufbereitet und ausgewertet werden.

Die Implementation des Instruments „Personal Outcome Scale“ bedeutet somit eine weitere Hinwendung zu mehr Personenzentrierung im Kontext der geforderten Teilhabeorientierung des Bundesteilhabegesetzes.

**Konstantin Loukas  
und David Schneider**

## Interview

mit Kursleiterin Frau Linda Beck,  
Frühintervention FreD und AlFreD

### FreD im Main-Taunus-Kreis

Das Projekt „Frühintervention bei erstauffälligen Drogenkonsumenten – FreD“ ist ein Angebot für Jugendliche und junge Erwachsene, das eine strafrechtliche (Erst-) Auffälligkeit oder eine Auffälligkeit im schulischen Kontext nutzt, um die Zielgruppe im Rahmen eines suchtpräventiven Kurses zu erreichen. FreD wird seit 2006 im Main-Taunus-Kreis angeboten.

Anfang des Jahres wurde das dortige Angebot auf Basis der Daten der Zufriedenheitsbefragungen von 429 Jugendlichen und jungen Erwachsenen evaluiert, die seit 2006 an den Kursen teilgenommen haben. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren zum Zeitpunkt der Befragung im Durchschnitt 17,5 Jahre jung, 89,5% sind männlich. 68,2% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer geben an, dass sie die Veranstaltung sehr gut fanden, 26,8% bewerteten sie mit gut, 4,5% mit „mittel“ und nur 0,5% mit „schlecht.“

95% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer würden das Projekt weiterempfehlen. Viele Jugendliche bekunden die Absicht, ihren Konsum zu reduzieren oder gar einzustellen. Knapp die Hälfte der Jugendlichen bestätigt, dass FreD sie hinsichtlich der Veränderungsmotivation positiv bestärkt habe. Es scheint trotz zunächst „nur“ extrinsischer Motivation zu gelingen, die Jugendlichen hinsichtlich ihrer intrinsischen Motivation zur Abstinenz oder zumindest zu einer Verhaltensänderung zu stärken. Auffällig war, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in ihren offen formulierten Bewertungen insbesondere die Kursleitung Frau Linda Beck positiv hervorgehoben haben, der wir ein paar Fragen zum Kurs gestellt haben. Ein ausführlicher Evaluationsbericht wird in Kürze veröffentlicht.

#### **JJ AKTIV: Sie begleiten das Projekt FreD bereits seit über 10 Jahren, wird das nicht langweilig?**

Nein, keineswegs. Das Projekt ist sehr vielseitig und mit immer neuen Klienten und deren Geschichten wird es tatsächlich nicht langweilig. Die Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen empfinde ich als sehr befriedigend. Sie erscheint mir als hoffnungsvoll. Die Möglichkeit, dass sie ihr Konsumverhalten verändern, ist groß, da sie sich noch in der Entwicklung befinden und ihre Rolle in der Gesellschaft in diesem Alter noch suchen. Sie sind beweglich, dynamisch und voller Energie, besitzen noch nicht ausgeschöpftes Potential.

Das ist eine Zielgruppe, mit der es viel Spaß macht zu arbeiten. Es ergeben sich immer wieder Situationen, die überraschend sind. Da kann man nicht von Langeweile sprechen. Durch die vielen Jahre, die ich das Projekt begleite, habe ich einen direkten Blick auf die Jugend und deren Veränderung im Lauf der Zeit. Tatsächlich sind die Themen, die die Jugendlichen heute beschäftigen, andere, als die der Jugendlichen vor 10 Jahren.



Was einem in der Arbeit mit Jugendlichen verstärkt begegnet, ist beispielsweise die Vielzahl der Angebote von Illegalen Drogen auf dem Schwarzmarkt, aber auch das hochpotente Cannabis oder das Thema Streckmittel. Die Übergänge zu anderen z. B. chemischen Substanzen sind heute fließend und die Experimentierfreudigkeit der jungen Menschen nimmt meiner Beobachtung nach tendenziell zu. Die Möglichkeiten, die sich heute durch das Internet ergeben, sind andere als noch vor 10 Jahren. Durch Kanäle wie Instagram und Youtube bzw. die Digitalisierung im Allgemeinen werden die Interessen und Einstellungen junger Menschen maßgeblich geprägt. Bei alledem sind beschleunigte Wandlungsprozesse zu beobachten. Was heute angesagt ist, kann morgen schon wieder „out“ sein. Das Internet wird insbesondere von jungen Menschen aber auch als unerschöpfliche Informationsquelle genutzt. Viele sind sehr gut informiert und können ihr Interesse am Thema Drogen viel leichter befriedigen als vor einigen Jahrzehnten. Somit ist eine ganz andere Gesprächsgrundlage in z. B. Diskussionen über Drogen vorhanden. Das ist eine neue Herausforderung für die Arbeit in einer Suchtberatungsstelle.

#### **JJ AKTIV: Wo sehen Sie die Stärken des Projektes?**

Das Angebot des FreD-Projektes ist klar, überschaubar und gut strukturiert, so dass es nach über 15 Jahren immer noch gut anwendbar ist. Das ist sehr positiv und eine der Stärken, gerade für die praktische Arbeit in diesem Projekt. In der Projektarbeit ist das ja nicht die Regel. Es spricht für ein solides Projekt und die Strukturen, auf denen FreD aufgebaut ist und ist auch einer der Gründe, weshalb das Projekt FreD in der Suchthilfe etabliert ist. Zudem ist das FreD-Projekt eine Kurzintervention. Die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten ist zeitlich klar begrenzt und überschaubar. Das können Jugendliche gut annehmen. Für sie ist Zeit ein Faktor, auf den sie einen anderen Blick als Erwachsene haben. Viele Jugendliche, die in FreD entsendet werden, brauchen tatsächlich keine anderen Maßnahmen. Sie benötigen Unterstützung und Begleitung in der Situation, in der sie sich gerade befinden. Ist dies überwunden, brauchen sie i. d. R. keine weitere Begleitung. Daneben gibt es aber auch Jugendliche, bei denen sich herausstellt, dass sie sich bereits in einem regelmäßigen Konsum von Suchtmitteln befinden.

Für diese Jugendlichen ist FreD ein „Türöffner“ in die Suchthilfe und zudem eine Möglichkeit, weitere Angebote unseres Hauses kennenzulernen. Ich versuche diese Jugendlichen nach Beendigung des FreD-Projektes an unser Haus, in andere Maßnahmen weiterzuvermitteln. Durch den Zugang über FreD wird diese Form der Unterstützung für Jugendliche erst ermöglicht.

Die vielen positiven Rückmeldungen, die ich im Laufe der Projektarbeit FreD von Jugendlichen erhalten habe, machen mir die größte Freude an dieser Arbeit. Es versetzt mich immer wieder in Staunen, wie Jugendliche dieses Projektangebot für sich als Chance sehen und gerne nutzen möchten. Voraussetzung hierfür ist eine gute Basis der Beziehungsarbeit. Dies findet in einem intensiven Erstgespräch statt. Hier wird sozusagen das „Eis gebrochen“. Das ist entscheidend für einen positiven Zugang zu den jungen Menschen, dann gelingt es mir, die Jugendlichen auch im Gruppenangebot gut zu erreichen.

#### **JJ AKTIV: Wo sehen Sie Schwächen?**

Dadurch, dass die Klienten i. d. R. nicht freiwillig, sondern durch Entsendestellen wie Polizei, Staatsanwaltschaften, Jugendgerichte, Jugendgerichtshilfe etc. an das Projekt vermittelt werden, hat FreD zunächst ein „Negativ-Image“. Die Freiwilligkeit, eine der Säulen unserer Arbeit im ZJS-MTK, ist somit erst einmal nicht grundsätzlich gegeben. Jedoch ist genau dies eines der ersten Ziele im „Intake“-Gespräch, auf diese Freiwilligkeit hin zu arbeiten. Ich versuche den Jugendlichen in diesem Gespräch zu verdeutlichen, dass das FreD-Projekt eine Chance für sie ist. Sie haben durch FreD die Möglichkeit, die negative Situation, z.B. eine Strafanzeige wegen Besitzes illegaler Drogen, ins Positive zu verändern. Die Strafanzeige wird i. d. R. nach der Teilnahme am FreD-Projekt fallengelassen. Das ist ein Deal – den ich den Jugendlichen anbiete. Aus einer Auflage wird eine Chance. Der erste Schritt von Risikokompetenz ist, hier die richtige Entscheidung zu treffen.

In der Arbeit der Jugendberatung steht immer die Tatsache im Raum, dass nicht alle erreichbar sind. Das ist auch ein Phänomen, das FreD berührt. Dem ist leider wenig entgegen zu setzen. Es gibt immer Jugendliche, die nicht bei uns im Projekt ankommen. Neben den bereits genannten Jugendlichen, die durch FreD aufgrund ihres Suchtmittelkonsums in weitergreifende Maßnahmen in unserem Haus vermittelt werden können, gibt es eine Gruppe junger Menschen, die nach Abschluss des FreD-Kurses eine Nachbetreuung in niedrigschwelliger Form wünschen. Hierfür gibt es jedoch derzeit noch kein Angebot. Eine Erweiterung von FreD via digitaler Medien wird derzeit diskutiert und wäre zu begrüßen.

#### **JJ Aktiv: Was wünschen Sie sich für das Projekt?**

In der praktischen Umsetzung ist es wichtig, mit den Themen zu arbeiten, die die Jugendlichen akut beschäftigen.



Bild: stock.adobe.com

Das bedeutet, als Projektleiterin muss ich mich mit den jugendspezifischen Themen auseinandersetzen und immer am Puls der Zeit bleiben. In einer schnelllebigen Zeit ist das eine Herausforderung, die jedoch unabdingbar für die Arbeit mit Jugendlichen ist. Wenn Jugendliche spüren, dass ihr Gegenüber nicht versteht, wovon sie reden, dann steigen sie aus und betrachten mich nicht mehr als Ansprechpartner. Hier würde ich mir eine inhaltliche Erneuerung der Themenschwerpunkte und Bausteine des FreD-Projektes wünschen. Themen wie Streckmittel von Cannabis oder hochpotentes Cannabis sind die Themen, die Jugendliche heute wirklich beschäftigen, mit denen sie sich auseinandersetzen müssen und mit denen man diese konfrontieren muss. Hier würde ich mir zeitgemäße Fortbildungen, Schulungen und eine inhaltliche Erneuerung der Bausteine des FreD-Projektes wünschen.

#### **JJ AKTIV: Ihr Ausblick für das Projekt FreD lautet?**

FreD wird seit über 15 Jahren in Deutschland angeboten. Es ist ein überaus erfolgreiches und gut etabliertes Projekt, das gute und sinnvolle Arbeit in der Suchthilfe ermöglicht. Leider ist die Lobby-Arbeit des Projektes sehr in den Hintergrund gerückt. Es läuft, aber keiner spricht davon. Das ist schade. Denn für klassische Projektarbeit ist diese Beständigkeit keine Selbstverständlichkeit. Viele andere Projekte sind im Laufe der Zeit entwickelt worden und existieren heute nicht mehr, werden nicht mehr durchgeführt. Soweit mir bekannt ist, ist es einzigartig, wie FreD im Bereich der Frühintervention arbeitet. Dem wird m. E. leider zu wenig Beachtung geschenkt. Daher freut es mich besonders, dass dies nun bei JJ geschieht: in Form dieses Interview sowie der Evaluation des Projekts mit Hilfe der Fragebögen der vergangenen 15 Jahre im Main-Taunus-Kreis. Besonders auch im Hinblick auf Überlegungen zu einer etwaigen Etablierung einer Anschlussbetreuung der Kurs-Teilnehmerinnen und Kurs-Teilnehmer. Um eben den Jugendlichen eine Möglichkeit zu bieten, jederzeit den Kontakt zu uns wieder aufnehmen zu können – nach dem Prinzip „...die Tür bleibt offen...“ – das ist ein wunderbarer Ausblick.



## Jugendberatung und Jugendhilfe e.V.

Gutleutstraße 160-164 · 60327 Frankfurt  
Fon 069 743480-0 · Fax 069 743480-61  
E-Mail [jj-ev@jj-ev.de](mailto:jj-ev@jj-ev.de) · [www.jj-ev.de](http://www.jj-ev.de)

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015  
Impressum: V.i.S.d.P. Hans Böhl

Bildnachweis:  
Titel Leszekglasner, S.6 Fizes, S.9 Aleksandra Suzi, S.12 Alex from the Rock, S.15 Farknot Architect, stock.adobe.com

## Zahlen und Fakten zum Verein

JJ e.V. beschäftigt mehr als 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zum Suchhilfenetzwerk des Vereines zählen Einrichtungen und Dienste an 50 Standorten im Rhein-Main-Gebiet.

## Angebote des Vereins

Die Angebote unserer Einrichtungen sind Dienstleistungen in den Bereichen Suchthilfe, Gesundheitsförderung, Integrationshilfen sowie Jugend- und Familienhilfe. Ausführliche Informationen zum Verein, über seine Einrichtungen sowie Aktuelles finden Sie unter [www.jj-ev.de](http://www.jj-ev.de).

**Spendenkonto:**  
**Jugendberatung und Jugendhilfe e.V.**  
**Bank für Sozialwirtschaft AG**  
**IBAN DE24 5502 0500 0001 475700**  
**BIC BFSWDE33MNZ**