

Forschungsbericht

Offene Jugendarbeit in einer digitalisierten und mediatisierten Gesellschaft

Endbericht zum Forschungsprojekt „E-YOUTH.works – Offene Jugendarbeit
in und mit Sozialen Medien als Schutzmaßnahme gegen radikalisierende
Internetpropaganda“

Autor*innen:

Hemma Mayrhofer und Florian Neuburg

unter Mitarbeit von Christina Schwarzl

Wien, August 2019

Die Studie E-YOUTH.works wurde im Sicherheitsforschungs-Förderprogramm KIRAS vom Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus finanziert. Das Projektkonsortium bestand aus folgenden Institutionen:

- IRKS – Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie (= Projektleitung und Forschungspartner),
- bOJA – bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit (mit Beratungsstelle Extremismus),
- Verein Wiener Jugendzentren (VJZ),
- Bundeskanzleramt – Kompetenzzentrum Jugend (seit Anfang 2020 Teil des BMAFJ),
- Bundesministerium für Inneres (BMI).

Zusätzlich unterstützten die Vereine OJAD – Offene Jugendarbeit Dornbirn und Back Bone – Mobile Jugendarbeit 20 die Studienumsetzung als Praxispartner in den vertiefenden Fallstudien.

Projektleitung/Kontakt:

Dr. Hemma Mayrhofer, Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie, Museumstraße 5/12, 1070 Wien, Österreich – hemma.mayrhofer@irks.at – www.irks.at

Inhaltsverzeichnis

1. Thematischer Rahmen und Erkenntnisinteresse des Forschungsprojekts	5
2. Forschungsdesign und Methodik	9
2.1. Forschungsphase 1: Bestandserhebung in Österreich	9
2.2. Forschungsphase 2: vertiefende Fallstudien	11
2.3. Forschungsphase 3: Wissenstransfer – kooperative Wissensbildung	16
3. Nutzer*innen Offener Jugendarbeit: Medienverhalten und Berührungspunkte mit Extremismus	18
3.1. Nutzung Sozialer Medien durch Jugendliche	18
3.2. Extremistische Einstellungen unter Nutzer*innen Offener Jugendarbeit	23
3.3. Zugang zu extremistischen Inhalten über Internet und Soziale Medien	28
4. Einsatzformen Sozialer Medien in der Offenen Jugendarbeit	33
4.1. Unterscheidung medienbezogene und medienvermittelte Jugendarbeit	34
4.2. Medienpädagogische Arbeit	37
4.3. Kreativ-transformative Medienarbeit	47
4.4. Information und Dissemination	48
4.5. Interaktion und Intervention	51
4.6. Exkurs: Exemplarische Analyse der Kommunikation via Chats bzw. Messenger-Dienste	58
4.7. Mehrdimensionale Einsatzformen – Verschränkung von Online und Offline	65
5. Digitale Jugendarbeit als Radikalisierungsprävention	68
5.1. Ausgewählte Ergebnisse der Online-Befragung	69
5.2. Exemplarische Eindrücke zu extremismusbezogenen Präventions- und Interventionsmaßnahmen aus den vertiefenden Fallstudien	71
5.3. Fallvignetten zu „YouTube im Jugendzentrum“	74
5.4. Fallstudie „Medienbericht über Jugendlichen zu Dschihadismusverdacht“	78
6. Instagram als Arbeitsmedium der Offenen Jugendarbeit	84
6.1. Charakteristika des Kommunikationsmediums	85
6.2. Funktionen: Wozu Instagram verwendet wird	87
6.3. Entscheidungen: Wie der Account und die Arbeitsweise gestaltet werden kann	88
6.4. Exemplarische Besprechung von Instagram-Posts	91

7. Kompetenzen und Ressourcen – Kompetenzaneignung – Social Media-Guidelines	98
7.1. Kompetenzen und Ressourcen – Kompetenzaneignung	99
7.2. Online- bzw. Social Media-Regelungen in den Einrichtungen	102
8. Herausforderungen und Entwicklungsbedarfe	105
8.1. Wie proaktiv? – fachliches Nähe-Distanz-Verhältnis	105
8.2. Aufmerksamkeit gewinnen – um welchen Preis?	106
8.3. Dynamiken und Unwägbarkeiten der Online-Kommunikation	107
8.4. Entgrenzung der Arbeitszeit – Grenzziehung beruflich-privat	109
8.5. Vertraulichkeit und Datenschutz – Nutzung kommerzieller Medien	112
9. Zusammenfassung und Empfehlungen	116
Literatur	127

1. Thematischer Rahmen und Erkenntnisinteresse des Forschungsprojekts

Mit dem gegenwärtigen Wandel hin zu einer digitalisierten und mediatisierten Gesellschaft¹ ändern sich einer zentralen These der Mediatisierungsforschung zufolge nicht nur das Informationsverhalten und die Kommunikationsweisen der Gesellschaftsmitglieder. Auch soziale Beziehungs- und Vergemeinschaftungsformen sowie Subjekt- und Identitätsbildung unterliegen einem grundlegenden Transformationsprozess (vgl. Krotz 2016 und 2017). Jugendliche sind in vielerlei Hinsicht Vorreiter*innen dieser Entwicklungen. Für Offene Jugendarbeit, die junge Menschen „auf ihrem Weg in die erwachsene Selbstständigkeit und Mündigkeit“ (boJA 2016: 8) begleiten und unterstützen will, resultieren daraus fundamentale neue Anforderungen auf zumindest zwei Ebenen, die im Folgenden kurz skizziert werden.

Die Fachkräfte Offener Jugendarbeit haben sich zunächst mit der veränderten Lebenswelt ihrer Adressat*innen und den damit einher gehenden sozialen Herausforderungen, in einer digitalisierten Welt zurechtzukommen, auseinanderzusetzen. So eröffnet das Web 2.0 als wichtiger jugendkultureller Raum (vgl. Poli 2010) auch völlig neue Risiken des Heranwachsens, die von Wagner und Eggert (2013: 33ff.) in drei Dimensionen zusammengefasst werden:

1. „Verstärkung problematischer Orientierungen durch Mediatisierung und Konvergenz“ (ebd.: 34): Heranwachsende nutzen in großem Ausmaß Online-Medien, um sich zu informieren und handlungsleitende Orientierungen zu finden, sie „suchen (...) Rollenbilder, Lebensentwürfe und Wertvorstellungen online“ (Helbig 2017). Damit geht u.a. das Risikopotenzial einher, mit ethisch problematischen Inhalten wie Gewalt, Extremismus oder Pornografie konfrontiert zu werden (vgl. Wagner/Eggert 2013: 35). Über technische Strukturen bedingte „echo rooms“ bzw. Informationsblasen verstärken diese Risiken (vgl. Reinemann et al 2019: 36).
2. „Entgrenzung von privaten und öffentlichen Sphären“ (Wagner/Eggert 2013: 35ff.): Über die Mediennutzung werden persönliche Informationen größeren und von den einzelnen Nutzer*innen nur sehr begrenzt kontrollierbaren (Teil-)Öffentlichkeiten preisgegeben. Die Daten sind oft dauerhaft gespeichert, vervielfältigbar und für verschiedene Zwecke, u.a. für kommerzielle Ziele oder zur Überwachung, auswertbar. Hierfür besteht oft wenig Bewusstsein auf Seiten der Jugendlichen – jedenfalls in der Alltagspraxis, die vom „Leitmedium“ Smartphone dominiert wird

¹ Mediatisierung wird „verstanden als fortwährender Prozess der Restrukturierung von Lebensbedingungen durch den Wandel von Kommunikationsmedien und kommunikativen Infrastrukturen“ (Hoffmann/Krotz/Reißmann 2017: 3).

(vgl. Möller 2016). Die individuellen und gesellschaftlichen Wirkungen von Kontrolle und Überwachung sind Wagner und Eggert zufolge höchstens den älteren und höher gebildeten Jugendlichen bewusst. Ein reflektiertes Verhandeln der eigenen Privatsphäre angesichts der Entgrenzung von Privatheit und Öffentlichkeit erweist sich als zentrale Kompetenz im täglichen Prozess des Medienhandelns.

3. „Verfestigung von Ausgrenzungsmechanismen“ (Wagner/Eggert 2013: 35ff.): Internet und Soziale Medien bieten zwar neue Teilhabemöglichkeiten, allerdings „(prägen) (s)ozio-kulturelle Milieus und ihre Ressourcen (...) die Praktiken der einzelnen Subjekte in entscheidender Weise mit“ (ebd.: 39; vgl. auch Paus-Hasebrink 2017). Bei Jugendlichen kommen Ungleichheiten weniger als Zugangungleichheit (fast alle Jugendlichen in westlichen Gesellschaften haben Zugang zum Internet und zu Sozialen Medien), sondern vielmehr als Nutzungsungleichheit zum Tragen. Konkret resultieren aus sozioökonomischer Herkunft und Bildungshintergrund empirischen Befunden zufolge unterschiedliche Umgangsweisen mit Online-Medien. Dies hat auch differierende Beteiligungschancen zur Folge: Für Personen aus sozioökonomisch marginalisierten und bildungsfernen Herkunftskontexten bestehen systematisch geringere Beteiligungschancen. Damit bringt Internet-Nutzung nicht per se eine neue Beteiligungskultur mit sich, vielmehr ist das Risiko gegeben, dass bestehende soziale Benachteiligungen fortgeschrieben werden (vgl. ebd.; Kutscher/Otto 2014; Stüwe/Ermel 2019).

Mit den Veränderungen geht eine zweite zentrale Herausforderung einher: Auch die Jugendarbeiter*innen müssen sich in ihrer Arbeitspraxis auf die neuen Bedingungen für das In-Beziehung-Treten und soziale Miteinander mit Jugendlichen einstellen und sind in ihrem professionellen Selbstverständnis und ihren Arbeitsformen in grundlegender Weise gefordert (vgl. u.a. Valentin 2016). Nicht nur mangelndes Wissen über die vor sich gehenden Transformationen tragen zu einer verzögerten Auseinandersetzung hiermit bei, auch die bisherigen professionellen Haltungen und Handlungsschemata werden dadurch nachhaltig irritiert (vgl. Bollig/Keppeler 2015: 97). Insofern die Veränderungen den strukturellen Kern von Kinder- und Jugendarbeit berühren, sei es Valentin zufolge „nicht verwunderlich, dass der Aneignungsprozess der Kinder- und Jugendarbeit nur sehr langsam vorangehen kann“ (ebd.: 175).

Das KIRAS-Forschungsprojekt E-YOUTH.works setzt an diesen Entwicklungen und Entwicklungsnotwendigkeiten in der Offenen Jugendarbeit an und verknüpft sie zugleich mit der aktuellen Problematik extremistischer Internetpropaganda. Das Internet wird gegenwärtig als wichtigstes und effektivstes Hilfsinstrument für extremistische bzw. terroristische Aktivitäten angesehen (vgl. u.a. Behr et al 2013; El Difraoui 2012; Kreißel/Ebner/Urban/Guhl 2018; Schahbasi 2009; Schmid 2013; Steinberg 2013), es unterstützt u.a. bei der Verbreitung von Propaganda, der Rekrutierung neuer Mitglieder, dem Fundraising oder dem Training gewaltbereiter Personen (vgl. Holt et al 2015; Jugendschutz.net 2014;

Ogun 2012). Extremistische Gruppierungen bedienen sich dabei Strategien, mit denen Jugendliche und junge Erwachsene insbesondere über Facebook, YouTube, Twitter, Instagram u.a. breitenwirksam erreicht und gezielt angesprochen werden. Die hohe Vulnerabilität Jugendlicher für extremistische Internetpropaganda ergibt sich aus dem Wirkungsdreieck zwischen einer höheren Empfänglichkeit junger Menschen für radikale weltanschauliche Positionen und Gruppen sowie der zentralen Rolle des Internets einerseits im Leben und bei der Identitätsentwicklung Jugendlicher und andererseits für extremistische und terroristische Aktivitäten radikaler Gruppen. Obwohl die individuellen und sozialen Risikofaktoren für Radikalisierung vielfältig sind und komplex zusammenwirken, stellen geringe ökonomische, kulturelle und soziale Ressourcen zusätzliche Belastungsmomente für die Bewältigung der Entwicklungs Herausforderungen in der Jugendphase dar.

Offene Jugendarbeit kann zwar nicht verhindern, dass Jugendliche über das Internet mit extremistischen Inhalten und Ansichten in Berührung kommen. Sie kann aber – ergänzend zu anderen Sozialisationsinstanzen wie Familie und Schule – Jugendliche dabei begleiten und unterstützen, solche Inhalte und auch Online-Kontakte zu extremistischen Personen bzw. Stellen zu hinterfragen. Internet- und medienbezogene Interventionen Offener Jugendarbeit bieten grundsätzlich vielversprechende Ansätze an, um kritisch-reflexive Medienkompetenz zu stärken und junge Menschen zu konstruktiv-partizipativem Medienhandeln zu befähigen. Das Handlungsfeld realisiert durch eine niederschwellige Arbeitsweise zugleich Zugänge zu oft schwer erreichbaren, aber hoch relevanten Adressat*innengruppen für präventive (Medien-)Interventionen, insbesondere auch in Hinblick auf über Internet und Soziale Medien verbreitete extremistische Propaganda, die teils auf geringe Ressourcen zur Bewältigung der „Entwicklungsaufgaben“ in der Adoleszenz zurückgreifen können und dadurch mitunter ein erhöhtes Radikalisierungsrisiko aufweisen mögen.

Allerdings zeigt sich aus den einleitend ausgeführten Gründen gegenwärtig in der Offenen Jugendarbeit (nicht nur) in Österreich beachtlicher fachlicher Reflexions- und Entwicklungsbedarf, was Ansätze der digitalen Jugendarbeit bzw. e-youth work betrifft. Zugleich fehlt es an wissenschaftlicher Forschung zu diesen neuen Arbeitsweisen und den sich damit verändernden Methoden und Arbeitstechniken. Das Forschungsprojekt setzte hier an und verfolgte die Zielsetzung, vorhandenes Knowhow und Erfahrungen mit digitaler Jugendarbeit bzw. e-youth work systematisch zu erfassen und zugänglich zu machen, konkrete Entwicklungsfelder aufzuzeigen und Wissen für eine evidenzbasierte Praxis bereitzustellen sowie Maßnahmen in der Aus- und Weiterbildung von Jugendarbeiter*innen anzustoßen.

Die Begriffe „e-youth work“ und „digitale Jugendarbeit“ werden in dieser Studie weitgehend synonym verwendet, auch wenn digitale Jugendarbeit zum Teil breiter definiert wird und nicht nur auf den Einsatz digitaler Medien, sondern auch digitaler Technologien,

die nicht vorrangig Kommunikationsmedien darstellen, bezogen wird (etwa moderne Technologien, zu denen Jugendliche in Maker Spaces oder FabLabs Kompetenzen erwerben können). Der Fokus in diesem Forschungsprojekt liegt allerdings vor allem auf Offener Jugendarbeit zu, in und mit digitalen Kommunikationsmedien, insbesondere den sogenannten Sozialen Medien.

Der vorliegende Forschungsendbericht fasst die zentralen Ergebnisse des Projekts zusammen. Aus der ersten Projektphase werden allerdings nicht alle, sondern nur ausgewählte Detailergebnisse in den Bericht aufgenommen, da manche Erkenntnisse der Bestandsaufnahme zur Umsetzungspraxis digitaler Jugendarbeit eine kurze Halbwertszeit aufweisen und aufgrund vielfältiger Initiativen in den letzten beiden Jahren nicht mehr ganz aktuell erscheinen.² Umso richtiger zeigt sich im Nachhinein die Entscheidung, diese Zwischenergebnisse so bald wie möglich, nämlich bereits im Herbst 2017 zu veröffentlichen (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017).

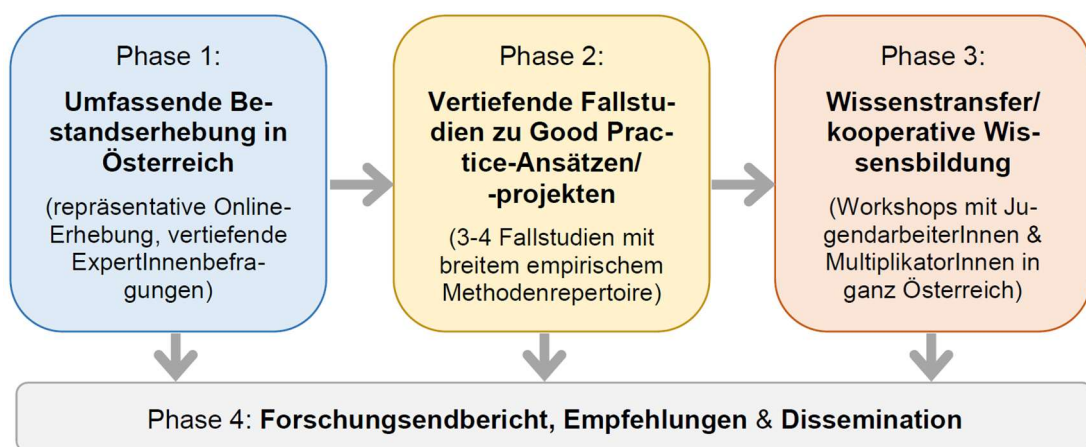
Zum Aufbau des Berichts: Nachdem das methodische Vorgehen und die gewonnene Datengrundlage (Kap. 2) vorgestellt wurden, stehen das Medienverhalten der jugendlichen Nutzer*innen Offener Jugendarbeit, ihre Berührungspunkte mit extremistischem Gedankengut und die Bedeutung des Internets und Sozialer Medien für den Zugang Jugendlicher zu extremistischen Inhalten im Fokus (Kap. 3). Anschließend richtet sich die Aufmerksamkeit auf die Einsatzformen und Nutzungsweisen digital-interaktiver Medien in der Jugendarbeit (Kap. 4). Wie digitale Jugendarbeit zu Radikalisierungsprävention beitragen kann, wird in Kapitel 5 herausgearbeitet. Anhand des derzeit besonders häufig genutzten Online-Dienstes Instagram soll der Einsatz Sozialer Medien in der Jugendarbeit in Kapitel 6 vertiefend dargestellt und diskutiert werden. Für digitale Jugendarbeit benötigte Ressourcen bzw. Knowhow und Fragen der Kompetenzaneignung thematisiert Kapitel 7, es geht auch auf vorhandene Richtlinien für das Arbeiten mit und in Online- bzw. Sozialen Medien in den Einrichtungen ein. Darauffolgend sollen ausgewählte Herausforderungen, vor denen Jugendarbeit zu, mit und in digitalen Medien steht, skizziert und diskutiert werden. Im abschließenden Kapitel 9 werden zentrale Erkenntnisse zusammengefasst und Empfehlungen für die Praxis, Aus- und Weiterbildung als auch Politik und Forschung abgeleitet.

² So änderte sich etwa der Stellenwert einzelner Sozialer Medien: Facebook verlor und Instagram gewann an Bedeutung.

2. Forschungsdesign und Methodik

In der empirischen Umsetzung des Forschungsprojekts kam ein Mix an Forschungsansätzen und -methoden zum Einsatz, ergänzt durch Workshops zur kooperativen Wissensbildung und zur Förderung von Umsetzungsimpulsen in der Offenen Jugendarbeit. Das Projekt gliederte sich in vier aufeinander aufbauende Phasen, wobei Phase 1 und 2 die zentralen Forschungsphasen darstellten, sie erstreckten sich über drei Viertel der Projektlaufzeit:

Abbildung 1: Projektaufbau und Projektphasen (Quelle: eigene Darstellung)



Der räumliche Fokus lag sowohl bei der Bestandsaufnahme (Phase 1) als auch bei den vertiefenden qualitativen Fallstudien (Phase 2) und den Workshops zur kooperativen Wissensbildung (Phase 3) auf ganz Österreich. Dabei wurde auf den Einbezug unterschiedlicher Regionen sowie städtischer und ländlicher Gebiete geachtet. Bei der Bestandsaufnahme in Phase 1 konnte dies umfassend umgesetzt werden, die vertiefenden Fallstudien beziehen zwar auch ländliche Gebiete mit ein, liegen aber vor allem in städtischen Gebieten.

2.1. Phase 1: Bestandserhebung in Österreich

In Projektphase 1 war vorrangig ein **exploratives Forschungsdesign** erforderlich, da über den Einsatz von und die Erfahrungen mit e-youth work-Ansätzen in Österreich noch kaum Wissen vorlag. Zur Anwendung kam eine Methodentriangulation (vgl. u.a. Flick 2004, Kelle 2004, Kelle/Erzberger 2004) aus standardisierter Online-Erhebung unter Einrichtungen Offener Jugendarbeit und vertiefenden qualitativen Expert*inneninterviews und Gruppendiskussionen.

In der **standardisierten Online-Erhebung** wurden Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit zum Thema befragt. Hierfür wurde ein dem Erkenntnisbedarf entsprechendes Erhebungsinstrument vom Forschungsteam entwickelt, da noch auf keine vergleichbaren Studien mit getesteten Erhebungsinstrumenten zurückgegriffen werden konnte. Das Erhebungsinstrument umfasste Fragenblöcke zu folgenden inhaltlichen Schwerpunkten:

- Allgemeine Angaben zur Einrichtung
- Mediale Ausstattung der Einrichtung und Mediennutzung durch Mitarbeiter*innen
- Knowhow, Ressourcen bzw. Support für Online-Jugendarbeit (e-youth work)
- Zielgruppen/Nutzer*innen der Einrichtung:
 - Nutzung von Online- bzw. Sozialen Medien
 - Berührungspunkte mit extremistischem/radikalisierendem Gedankengut
- Jugendarbeit über/zu Online-Medien – medienpädagogische Interventionen
- Online- bzw. Social Media-Regelungen in der Einrichtung
- Angaben zur befragten Person

Um mögliche Differenzen zwischen Jugendarbeiter*innen und Personen mit Leitungsfunktionen erfassen zu können, wurden die Einrichtungen gebeten, dass nach Möglichkeit jeweils zwei Personen pro Einrichtung an der Umfrage teilnehmen sollen: erstens die Einrichtungsleitung und zweitens ein/e Mitarbeiter*in, der/die in der jeweiligen Einrichtung über die meiste Erfahrung mit Jugendarbeit mit und in Online-bzw. Sozialen Medien verfügt.

Die ca. 20-25-minütige Befragung wurde mittels der Online-Umfrage-Applikation LimeSurvey umgesetzt. Beim Feldzugang leistete bOJA, das bundesweite Netzwerk Offene Jugendarbeit, wertvolle Unterstützung, im gesamten Bundesgebiet wurden 623 Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit kontaktiert. Der Rücklauf entsprach den Erwartungen und ist als eher hoch einzustufen: In Summe umfasst die realisierte Stichprobe 211 gültige Datensätze (100 Leitungspersonen und 111 Jugendarbeiter*innen) aus schätzungsweise 110 verschiedenen Einrichtungen.

Bei der **quantitativ-explorativen Datenanalyse** (Bortz/Döring 2003, Raab-Steiner/Benesch 2010) wurden die Daten einer ausführlichen deskriptivstatistischen **Auswertung** unterzogen. Dabei stand die Zusammenfassung der empirischen Daten über Häufigkeitsverteilungen, Maße der zentralen Tendenz, Dispersionsmaße etc. zu Kernaussagen im Vordergrund. Inferenzstatistische Verfahren wie Signifikanztests hingegen wurden aufgrund der Beschaffenheit der Daten als wenig zielführend angesehen (vgl. hierzu Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 7).

Ergänzend und begleitend zur standardisierten Online-Erhebung wurden vertiefende **qualitative Interviews und Gruppendiskussionen** mit Fachkräften und anderen

Expert*innen der Offenen bzw. medienbezogenen Jugendarbeit durchgeführt. Den Anfang bildeten zwei Gruppendiskussionen einerseits mit fünf Vertreter*innen von Dachverbänden bzw. des bOJA-Vorstandes und andererseits mit sieben Jugendarbeiter*innen (mit und ohne Leitungsfunktion) aus ganz Österreich. Hierfür bot die bOJA-Fachtagung Ende November 2016 in Pörtlach den geeigneten Rahmen, da sich dort Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit aus allen Bundesländern versammelten. Das Erhebungsformat sollte den Expert*innen der Offenen Jugendarbeit die Möglichkeit bieten, wichtige und eventuell auch widersprüchliche Erfahrungen und Einschätzungen zu e-youth work/digitaler Jugendarbeit und Radikalisierungsprävention gemeinsam zu erörtern. Neben den Gruppendiskussionen wurden Anfang 2017 mit fünf Expert*innen in den Feldern (digital-interaktive) Jugendarbeit sowie Online-Beratung und Extremismus(-prävention) qualitative, leitfadengestützte Interviews geführt. In Summe konnten somit im Rahmen der ergänzenden qualitativen Erhebungen mit 17 Personen Gespräche geführt werden.

Alle qualitativen Gespräche wurden aufgezeichnet (audio) und zur Vorbereitung der Auswertung unter Wahrung datenschutzrechtlicher Bestimmungen transkribiert. In der Auswertung des qualitativen Materials kam ein erweitertes inhaltsanalytisches Verfahren zur Anwendung, das die inhaltlichen Kategorien induktiv (aus dem empirischen Material heraus) bildet und um interpretative Elemente ergänzt wird (vgl. u.a. Mayring 2008, Schmidt 2004). Es ging somit in der Analyse der vorsortierten Textstellen (strukturierende Inhaltsanalyse) nicht nur um eine zusammenfassende Beschreibung der manifesten Inhalte, sondern auch um eine interpretative Erweiterung der Texte, wie sie etwa in der von Froschauer und Lueger vorgestellten Themenanalyse angedeutet ist (vgl. Froschauer/Lueger 2003, Lueger 2010).

In einem Workshop mit den Kooperationspartner*innen im Mai 2017 wurden die vorläufigen Zwischenergebnisse präsentiert, diskutiert und auf ihre Bedeutung für die Praxis Offener Jugendarbeit, Jugend- und Sicherheitspolitik sowie Aus- und Weiterbildungsbedarfe hin befragt. Die Rohfassung zum Zwischenbericht bot nochmals Gelegenheit, Empfehlungen abzuleiten, die entsprechenden Rückmeldungen der Projektpartner*innen flossen in die am Ende des Berichts festgehaltenen Empfehlungen ein.

2.2. Phase 2: vertiefende Fallstudien

Projektphase 2 diente dazu, **vertieftes Wissen über die Arbeitsweise, Umsetzungserfahrungen und Wirkmöglichkeiten** sowie (soweit erfassbar) über die erzielten Wirkungen von beispielhaften, internet- und medienbezogenen Projekten bzw. Interventionsmodellen mit Bezug zu extremistischer Internetpropaganda zu generieren. Das gesamte empirische Vorgehen folgte dabei dem Grundsatz, dass sich Forschungsdesign und -methoden dem Forschungsgegenstand anpassen müssen und nicht umgekehrt.

In den Fallstudien wurde somit eine **ethnographische Forschungsstrategie** realisiert, in der unterschiedliche Optionen der Datengewinnung genutzt wurden.

Auswahl der Einrichtungen/Sampling: Zu Beginn von Phase 2 wurden auf Basis der Erkenntnisse der Online-Bestandsaufnahme zunächst drei Einrichtungen Offener Jugendarbeit identifiziert und für die vertiefenden Fallstudien gewonnen. Ausgewählt wurden solche Einrichtungen, die einerseits besonders vielversprechende Arbeitsansätze im Bereich digitaler Jugendarbeit aufwiesen und andererseits immer wieder auch mit Jugendlichen in Kontakt kommen, die Tendenzen zu extremistischen Ansichten zeigen. Im Verlauf der Fallstudien wurde in Abstimmung mit dem Praxispartner „Verein Wiener Jugendzentren“ die Entscheidung getroffen, eine zusätzliche Einrichtung des Vereins in die Fallstudien mit einzubeziehen, da diese Einrichtung ebenfalls spezifische Angebote der digitalen Jugendarbeit realisiert, die für das vorliegende Erkenntnisinteresse relevante Einblicke versprochen. Konkret konnten in folgenden Einrichtungen Fallstudien umgesetzt werden, die Einrichtungsteams ermöglichten durch ihre Unterstützung die teils umfangreichen und aufwändigen Erhebungen:

- Jugend- und Stadtteilzentrum 5erHaus (Verein Wiener Jugendzentren)
- Back Bone – Mobile Jugendarbeit 20 (Verein Back Bone, Brigittenau)
- Back on Stage 5 – Mobile Jugendarbeit (Verein Wiener Jugendzentren)
- OJAD – Offene Jugendarbeit Dornbirn

Eine der Einrichtungen hat ausschließlich standortbezogene Angebote, zwei arbeiten in erster Linie mobil, setzen aber auch immer wieder Angebote in ihrer Anlaufstelle, und die vierte Einrichtung umfasst mehrere Teilbereiche, darunter sowohl standortbezogene als auch herausreichende Angebote für Jugendliche und junge Erwachsene.

Das Forschungsdesign sah von Anfang an die Möglichkeit zur gegenstandsadäquaten Abänderung und Anpassung des **methodischen Vorgehens** vor. Vorweg wurde kein endgültiges **Methodenset** definiert, vielmehr sollte sich das Forschungsdesign und die Forschungsmethoden dem Forschungsgegenstand und dynamischen Forschungsfeld ausreichend anpassen können. In der Umsetzung kamen unterschiedliche qualitative Verfahren zum Einsatz:

- Teilnehmende Beobachtung von Events, Interventionen bzw. diversen Angeboten in den Einrichtungen oder beim Streetwork,
- Erhebung und Auswertung visueller Materialien, insbesondere von Facebook- und Instagram-Postings,
- Medieninterviews mit Jugendlichen, u.a. unter gemeinsamer Besprechung von Facebook- sowie Instagram-Accounts und -posts der Jugendeinrichtungen,
- Themenzentrierte Leitfadeninterviews mit Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen zu Einsatzformen und Erfahrungen mit digitaler Jugendarbeit,

- Gruppendiskussionen mit Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen zu Einsatzformen und Erfahrungen mit digitaler Jugendarbeit, aber auch dem eigenen Medienverhalten,
- Auswertung von Kommunikation über Messenger-Dienste zwischen Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen (v.a. WhatsApp- und Facebook-Chats),
- Auswertung von Arbeitsprotokollen und -journalen der Einrichtungen zu Interventionen digitaler Jugendarbeit.

In Summe wurden umfangreiche und vielfältige empirische Daten gewonnen, die gerade in ihrer Verschiedenheit umfassende Einblicke in Umsetzungsformen, Chancen und Herausforderungen digitaler Jugendarbeit ermöglichten. Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die gewonnenen Daten.

Tabelle 1: Übersicht über durchgeführte Erhebungen (die Einrichtungen werden in weiterer Folge nur mehr anonymisiert genannt)

Erhebungsform	Fallstudie 1	Fallstudie 2	Fallstudie 3	Fallstudie 4	Gesamt
Teilnehmende Beobachtungen	5 Beobachtungen (gesamt: 8,5 Std.)	9 Beobachtungen (gesamt: 22 Std.)	6 Beobachtungen (gesamt: 11,5 Std.)	13 Beobachtungen (gesamt: 26 Std.)	33 Beobachtungen (gesamt: 68 Std.)
Interviews und Gruppendiskussionen mit Jugendlichen	10 Personen	19 Personen	14 Personen	ca. 20 Personen	63 Personen
Ein- und Mehrpersonen-Interviews mit Jugendarbeiter*innen	9 Personen	9 Personen	4 Personen (tw. mehrfach interviewt)	16 Personen (tw. mehrfach interviewt)	38 Personen
Erhebung von Instagram-Posts	37 Posts	62 Posts	19 Posts	585 Posts	703 Posts (tw. ausgewertet)
Erhebung von Facebook-Posts	6 Posts	12 Posts	über 100 Posts	ca. 30 Posts	über 150 Posts (tw. ausgewertet)
Erhebung/Anzahl Chatprotokolle	94 Chats ³	Chat-Protokoll zu WhatsApp-Gruppe über 3 Jahre & 2 Einzelchats	23 Chats	22 Chats	ca. 150 Einzelchats + Chat-Protokoll über drei Jahre (tw. ausgewertet)
Sonstiges Material (z.B. Arbeitsprotokolle der Einrichtung etc.)	--	themenrelevantes Infomaterial	themenrelevante Arbeitsprotokolle und Journale	Fotos von Räumen und Interventionen, themenrelevante Artefakte etc.	(siehe rechts)

³ Die Protokolle waren von unterschiedlicher Relevanz für das Forschungsprojekt, faktisch ließ sich nur der geringere Teil im Rahmen dieser Studie auswerten.

Bei der **Auswertung** der Daten kamen unterschiedliche methodische Vorgangsweisen zum Einsatz, um der unterschiedlichen Datenbeschaffenheit ausreichend gerecht zu werden. Generell folgte das Vorgehen bei der Auswertung folgenden Richtlinien:

- Empirische Daten (Beobachtungen, Interviews, Artefakte/Dokumente etc.), die zu einem Event/Projekt etc. gehören, sollten auch zusammen ausgewertet werden.
- Allgemein und auch innerhalb spezifischer (Teil-)Fallstudien wurde üblicherweise zuerst mit den Beobachtungsprotokollen begonnen (die enthalten weniger Vordeutungen/Argumentationen/Rechtfertigungen von Seiten der beteiligten Akteur*innen), dann wurden andere Datenformen (Interviews etc.) hinzugezogen und ausgewertet.
- Bei Interviews zu visuellem Material bzw. Postings etc. wurde zuerst das visuelle Material/die Postings analysiert, dann erst eventuelle Gespräche dazu.

Bei der Auswertung der **Beobachtungsprotokolle** wurde sequenziell in der Reihenfolge, in der die Ereignisse protokolliert wurden, vorgegangen. Die Grenzziehung zwischen den verschiedenen Analysesequenzen erfolgte entweder durch bereits erfolgte Vorstrukturierungen durch den/die Protokollierende/n (z.B. Absätze), wenn dies inhaltlich sinnvoll erschien, oder wurde von den auswertenden Personen entlang inhaltlicher, räumlicher oder anderer Brüche/Wechsel etc. vorgenommen. Die Länge einer Sequenz lag zwischen wenigen Zeilen und ca. einer halben Seite. An die Protokollabschnitte wurden unterschiedliche Fragen adressiert, die das spezielle Erkenntnisinteresse der vorliegenden Studie widerspiegelten und der vertiefenden Analyse des protokollierten Geschehens dienten (vgl. hierzu auch das bei Haberhauer/Mayrhofer et al. 2017 skizzierte methodische Vorgehen). Die Fragen wurden bei Bedarf flexibel dem Erhebungsmaterial angepasst bzw. erweitert.

Da für die **Auswertung von Facebook- und Instagram-Posts** keine Auswertungsverfahren zur Verfügung standen, die einerseits dem Forschungsinteresse und andererseits den für die Analyse vorhandenen (relativ stark begrenzten) Zeitressourcen entsprachen, wurde für die Analyse dieses Datenkörpers – aufbauend auf bestehende Vorgehensweisen in der Analyse visueller Daten – ein eigenes Vorgehen entwickelt. Konkret orientierte sich die Auswertung an folgendem Analyseleitfaden (nachfolgend bezogen auf Instagram-Posts):

a) Allgemeine Beschreibung des Instagram-Accounts und -Auftritts:

- Beobachtungszeitraum
- Falls bekannt: Seit wann arbeitet die Einrichtung mit Instagram?

- Handelt es sich um einen Einrichtungs-Account oder um personalisierte Accounts einzelner Jugendarbeiter*innen?
- Wird der Account nur beruflich genutzt oder zugleich auch privat, d.h. wird nicht zwischen beruflichen und privaten Postings unterschieden?
- Falls bekannt: Wie viele Follower? Wer sind diese Follower?
- Wie häufig wird gepostet?
- Welche Inhalte werden ggf. vorzugsweise gepostet? Wie viele Inhalte beziehen sich erkennbar auf Offene Jugendarbeit?
- Wie häufig und in welcher Form reagieren die Follower auf Postings? Auf welche reagieren sie vorrangig, auf welche weniger/nicht? (ev. auch erst am Schluss der Analyse resümieren)

b) Sampling von Posts (falls aufgrund zahlreicher Posts nicht alle analysiert werden können): Je nach Beschaffenheit des Datenkörpers kamen unterschiedliche Samplingstrategien zur Anwendung, wobei die Auswahl die Vielfalt des Feldes bzw. der Posts möglichst gut abbilden sollte:

- Posts, die von den Jugendlichen in Gesprächen genannt wurden,
- Posts, die von Jugendarbeiter*innen als wichtig genannt wurden bzw. mit ihnen besprochen wurden,
- Posts zu verschiedenen Themen/Funktionen oder mit unterschiedlicher Machart,
- Posts mit besonders vielen Reaktionen (von wem sind Reaktionen?),
- ODER: Zufallstichprobe (z.B. in zeitlicher Folge jedes 20. Post), dann nachkontrollieren, ob nicht besonders interessante Posts (für unser Erkenntnisinteresse) zusätzlich in die Auswahl aufgenommen werden (Kombination aus quantitativer und qualitativer Samplingstrategie)

c) Analyse der einzelnen Postings:

- Kurze deskriptive Erkundung des Postings: Handelt es sich um einen einzelnen Post oder um eine Instastory? Geht es um ein Foto oder Video? Überwiegt visuelle oder verbale Kommunikation?
- Welche Inhalte und Funktionen des Postings lassen sich rekonstruieren? (u.a. auch durch Hashtags zum Ausdruck gebracht)
- Überwiegen eher sachliche oder emotionale Aspekte?
- In welcher Rolle befinden sich die Jugendarbeiter*innen? Welche Rolle wird den Jugendlichen zugeschrieben?

- Welche Reaktionen erfolgen auf das Posting?
- Welche Möglichkeiten erschließt hier Instagram für die Offene Jugendarbeit? Was kann digitale Jugendarbeit leisten, was im Offline so nicht bzw. nicht in vergleichbarer Weise möglich wäre?
- Inwieweit werden ev. auch Limitationen bzw. Risiken des spezifischen Kommunikationsmediums sichtbar?

Bei der **Auswertung der Chat-Protokolle** wurden folgende Analysefragen an das Material herangetragen:

- Inhaltliche Dimension: Worum geht es thematisch?
- Funktion: Wozu dient die Kommunikation, welchen Zweck erfüllt sie?
- Welche Kommunikationsdynamik wird erkennbar?
- Welche Art von Beziehung zwischen Jugendarbeiter*in und Jugendlichen bzw. Jugendlicher wird erkennbar?
- Welche Verknüpfungen von Online und Offline deuten sich an?
- Was ist das Ergebnis? Welche Wirkungen lassen sich ev. vermuten?
- Welche speziellen Vorteile bietet diese Form der Kommunikation?
- Werden ev. auch Limitationen des Kommunikationsmediums und seines Einsatzes in der Offenen Jugendarbeit sichtbar?

Alle anderen empirischen Materialien wie Leitfadeninterviews, Gruppendiskussionen etc. wurden mit einem erweiterten **inhaltsanalytischen Verfahren** wie unter Kapitel 2.1 beschrieben ausgewertet.

2.3. Phase 3: Wissenstransfer – kooperative Wissensbildung

In das Forschungsprojekt wurden Prozesse der kooperativen Wissensbildung mit Fachkräften und Leitungsverantwortlichen der Offenen Jugendarbeit, aber auch mit Personen aus der Ausbildung und der verbandlichen Jugendarbeit bzw. aus dem Bereich der Jugendinfos integriert, um günstige Voraussetzungen für eine hohe Praxisrelevanz und Praxiswirksamkeit der gewonnenen Erkenntnisse zu gewährleisten. Zentrales Ziel dieses Prozesses war es, das wissenschaftliche Wissen mit dem Erfahrungswissen der Praxis im Sinne einer kooperativen Wissensbildung zu verbinden (vgl. hierzu auch Hüttemann 2016). Hierfür wurden nach Abschluss der empirischen Erhebungen und Auswertungen in vier eintägigen und fünf halbtägigen Workshops (darunter ein längerer Abend-

workshop, der zugleich als Webinar online angeboten wurde) mit unterschiedlich zusammengesetzten Teilnehmer*innen (v.a. Jugendarbeiter*innen, Einrichtungsleitungen und pädagogische Leitungen, aber auch Vertreter*innen der Aus- und Weiterbildung etc.) zentrale Forschungsergebnisse vermittelt. Die präsentierten Ergebnisse waren inhaltlich auf die jeweils teilnehmenden Personen & Institutionen abgestimmt und wurden anschließend von den Teilnehmenden gemeinsam auf ihre Bedeutung für die Praxis hin diskutiert. Dadurch sollten die Praxisvertreter*innen das gemeinsam generierte Wissen und die daraus ableitbaren Empfehlungen zur Förderung und fachlichen Weiterentwicklung von Ansätzen der digitalen Jugendarbeit zu ihrem eigenen Anliegen machen.

In den Workshops erwies sich das Arbeiten mit Fallvignetten, die zuvor auf Basis der empirischen Erkenntnisse vom Forschungsteam entwickelt worden waren und sich auf neuartige, auf Soziale Medien und Extremismus(prävention) bezogene Entscheidungs- und Handlungssituationen bezogen, als besonders gewinnbringend. Die damit und mit der Diskussion verschiedener Forschungsergebnisse gewonnenen Handlungsempfehlungen sind in die Ergebnisdarstellungen (wissenschaftlicher Bericht) integriert.

Die Ergebnisse wurden auch an Vertreter*innen der Aus- und Weiterbildung rückgekoppelt und mit ihnen diskutiert, wenn auch nicht – wie ursprünglich geplant – in Form eines halbtägigen Workshops, sondern durch die Teilnahme an und Impulsvorträge bei themenbezogenen Veranstaltungen verschiedener Aus- und Weiterbildungseinrichtungen für Jugendarbeiter*innen/Sozialarbeiter*innen.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Gesamtergebnisse der Studie präsentiert und mit einer Zusammenfassung zentraler Erkenntnisse und Empfehlungen zur Förderung und Weiterentwicklung von Ansätzen der digitalen Jugendarbeit – u.a. als Maßnahme zur Radikalisierungsprävention – abgeschlossen.

3. Nutzer*innen Offener Jugendarbeit: Medienverhalten und Berührungspunkte mit Extremismus

Zum Medienverhalten junger Menschen liegen eine Reihe von Studien vor (vgl. u.a. Paus-Hasebrink 2017, mpfs 2018, Education Group 2019). Die gegenständliche Studie fokussiert nicht auf diese Fragestellung und hat hierzu entsprechend kein neues Wissen anzubieten. Allerdings wurden im Rahmen der Erhebungen – insbesondere der Online-Befragungen im ersten Studienteil – Beobachtungen der Fachkräfte Offener Jugendarbeit zu den Nutzungsgewohnheiten ihrer jugendlichen Zielgruppen eingefangen. In diesem Kapitel sollen einige Eindrücke wiedergegeben werden, ohne dass eine umfassendere Darstellung dazu möglich ist. Zudem waren in der Online-Befragung dem Schwerpunkt der Studie entsprechend Fragen zu Berührungspunkten der Jugendlichen mit extremistischen Inhalten bzw. Personen und Netzwerken integriert, die in Kapitel 3.2 zusammengefasst sind. Kapitel 3.3 geht näher auf die Rolle des Internets bzw. Sozialer Medien beim Zugang zu extremistischem Gedankengut ein.⁴

3.1. Nutzung Sozialer Medien durch Jugendliche

Die hauptsächlichen Altersgruppen der Nutzer*innen in den befragten Einrichtungen Offener Jugendarbeit bewegen sich zwischen 13 und 18 Jahren, allerdings zählen auch junge Erwachsene bis ca. 25 Jahre häufig zu den Zielgruppen und Nutzer*innen. Onlinemedien spielen im Leben von Jugendlichen generell eine wichtige Rolle, dies trifft auch auf die Jugendlichen, die Angebote der Offenen Jugendarbeit nutzen, zu. Die allermeisten Jugendlichen verfügen über eigene Smartphones mittels derer sie sich im Internet bewegen können. Laut der 2018 veröffentlichten JIM Studie besitzen mit 97% nahezu alle deutschen Jugendlichen zwischen zwölf und neunzehn Jahren ein solches Gerät (mpfs 2018: 8). Die 6. OÖ Jugendmedienstudie weist bei 94% der 11- bis 18-jährigen Jugendlichen in Oberösterreich einen Smartphone-Besitz aus (vgl. Education Group 2019⁵). Inwieweit dies in vergleichbarer Weise für die Nutzer*innen Offener Jugendarbeit zutrifft, dazu liegen für ganz Österreich keine Daten vor. Es spricht aber vieles dafür, wie eine Befragung zur Handynutzung von Kindern und Jugendlichen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit Wiens Ende 2018 unterstreicht: Deren Ergebnissen zufolge besitzen 94% der antwortenden Kinder und Jugendlichen (n=351) ein eigenes Handy, mit dem sie in der Regel

⁴ Das gesamte Kapitel 3 ist überwiegend ident mit den bereits im Working Paper publizierten Ergebnissen der explorativen Bestandserhebung (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017).

⁵ Die Ergebnisse der Studie sind auf folgender Internet-Seite abrufbar: <https://www.edugroup.at/innovation/forschung/jugend-medien-studie/detail/6-ooe-jugend-medien-studie-2019.html> (Stand: 14.08.2019).

auch ins Internet kommen und über das sie die gängigen Social Media-Plattformen nutzen (vgl. JUVIVO/Magistratsabteilung 13 2019: 7). Die zur Verfügung stehende Auswertung gibt keine Antwort darauf, ob die sechs Prozent ohne Handy vor allem unter den knapp 10% sehr jungen Befragungsteilnehmer*innen unter zehn Jahren zu finden sind, auch wenn dies naheliegend erscheint.

Die folgenden Ergebnisse der Online-Befragung unter Fachkräften der Offenen Jugendarbeit bilden die Nutzung von Online- bzw. Sozialen Medien durch die jugendlichen Nutzer*innen nicht direkt ab, sondern geben die Beobachtungen von Jugendarbeiter*innen wieder. Entsprechend deren Wahrnehmung zum Befragungszeitpunkt (März 2017) werden folgende Online- bzw. Soziale Medien am häufigsten von den Jugendlichen, mit denen sie in Kontakt stehen, verwendet: WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Snapchat und – wenn auch deutlich geringer – Musical.ly (2018 in TikTok umbenannt). Vergleicht man diese Einschätzungen mit dem Jugend-Internet-Monitor 2017⁶ von Saferinternet.at, dann zeigen sich dort die gleichen sechs Online- bzw. Sozialen Medien als zentrale Informations- und Kommunikationskanäle Jugendlicher in Österreich, und zwar mit einer Ausnahme auch in der gleichen Reihenfolge: Facebook ist den Monitoring-Daten zufolge von 2016 auf 2017 vom dritten auf den fünften Platz abgerutscht (vgl. Saferinternet.at 2017). Im Jugend-Internet-Monitor 2019 befindet sich TikTok auf Platz sieben, der neu aufgenommene Facebook-Messenger nimmt nun den sechsten Platz ein, Instagram und Snapchat sind auf Platz drei bzw. vier vorgerückt.

Gerade junge User bevorzugen zur interaktiven Kommunikation und Selbstinszenierung Kanäle wie WhatsApp, YouTube, Instagram und Snapchat (vgl. Stüwe/Ermel 2019: 103). Facebook dient ihnen vorrangig als „Nachrichtenkanal“ (Safer Internet 2017 und 2019) bzw. „Infoseite“ (FExpl3/Abs. 434). An der stark gestiegenen Bedeutung von Instagram und Snapchat lässt sich zudem die herausragende Wichtigkeit von Bildern und Videos für die Kommunikationsweisen der Jugendlichen erkennen, auch die anhaltend hohe Nutzung des Videokanals YouTube weist darauf hin. Bilder und Videos sind Saferinternet.at zufolge „für viele Jugendliche die wichtigsten Medien geworden, um sich untereinander auszutauschen und um mit ihrer digitalen Umwelt zu kommunizieren“ (Saferinternet.at 2017). Das lässt auf wesentliche Veränderungen der Kommunikationsweisen schließen, visuelle Kommunikation gewinnt an Bedeutung, ist aber auch häufig mit verbaler Kommunikation (zumeist ist gleichzeitig die Möglichkeit von ergänzender Textkommunikation vorgesehen) verknüpft.

Selbstinszenierungen im Netz stellen einen bedeutsamen Faktor für Prozesse der Identitätsbildung und der soziokulturellen Verortung dar (vgl. Krotz 2016; Wagner/Brüggen

⁶ Der Jugend-Internet-Monitor präsentiert Daten über die Social-Media-Nutzung österreichischer Jugendlicher. Für die Durchführung der repräsentativen Online-Umfrage wurde das Institut für Jugendkulturforschung beauftragt. Die gestellte Frage lautete: „Welche der folgenden Internetplattformen nutzt Du?“ (Mehrfachantworten möglich). – Vgl. <https://www.saferinternet.at/services/jugend-internet-monitor/>

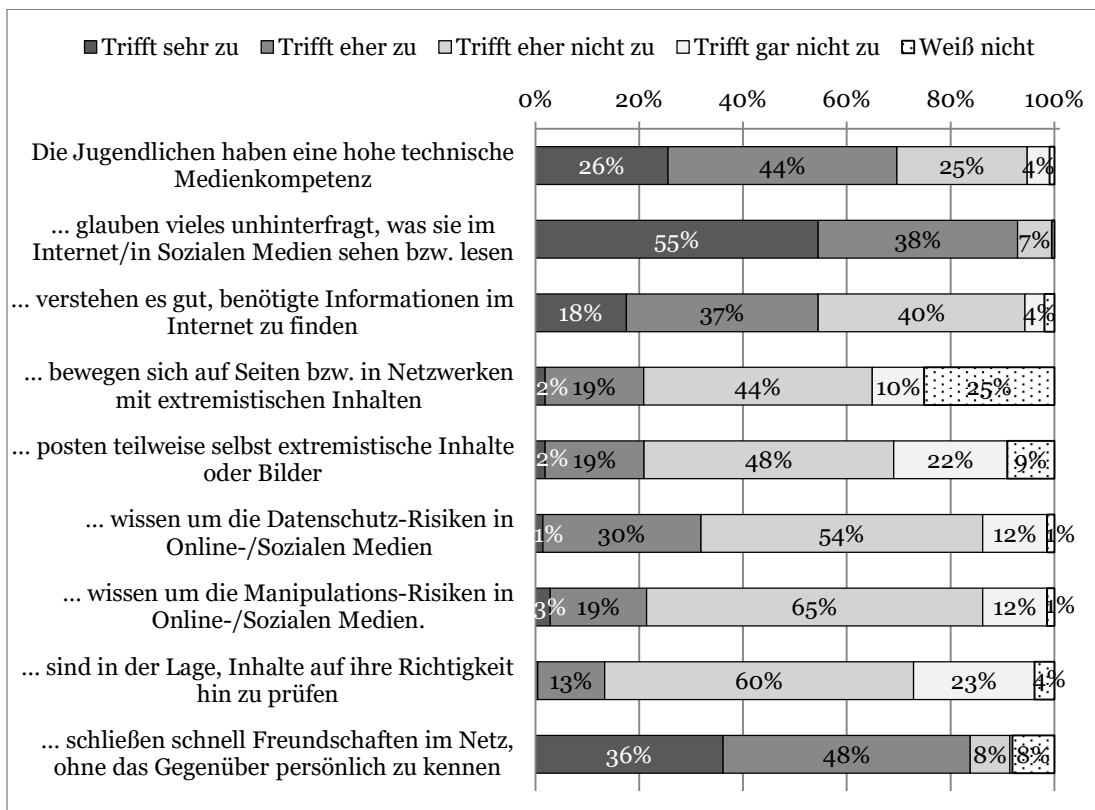
2013). In den qualitativen Expert*innen-Interviews wurde hierbei u.a. auf stark genderspezifische Identitätsinszenierungen hingewiesen: In den Selbstdarstellungen männlicher Nutzer gehe es vor allem um „Waffen, Geld, Frauen, genau in der Reihenfolge“ (FExpl3/Abs. 96), während weibliche Jugendliche oft ein „bitch“-Image pflegen: „Die Mädels halt auf bitchy“ (ebd.). Zugleich lassen sich diese Selbstpräsentationen in der digitalen Flexibilität schnell verändern: „Aber wenn man es ändern will, dann kann man auch einfach alle Fotos wieder löschen und sich neu erfinden“ (ebd./Abs. 99).

Auch spezifische Gefahren, denen sich ihre jugendlichen Nutzer*innen gegenübersehen, wurden von den Jugendarbeiter*innen thematisiert, etwa „Grooming“ (gezielte Kontaktaufnahme Erwachsener mit Kindern aus sexuellen Motiven), Cyber-Mobbing und neue Möglichkeiten zur sozialen Kontrolle durch das persönliche Umfeld. Letzteres wird beispielsweise gegenüber Mädchen beobachtet, die in einem konservativen muslimischen Kontext aufwachsen und vor allem von männlichen Jugendlichen oder jungen Erwachsenen ihres persönlichen Umfeldes u.a. über Soziale Medien kontrolliert werden, ob sie sich „Haram“ (d.h. gegen islamische Regeln verstoßend) verhalten.⁷

In der standardisierten Umfrage wurden die Jugendarbeiter*innen und Leitungspersonen auch nach ihren Einschätzungen zum Medienverhalten und der Medienkompetenz ihrer jugendlichen Nutzer*innen gefragt. Die Antworten lassen diesbezüglich ein eher durchwachsenes Bild und oft auch eine relativ kritische Wahrnehmung erkennen, wie nachstehende Grafik zeigt:

⁷ Dabei handelt es sich nicht um Einzelphänomene, auch wenn keine empirischen Daten über das Ausmaß und die Wirkungen solcher Formen sozialer Kontrolle im virtuellen sozialen Nahraum vorliegen. – Vgl. zum Thema u.a. den bei den vierten Österreichischen Journalismustagen 2017 als Story des Jahres ausgezeichneten Biber-Artikel „Generation Haram“ von Melisa Erkurt; URL: <http://www.dasbiber.at/content/generation-haram> (Stand: 11.09.2017).

Abbildung 2: Nutzungsverhalten Jugendlicher bezüglich Online-/Sozialer Medien; Verteilung gültige Antworten inkl. „Weiß ich nicht“-Nennungen; n = 210-211.



Kompetenzen werden den Jugendlichen mehrheitlich in folgenden beiden Punkten zugesprochen: Insgesamt 70% der Befragten bescheinigen ihnen eine hohe technische Medienkompetenz, sie bewerteten die entsprechende Aussage mit „trifft sehr zu“ oder „trifft eher zu“. Immerhin noch 55% beobachten bei den Jugendlichen die Kompetenz, benötigte Informationen im Internet zu finden (18% der Antworten bei „trifft sehr zu“, 37% bei „trifft eher zu“).

Relativ gering wird die Kompetenz zur Quellenkritik bzw. zum Hinterfragen von Online-Informationen und -Daten eingeschätzt. Die große Mehrheit von insgesamt 93% beobachtet, dass Jugendliche, mit denen sie in ihrer Einrichtung in Kontakt stehen, vieles unhinterfragt glauben, was sie in den Online- bzw. Sozialen Medien sehen oder lesen (55% der Antworten bei „trifft sehr zu“, 38% bei „trifft eher zu“). In eine ähnliche Richtung geht die Frage nach der Kompetenz, Inhalte auf ihre Richtigkeit hin zu prüfen: Nur 13% der befragten Vertreter*innen Offener Jugendarbeit sehen hier tendenziell ausreichend Kompetenzen. Nur geringfügig höher wird das Bewusstsein bezüglich Manipulationsrisiken im Netz bzw. in den Sozialen Medien eingestuft, hier nehmen in Summe 22% ein entsprechendes Wissen wahr (3% „trifft sehr zu“, 19% „trifft eher zu“). Solch ein Nutzungsverhalten macht das Internet bzw. die Sozialen Medien zu einem besonders geeigneten Medium, um Fanatisierungsprozesse anzustoßen. Gerade Bild- und Filmmaterial, die sich über das

Netz völlig unkompliziert verbreiten lassen, besitzen eine hohe Überzeugungskraft – und ihnen kommt große Bedeutung bei der Verbreitung extremistischer Inhalte zu, wie auch die Ergebnisse dieser Umfrage unterstreichen (s.u.).

Auch das Wissen um Datenschutz-Risiken wurde von den Jugendarbeiter*innen und Leitungspersonen mehrheitlich als mangelhaft eingestuft. Nur 31% der Befragten sind der Ansicht, dass die Jugendlichen über Datenschutz-Risiken Bescheid wissen (1% „trifft sehr zu“, 30% „trifft eher zu“). Hingegen wird überwiegend eine hohe Bereitschaft beobachtet, virtuellen Kontakten zu trauen und mit ihnen freundschaftliche Beziehungen einzugehen, ohne die Personen persönlich zu kennen – d.h. auch ohne sicher sein zu können, wer tatsächlich hinter dem jeweiligen Profil steckt: 36% stimmen der Aussage sehr, weitere 48% eher zu, nur 8% stimmen ihr eher nicht zu (8% „weiß nicht“).

In den qualitativ-explorativen Interviews wurde das Thema ebenfalls breit diskutiert. So berichtete eine Gesprächspartnerin von ihrer Erfahrung, dass die Jugendlichen unbekannt Personen schnell vertrauen, wenn im Profil das Bild einer realen Person zu sehen ist:

„In dem Moment, wo da ein Bild war von wem, haben sie sofort Vertrauen gehabt (...). Wo wir dann gesagt haben: ‚Aber du, das kann (...) ein Foto aus einer Zeitschrift sein, das kann irgend[jemand sein].‘ ‚Wieso? Aber das ist ja eine Frau und die schaut ja voll vertrauensvoll aus (...) und [da] steht ein normaler Name, normaler Beruf, ein normales Bild.‘ Also da haben sie sofort angenommen, das, was da gepostet ist, entspricht der Wahrheit.“ (GD2/Abs. 228)

Waren auf den Profilbildern hingegen Landschaften oder Gegenstände zu sehen – so berichtete die Interviewpartnerin weiter – wurden die Jugendlichen skeptisch und bezweifelten die Echtheit der Person, die hinter dem Profil steht.

Aufgrund des spezifischen Schwerpunktes dieser Studie auf Radikalisierungsprävention waren auch zwei Aussagen mit Bezug zu extremistischen Inhalten im Netz in die Itembatterie aufgenommen worden. Die erste dieser Aussagen bezieht sich darauf, ob sich die jugendlichen Nutzer*innen der Einrichtungen auf Seiten bzw. in Netzwerken mit extremistischen Inhalten bewegen. Insgesamt 21% beantworteten dies als sehr oder eher zutreffend (2% „trifft sehr zu“, 19% „trifft eher zu“), zugleich gaben bei diesem Item 25% der Befragten an, dies nicht zu wissen. Es kann hier nur darüber spekuliert werden, ob eventuell ein Teil von ihnen zu dieser Aussage aus Vorsicht keine Antwort geben wollte. Die zweite Aussage hatte das aktive Posten extremistischer Inhalte oder Bilder durch die Jugendlichen zum Inhalt. Auch hier beobachten in Summe 21% ein entsprechendes Verhalten bei Nutzer*innen ihrer Einrichtung (wieder 2% „trifft sehr zu“, 19% „trifft eher zu“). Und auch hier gibt es mit 9% eine eher hohe Anzahl an Personen, die antworteten, dies nicht zu wissen – auch wenn sie deutlich geringer ist als bei der Frage danach, ob Jugendliche sich auf extremistischen Seiten bzw. in ebensolchen Online-Netzwerken bewegen.

Später in der Erhebung gewonnene Einblicke deuten an, dass knapp die Hälfte der befragten Vertreter*innen Offener Jugendarbeit bereits wahrnahm, dass Nutzer*innen ihrer Einrichtung mit extremistischen Inhalten Kontakt hatten (vgl. Kap. 3.2). Das Thema extremistischer Kontakte und Einstellungen wird im nachfolgenden Unterkapitel ausführlicher aufgegriffen.

In den ergänzenden qualitativ-explorativen Interviews wurde problematisiert, dass den Jugendlichen in Bezug auf sichere Mediennutzung kaum positive Role Models zu Verfügung stünden. Ein unreflektiertes Nutzungsverhalten von Erwachsenen, etwa der Eltern, führe dazu, bedenkliche Verhaltensweisen im digitalen Raum zu bagatellisieren (vgl. GD2/Abs. 208). Oft sind den Jugendlichen durchaus Datenschutz-Risiken bewusst, sie werden aber wissentlich in Kauf genommen, weil ihnen häufig auch keine Alternativen zur Kommunikation über die dominanten Sozialen Medien zur Verfügung stehen:

„Also der Einzelne hat nicht wirklich Alternativen, anderweitig zu kommunizieren, und dann frisst man halt dieses Übel, so frei nach dem Motto, ja ich habe jetzt eh nichts zu verstecken und ich habe jetzt eh keine argen Fotos, die ich hochlade (...) oder ich stelle eh nichts an.“ (GD2/Abs. 195)

Insgesamt zeichnen die Jugendarbeiter*innen sowohl in den qualitativen Gesprächen als auch in der Online-Erhebung somit ein Bild vom Medienverhalten ihrer Nutzer*innen, das diese als sehr vulnerabel gegenüber Vereinnahmungs- und Manipulationsversuchen erkennbar werden lässt. In welcher Weise in der Offenen Jugendarbeit dann Impulse gesetzt werden, um die Jugendlichen bei den Herausforderungen des Lebens in und mit digital-interaktiven Medien zu unterstützen, steht im Mittelpunkt von Kapitel 4.2 und 4.3.

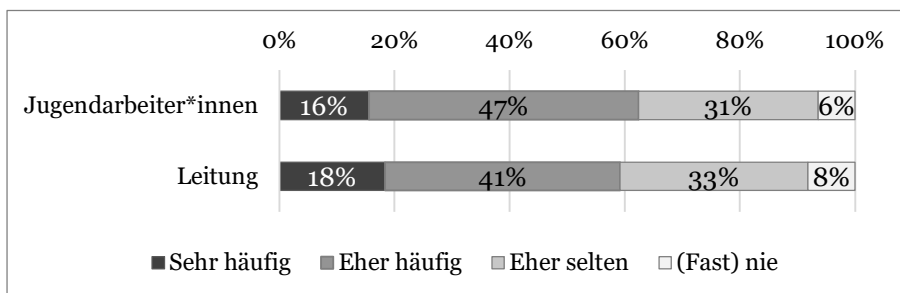
3.2. Extremistische Einstellungen unter Nutzer*innen Offener Jugendarbeit

Die standardisierten Befragungsergebnisse der explorativen Studienphase legen die Schlussfolgerung nahe, dass in der Offenen Jugendarbeit eine hohe Sensibilität gegenüber extremistischen Einstellungen bei jugendlichen Nutzer*innen besteht. In der Online-Umfrage wurde danach gefragt, wie häufig unterschiedliche Arten radikaler bzw. extremistischer Einstellungen bei den Jugendlichen der Einrichtung auffallen (vgl. Abb. 4). Für die Einschätzung, wie viele der Einrichtungen insgesamt in nennenswertem Ausmaß mit Jugendlichen mit extremistischem Gedankengut (welcher Art auch immer) zu tun haben, wurde für jede Einrichtung die „höchste“ Nennung identifiziert.⁸ Nachfolgende Grafik zeigt diese zusammengefassten Werte nach den Teilstichproben „Jugendarbeiter*innen“

⁸ Wenn beispielsweise eine Einrichtung bei einer Extremismusart „eher häufig“ angab, bei allen anderen aber „eher selten“ oder „(fast) nie“, dann wurde für die insgesamte Einschätzung der Wert „eher häufig“ übernommen. So hat etwa eine Einrichtung, deren Nutzer*innen eher häufig rechtsextreme Einstellungen erkennen lassen, während andere Formen von Extremismus kaum eine Rolle spielen, insgesamt eher häufig mit dem Phänomen Extremismus zu tun.

und „Leitung“. Vorauszuschicken ist, dass die Werte keine Aussagen darüber zulassen, wie hoch in den Einrichtungen Offener Jugendarbeit die konkrete Anzahl jugendlicher Nutzer*innen mit extremistischen Ansichten ist. Es kann sich dabei teilweise auch um kleine Gruppen oder einzelne Personen handeln, welche aber die Jugendarbeiter*innen stark beschäftigen, während der größere Teil der Nutzer*innen keine einschlägigen Einstellungen aufweist.

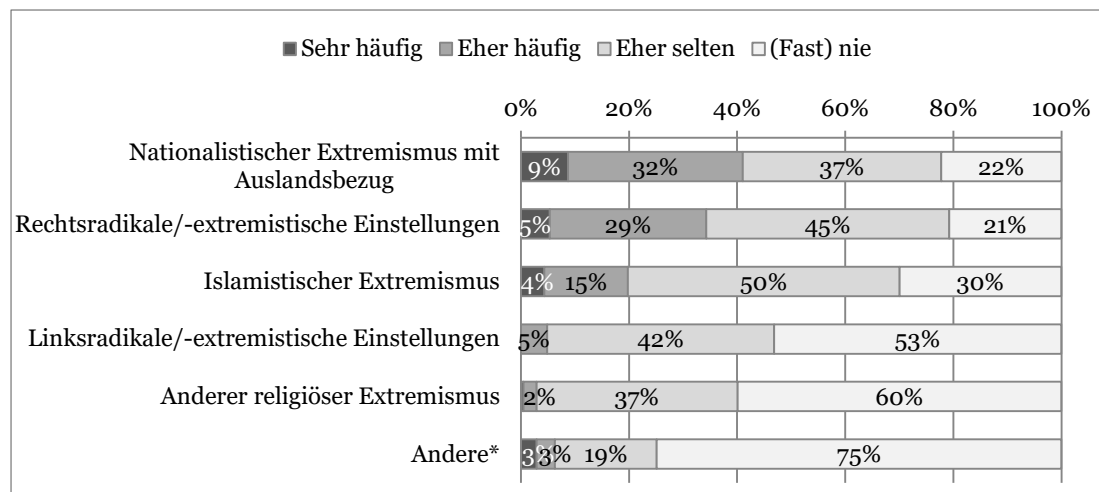
Abbildung 3: Radikale bzw. extremistische Einstellungen bei jugendlichen Nutzer*innen nach Teilstichproben Jugendarb. (n=109) und Leitung (n=98)



Demnach gaben in Summe 63% der antwortenden Jugendarbeiter*innen und 59% der Leitungspersonen an, in ihrer Einrichtung sehr oder eher häufig u.a. auch mit Jugendlichen zu tun zu haben, die eine extremistische Einstellung erkennen lassen. Basis-Mitarbeiter*innen und Leitungspersonen liegen somit in ihren Einschätzungen nahe beieinander. Wie bereits ausgeführt, lässt sich aus diesen Angaben keinesfalls auf eine exakte Zahl oder einen prozentuellen Anteil an jugendlichen Nutzer*innen Offener Jugendarbeit mit extremistischen Einstellungen schließen. Zudem wurde in mehreren Expert*inneninterviews und in den beiden Gruppendiskussionen mit großer Vehemenz darauf hingewiesen, dass bei einer Einschätzung, wie verfestigt extremistische Ansichten tatsächlich sind, große Vorsicht geboten ist und sich ein differenzierter Blick darauf als erforderlich erweist, selbst wenn Jugendliche solche Ansichten wiederholt äußern. Jugendarbeiter*innen berichteten in den Interviews von ihrer Erfahrung, dass Jugendliche im Umgang mit Erwachsenen – u.a. auch mit Jugendarbeiter*innen – oftmals gezielt durch Provokationen Reibungspunkte zu erzeugen versuchen. Dies sei in nicht wenigen Fällen als normales Verhalten von Heranwachsenden, die Grenzen austesten und Widerspruch hervorrufen wollen, einzustufen. Oft gehe es um Selbstdarstellung und lassen sich Aufmerksamkeits- und Selbstwirksamkeits-Erfahrungen machen, wenn über eine Provokation bei erwachsenen Bezugspersonen Widerspruch erzeugt werden kann, seien das nun die Eltern, Lehrer*innen oder Jugendarbeiter*innen. Zugleich gehe damit manchmal auch ein ehrliches Interesse an Diskussion und Auseinandersetzung mit dem Thema einher, das es dann von Seiten der Jugendarbeiter*innen aufzugreifen gelte.

Die Befragungsergebnisse nach unterschiedlichen Formen radikaler bzw. extremistischer Einstellungen müssen sehr differenziert und unter Berücksichtigung der Stichprobensammensetzung interpretiert werden. So zeigen die in nachfolgender Grafik abgebildeten Daten eine vergleichsweise hohe Relevanz „nationalistischen Extremismus mit Auslandsbezug“ – eine Sammelkategorie für nationalistisch-extremistische Strömungen zumeist in Migrant*innen-Communities – in den Einrichtungen. Die relativ hohe Zahl ergibt sich aber unter anderem aus den in der Stichprobe überrepräsentierten Wiener Einrichtungen (hier war der Rücklauf an Fragebögen doppelt so hoch wie durchschnittlich – vgl. Kap. 3): 40 der insgesamt 85 Nennungen bei „sehr häufig“ oder „eher häufig“ kamen aus Wiener Einrichtungen, die zugleich besonders oft Jugendliche mit migrantischer Herkunft unter ihren Nutzer*innen haben (vgl. etwa zu mobiler Jugendarbeit Mayrhofer 2017: 62ff.).

Abbildung 4: Radikale bzw. extremistische Einstellungen jugendlicher Nutzer*innen nach unterschiedlichen Extremismus-Arten; n=207 (4 Werte fehlend)



*) Unter „Anderer“ wurde vor allem Antisemitismus, Sexismus und Homophobie genannt.

Demnach fallen 9% der befragten Vertreter*innen Offener Jugendarbeit sehr häufig und 32% eher häufig nationalistisch-extremistische Einstellungen mit Auslandsbezug bei Nutzer*innen der jeweiligen Einrichtung auf. Dabei ist neben den schon genannten Aspekten zusätzlich zu berücksichtigen, dass die Befragung in den Zeitraum intensiver Diskussionen im Vorfeld des Verfassungsreferendums in der Türkei (durchgeführt Mitte April 2017) fiel, die Polarisierungen zur Folge hatten. Rechtsextremistische Gesinnungen bei den Nutzer*innen nehmen 5% der Befragten sehr häufig und weitere 29% eher häufig wahr. Eine größere Rolle spielt darüber hinaus noch islamistischer Extremismus, hier gaben 4% der Befragten an, dass ihnen solche Einstellungen bei Nutzer*innen ihrer Einrichtung sehr häufig auffallen, weitere 15% nehmen sie eher häufig wahr. Dennoch überraschte in der Diskussion der Ergebnisse mit den Kooperationspartner*innen der vergleichsweise deutlich niedrigere Wert bei dieser Extremismus-Variante, dominiert doch

gegenwärtig die Diskussion über islamistische Radikalisierung junger Menschen die öffentliche Wahrnehmung. Alle anderen Formen extremistischer Einstellungen spielen den Beobachtungen der Vertreter*innen Offener Jugendarbeit zufolge nur selten eine Rolle.

Bemerkenswerte Einblicke erlaubt die Differenzierung der Ergebnisse für die drei am häufigsten beobachteten Extremismus-Arten nach Größe des Ortes, in dem die Einrichtung angesiedelt ist, als Indikator für ein eher städtisches oder ländliches Gebiet. Hierfür wurden einerseits die Antwortkategorien „sehr häufig“ und „eher häufig“ zusammengefasst und andererseits die Ortsgrößen-Kategorien etwas weniger aufgesplittet als in Kapitel 3 ausgewiesen, um so zu größeren Zellbesetzungen zu kommen und die Grundtendenzen besser sichtbar zu machen. Folgende Tabelle gibt die Werte in absoluten Zahlen wieder, wobei für das in der Stichprobe deutlich überrepräsentierte Wien als einziger Großstadt in Österreich die Werte gewichtet wurden.⁹ Vorauszuschicken ist, dass es sich dabei nur um eine grobe Annäherung an die Bedeutung unterschiedlicher Extremismus-Varianten in groß-, mittel- und kleinstädtischen oder ländlicher Regionen handelt.

*Tabelle 2: Verteilung der Antworten zu extremistischen Einstellungen jugendlicher Nutzer*innen Offener Jugendarbeit nach Ortsgrößen-Kategorien (gewichtete Zahlen für Wien)*

	bis 10.000 Einw.	bis 50.000 Einw.	über 50.000 Einw.	Wien*	Gesamt*
Nationalistischer Extremismus mit Auslandsbezug	18	14	13	20 (40)	65 (85)
Rechtsextremismus	17	17	14	11,5 (23)	59,5 (71)
Islamistischer Extremismus	3	4	7	13,5 (27)	27,5 (41)

* Ungewichteter Wert in Klammer

Am meisten überraschte, dass sich nationalistischer Extremismus mit Auslandsbezug nicht vorrangig als städtisches Phänomen präsentiert, sondern über die Ortsgrößen hinweg in ähnlicher Weise von Vertreter*innen Offener Jugendarbeit beobachtet wird. Hingegen werden rechtsextremistische Einstellungen bei den Jugendlichen etwas häufiger in Einrichtungen wahrgenommen, die in ländlichen oder kleinstädtischen Gegenden liegen – auch wenn die Differenzen deskriptiv nicht sehr stark sind. Anders verhält es sich bei islamistischem Extremismus, er wird vorrangig im großstädtischen Kontext beobachtet.

⁹ Für die anderen Ortsgrößen-Kategorien ist dies nicht möglich, da nicht bekannt ist, wie sich die angeschriebenen Einrichtungen Offener Jugendarbeit nach Ortsgrößen verteilen und welchen Rücklauf es jeweils gab – dies konnte nur auf Bundesländer-Ebene geprüft werden. Da in Wien der Rücklauf an Online-Fragebögen in etwa doppelt so hoch war wie im Durchschnitt, wurden in dieser Ortsgrößen-Kategorie die Werte halbiert. Das Burgenland ist aufgrund fehlender Teilnahme von burgenländischen Einrichtungen Offener Jugendarbeit an der Online-Befragung nicht in der Aufstellung vertreten.

In den qualitativ-explorativen Erhebungen wurde bei den extremistisch auftretenden Jugendlichen unter den Nutzer*innen Offener Jugendarbeit ein überwiegend (noch) eher geringer Grad an Ideologisierung konstatiert. Vielmehr seien eher parolenartige Aussagen zu hören, die bei näherer Nachfrage häufig wenig Substanz aufweisen. Jugendliche mit verfestigten extremistischen Weltbildern bzw. Kader aus extremistischen Gruppen suchen – so die Erfahrungen der Jugendarbeiter*innen – in der Regel nicht (mehr) den Kontakt zu Jugendeinrichtungen. Ein bedenkliches Anzeichen könne sein, wenn Jugendliche den Kontakt zu den Jugendeinrichtungen von sich aus abbrechen.

D: „Ja, also gefährlich wird es dann, glaube ich, wenn sie sich zurückziehen, also wenn sie weg sind plötzlich. Also so Fälle hat es in den letzten Jahren schon gegeben (F: Genau), Jugendliche die plötzlich weg waren (...).“

F: „(...) keiner weiß was und auf einmal liest du in der Zeitung, das ist ja das-, da ist sie ja.“ (GD2/Abs. 287f.)

„Also wir können ganz viel im Vorfeld machen, wenn wir über Themen diskutieren können mit Jugendlichen und fragen, was war das für ein Post, was steckt dahinter? Aber wenn das in eine Richtung schon geht, dass sie wirklich Sachen offen posten, dann dürfen sie (...) von anderer Seite nicht mehr ins Jugendhaus, also von uns dürfen sie sehr gern kommen. (...) Also es wäre gut, wenn sie da bleiben und wir Kontakt halten können, aber die tauchen einfach unter, die kommen nicht mehr.“ (F4-4/Abs. 154ff.)

Die Offene Jugendarbeit hat somit in der Regel mit Personen zu tun, die noch kein hermetisch geschlossenes Weltbild aufweisen: „Also die Kader-Leute, die haben wir ja weder bei den Islamisten noch bei den Rechtsextremen, da haben wir ja die Unstabilen.“ (I2/Abs. 158ff.) Und hier lassen sich Impulse setzen, um Radikalisierungsprozesse zu irritieren bzw. zu unterbrechen und Alternativen zu extremistischen Anerkennungs- und Identitätsangeboten zu eröffnen.

Die empirischen Erhebungen verdeutlichen, dass die Mitarbeiter*innen der Einrichtungen Warnsignale für Radikalisierungsprozesse wahr- und ernstnehmen, auch wenn sich unterschiedliche Umgangsweisen damit exemplarisch andeuteten. Manche greifen etwa Provokationen bewusst auf und ziehen mitunter auch klare Grenzen, beispielsweise wenn Mitarbeiterinnen von männlichen Jugendlichen in abwertender Weise behandelt werden. Teilweise wird über bestimmte Provokationen hinweggegangen oder ihnen der Wind aus den Segeln genommen.¹⁰ Große Einigkeit bestand darin, dass die hinter extremistischen Provokationen liegenden Bedürfnisse der Jugendlichen adressiert werden müssen.

¹⁰ In einer Einrichtung Offener Jugendarbeit wurde etwa davon berichtet, dass Jugendlichen auf deren Wunsch hin die Möglichkeit gegeben werde, in Räumlichkeiten der Einrichtung ihr Gebet zu sprechen – woraufhin diese nicht selten ohnehin recht bald keine Lust mehr dazu hätten, so die Beobachtung (vgl. I2/Zusatzprotokoll).

3.3. Zugang zu extremistischen Inhalten über Internet und Soziale Medien

Es ist nicht erstaunlich, dass auch extremistische Bewegungen und Gruppierungen das Potential erkannt haben und nutzen, das sich ihnen zur Verbreitung ihrer Botschaften über Onlineplattformen bietet (vgl. Reinemann et al 2019: 20 f.). Gerade Jugendliche sind als Zielgruppe für solche Gruppierungen interessant, sie zeigen sich zudem in besonderem Ausmaß für derartige Propaganda empfänglich (vgl. Precht 2007, Glaser 2015). Auch wenn nicht eindeutig geklärt ist, in welchem Ausmaß Onlinepropaganda dazu beiträgt, dass Jugendliche extremistische Inhalte in ihr Weltbild übernehmen, so kann doch beobachtet werden, dass die Wahrscheinlichkeit für Jugendliche, mit solchen Inhalten bzw. mit Akteur*innen aus extremistischen Szenen in Kontakt zu kommen, durch die regelmäßige Nutzung von Onlinemedien stark erhöht ist. Dazu tragen einerseits die Verbreitungsstrategien von extremistischen Gruppierungen und andererseits die Funktionsweisen von Social Media-Plattformen bei. So ist es für Gruppierungen mit fanatischer und menschenfeindlicher Programmatik über die verschiedenen Onlinekanäle äußerst einfach, auch mit individuellen jugendlichen Nutzer*innen von Social Media-Plattformen etwa über Messenger direkt in Kontakt zu treten, und zwar in einer Art und Weise, die für das erwachsene Umfeld der Jugendlichen nur begrenzt einsehbar ist (vgl. Reinemann et al. 2019: 34f.).

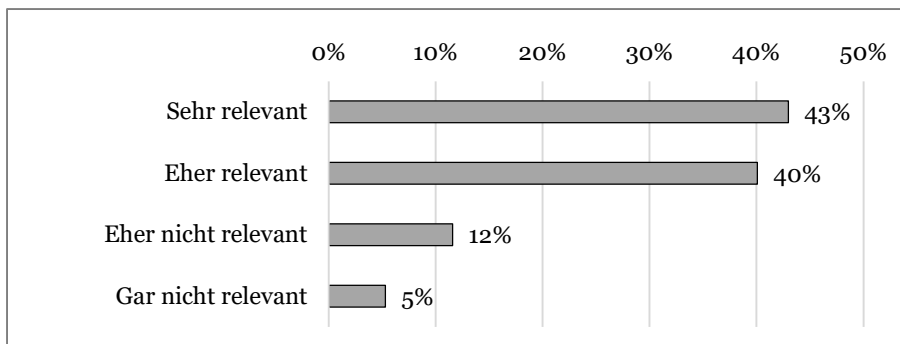
Gerade Gruppen und Personen aus extremistischen Szenen, die auf Mitgliederwachstum setzen, haben ihre Kommunikationsweisen an die gängige Netzkultur angepasst, um eine möglichst hohe Reichweite zu realisieren. So werden Webvideos, Grafiken, Memes und andere Stilmittel in einer Art und Weise eingesetzt, die sich von den Internetauftritten von Mainstream-Influencer*innen nicht unterscheidet. Auch die Figur des Influencers selbst wird durch extremistische Bewegungen aufgenommen und mit eigenen Inhalten besetzt verwendet. Exemplarisch hierfür stehen die neurechten Videoblogs von Aktivist*innen der sogenannten Identitären Bewegung oder auch regelmäßige Videobotschaften von Organisationen aus dem islamistischen Milieu. Gerade rechtsextreme, aber auch dschihadistische Gruppierungen verstehen es dabei hervorragend, Inhalte zu produzieren, die in ihrer Machart geeignet sind, um ein jugendliches Publikum anzusprechen, sei das über die Verwendung von popkulturellen Referenzen oder die professionelle Gestaltung von Videosequenzen (vgl. Reinemann et al. 2019: 26).

Internet-Suchmaschinen und Social Media-Plattformen selektieren und adressieren spezifische Inhalte an bestimmte Personengruppen und Individuen. Dieser Umstand ergibt sich aus dem Geschäftsmodell der Unternehmen, die diese Plattformen betreiben, und aus den Algorithmen, auf Basis derer die jeweiligen Angebote funktionieren. So wird Nutzer*innen automatisch vorrangig Content angeboten, der ihren bisherigen Suchanfragen, Likes und sonstigen persönlichen Spuren im Netz entspricht. Auf diese Art und Weise können Filterblasen entstehen, die dazu beitragen, dass Personen permanent mit Informationen aus ähnlichen Quellen und mit ähnlichem Inhalt versorgt werden (vgl. Reine-

mann et al. 2019: 36). Es besteht die Gefahr, dass dadurch Informations- wie Meinungsvielfalt nicht mehr wahrgenommen wird und sich bestimmte Weltbilder bis zu einer hermetischen Schließung hin verfestigen können. Diese Dynamik betrifft auch Jugendliche, die mit extremistischen Deutungsangeboten zu sozialen und politischen Fragestellungen konfrontiert sind.

Diese Befunde gelten auch für jugendliche Nutzer*innen der Offenen Jugendarbeit. In der Online-Befragung wurde dem Internet von den Fachkräften Offener Jugendarbeit zu meist eine hohe Relevanz für Berührungspunkte der Jugendlichen mit extremistischen Inhalten und Ansichten zugesprochen. In Summe 83% aller Befragten (bei n=207) stufen Online-Inhalte oder -Kontakte bzw. Soziale Medien als sehr relevant (43% der Nennungen) oder eher relevant (40% der Nennungen) für den Zugang der Jugendlichen zu extremistischem Gedankengut ein.

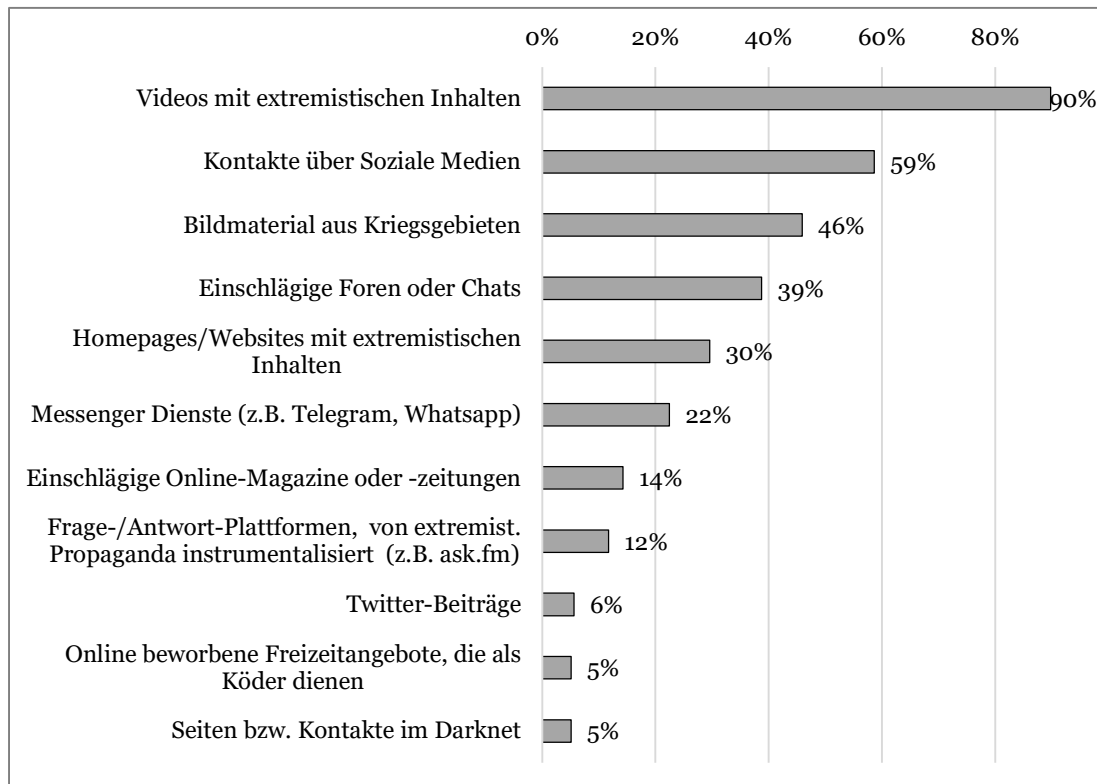
Abbildung 5: Relevanz des Internets für Berührungspunkte mit extremistischen Inhalten & Ansichten; n=207 (4 Werte fehlend)



Besondere Bedeutung wird hierbei Videos mit extremistischen Inhalten zugesprochen, 90% der Antwortenden messen ihnen Relevanz bei, wobei die Frage nur jenen Personen gestellt worden war, die dem Internet zumindest eine gewisse Relevanz als Berührungspunkt zu extremistischen Inhalten zugesprochen hatten (n=196). An zweiter Stelle folgen Kontakte über Soziale Medien, sie wurden von 59% genannt, gefolgt von Bildmaterial aus Kriegsgebieten (46%) und einschlägigen Foren oder Chats (39%). Websites mit extremistischen Inhalten und Messenger-Dienste werden von 30% bzw. 22% der Befragten als relevante Berührungspunkte mit solchem Gedankengut genannt. Nachfolgende Grafik gibt die Gesamtergebnisse wieder:¹¹

¹¹ Wie vollständig oder einseitig der Einblick ist, den die befragten Vertreter*innen der Offenen Jugendarbeit in ihren Kontakten mit den Jugendlichen gewinnen können, lässt sich auf Basis der Erhebungsdaten nicht sagen. Dennoch dürften die Beobachtungen eine passable Annäherung an die Relevanz der unterschiedlichen Medien, Angebote bzw. Kontakte bieten.

Abbildung 6: Relevante Kontaktpunkte für extremistische Inhalte; n=196.



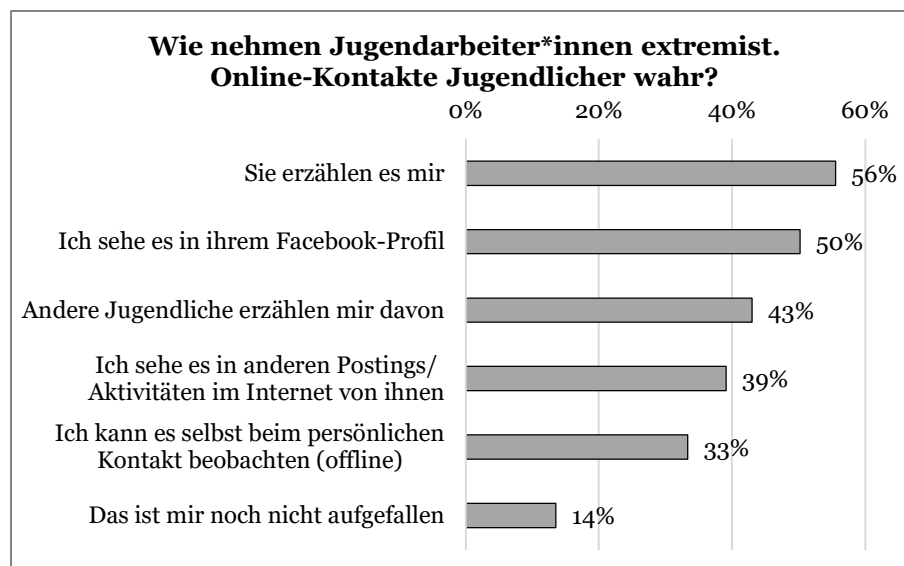
Die Ergebnisse aus den qualitativen Expert*inneninterviews bestätigen in hohem Ausmaß die Bedeutung des Internets für die Verbreitung extremistischer Inhalte unter jugendlichen Nutzer*innen. Zum einen wird gerade dem organisierten Rechtsextremismus und Islamismus eine hohe Medienkompetenz sowie eine professionelle Machart ihrer Internetpropaganda attestiert, zum anderen der große Stellenwert des Internets für die Lebenswelten von Heranwachsenden betont. Auch die hohe Relevanz von filmisch aufbereiteter Propaganda im Internet, welche über Portale wie YouTube oder andere Soziale Medien verbreitet wird, sowie die Bedeutung dieser Sozialen Medien als Kontaktpunkte für extremistische Ansichten allgemein werden in den Expert*inneninterviews unterstrichen. Die meisten Jugendlichen nutzen diese als selbstverständliche Kommunikationsplattform und als Informationsquelle, dadurch werden sie für extremistische Gruppierungen ansprechbar und es besteht zusätzlich die Gefahr von sogenannten Echoräumen und Filterblasen, also dem Phänomen, dass sich Internetnutzer*innen nur mehr mit einem spezifischen Ausschnitt an Informationen und Meinungen auseinandersetzen und dadurch zu einer immer einseitigeren Sicht der Dinge tendieren. Dass die Fähigkeit und Bereitschaft, Quellen kritisch zu hinterfragen, bei vielen Jugendlichen eher gering ausgeprägt sei (vgl. auch Abb. 2), erhöhe diese Gefahr zusätzlich.

In den Gesprächen nahm aber auch die Erfahrung der Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit großen Raum ein, dass hinter dem Posten extremistischer Bilder oder Texte nicht

immer tatsächlich eine extremistische Einstellung stehen müsse. Teilweise gehe es dabei auch vorrangig um Aufmerksamkeit im Internet, denn mit solchen Postings lasse sich leicht Resonanz im digitalen Raum auslösen. Manchmal erfülle das Internet eine Ventilfunktion, die dem Abbau von Ärger und Stress diene: „Kotzen sie halt aus, also weil sie was gerade da reitet, irgendein Ärger.“ (FExpl3/Abs. 62) Zudem werden gruppenspezifische Effekte hinter extremistischen Postings beobachtet.

Bei jenen Befragungsteilnehmer*innen, die extremistische Internetkontakte von Jugendlichen wahrnehmen, wurde in der Online-Erhebung nachgefragt, auf welchen Wegen sie davon erfahren.

Abbildung 7: Wie Jugendarbeiter*innen extremistische Online-Kontakte ihrer Nutzer*innen wahrnehmen; n=207 (4 Werte fehlend)



56% gaben an, dass ihnen die betreffenden Jugendlichen selbst davon erzählen würden, 50% können extremistische Kontakte an den Facebook-Profilen der Jugendlichen ablesen und 43% antworteten, von anderen Jugendlichen darüber informiert zu werden. 39% können sich über andere Postings und Internetaktivitäten ein Bild über Kontakte zu extremistischen Inhalten mancher Jugendlichen machen und 33% machten dazu im persönlichen Kontakt (offline) Beobachtungen. Bloß 14% der Befragten gab an, ihnen sei noch nie aufgefallen, dass manche ihrer jugendlichen Nutzer*innen über Kontakte in entsprechende Szenen verfügen würden.

Diese Ergebnisse lassen sich einerseits als Ausdruck einer Vertrauensbeziehung zwischen den Jugendlichen und den Jugendarbeiter*innen interpretieren, die es ermöglicht, auch über solche Themen offen zu reden. Sie können andererseits aber auch dahingehend gedeutet werden, dass manche Jugendliche sehr freimütig mit solchen Informationen über

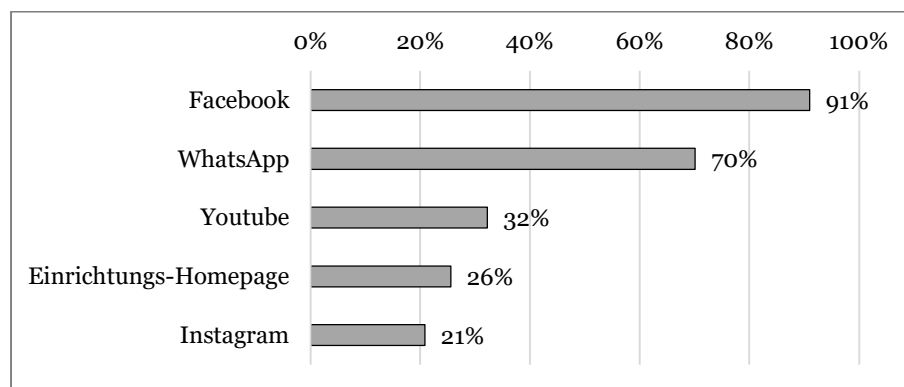
sich selbst oder andere umgehen. Festzuhalten ist jedenfalls, dass den Jugendarbeiter*innen sowohl Online wie auch Offline beachtliche Einblicke in die Lebenswelten der Jugendlichen möglich sind. Und die empirischen Ergebnisse bekräftigen, dass in der Offenen Jugendarbeit grundsätzlich günstige Bedingungen vorliegen, um bei den Nutzer*innen der Einrichtungen über Ansätze digitaler Jugendarbeit zur Radikalisierungsprävention und Förderung kritischer Medienkompetenz beizutragen.

4. Einsatzformen Sozialer Medien in der Offenen Jugendarbeit

Im Folgenden soll eine Gesamtperspektive auf unterschiedliche Formen des Einsatzes von Online- bzw. Sozialen Medien in der Offenen Jugendarbeit gelegt werden. Dabei ist zu beachten, dass sich die konkreten Kommunikationsmedien rasch verändern können, wenn sich etwa die Nutzungsgewohnheiten der Jugendlichen ändern. Selbstverständlich spielt die Beschaffenheit der jeweiligen Medien eine gewisse Rolle dabei, welche Verwendungen im Vordergrund stehen, wie weiter unten u.a. am Beispiel von Instagram verdeutlicht wird. Die Unterscheidung von Formen digitaler Jugendarbeit liegt allerdings auf abstrakterer Ebene und kann auf unterschiedliche Medienformen bezogen werden, sodass eine Differenzierung entlang letzterer, d.h. entlang einzelner Medien, in der Ergebnisdarstellung wenig erkenntnisreich erschien. Dennoch soll einleitend kurz auf in der Offenen Jugendarbeit besonders wichtige digitale Medien verwiesen werden, wobei die Ergebnisse der Online-Befragung um aktuellere Eindrücke zu ergänzen sind.

Zum Erhebungszeitpunkt März 2017 stellten den Befragungsergebnissen zufolge Facebook, WhatsApp, YouTube, die Einrichtungshomepage und Instagram die **wichtigsten Online- bzw. Sozialen Medien** für das Arbeiten mit Jugendlichen dar.¹²

Abbildung 8: Wichtigste Online-/Soziale Medien in der Jugendarbeit (in Relation zur Gesamtanzahl der Befragten), n=211.



Diese Medien zeigen sich 2018/19 überwiegend nach wie vor wichtig in der Offenen Jugendarbeit, wobei Facebook den in Forschungsphase zwei und drei gewonnenen Eindrücken zufolge in der Kommunikation mit den Jugendlichen an Wichtigkeit verlor: Die Plattform wird eher mit älteren oder ehemaligen Nutzer*innen eingesetzt, größere Bedeutung hat der Facebook-Messenger als eigenständige App (er war 2017 nicht extra abgefragt worden). WhatsApp und YouTube zeigen sich nach wie vor als zentrale Medien

¹² Konkret war danach gefragt worden, was die drei wichtigsten Online- bzw. Sozialen Medien für das Arbeiten mit Jugendlichen sind (vgl. Mayrhofer/Schwarzl/Neuburg 2017: 39).

(auch) in der Offenen Jugendarbeit, wenn auch ihren Charakteristika entsprechend in unterschiedlichen Funktionen: WhatsApp dient vor allem zum direkten Kontakthalten und für terminliche und sonstige Abstimmungen mit den Jugendlichen (einzeln oder in Gruppen), YouTube ist vor allem eine Quelle für Videos verschiedenster Inhalte (auch Musik) und wird teilweise zur Verbreitung eigener Videoprodukte der Einrichtungen verwendet. Erheblich an Bedeutung gewonnen hat der Online-Dienst Instagram, viele Einrichtungen begannen aufgrund der großen Rolle, den dieses Medium im Leben der Jugendlichen einnimmt, in den letzten zwei bis drei Jahren damit zu arbeiten (vgl. Kap. 6). In manchen Einrichtungen wird auch (meist durch einzelne Jugendarbeiter*innen) mit der ebenfalls von Jugendlichen sehr häufig genutzten App Snapchat oder mit TikTok, dem ehemaligen Musical.ly, experimentiert. Diese und weitere Soziale Medien werden aber quantitativ in der Offenen Jugendarbeit deutlich weniger genutzt als die erstgenannten Medien. Und die Einrichtungs-Homepage hat vor allem Bedeutung gegenüber anderen Stakeholdern im Sozialraum bzw. der Fachöffentlichkeit und Fördergeber*innen. Ihre Funktion wurde zugleich häufig vom Facebook-Account der Einrichtung übernommen bzw. wird sie von diesem zusätzlich wahrgenommen.

4.1. Unterscheidung medienbezogene und medienvermittelte Jugendarbeit

Für die Analyse der aktuellen Nutzungsweisen Sozialer Medien in den Interaktionszusammenhängen mit jugendlichen Adressat*innen Offener Jugendarbeit schlagen wir auf Basis der gewonnenen quantitativen und qualitativen Einblicke eine Unterscheidung zwischen *medienvermittelter* und *medienbezogener* Jugendarbeit vor. *Medienvermittelte* Jugendarbeit kommuniziert mithilfe digital-interaktiver Medien mit den Jugendlichen, d.h. hier sind letztere ein Mittel, mit dem (unter anderem) gearbeitet wird. *Medienbezogene* Jugendarbeit hingegen macht die Medien zum Inhalt der Interaktion bzw. Intervention, etwa in Form medienpädagogischer Interventionen (s.u.).¹³ Selbstverständlich gibt es in der Praxis auch Überschneidungen zwischen diesen beiden Formen, für die Reflexion der eigenen Arbeitsweise in der OJA ist die Unterscheidung aber hilfreich. Die nachfolgende Grafik bildet das vorgeschlagene Kategorisierungssystem ab, sie unterscheidet zudem nochmals innerhalb der beiden grundsätzlichen Einsatzweisen:

¹³ Die analytische Kategorie „*medienvermittelte* Jugendarbeit“ dürfte im Wesentlichen deckungsgleich mit der von Buchegger/Horvath (2017: 29f.) in Bezugnahme auf die Arbeitsdefinition „Digitale Jugendarbeit“ der europäischen Expert-Group verwendeten Kategorie „Digitale Medien als Arbeitsinstrument“ sein, während „*medienbezogene* Jugendarbeit“ überwiegend der Kategorie „Digitale Medien als Inhalt“ entsprechen dürfte. Die Autorinnen führen noch eine dritte Kategorie, nämlich „Nutzung digitaler Medien für Aktivitäten“, an, diese Unterscheidung birgt aber analytische Unschärfen in sich, da damit auf eine andere Ebene referiert wird, verbinden sich doch in der Aktivität (digitale oder nicht digitale) Mittel und Inhalte in unterschiedlicher Weise.

Abbildung 9: Kategorisierung der Einsatzformen digital-interaktiver Medien in der OJA



Die vorgeschlagene Kategorisierung greift damit einen Teilbereich der von Kutcher/Ley/Seelmeyer (2015) identifizierten Mediatisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit heraus, nämlich die Kommunikations- und Arbeitszusammenhänge zwischen den Professionellen und Adressat*innen, und fächert diese Zusammenhänge für das Handlungsfeld der Offenen Jugendarbeit detaillierter auf.

Medienbezogene Jugendarbeit wird im Folgenden – wie in Abbildung 1 bereits verdeutlicht – nochmals unterteilt in medienpädagogische Arbeit und kreativ-transformative Medienarbeit. Auch wenn letztere in einem umfassenden Verständnis von Medienpädagogik auch als solche aufzufassen ist (vgl. Pöyskö 2019: 112f.), soll mit dieser Unterscheidung die Vermittlung von über herkömmliche User-Kompetenzen hinausgehenden Skills besser sichtbar werden.

1. Medienpädagogische Arbeit in der Offenen Jugendarbeit umfasst insbesondere die Vermittlung von Kompetenzen für digital-interaktive Lebensräume durch Interventionen, die selbstbestimmt-kritische Mediennutzungskompetenz stärken sollen. Dies kann sich einerseits auf *technisch-formale Kompetenzen* beziehen (z.B. Informationen finden und Medien formal nutzen können, über Sicherheitseinstellungen Bescheid wissen etc.). Andererseits geht es um die Vermittlung *inhaltlicher und sozialer Reflexions- und Entscheidungskompetenzen* wie etwa Informationsselektion, Quellenkritik, Hinterfragen der Selektivität Sozialer Medien, Förderung eines selbstbestimmten Umgangs mit Öffentlichkeit und Privatheit im Netz oder der Kompetenz zur reflexiv-selbstbestimmten Gestaltung der eigenen Rolle(n) bzw. Identität im Netz.
2. Kreativ-transformative Medienarbeit (als einer speziellen Form medienpädagogischer Arbeit) bezieht sich auf das Vermitteln von Kompetenzen zur kreativ-transformativen Gestaltung des digitalen Raumes, d.h. hier geht es *weg von der reinen Mediennutzung* hin zu Coding, Hacking etc., aber auch zur Vermittlung von Kompetenzen wie Videoschnitttechnik, damit Jugendliche selbst erstellte Filme ins Netz stellen können. Sogenannte Maker Spaces werden ebenfalls im Zusammenhang mit digitaler Jugendarbeit als pädagogische Methode genannt (vgl. Packalén 2019). Auch Wissen und Unterstützung zum selbstständigen Gestalten von Websites, Blogs, Vlogs oder Podcasts kann dieser Kategorie zugeordnet werden. Dadurch werden auch pädagogische Zielsetzungen wie Unterstützung bei der Identitätsarbeit und Selbstrepräsentation adressiert, im besten Fall kann eine Erhöhung der Sprechmächtigkeit der Jugendlichen erreicht und Selbstwirksamkeit erfahrbar gemacht werden.

Innerhalb *medienvermittelter Jugendarbeit* kann danach unterschieden werden, ob die direkte Interaktion mit den Jugendlichen Ziel bzw. zentraler Bestandteil der Mediennutzung ist oder nicht:

3. Information und Dissemination mithilfe digitaler Medien hat zumeist nicht vorrangig direkte, medienvermittelte Interaktion mit den Jugendlichen zum Ziel. Es geht vielmehr in erster Linie um Informationsbeschaffung und -verbreitung (inklusive Öffentlichkeitsarbeit oder Dissemination von Projektergebnissen). Dieser Unterkategorie lassen sich auch freizeitpädagogische Angebote zuordnen, die digitale Medien vor allem zur Informationsbeschaffung oder Orientierung nutzen (z.B. Outdoor-Aktivitäten wie GPS-basierte Spiele, vgl. Buchegger/Horvath 2017: 30).
4. Online-Interaktion mit Jugendlichen und Intervention in Sozialen Medien bedeutet Jugendarbeit innerhalb der digitalen Räume mithilfe der diese Räume konstituierenden Kommunikationsmedien. Soziale Medien können dabei einerseits vorrangig als Mittel zur *Kontaktanbahnung* und zum *Kontakthalten* über längere Zeiträume hinweg dienen. Andererseits geht es auch um *digitale Räume als Interventionsräume* für Jugendarbeiter*innen: Die Fachkräfte Offener Jugendarbeit arbeiten in diesen Räumen mit den Jugendlichen und setzen Interventionen verschiedener Art.

Aktivitäten digitaler Jugendarbeit können vorrangig nur einem der vier Felder zuzuordnen sein, manche lassen sich aber auch mehreren Feldern gleichzeitig zuordnen, wenn sie sich in mehrfacher Hinsicht auf digital-interaktive Medien beziehen (z.B. medienpädagogische Arbeit, die zugleich Soziale Medien als Arbeitsmittel nutzt). Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse machen dies wiederholt deutlich, zugleich zeigen sie auf, dass diese Dimensionen gegenwärtig in der Praxis verschieden stark verankert sind und ihnen unterschiedliche Bedeutung zukommt.

4.2. Medienpädagogische Arbeit

Medienbezogene Interventionen mit dem Ziel, die Kompetenzen der Jugendlichen für das Leben in einer digital-interaktiven Welt zu stärken, finden gegenwärtig vorrangig in der vertrauten persönlich-mündlichen Begegnungs- und Arbeitsweise im Offline statt. Die Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit sprechen Jugendliche auf deren Verhalten im Internet bzw. in Sozialen Medien oder auf ihre Nutzungsweisen dieser Medien vorzugsweise in der persönlichen Begegnung an. Dieses Kommunikationssetting wird als das vertrauensvollere wahrgenommen, in dem heikle Inhalte in einem geschützteren Rahmen und mit unmittelbareren Reaktions- und Korrekturmöglichkeiten (der/die Jugendarbeiter*in nimmt die Reaktion des/der Jugendlichen direkt wahr und kann darauf gleich eingehen) besprochen werden können (vgl. auch Kap. 8.3). In eher geringem Ausmaß werden medienpädagogische Interventionen auch in der Online-Kommunikation gesetzt, wenn etwa Jugendliche via Messenger bzw. Direktnachricht darauf aufmerksam gemacht werden,

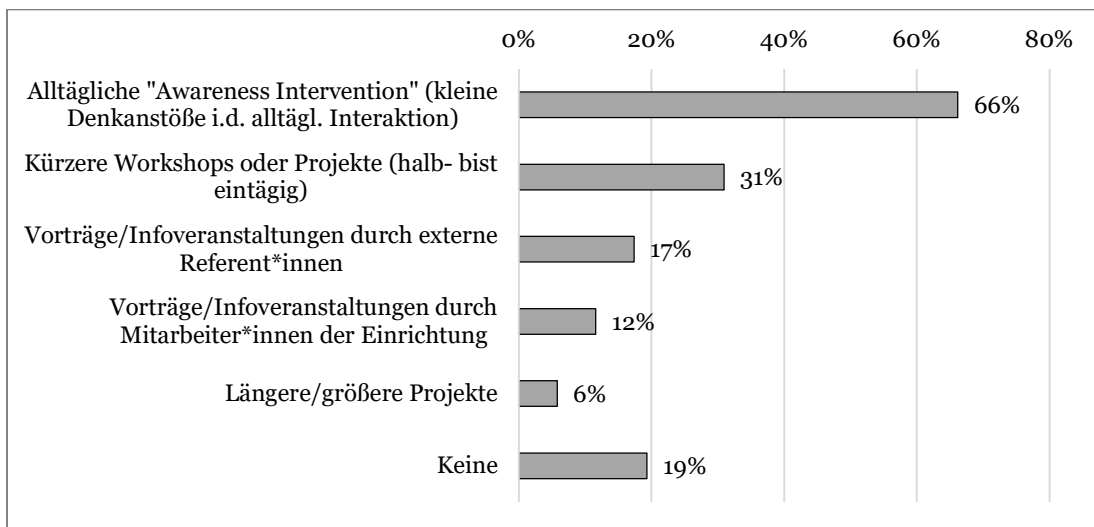
dass sie problematische Bilder posten, ihr Profil mangelnde Datensicherheits-Einstellungen aufweist etc. Wenn dies geschieht, dann wird zumeist dem Grundsatz gefolgt: nicht öffentlich kritisieren, sondern private Nachrichten schreiben (vgl. F2/Abs. 84).

Die in den vertiefenden Fallstudien gewonnenen Einblicke bestätigen die Befunde der 2017 durchgeführten standardisierten Online-Befragung unter Fachkräften der Offenen Jugendarbeit (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 58ff.). Demnach kommt die mit Abstand größte Bedeutung alltäglichen „Awareness Interventionen“ zu, d.h. meist kleinen Denkanstößen, die sich aus der alltäglichen Interaktion mit den Jugendlichen ergeben. 66% der online Befragten gaben an, solche Interventionen gesetzt zu haben. An zweiter Stelle folgen mit 31% kürzere Workshops oder Projekte von einer Dauer zwischen einem halben und einem Tag. Vorträge bzw. Informationsveranstaltungen wurden in den zwei der Umfrage vorangegangenen Jahren in 17% der Einrichtungen durch externe Referent*innen (häufig von Saferinternet.at) und in 12% durch einrichtungsinterne Mitarbeiter*innen durchgeführt. Bei manchen Inhalten können externe Referent*innen – so berichteten einzelne Jugendarbeiter*innen – vorteilhaft sein,

„(...) weil gewisse Sachen werden immer besser aufgenommen, wenn (...) ein Experte von draußen kommt und sagt, das ist ein Fake News und so entstehen sie, als wenn ich das sage.“ (F1-3/Abs. 112).

Von längeren bzw. größeren Schwerpunktprojekten berichteten nur sechs Prozent der Befragten Personen. Möglicherweise stiegen zwischen 2017 (Erhebungszeitpunkt) und 2019 die medienpädagogischen Interventionen an, da in diesem Zeitraum auf unterschiedlichen Ebenen zahlreiche Initiativen zur Förderung digitaler Jugendarbeit gesetzt wurden. Andererseits dürften die Zahlen zum Zeitpunkt 2017 tendenziell zu hoch für die in der Offenen Jugendarbeit in Österreich insgesamt gesetzten Aktivitäten gewesen sein, da bei Online-Befragungen von Selbstselektionsprozessen der Antwortenden nach Interesse am Befragungsgegenstand auszugehen ist (medienaffine Fachkräfte dürften in der Stichprobe überrepräsentiert gewesen sein). Nachfolgende Grafik gibt die Werte wieder:

Abbildung 10: Medienpädagogische Angebote (auf Online-/Soziale Medien bezogen) in den letzten zwei Jahren (Befragungszeitpunkt: März 2017); n=203 (8 Werte fehlend)



Die im Einrichtungsalltag scheinbar nebenher passierenden „**Awareness-Interventionen**“ in der direkten Begegnung mit den Jugendlichen werden von den Jugendarbeiter*innen überwiegend als besonders wichtige medienpädagogische Arbeitsweise erfahren. Man kommt z.B. mit Jugendlichen ins Gespräch über ihre Mediennutzung, lässt sich von ihnen dabei die eine oder andere Anwendung bzw. Sicherheitseinstellung zeigen und/oder diskutiert über die Möglichkeiten und Risiken der Medien. Größere und/oder längere Projekte zu Online- bzw. Sozialen Medien werden – wie sowohl in der Online-Erhebung als auch den qualitativen Studienteilen sichtbar wurde – weniger oft durchgeführt. Ein möglicher Grund hierfür könnte in der sehr flexiblen Arbeitsweise der Offenen Jugendarbeit und der hohen Unverbindlichkeit der Angebote liegen, durch die solch umfassendere Projekte schwerer realisierbar sind (vgl. GD2/Abs. 23off.). Dennoch kommt solchen Projekten ebenfalls ein großes Potenzial in der – meist spielerisch-spaßorientierten – Vermittlung von Medienwissen und -kompetenzen zu, wie an in den vertiefenden Fallstudien beobachteten Beispielen weiter unten veranschaulicht werden soll.

Thematisch geht es bei medienpädagogischen Interventionen häufig um Aspekte des Datenschutzes, des Schutzes der Privatsphäre in den Sozialen Medien, um unterschiedliche Sicherheitsaspekte bzw. die Wahrung persönlicher Rechte im Netz wie etwa des Rechts am eigenen Bild. Gerade letzteres ist den vertiefenden Fallstudien zufolge häufig Thema in den Einrichtungen, auch in Bezug auf den Umgang mit Bildern anderer Personen (Freund*innen, Geschwistern etc.), die nicht selten von den Jugendlichen gedankenlos in Sozialen Medien verbreitet werden. In den Einrichtungen selbst stellt sich die Thematik ebenfalls teils direkt, wenn etwa Jugendliche wenig reflektiertes Medienverhalten auch dort praktizieren. Mehrfach wurde erzählt, dass Jugendliche gelegentlich im Einrichtungskontext „live gehen“, d.h. mit dem Smartphone drauflos filmen und die Videos online stellen, ohne die dabei gefilmten Personen zu fragen, ob sie damit einverstanden

sind. Solche Situationen machen eine unmittelbare Intervention der Jugendarbeiter*innen notwendig. Abgesehen von der Möglichkeit, über ein Verbot Normverdeutlichung zu versuchen, bietet solch ein Vorfall Gelegenheit dafür, am konkreten Anlassfall eine Diskussion mit den Jugendlichen zu entfalten und so einen reflexiveren Umgang mit Sozialen Medien zu fördern.

„Uns geht es um den sensiblen Umgang mit den Medien, wenn ich da auf einmal filme, dann kann ich das nicht machen, ohne dass ich gefragt habe, ob das passt. Also es geht nicht darum, was zu verbieten, (...) sondern dass sie das einfach mitnehmen, dass das einfach gecheckt werden muss, ob das passt für die Leute.“ (F3-2/Abs. 110)

Live Stream-Tools der Sozialen Medien lassen sich auch im wohlüberlegten Rahmen in der Jugendarbeit nutzen, z.B. bei Veranstaltungen der Einrichtung, von denen Impressionen via Soziale Medien verbreitet werden sollen (siehe medienvermittelte Jugendarbeit).

Zu Sicherheitsaspekten zählt etwa auch, die Jugendlichen auf **problematische Bilder** auf ihren Accounts aufmerksam zu machen, etwa auf Fotos, die viel unbekleideten Körper erkennen lassen, auf denen sie mit verbotenen Gegenständen bzw. bedenklichen Symbolen posieren (Waffen, Drogen, rassistische Symbole etc.), auf gewaltverherrlichende Links, die geteilt werden, u.v.m. Dabei wird den berichteten Erfahrungen zufolge häufig sichtbar, dass Jugendliche die Gefahr unterschätzen, mit den Bildern kritische Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen und negative Folgen (ob in Form von Konsequenzen in der Schule, schlechteren Chancen bei künftigen Arbeitgeber*innen, polizeilichen Maßnahmen o.ä.) zu riskieren. Sensibilisierung, um die Selbstschutz-Kompetenzen zu erhöhen, erweist sich etwa bei Mädchen bzw. jungen Frauen essenziell, die von unbekanntem Bur-schen online kontaktiert werden und sich mit diesen dann persönlich treffen wollen:

„Also da gehört auf jeden Fall viel mehr drauf hingearbeitet, dass sie da viel vorsichtiger und verantwortungsbewusster damit umgehen, da versuchen wir schon unseren Beitrag dazu zu leisten (...).“ (F3-2/Abs. 117)

Gleiches gilt in Bezug auf Sexting, d.h. das – oft leichtfertige – Verschicken von Nacktaufnahmen über das Internet bzw. Handy (s.u.).

Relativ oft wird zudem über Fake-News bzw. den **Wahrheitsgehalt von Informationen** im Netz und in den Sozialen Medien gesprochen oder werden quellenkritische Interventionen gesetzt. Eine Fachkraft fasst die weitverbreitete Beobachtung zum Informationsverhalten der Jugendlichen zusammen: „Sie überprüfen einfach nicht, woher kommt die Info.“ (F4-4/Abs. 48) Bewusstseinsbildung für Fake News und **Quellenkritik** muss, so die Erfahrung der Jugendarbeiter*innen, alltäglich in der Begegnung mit den Jugend-

lichen geleistet werden. Dabei ergeben sich bereits aus dem Einrichtungsalltag viele Möglichkeiten, kleine Interventionen zu setzen, da die Jugendlichen fragliche Inhalte aus dem Internet auch oft an die Fachkräfte herantragen und sie ihnen zeigen:

„(...) die Onlinemedien sind halt eine Wahnsinnsinformationsquelle für sie. (...) Also es passiert öfters, dass ein Jugendlicher kommt und sagt, du, ich habe da was gesehen auf Youtube oder schau mal auf Facebook, ich habe es geliked, der Artikel über irgendwas. Und dann entsteht da eine Diskussion, wo wir dann zum Teil sagen müssen, puh, lies das bitte noch einmal durch, aber das kann ja gar nicht sein, das klingt ja so abstrus, ob das, mein Gott na, was war das, die Fake-Dinger mit den Chemtrails, mit den Amerikanern, die Leichensäcke irgendwo deponieren und irgendwelche Verschwörungstheorien (...). Also wir bekommen mit, dass die Jugendlichen zum Teil leider gewisse Informationen ungefragt aufnehmen und verteilen (...). Zum anderen stellen wir aber schon fest, dass, wenn es auch für sie zu ungläubig wird oder zu abstrus, dass sie es dann hinterfragen und auch drüber sprechen. Und das finde ich ganz gut, also das ist ganz wichtig.“ (F4-9/Abs. 102)

Die Interventionsmöglichkeiten sind breit gefächert und reichen von täglichen Awareness-Interventionen – der*die Jugendarbeiter*in fragt beispielsweise nach, woher die Information ist, welcher Seite sie entnommen wurde, wer diese Seite gemacht hat bzw. betreibt etc. und regt damit nebenbei Reflexionsprozesse an – bis hin zu größeren Projekten wie etwa die von zwei Einrichtungen auf Facebook gesetzte **Aktion „Gerücht des Tages“**:¹⁴ In einem bestimmten Zeitraum wurde täglich ein Gerücht gepostet und wenige Tage später aufgelöst, ob es stimmt oder nicht. Damit sollte das Bewusstsein dafür erhöht werden, wie man mit Fake News manipulieren kann, wie schnell sich Gerüchte verbreiten können etc. Ein gepostetes Gerücht behauptete zum Beispiel fälschlicherweise, dass das Jugendzentrum abgerissen werden soll. Die Fachkräfte der Einrichtung erinnerten sich im Gruppeninterview daran, dass darauf kaum online reagiert wurde, aber einige Jugendliche persönlich vorbeikamen und nachfragten, ob das richtig sei. Sie wollten sich – so eine im Gespräch angebotene Deutung – nicht online blamieren, es dürfte ihnen weniger peinlich gewesen sein, persönlich-mündlich nachzufragen (F1-1/Abs. 151ff.). Die Erfahrungen mit solchen Online-Interventionen verweisen auf die Wichtigkeit sorgfältiger Vorbereitung und laufender Betreuung sowie Reflexion der Umsetzungsdynamiken im Netz:

„Aber solche Sachen gilt es halt sehr gut zu planen und zu besprechen, weil wenn man da mal was lostritt im Internet, dann nimmt das natürlich viel mehr Zeit als wenn man jetzt Face-to-Face miteinander spricht, dann kann man viel leichter reagieren und Missverständnisse lösen als wenn man jetzt im Internet arbeitet. Das heißt, es wird alles immer sehr gut vorbereitet, was wir da tun und wenn dann eine

¹⁴ Es ist nicht ganz klar, erscheint zugleich aber im gegenständlichen Zusammenhang auch nicht so bedeutsam, ob das Projekt in beiden Einrichtungen, die dem gleichen Träger angehören, in gleicher Weise oder leicht differierend umgesetzt wurde.

Antwort kommt, wie wir reagieren und ob und wann und in welchem Ausmaß.“
(F3-2/Abs. 36)

Zudem – und mit dem eben thematisierten Aspekt zusammenhängend – finden in manchen Einrichtungen Interventionen zu Verschwörungstheorien und radikalen bzw. extremistischen Inhalten oder Bildern im Netz statt. Folgende Erfahrung veranschaulicht, wie Jugendarbeiter*innen damit in der konkreten Situation arbeiten und Knowhow zur Quellenkritik vermitteln können:

„(...) auf Facebook hat der Jugendliche irgendwelche abstrusen Geschichten gefunden, nein, im Youtube, irgendwelche Weltverschwörungsgeschichten und war dann überzeugt, dass da irgendeine Elite uns alle töten wird, also ganz dubios. Und ich habe dann mit ihm lang gegoogelt und habe ihm gesagt, okay, wenn das jetzt wirklich wahr ist, dann muss das ja irgendwo belegt sein, weil der Autor von dem Artikel muss das ja irgendwo her haben. Und jetzt suchen wir einmal die Quelle. Und die Quelle haben wir nicht gefunden, sondern wir haben nur einen Autor gefunden, der auf dasselbe Dokument verweist und dann einen dritten, der aufs nächste verweist, also so irgendeinen Kreis, wo er der Meinung war, oh Gott, ich habe das jetzt schon fünfmal gefunden, das muss ja wahr sein. Und ich habe ihm dann eigentlich gezeigt und habe gesagt, die tun sich nur gegenseitig abschreiben und verlinken und nur, weil jetzt fünf etwas behaupten, wird es ja auch nicht wahrer, sondern es muss ja da irgendeine seriöse Quelle geben, es muss ja da irgendein Ding-, und das haben wir nicht gefunden. Und dann ist er auch ins Grübeln gekommen, weil ich gesagt habe, nur weil das jetzt immer lauter verkündet wird, wird das nicht wahrer. Also die Herangehensweise war im Prinzip Mechanismen aufzeigen, wie das funktioniert mit so Fake News, mit so Meldungen.“ (F4-9/Abs. 104)

Auch **Hate Speech und Cyber Mobbing** zeigen sich wiederholt als relevante Themen der Denkanstöße. Es sind dies Problematiken, mit denen die Jugendlichen häufig konfrontiert sind: Cyber Mobbing unter Jugendlichen erweist sich als alltägliches Phänomen, durch die Sozialen Medien findet eine zeitliche und örtliche Entgrenzung des Mobbings auch über den Kontext Schule hinaus statt (vgl. Eichenberg/Kühne 2014: 176f.). Die in der Offenen Jugendarbeit dagegen auf individueller und Gruppenebene gesetzten Aktivitäten haben sowohl Präventions- als auch Interventionscharakter (z.B. Workshops mit Gruppen von Jugendlichen zur Bewusstseinsbildung, Entlastungsgespräche mit Betroffenen etc.). So konnten etwa in einer Einrichtung Workshops zum Schwerpunkt Hate Speech beobachtet werden, die die Zielsetzungen hatten, die Erfahrungen Jugendlicher sowohl als Betroffene als auch als Verfasser*innen von Hasspostings sichtbar zu machen, ihr Wissen darüber zu erhöhen, was rechtlich erlaubt ist und was nicht, d.h. wann eine rechtliche Grenze überschritten wird, ihre Sensibilität bezüglich eigener Posts zu steigern und Wissen darüber zu vermitteln, an welche Stellen man sich um Hilfe wenden kann (vgl. BP 4-1 und 4-2, F4-6/Abs. 20).

Ein ebenfalls im Rahmen einer Fallstudie beobachtetes Projekt trug den Titel „Love Speech“ und hatte zum Ziel, Jugendliche und junge Erwachsene gegenüber Hassposts im

Netz sensibilisieren, sie dazu anzuregen, auf Hass nicht mit Hass zu antworten, sondern „mehr Nettigkeiten, Wohlfühlen übers Internet auch zu posten und nicht nur mit dem Hass zu kontern“ (F4-4/Abs. 68). Einrichtungsmitarbeiter*innen gingen dazu an einen relativ stark frequentierten öffentlichen Platz und schenkten Passant*innen eine Blume mit der Bitte, von sich selbst mit der Blume ein Foto (Selfie oder durch Jugendarbeiter*in) mit dem Handy zu machen und über Soziale Medien an eine Person des eigenen sozialen Netzwerkes zu verschicken. Im Beobachtungszeitraum von vier Stunden fanden ca. 70-80 Kontakte mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen statt. Großteils waren die Personen bereit, an der Aktion mitzumachen, vereinzelt wurde dies auch abgelehnt. Von den zum Event anschließend interviewten Jugendarbeiter*innen wurde das Projekt – ein erstmaliger Versuch – insgesamt als erfolgreich eingestuft. Allerdings habe es anschließend wenig Feedback dazu gegeben, die Nachhaltigkeit der Aktion, zu der von der Einrichtung auch Bilder auf Facebook gepostet wurden, scheint somit etwas ungewiss zu sein (vgl. F4-2/Abs. 184ff.). Ein vergleichbares Resümee lässt sich aus den beiden Beobachtungsprotokollen zum Event ziehen, in denen angeregt wird, bei einem vergleichbaren Projekt zusätzlich zu der Blume Informationsmaterial zum Thema Hate Speech und zu Maßnahmen dagegen anzubieten. Weiter könnten thematisch passende Schriftzüge in das Selfie – digital oder einfacher über ein Banner vor Ort – integriert werden. Auch das Posten des Bildes unter einem auf die Aktion bezogenen Hashtag oder die Verknüpfung mit einer Offline-Veranstaltung zum Thema könnten die Wahrnehmbarkeit der Aktion erhöhen.

Medienpädagogische Interventionen in Bezug auf **Selbstinszenierungen und Identitätsarbeit** der Jugendlichen in Sozialen Medien wurden in den empirischen Erhebungen nur sehr selten wahrnehmbar. Dabei ist davon auszugehen, dass damit ein traditionell zentraler Bezugspunkt jugendarbeiterischer Tätigkeiten berührt wird. Gerade in Bezug auf Mädchen wurde in den Gesprächen mit Fachkräften wiederholt problematisiert, dass diese über Soziale Medien von Bildern normierter bzw. idealisierter und zugleich völlig unrealistischer Frauenkörper überschwemmt werden. Sie stellen selbst ebenfalls oft bearbeitete – d.h. an diese vermittelten Ideale angepasste und damit im Widerspruch zum tatsächlichen Aussehen stehende – Bilder von sich ins Netz. Besonders oft wurde auch auf die mit Sexting verbundenen Unsicherheiten und Gefahren hingewiesen:

„Wir leben in einem Zeitalter, wo es schon um Körper geht, um Bild nach außen und wie wirke ich? (...) Ich glaube, Mädchen beschäftigt das schon mehr, sind unsicherer auch mit dem Körper. Welche Bilder poste ich, wie kann ich Liebesbeweise sicher verschicken? Also auch so, muss ich jetzt Nacktbilder von meinem Körper schicken oder nicht? Die sind halt da ganz unsicher.“ (F13/Abs. 70)

Generell stellt sich aber die Thematik Selbstdarstellung und Identitätsarbeit im Netz sowohl bei Mädchen als auch Burschen, wenn auch in genderdifferenzierter Weise: Freizügige bzw. bearbeitete Fotos werden auch von männlichen Jugendlichen geteilt, wobei

meist mit nacktem Oberkörper posiert wird, der einen möglichst muskulösen und durchtrainierten Eindruck machen sollte.

Gewichtige Gründe für die noch relativ geringe Verbreitung solcher Interventionen könnten darin liegen, dass einem Teil der Jugendarbeiter*innen eigene Erfahrungen fehlen, über digitale Medien inszenierend Identitätsarbeit zu leisten. Zudem dürften nicht alle Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit ausreichend auf zielgruppenspezifisches Wissen zur Rolle Sozialer Medien für die Identitätsentwicklung und soziale Subjektivierung sowie Positionierung zurückgreifen können. In der Folge ist teils auch von einem Mangel an methodisch-didaktischem Wissen für darauf bezogene medienpädagogische Interventionen auszugehen. Dort, wo solche Impulse doch beobachtet werden konnten, fanden sie meist im Offline statt, da die persönlich-mündliche Auseinandersetzung den vertraulicheren Rahmen für die oft sensiblen Themen bietet. Beispielsweise berichtete eine Jugendarbeiterin, mit einer fixen Gruppe von Mädchen alle zwei bis drei Monate gemeinsame Stunden zum Themenfeld „Selbstbehauptung und Medien“ zu veranstalten, in dem es um „Wohlfühlen und Körper“, Online-Posts von Bildern des eigenen Körpers und ähnliche Themen geht (F13/Abs. 170ff.). Als zentral erweist sich ihren Erfahrungen zufolge, diese Arbeit mit den Mädchen nicht als „Belehrung“, sondern als offenen Austausch zu gestalten, bei dem gemeinsamen alle auf Augenhöhe diese Themen bereden.

Teilweise realisieren Einrichtungen auch umfassendere medienpädagogische Projekte. Beispielhaft soll hierfür nachfolgend ein QR-Quiz-Event in einer Einrichtung näher beschrieben werden.

Fallbeispiel medienpädagogisches Projekt: QR-Rallye

Im Rahmen der vertiefenden Fallstudien konnte bei einer Einrichtung eine Veranstaltung, die vorrangig im Bereich medienpädagogischer Jugendarbeit zu verorten ist, zugleich aber auch medienvermittelt arbeitete, durch das Forschungsteam beobachtet werden. Die Einrichtung hatte das Event im Rahmen einer temporären Schwerpunktsetzung ihrer Trägerorganisation auf digitale Medien konzipiert und durchgeführt. Die als QR-Rallye bezeichnete Veranstaltung bestand im Kern aus einem Quiz, bei dem die Jugendlichen in den Räumlichkeiten versteckte QR-Codes finden, mittels Handy und Tablets auslesen und so die darüber kommunizierten Fragen zur Thematik digitaler Medien beantworten sollten. Zu diesem Zweck konnte auch online recherchiert werden. Bei Beantwortung der Fragen gegenüber einem Jugendarbeiter winkte ein Preis für die Jugendlichen.

Die nachfolgende Darstellung der Veranstaltung basiert auf der Auswertung des Beobachtungsprotokolls zum Event (BP3-4) sowie ergänzenden Interviews vor Ort mit einer beteiligten Fachkraft der Offenen Jugendarbeit (F3-1) und zwei teilnehmenden Jugendlichen (J3-1).

Zielsetzung und Vorbereitung des Medienprojekts

Grundlegend für die Überlegungen der Jugendarbeiter*innen dürften die Zielsetzungen gewesen zu sein, mehr über die Einstellung der Jugendlichen zu digitalen Medien zu erfahren und mit den Jugendlichen zu der Thematik ins Gespräch zu kommen. Es ging auch um die Weitergabe von relevanten Informationen an die Jugendlichen bzw. um die Erhöhung des Risikobewusstseins der Jugendlichen in Bezug auf das Internet. Weitere, direkt auf der Aktion als Follow-Up aufbauende medienpädagogische Interventionen scheinen zum Zeitpunkt der QR-Rallye vom Team der Jugendarbeiter*innen noch nicht geplant gewesen zu sein.

Die Fragen für das Quiz wurden zunächst durch die befragte Fachkraft der Offenen Jugendarbeit vorbereitet und anschließend im Team der Jugendarbeiter*innen diskutiert und finalisiert. Als Hauptkriterium für die Auswahl der Fragen wurde deren lebensweltliche Relevanz für die Zielgruppen der Einrichtung genannt. Die Quizfragen wurden möglichst allgemeinverständlich formuliert. Laut befragtem Jugendarbeiter ging man davon aus, dass die Jugendlichen QR-Codes kennen. Da aus Erfahrung angenommen werden konnte, dass viele Jugendliche kein Guthaben auf ihren Handys haben, sie für die QR-Schnitzeljagd aber auch im Internet recherchieren können sollten, wurden Geräte der Einrichtung mit Internetzugang zur Verfügung gestellt.

Die QR-Rallye wurde ursprünglich als Outdoor-Event in einem Park geplant. Wegen Schlechtwetter musste sie aber am Tag der Veranstaltung in die Räumlichkeiten der für das Gebiet zuständigen Parkbetreuung verlegt werden. Sowohl die längerfristige Ankündigung der Aktion als auch ihre kurzfristige örtliche Verlegung wurden von den Jugendarbeiter*innen über Online-Kanäle wie Facebook und Instagram verbreitet. Daneben kamen für die Bewerbung der QR-Rallye auch herkömmliche Flyer zum Einsatz. Der Umstand, dass bei der Beobachtung ca. 30 Jugendliche gezählt wurden, legt nahe, dass über die Sozialen Medien relativ viele Jugendliche kurzfristig erreicht und über den Ortswechsel informiert werden konnten. Die Sozialen Medien bzw. Messengerdienste erwiesen sich für die Jugendarbeiter*innen dahingehend als gute Möglichkeit der schnellen Kommunikation und Kontaktaufnahme mit den Jugendlichen.

Aufbau und Verlauf der QR-Rallye – medienpädagogische Impulse

Die Einrichtung stellte den teilnehmenden Jugendlichen insgesamt drei Geräte (ein Handy und zwei Tablets) zur Verfügung, damit diese die in den Räumlichkeiten versteckten QR-Codes auslesen und im Internet zu den Fragen recherchieren konnten (F3-1/S. 1). Die Jugendlichen griffen tatsächlich auf die angebotenen Geräte und nicht auf das eigene Handy zurück. Der interviewte Jugendarbeiter berichtete, dass zu Beginn des Events nicht genügend Geräte für alle Jugendlichen, die teilnehmen wollten, vorhanden gewesen seien. Inwiefern dieser Engpass vermeidbar gewesen wäre und weshalb die meist mit

Smartphone ausgestatteten Jugendlichen nicht über ihr eigenes Handy über ein frei zugängliches W-LAN (d.h. ohne selbst ein Guthaben zu benötigen) teilnehmen konnten, ist unbekannt. Möglicherweise hatten sie die entsprechende App zum Auslesen von QR-Codes nicht auf ihren Handys installiert. Solche technischen Details vorab ausreichend abzuklären, trägt grundsätzlich dazu bei, den Eifer mitmachwilliger Jugendlicher nicht durch ungenügende technische Ressourcen zu bremsen.

Den an einer Teilnahme interessierten Jugendlichen wurde von den Jugendarbeiter*innen mitgeteilt, dass ein Abbruch des Quizes jederzeit problemlos möglich sei. Damit sollten die Voraussetzungen für eine Teilnahme an der Aktion niedrig gehalten werden, von den Jugendlichen wurde wenig Commitment eingefordert. Während der Beobachtung wurden ca. 30 Jugendliche in den Räumlichkeiten der Parkbetreuung wahrgenommen. Bis zum Ende des Beobachtungszeitraums hatten ungefähr 15 bis 20 Jugendliche an der QR-Rallye teilgenommen (F3.1/S. 3 Zeile 40), zu diesem Zeitpunkt war das Event aber noch nicht beendet. Einzelne Jugendliche brachen die Teilnahme an der QR-Rallye vorzeitig ab, der Großteil absolvierte aber das Quiz bis zum Schluss.

Auf das spielerische Element der Veranstaltung wurde der befragten Fachkraft zufolge großer Wert gelegt. Die interviewten Jugendlichen bestätigten tendenziell diesen Zugang der Jugendarbeiter*innen: Sie bezeichneten den spielerischen Charakter der Aktion als positiv und auch „ein bisschen lustig“ (J3-1/S. 2). Die Fragen wurden von ihnen als nicht zu schwierig bewertet.

Die Jugendarbeiter*innen hatten bei der Planung der QR-Rallye das Ziel vor Augen, ein Setting zu schaffen, das es ihnen ermöglicht, mit Jugendlichen ins Gespräch zu kommen, ihr Risikobewusstsein in Bezug auf das Internet zu erhöhen und gegebenenfalls relevante Informationen an die Jugendlichen weiterzugeben (vgl. F3-1/S. 2f.). Zu diesem Zweck wurden bei dem Quiz weniger Wissensfragen, sondern vor allem Fragen gestellt, die auf das Verhalten der Jugendlichen im Internet abzielten. Die Fragen mussten gegenüber einem Jugendarbeiter bzw. einer Jugendarbeiterin bei einer eigenen Station beantwortet werden. Im Rahmen der Beobachtung konnte festgestellt werden, dass sich tatsächlich wiederholt – und teils auch längere – Gespräche zwischen Jugendarbeiter*innen und Jugendlichen zur Thematik Internet entwickelten. Zum Beispiel wurden über die Quizfragen Phänomene wie Internetmobbing thematisiert und dann zwischen Jugendarbeiter*innen und den Jugendlichen besprochen. Einzig die laut Beobachtungsprotokoll sehr laute Musikbeschallung in den Räumlichkeiten könnte vertiefende Gespräche möglicherweise manchmal etwas erschwert haben (vgl. BP3-4/S. 6ff.). Auch der interviewte Jugendarbeiter bewertete das Vorhaben als insgesamt gut gelungen (F3-1/S. 2). Und die befragten Jugendliche erzählten, während der QR-Rallye u.a. gelernt zu haben, was Internetmobbing bedeutet (J3-1/S. 2).

Resümee zu Fallbeispiel

Mit dem durchgeführten medienpädagogischen Event konnte trotz einer örtlichen Verlegung der Veranstaltung in letzter Minute eine beachtliche Anzahl an Jugendlichen erreicht und auch zu einer Teilnahme motiviert werden. Die Onlinedienste und Onlineplattformen erwiesen sich dafür als wertvolle Kanäle der Veranstaltungs-PR. Das gesamte Setup der QR-Rallye und der spielerische Charakter der Aktion trugen dazu bei, dass der Großteil der teilnehmenden Jugendlichen das Quiz auch erfolgreich beendete. Die Jugendarbeiter*innen haben zudem durch das Event einen funktionierenden Rahmen geschaffen, um mit Jugendlichen über ihre Internetgewohnheiten ins Gespräch zu kommen. Die Art der Veranstaltung eignete sich gut, um Gespräche zum Nutzungsverhalten der Jugendlichen im Internet zu beginnen und teilweise auch zu vertiefen. Wissen konnte weitergegeben und die Aufmerksamkeit auf Risiken gelenkt werden. Diese Gespräche könnten in weiterer Folge zu anderen Zeitpunkten oder bei Follow-Up-Veranstaltungen wieder aufgegriffen und weitergeführt werden. Die Jugendarbeiter*innen gewannen zusätzliche Einblicke in die für ihre Zielgruppe lebensweltlich relevanten Aspekte des Internets und können diese Erkenntnisse in ihre künftige Arbeit einfließen lassen.

4.3. Kreativ-transformative Medienarbeit

Kreativ-transformative Medienarbeit, die in einem umfassenderen Begriffsverständnis auch als Teil medienpädagogischer Arbeit betrachtet werden kann, realisiert gegenwärtig der kleinere Teil der Einrichtungen – in den Ergebnissen der Online-Befragung findet sich diese Form des Arbeitens etwa kaum abgebildet. In ergänzenden qualitativen Gesprächen mit Fachkräften der Offenen Jugendarbeit wurde darauf verwiesen, dass solche Angebote für die Jugendlichen eher voraussetzungsvoll seien und bislang in der Regel nur begrenzte Nachfrage gefunden hätten. Allerdings wurden in den vertiefenden Fallstudien und auch in den Workshops zur kooperativen Wissensbildung mit Jugendarbeiter*innen in ganz Österreich doch vermehrt Formen kreativ-transformativer Angebote thematisiert. Am häufigsten werden aktuell in den Einrichtungen **Kompetenzen und Techniken der Videogestaltung** (Videoschnitt etc.) vermittelt. An eine der Fallstudien-Einrichtungen ist etwa eine medienpädagogische Einrichtung zur Gestaltung von Fernsehsendungen angegliedert. Eine andere Fallstudien-Einrichtung berichtete davon, mit einzelnen interessierten Jugendlichen bei Veranstaltungen der Einrichtung kleine Videoblogs bzw. Vlogs anzufertigen, die einerseits bei den Jugendlichen spezielle Kompetenzen fördern und andererseits zugleich für die Berichterstattung über die Veranstaltung dienen.

Nur selten werden Angebote wie **Hacking oder Coding** gesetzt – mit gemischten Erfahrungen: Teilweise dürften diese vergleichsweise anspruchsvolleren Angebote bislang von Jugendlichen nur begrenzt angenommen worden sein. Manche Einrichtungen berichteten in den Workshops von vermehrten Initiativen, **Maker Spaces** oder FabLabs für die Jugendlichen zu schaffen, also Räume, wo Jugendliche mit Elektronikarbeitsplät-

zen und modernen Technologien wie 3D-Drucker experimentieren und sich Kompetenzen in ihrer Anwendung aneignen können – etwa indem kleine Roboter gebaut oder Handys repariert werden. Damit sollen die Technologien speziell auch Jugendlichen aus ressourcenärmeren und bildungsferneren Herkunftskontexten zugänglich gemacht werden. Eine der Fallstudien-Einrichtung begann gegen Ende der empirischen Erhebungen in diese Richtung zu planen, die Umsetzungserfahrungen konnten aber im Rahmen des vorliegenden Forschungsprojekts nicht mehr erfasst werden.

4.4. Information und Dissemination

Medienvermittelte Offene Jugendarbeit bedeutet gegenwärtig vor allem die Nutzung der Sozialen Medien zur Informationsbeschaffung und -verbreitung, wobei zumeist direkte, medienvermittelte Interaktion mit den Jugendlichen nicht im Vordergrund steht. Der Medieneinsatz kann dabei unterschiedliche Ziele und Zielgruppen haben sowie verschiedene Formen annehmen. Oft werden konkrete **Angebote der Einrichtung beworben** oder Informationen zu Öffnungs- und Schließzeiten gepostet – etwa über Facebook, das mittlerweile meist die Funktion der Einrichtungshomepage übernommen hat, sehr häufig auch über WhatsApp und vermehrt über Instagram. Die neuen Kommunikationskanäle ermöglichen niederschwellige Formen kurzfristiger Bewerbung eigener Angebote. So lassen sich Offline-Events wenige Minuten lang live streamen bzw. mitfilmen und die Videos auf Instagram oder anderen Medien online stellen, um noch nicht anwesende Jugendliche zur spontanen Teilnahme zu motivieren. Informationskanäle wie WhatsApp und Instagram sowie die Kurzfristigkeit von Angeboten und Vereinbarungen entsprechen dabei in hohem Ausmaß dem Informationsverhalten der Jugendlichen. Ein Jugendarbeiter fasste es prägnant zusammen: „Information jetzt sofort.“ (F4-6/Abs. 66)

Im Jugendstreetwork bzw. in der **mobilen Jugendarbeit** ermöglichen die Sozialen Medien eine **höhere Erreichbarkeit**. Jugendliche können durch Posts darüber informiert werden, wo man sich selbst gerade aufhält. Werden keine Jugendlichen angetroffen, so berichteten Streetworker*innen im Interview, kann beim Rundgang durch die Gassen kurz mitgefilmt und das Video auf Instagram gepostet werden – eventuell verbunden mit einem spontanen Angebot wie: „Die Straßen sind leer, was macht ihr? Lust auf eine Bootsfahrt?“ Auch bei Regenwetter, d.h. schwierigen Outreach-Bedingungen, lassen sich kurzfristige Angebote in der Anlaufstelle schnell bewerben.

Teils berichteten Jugendarbeiter*innen über die Erfahrung, dass Jugendliche solche Bewerbungen von Events wenig wahrnehmen, das Posting hilft aber offenbar manchmal auch im direkten Gespräch:

„Wir gehen halt auf die Jugendlichen zu und sagen, hey, (...) wir schauen einen Film an, es geht um das und das, habt ihr Lust? Und dann: ‚Was, wie, wo?‘ Und dann zeigst du ihnen den Facebook-Post, zack.“ (F4-2/Abs. 232)

Sozialen Medien kommt in der gegenwärtigen Jugendarbeits-Praxis auch eine zentrale Rolle zu, um **Impressionen von abgehaltenen Events** zu streuen. Durch diese Dokumentation des gemeinsam Erlebten können die Teilnehmer*innen an das Ereignis erinnert werden (im Sinne **gemeinsamer Erinnerungsarbeit**). Anderen Jugendlichen können die Bilder vermitteln, dass interessante Angebote gesetzt werden, bei denen Jugendliche Spaß miteinander haben, bzw. dass Ressourcen und Strukturen für lustvolle Freizeitaktivitäten geboten werden. Die Jugendarbeiter*innen können durch solche Posts auch Feedback zu vergangenen Veranstaltungen einholen. So berichtete eine Jugendarbeiterin, anschließend an Workshops mit Schulklassen in der Einrichtung der Offenen Jugendarbeit ein Gruppenfoto an eine Person aus der Klasse zu schicken, die das Foto in die Gruppe stellt (vgl. F4-4/Abs. 100). Diese Fotos werden – unter vorheriger Zustimmung der Jugendlichen – auch am Instagram-Account der Jugendarbeiterin gepostet. Das Forschungsteam durfte diesem Account folgen und konnte beobachten, dass diese Bilder besonders viele Likes erhalten (vgl. hierzu auch die Ausführungen im Kapitel 6).

Über Soziale Medien werden von manchen Einrichtungen auch verschiedene **jugendrelevante Informationen** wie etwa über Lehrstellen, einen Tag der offenen Tür, Jugendschutzbestimmungen (wie lange darf ich abends alleine ausgehen) etc. an die Jugendlichen herangetragen. Andere Einrichtungen tun dies weniger oder gar nicht. Die Forschungsergebnisse geben keine Antwort darauf, unter welchen Bedingungen und in welchem Umfang Jugendliche solche Informationen aufnehmen und akzeptieren. Vereinzelt dürfte aber etwa auf Informationen zu Lehrstellen reagiert werden.

Generell gilt: Damit die Nachrichten von den Jugendlichen wahrgenommen werden, sollten sie ausreichend anschlussfähig an die Jugendsprache bzw. Kommunikationsweisen der Jugendlichen sein (vgl. hierzu auch die Ausführungen zu Instagram in Kap. 6). Manche Jugendarbeiter*innen machen sich beispielsweise Gedanken darüber, zu welcher Uhrzeit ein Post am besten verschickt wird, damit es besonders viele Jugendliche erreicht und von einer höheren Anzahl gesehen wird. Um Soziale Medien als Mittel zur Information der Jugendlichen erfolgreich einzusetzen, erweist sich somit ein gewisses Spezialwissen als vorteilhaft.

Nicht nur Jugendliche werden über Soziale Medien häufig adressiert, diese spielen auch allgemein in der **Öffentlichkeitsarbeit** der Einrichtung gegenüber anderen relevanten Teilöffentlichkeiten wie Bewohner*innen der Region bzw. des Stadtteils, Angehörigen, der jugendarbeiterischen Fachöffentlichkeit etc. eine bedeutsame Rolle. Speziell gegenüber **Fördergeber*innen** (häufig auf kommunalpolitischer Ebene) lässt sich via Soziale Medien dokumentieren, dass man attraktive Angebote setzt und damit eine beachtliche Zahl an Jugendlichen erreicht.

„Sie (die Politiker*innen, Anm. d. Verf.) zahlen uns und da ist auch wichtig, was wir draus machen. Und da ist die Dokumentation schon ein recht großer und wichtiger Teil, weil (der*die Einrichtungsleiter*in, Anm. d. Verf.) sagt immer, alles, was nicht dokumentiert ist, hat man nicht gemacht.“ (F4-2/Abs. 208)

Teilweise zeigen sich etwas andere inhaltliche und stilistische Akzentuierungen als vorteilhaft, „(...) dass wir da beweisen können, dass wir da was gemacht haben“ (F4-9/Abs. 168). Manche Einrichtungen adressieren mit verschiedenen Online-Plattformen unterschiedliche Zielgruppen (einerseits Jugendliche, andererseits andere Stakeholder bzw. Systempartner*innen), bei anderen wird weniger differenziert.

Das Internet und Soziale Medien stellen zudem eine wichtige **Informationsquelle für die Jugendarbeiter*innen** selbst dar. Sie bieten neue Möglichkeiten, sich über die Jugendlichen zu informieren, durch deren Accounts und Posts zu erfahren, was sie gerade bewegt, womit sie sich beschäftigen, um daran in der Offline-Kommunikation unter Umständen anschließen zu können.

„Was mir taugt ist, dass ich recht viel von der Lebenswelt mitkriege rundherum, was sie posten, ob das ihre Eltern sind oder zuhause oder Werkstücke von der Tischlerlehre gerade oder was sie so politisch denken (...).“ (F-Exp4/Abs. 145ff.)

„(...) wir haben mal einen ziemlich großen Pool von Jugendlichen gehabt, die lange nicht bei uns sind, um ein bisschen mal anzuschauen, was sie tun und auch wie sie ticken, was sie posten. Also in die Richtung ein bisschen lauschen, um da einen Überblick zu bekommen, dafür nutze ich es. Wenn ich sie auch lange Zeit nicht sehe.“ (F1-4/Abs. 156)

„Und was halt auch wichtig ist für uns zum Beispiel, ist auch so ein Stimmungsbild ein bisschen zu bekommen, weil wenn man sieht, was Jugendliche halt posten oder auf welche Beiträge sie reagieren oder was sie teilen, zeigt das einfach auch viel von ihnen und ihren Themen (...). Und dann kann man da auch irgendwie viel besser dann arbeiten, wenn man die Person draußen im Feld sieht.“ (F3-2/Abs. 40)

Manche Jugendarbeiter*innen berichteten davon, dass die Social Media-Accounts der Jugendlichen oft schwierige Entwicklungen bzw. Lebenssituationen widerspiegeln, sich dort eventuell Hinweise auf weltanschauliche Einengungen zeigen bzw. eine Radikalisierung hin zu extremistischen Lebensentwürfen erkennbar werden kann. Der Aspekt wird in Kapitel 5 nochmals detaillierter aufgegriffen.

Die empirischen Eindrücke verweisen darauf, dass gegenüber dieser Nutzungsweise Sozialer Medien als Informationsquelle über jugendliche Nutzer*innen der Einrichtung seitens eines Teils der Jugendarbeiter*innen beachtliche Vorbehalte bestehen. Manche erleben dies als unangemessenes Eindringen in die Privatsphäre der Jugendlichen. Einzelne Jugendarbeiter*innen berichteten davon, hie und da schon von Jugendlichen, die nicht wollten, dass der/die Jugendarbeiter*in die geposteten Inhalte sieht, blockiert worden zu sein. Diese Unsicherheit und Uneinigkeit in Bezug auf den Umgang mit der Möglichkeit,

den Jugendlichen auch auf deren Accounts folgen zu können, wird später im Kapitel 8.1 ausführlicher besprochen.

Das Internet wird selbstverständlich auch als Informationsquelle allgemein genutzt – als Jugendarbeiter*in und teilweise auch mit den Jugendlichen gemeinsam. Besonders zu verweisen ist auf die Möglichkeit, **digitale Medien in freizeitpädagogischen Angeboten** zu nutzen. Das in Kapitel 4.2 vorgestellte Fallbeispiel „QR-Rallye“ umfasste beispielsweise u.a. auch solche Nutzungsweisen, das Internet wurde als Informationsquelle im Freizeitangebot dezidiert mit einbezogen. In einem beobachteten Workshop zu Hate Speech wurden die Smartphones der Jugendlichen absichtsvoll als Rechercheinstrument eingesetzt, „weil das ihr Werkzeug ist, mit dem sie sich auskennen (...). Hass im Netz kommt aus dem Handy, also verwende das Handy zum Ausfindig-Machen.“ (F4-6/Abs. 30) Verknüpft war der Einsatz des eigenen Handys mit einer gemeinsamen Reflexion mit den Jugendlichen, wo sie die Informationen zu Hate Speech finden, über welche Plattformen, Apps etc. sie Informationen suchen – d.h. mit einer kleinen medienpädagogischen Awareness-Intervention zu Fragen der Informationsbeschaffung und zu Quellenkritik.

4.5. Interaktion und Intervention

Direkte Interaktion mit den Jugendlichen im virtuellen Raum findet vergleichsweise wenig oft statt und bewegt sich meist auf Ebene des Kontakthaltens. Die raschen und guten **Kontaktmöglichkeiten** zu den Jugendlichen und das einfache **Kontakthalten** über längere Zeit hinweg wurden in der Online-Befragung von den Fachkräften auch am häufigsten als wichtiger Vorteil Sozialer Medien genannt (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 52f.). Umgekehrt bieten die gängigen Sozialen Medien (WhatsApp, Facebook, Instagram, vereinzelt auch Snapchat) den Jugendlichen lebensweltlich vertraute Formen, mit den Jugendarbeiter*innen in Kontakt zu treten, auch wenn daraus zugleich neue Herausforderungen für die Grenzziehung der Fachkräfte zwischen Berufs- und Privatleben erwachsen (vgl. Kap. 8.4). Vereinzelt kommt es vor, dass Jugendliche über Soziale Medien erstmals mit der Einrichtung in Kontakt treten, allerdings versuchen die Jugendarbeiter*innen dann in der Regel, ein persönliches Kennenlernen im Offline zu initiieren. Gerade für und zu Jugendlichen, die aus unterschiedlichen Gründen offline schwerer erreichbar sind (teilweise etwa Personen mit Fluchterfahrung), eröffnen sich neue Kontaktmöglichkeiten. Bemerkenswert ist auch die übereinstimmend geäußerte Beobachtung der Fachkräfte Offener Jugendarbeit, dass in Online-Kontakten das Genderverhältnis ausgeglichener ist als im Offline und sich gerade auch mit Mädchen Kontakte über Soziale Medien (ehemalige Besucherinnen, Weiterführung der Kontakte) gut halten lassen.

Die **Kommunikation über Messenger-Dienste** (vor allem WhatsApp) ist in vielen Jugendeinrichtungen stark etabliert. Sie bietet sich für Cliquenarbeit an, aber auch um Events, Ausflüge oder Ähnliches zu organisieren. Die **Koordination** von Terminen für

individuelle Gespräche und Begleitungen findet häufig über WhatsApp oder auch den Facebook-Messenger statt. Teilweise dienen solche Gruppen mit Jugendlichen auch der umfassenderen Koordination größerer Vorhaben oder längerer Projekte, so etwa in einer Einrichtung, an die ein Angebot zur Gestaltung von Fernsehsendungen angeschlossen ist, in der große Teile der Redaktionsarbeit über eine spezifisch dafür eingerichtete WhatsApp-Gruppe laufen.

Onlinekommunikation über Chatfunktionen werden auch dafür verwendet, um Jugendliche in letzter Minute **an Termine zu erinnern**, zu Treffpunkten zu lotsen oder an die Erledigung von Aufgaben zu erinnern. Dies kann mitunter zur Gratwanderung zwischen hilfreicher Unterstützung beim Realisieren von Terminen einerseits und potenziell der Selbstverantwortung nicht zuträglicher Verantwortungsabnahme andererseits werden (Jugendarbeit als persönliches ‚Terminsekretariat‘). Von manchen Jugendarbeiter*innen wurde darauf verwiesen, dass solche Erinnerungen einem effizienten Umgang mit den eigenen zeitlichen Ressourcen zuträglich seien, dies mache sie zur eigenen Arbeitsentlastung attraktiv.

Soziale Medien scheinen von den Jugendlichen oft als erste, besonders **niederschwellige Möglichkeit** genutzt zu werden, um **an die Jugendarbeiter*innen persönliche Probleme und Unterstützungsbedarf heranzutragen**. Diesen Kontaktmöglichkeiten kommt zunächst eine kurzfristige Entlastungsfunktion zu: Jugendliche unter Druck können schnell etwas ‚loswerden‘ bzw. ihr Problem bei einer als kompetent verstandenen Person deponieren; sie sind weniger allein damit. Sodann dürfte es Jugendlichen mitunter leichter fallen, schwierige Themen auf diesen vom sozialen Setting her nicht so ‚anspruchsvollen‘ Kommunikationskanälen (man muss dem*der Jugendarbeiter*in dabei nicht in die Augen schauen, kann leichter wieder aus der Kommunikation aussteigen etc.) mitzuteilen (vgl. u.a. F1-3/Abs. 144ff.).

„Also vielleicht hat diese digitale Chance dank ihrer Niederschwelligkeit oder ihrer Unverbindlichkeit-, kann man schnell mal was hineintippen und irgendeinem Vertrauensmenschen zuschicken: ‚Was meinst denn du dazu?‘“ (F4-3/Abs. 14)

Exemplarisch bringt dies der Bericht einer Jugendarbeiterin über ein Mädchen zum Ausdruck, mit der sie schon länger in einem intensiveren persönlichen Kontakt stand, die ihr aber über eine Messenger-Nachricht erstmals mitteilte, dass sie von sexueller Gewalt im familiären Kontext betroffen sei (vgl. F4-12/Abs. 40ff.).

Dies deutet bereits darauf hin, dass sich über Soziale Medien erstens neue Möglichkeiten für **niederschwellige (Erst-)Beratung** erschließen. Dabei wird das Beratungs- und Unterstützungsanliegen in der Regel zuerst von den Jugendlichen via WhatsApp, Facebook-Messenger oder andere Soziale Medien an die Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit herangetragen. Es dürfte etwa häufig vorkommen, dass Jugendliche Behördenbriefe (AMS, Polizei, Schule, Asylbehörde etc.) mit dem Handy fotografieren, das Foto über

WhatsApp an ihnen vertraute Jugendarbeiter*innen schicken und sie um Rat bitten. Auch ehemalige Nutzer*innen wenden sich in schwierigen Lebenssituationen manchmal noch über Soziale Medien an die Jugendarbeiter*innen um Unterstützung. Der frühere Kontakt zur Offenen Jugendarbeit erweist sich auch später in Notsituationen als wichtige Unterstützungsressource, die über die neuen Formen des In-Kontakt-Bleibens rasch reaktiviert werden kann:

B: „(...) die vorigen Generationen, die im Haus waren, die jetzt mittlerweile Mitte zwanzig sind und die halt einfach zu alt sind (...), die erreichen uns auch meistens über Facebook, also mich persönlich über Facebook Messenger (...)“

I: „Um welche Themen geht es?“

B: „Um Beziehungsprobleme, um finanzielle Probleme, vielleicht haben sie mal ihren Job verloren, ob man mit ihnen vielleicht eine Bewerbung schreiben könnte oder diesbezüglich helfen könnte. Zum Teil gibt es familiäre Probleme (...)“ (F4-7/Abs. 34ff.)

Aus der Beschaffenheit der digitalen Kommunikationsräume erwachsen jedoch zugleich **Einschränkungen** – nicht zuletzt auch in Punkto **Vertraulichkeit**, sodass Jugendarbeiter*innen zumeist versuchen, nach einer ersten Online-Phase das Anliegen mit dem/der Jugendlichen in einem Face-to-Face-Setting weiter zu besprechen.

„Also wir bekommen Anfragen über Facebook, wir bekommen Anfragen über WhatsApp, wir bekommen Anfragen über E-Mail und haben natürlich im Hinterkopf, dass das Ganze datenschutztechnisch nicht optimal ist. (...) Nur sind wir da der Meinung, wir dürfen keine zu hohen Barrieren einbauen, weil dann kommen die Jugendlichen nicht. Wenn der jetzt abends um elf zuhause vor seinem Handy sitzt und irgendein Problem bequatschen will und der muss zuerst irgendein sicheres Kommunikationstool installieren oder was weiß ich, dann wird er sich nicht melden. Das heißt, da haben wir einfach den Grundsatz, dass wir sagen, okay, die Kontaktaufnahme funktioniert über so viele Kanäle wie möglich. (...) und das Gespräch versuchen wir je nach Sensibilität offline zu führen.“ (F4-9/Abs. 32)

„Und wer liest mit? Das ist auch ein Thema. Gerade bei Jugendlichen, (...) das lesen auch Eltern mit. Oder was passiert, wenn ich einer Jugendlichen nicht elternkonforme Beratung über WhatsApp, Infos gebe, dann wäre das, glaube ich, nicht so gut. Da ist ja die Frage, wer liest mit auch.“ (F4-4/Abs. 104)

Wie weit sich die Jugendarbeiter*innen dann tatsächlich auf eine Online-Beratung einlassen oder wie schnell sie versuchen, in eine persönliche Begegnung oder auch ein Telefonat zu wechseln, dürfte von Fachkraft zu Fachkraft sehr verschieden und auf Einrichtungsebene wenig explizit geregelt sein.

Ein Teil der Jugendarbeiter*innen spricht Jugendliche nicht nur in der persönlichen Begegnung im Offline auf **problematische Posts** an (vgl. Kap. 4.1), sondern auch über die Sozialen Medien vermittelt:

„Nicht, dass wir sie ständig verfolgen, (...) aber wenn wir ein wirklich unangemessenes Foto sehen, (...) wir schreiben eine private Nachricht, nicht öffentlich kritisieren und sagen hey, das ist nicht schön. (...) Dass die sehen, okay, wir haben das gesehen, das kann jeder mitbekommen.“ (F1-4/Abs. 84ff.)

Sehr wichtig dabei sei, so resümiert eine Jugendarbeiterin ihre Erfahrungen, bei den Jugendlichen Gesichtsverlust zu vermeiden und auch nicht mit pädagogischem Habitus von oben herab zu rügen (vgl. ebd.). Eine stabile, von wechselseitiger Anerkennung getragene Vertrauensbeziehung zu den Jugendlichen erhöht die Chancen, dass diese solch dezent-kritische Rückmeldungen auch annehmen können. Zugleich wird ein gelassener Umgang mit provozierenden Bildern empfohlen, da Jugendliche manchmal

„(...) einfach was raus(werfen) und (...) auf Reaktion (warten) und das Schlimmste ist, wenn niemand reagiert. Das ist die höchste Strafe. (...) weil negative Reaktion ist (wie) total loben, das wollen sie, dafür kämpfen sie. Je mehr Gegenmeinungen, desto erfolgreicher. Und das muss man (als Jugendarbeiter*in, Anm. d. Verf.) nicht mitmachen.“ (F1-4/Abs. 92ff.)

Vereinzelt wurde berichtet, dass bei Posts der Jugendlichen, die auf eine problematische Lebenssituation, auf Probleme und Sorgen schließen lassen, Jugendarbeiter*innen selbst proaktiv online in Kontakt zu dem*der betreffenden Jugendlichen treten und nachfragen bzw. Unterstützung anbieten. Überwiegend wird in solch einem Fall aber das Gespräch beim nächsten persönlichen Kontakt in der Einrichtung oder beim Outreach gesucht.

Generell wurde in den Gesprächen einhellig darauf hingewiesen, dass jede intensivere Nutzung Sozialer Medien für Interaktion und Intervention in der Offenen Jugendarbeit beachtliche **Zeitressourcen** benötigt. Sind die nicht gegeben, ist diese Form des Arbeitens stark limitiert.

„Gerade für so Onlineberatung würden wir ja enorm viel Zeit brauchen, die wir ja so gar nicht haben. Da würden wir ja dann wirklich eine Stunde einmal nehmen müssen vom Betrieb und das ist so gar nicht möglich. Deshalb ist es immer so ein schnelles Kommunizieren, also kurze Anfrage, schnelle Antwort.“ (F1-1/Abs. 135)

„Je nach Fall dauert das Gespräch circa eine Viertelstunde, 20 Minuten hin- und herschreiben. Und situationsbedingt, wenn es wirklich eine Notsituation ist, dann bleibe ich auch dran und schaue dann, dass ich das noch an diesem Abend oder an diesem Tag erledigen kann.“ (F4-7/Abs. 38)

Ein systematisches und ausgewiesenes Angebot der Online-Beratung ist in den meisten Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit nicht realisiert, da dies spezifische Rahmenbedingungen erfordert. Viele Einrichtungen dürften aber faktisch nebenbei in nicht unbeachtlichem Ausmaß über Soziale Medien vermittelt den Jugendlichen beratend zur Seite stehen – **Onlineberatung en passant** gewissermaßen.

Vereinzelt wurde von **partizipativen Online-Tools**, über die den Jugendlichen Beteiligungsmöglichkeiten an der Gestaltung neuer Angebote eröffnet werden – etwa an einem neuen Skateplatz oder einem geplanten Mädchencafé – erzählt. Im Rahmen der vertiefenden Fallstudien waren allerdings keine weiteren Einblicke möglich, inwieweit die Jugendlichen diese Tools annehmen, welche Beteiligungsmuster eventuell beobachtbar sind (nehmen etwa bestimmte Gruppen an Jugendlichen eher teil als andere oder werden dadurch mit Offline-Beteiligungsformen schwerer erreichbaren Jugendlichen neue Partizipationschancen eröffnet?), wie der Prozess verläuft, wieviel Entscheidungstransparenz er realisieren kann, welches Ergebnis er zeitigt und inwiefern das Ergebnis umgesetzt wird bzw. werden kann – und vor allem wie zufrieden die Jugendlichen mit der Beteiligungsmöglichkeit und dem daraus entstehenden Endergebnis sind. Zentral für den Erfolg solcher Online-Tools dürfte jedenfalls sein, in welchem Ausmaß der Einbezug von den Jugendlichen tatsächlich als gewinnbringende und wirksame Beteiligung erfahren wird – doch darin unterscheiden sich Online-Beteiligungsformen nicht von Offline-Varianten.

Aus den gewonnenen empirischen Einblicken in die Praxis digitaler Jugendarbeit in Österreich wird nur ansatzweise erkennbar, in welcher Weise Jugendarbeiter*innen als **Role Models** für die Jugendlichen auch **online**, d.h. im Interagieren in den Sozialen Medien, wirksam werden können. Damit ist eine essenzielle Arbeits- und Wirkweise Offener Jugendarbeit angesprochen, sie in die Online-Begegnungen zu transferieren, wird aber als methodisch-didaktisch besonders herausfordernd beschrieben. Die vereinzelt Ansätze, die in den erhobenen Daten sichtbar werden, sollen nachfolgend beschrieben werden.

Zunächst können Jugendarbeiter*innen eine gewisse **Vorbildwirkung** durch ihr **eigenes Medienverhalten** entfalten, indem sie etwa vorleben, nicht immer erreichbar sein zu müssen und von anderen (z.B. von den Jugendlichen) erwarten zu können, dass sie das respektieren, wenn dies klar und nachvollziehbar kommuniziert wird. Auch mit der eigenen Online-Kommunikation Standards für respektvolle, freundliche Umgangsformen miteinander auf Sozialen Medien zu setzen, d.h. „Netiquette“ vorzuleben, kann zumindest Alternativen zu mitunter rüderen Online-Umgangsformen zwischen den Jugendlichen sichtbar machen. Wie sehr Jugendarbeiter*innen solche Vorbildwirkungen tatsächlich zu entfalten vermögen, lässt sich auf vorliegender Datenbasis nicht einschätzen. Umgekehrt könnten medienpädagogische Interventionen bzw. Projekte zu diesen Aspekten in ihrer Wirkung abgeschwächt werden, wenn die Jugendarbeiter*innen selbst ein dazu widersprüchliches Medienverhalten realisieren.

Über **Posts der Jugendarbeiter*innen** sowie auch deren Reaktionen auf Posts der Jugendlichen lassen sich Ansichten und Werte vermitteln. Auch Schweigen zu manchen Inhalten der Jugendlichen kann, sofern es wahrgenommen wird, zur Intervention werden, wie folgendes Zitat thematisiert:

„Und die Kids beobachten ganz genau und die testen ganz genau, wo sind die Grenzen und wie weit-. Und (...) wenn sie sehen, was man postet, wie man postet, welche Inhalte man liked oder nicht liked, weil das ist nicht nur Anerkennung, etwas zu liken, sondern schweigen bei manchen Inhalten, drüberzugehen und in Vergessenheit fallen ist auch etwas, was sie ganz genau sehen. „Aha, wieder habe ich nicht gepunktet.“ (F1-3/Abs. 56)

Über die Einrichtungs-Accounts oder personalisierten Profile der Jugendarbeiter*innen werden teilweise Bilder gepostet, die Wertehaltungen ausdrücken. Eine Einrichtung postete etwa Bilder von einem Crossdressing-Event, das in der Einrichtung stattgefunden hatte, um stereotype Genderrollen zu hinterfragen. Vereinzelt wurde erzählt, dass bewusst mit provokativen Bildern bzw. Inhalten gearbeitet wird, um die Aufmerksamkeit der Jugendlichen zu gewinnen und sie zu Reaktionen zu motivieren. Die Erfahrungen damit sind gemischt, oft erfolgt auch wenig Reaktion. Auch im gemeinsamen Besprechen einzelner Posts während der Interviews (die Facebook- oder Instagram-Account wurde parallel durchgescrollt) wurde erkennbar, dass solche Posts online oft kaum bis keine sichtbare Reaktion auslösen (vgl. F4-7¹⁵). Als wirkungserhöhend erweist sich den Erfahrungen der Jugendarbeiter*innen zufolge das Aufgreifen der Posts im Offline-Gespräch, wie in manchen der folgenden Zitate ersichtlich wird:

B1: „Und ich versuche schon auch viel Humorvolles (zu posten, Anm. d. Verf.), immer wieder so Videos oder da waren jetzt die Männer in den Stöckelschuhen, die getanzt haben, um zu zeigen, wie anstrengend Stöckelschuhe ist, also so lustigen Blödsinn auch.“

B2: „Ja oder um Stereotypen aufzubrechen (...).“ (I4/Abs. 145ff.)

B: „Und früher (als Facebook noch mehr von den Jugendlichen genutzt wurde, Anm. d. Verf.) habe ich (...) Facebook für gewisse Themen eigentlich genutzt. Ich war zum Teil provokant, wenn es um bestimmte Themen gegangen ist, Politische Themen oder Frauenthemen, um zu schauen, wie sie reagieren, wie sie ticken, wenn ich mal was diesbezüglich, was jetzt aktuell war auf der Welt beispielsweise, zum Schauen, okay, wie ticken sie und ich wollte (...) ihnen diesen Rahmen, diesen Raum im Facebook geben, dass sie sich äußern können, wenn sie es möchten.“

I: „Und hat das dann funktioniert?“

B: „Zum Teil, ja.“ (F4-7/Abs. 4off.)

„Wenn ich im Facebook keine Reaktion kriege, dann gut möglich im Jugendtreff während der Gespräche, vielleicht nicht ganz am Anfang. Oder wenn wir dann spezielle Tage machen, also geschlechtsspezifische Abende oder Aktivitäten, dort kommen wir dann ins Gespräch. Und dort sagen sie dann, ah, genau, du hast ja mal das gepostet gehabt oder wer war das auf dem Bild oder was hast du damit gemeint?“ (F4-7/Abs. 174)

¹⁵ In diesem Interview zeigte sich, dass nur zwei Posts einen gewissen Response durch die Jugendlichen erreichten: Ein Artikel über ein kleines Kind aus der Region, das Hilfe braucht, und das Bild eines Hundes. Aufmerksamkeit funktioniert offenbar nach den gleichen Regeln wie bei Erwachsenen: Kinder und Tiere punkten besonders.

B1: „Wir haben ein Lied gepostet von diesem einen Rapper, (...) da rappt er nämlich über dem Krieg im Nahen Osten, (...) also die Moral von dem Lied ist dann eigentlich, also er spricht sich dagegen aus, ist ein Rapper mit Migrationshintergrund, selber auch Muslim und so und wir haben halt versucht irgendwie lebensweltnahe solche Statements zu machen, ja.“

B2: „Aber auf sowas ist wenig Reaktion. Und wenn, dann eher offline als online, so: „Ah, ich habe gesehen, ihr habt das gepostet, cooles Video“ (...) und da kannst du vielleicht nochmal darüber reden, aber online direkt zum Video keine Reaktion.“
(F3-2/202ff.)

Wer mit provokativen Bildern arbeitet und damit dann tatsächlich Reaktionen der Jugendlichen erzielt, muss mit einplanen, dass die Online-Diskussion dazu geführt und moderiert werden muss (vgl. hierzu auch Kap. 8.3).

Die Studienergebnisse deuten darauf hin, dass größere Aufmerksamkeit dann erzielt werden kann, wenn die Jugendarbeiter*innen bereit sind, in den Sozialen Medien auch **als Person sichtbar zu werden**, d.h. etwas von sich persönlich preiszugeben und nicht nur in einer strikt beruflichen Rolle aufzutreten. Für die Online-Begegnungen gilt somit Vergleichbares wie auch im Offline, um als Role Model wirken zu können. Für solche Formen der Intervention erweisen sich personalisierte Accounts der Jugendarbeiter*innen als besser geeignet als Einrichtungs-Accounts, Role Model auch Online sein zu wollen, setzt solch eine Personalisierung fast voraus. Der mit Abstand wirkungsvollste Online-Auftritt als persönliches Vorbild, der im Rahmen dieser Studie wahrgenommen werden konnte, betrifft bezeichnenderweise eine sehr umfassende **Selbstthematizierung** der eigenen Person: Ein Jugendarbeiter mit schwieriger und langwieriger eigener Fluchterfahrung gab eine öffentliche Präsentation über sein Leben, die u.a. auch auf Youtube gepostet wurde. Er spricht auf dem Video etwa darüber, wie er in seiner ehemaligen Heimat im Nahen Osten lebte, warum er dort weggehen und seine Familie zurücklassen musste, wie er in zahlreichen Länder Asylwerber war, auf welchen Wegen und unter welchen Gefahren er nach Österreich kam und wie das alles sein Leben veränderte. Das Video wurde über verschiedene Kanäle verbreitet, erreichte auch viele Jugendliche und erhielt zahlreiche Likes und positive Kommentare, die andeuten, dass damit Perspektiven auf Flucht und Fluchtgründe verändert werden konnten. Der Videoauftritt und die Reaktionen darauf lassen ein hohes Ausmaß an Authentizität erkennen. Das Video dürfte auch ein starkes Kontakt- und Beziehungsangebot für Jugendliche mit eigener Fluchterfahrung sein, die davor noch keinen Kontakt zu der Einrichtung hatten.

Auch wenn sich online wie offline ähnliche Aspekte zentral für die Wirkmöglichkeiten als Role Model zeigen, muss auf einen bedeutsamen Unterschied hingewiesen werden: Im Offline ist das eigene Agieren flüchtiger, es wird üblicherweise nicht digital fixiert, d.h. die Information ist nicht dauerhaft gespeichert. Wesentliche Strukturmerkmale digitaler Interaktion hingegen sind ihre Speicherbarkeit und Replizierbarkeit. Während Face-to-Face-Interaktionen flüchtig und damit vergänglicher sind, werden Interaktionen in Sozialen Medien digital dokumentiert (vgl. hierzu u.a. Schreiber/Kramer 2016: 84). Dies

dürfte die Zurückhaltung vieler Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit, sich in Sozialen Medien entsprechend persönlich zu präsentieren, zu einem wesentlichen Teil mit erklären. Die Charakteristika dieser Kommunikationsmittel widersprechen fundamental der strukturellen Beschaffenheit der bislang zentralen (und auch weiterhin sehr bedeutsamen) Kommunikationsweisen Offener Jugendarbeit.

Die Befunde zu Wirkmöglichkeiten als Role Model in virtuellen Begegnungen und auch zu Online-Identitätsarbeit (vgl. Kap. 4.2) wurden in der Reflexion der Zwischenergebnisse mit den Projektpartner*innen intensiv diskutiert, da damit – so die einhellige Position – essenzielle Arbeits- und Wirkweisen Offener Jugendarbeit angesprochen sind. Dabei wurde die Hypothese eingebracht, dass Jugendarbeiter*innen zwar teilweise sehr wohl auch jetzt schon in Online-Kontakten mit Jugendlichen Impulse zur Identitätsarbeit setzen und Role Model-Wirkungen entfalten, von den Fachkräften dies aber überwiegend nicht als sozialpädagogische Intervention wahrgenommen werden dürfte. Es fehle somit oft an entsprechender Reflexionskompetenz bzw. bräuchte es auch theoretische Rahmungen für diese veränderten Formen des jugendarbeiterischen Wirkens, um diese auch als professionelle Leistung wahrnehmen zu können. Hinzu komme mangelndes methodisch-didaktisches Knowhow, wobei sich das Themenfeld zugleich methodisch-didaktisch als besonders herausfordernd darstellt.

4.6. Exkurs: Exemplarische Analyse der Kommunikation via Chats bzw. Messenger-Dienste

Die in die vertiefenden Fallstudien eingebundenen Einrichtungen stellten Chatprotokolle von Interaktionen mit Jugendlichen zur Verfügung, die im Rahmen des Forschungsprojekts analysiert wurden. Konkret standen Messenger-Nachrichten und Chats aus WhatsApp und dem Facebook-Messenger von drei Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit zur Verfügung. Zwei der Einrichtungen zählen zur Mobilen Jugendarbeit, eine arbeitet standortbezogen. Die Chatprotokolle wurden durch die Einrichtungen in anonymisierter Form zugänglich gemacht, sie bezogen sich sowohl auf Konversationen zwischen einzelnen Personen als auch auf Kommunikation zwischen mehreren Teilnehmer*innen. Die Dokumentationen umfassen Nachrichten aus mehreren Monaten, teilweise aber auch aus mehreren Jahren.

Die Ergebnisse dieser Chat-Analysen werden in diesem Kapitel getrennt wiedergegeben, auch wenn sie einige Überschneidungen zu den Kapiteln 4.4 und 4.5 aufweisen. Sie stellen aber einen in sich abgeschlossenen Datenkörper dar, der in seiner Gesamtheit erkenntnisreich ist und in manchen Aspekten über die vorherigen Kapitelinhalte hinausgeht. Nachfolgend sollen zunächst unterschiedliche Nutzungsweisen bzw. Funktionen der Kommunikation via Messenger-Dienste mit den Jugendlichen zusammengefasst werden. Anschließend werden Chatprotokolle exemplarisch vorgestellt und vertiefend diskutiert,

um damit u.a. die Herausforderungen des schriftlichen Kommunizierens über Soziale Medien mit Jugendlichen zu verdeutlichen.

a) Nutzungsweisen bzw. Funktionen von Chats mit Jugendlichen

Informationsweitergabe: Messengerdienste werden von Jugendarbeiter*innen zur Übermittlung von Informationen an die Jugendlichen genutzt, etwa für die Bewerbung von eigenen oder fremden Veranstaltungen. Manche Einrichtungen senden auch Jobinserate weiter, wie bereits in Kapitel 4.4 näher ausgeführt wurde. Jugendliche nutzen ihrerseits die Messenger gerne, um Informationen zur Einrichtung (z.B. Öffnungszeiten, Dienstzeiten einzelner Jugendarbeiter*innen, spezielle Angebote der Einrichtung) abzufragen.

Terminvereinbarungen: Häufig werden Messenger-Nachrichten von Jugendarbeiter*innen zur Vereinbarung von Terminen für Face-to-Face-Treffen mit den Jugendlichen verwendet. Meistens wird dabei auf eine konkrete Anfrage seitens der Jugendlichen reagiert. Tatsächlich fragen Jugendliche relativ häufig über einen Messenger um einen Termin für ein Offlinetreffen an. Teilweise wird ein konkreter Grund dafür benannt (z.B. schulische oder familiäre Probleme, Hilfe bei Bewerbung oder beim Kontakt zu Ämtern, rechtliche Fragestellungen etc.), oft wird aber auch nicht näher angegeben, weshalb ein Gespräch gewünscht wird. In vielen Fällen fragen die Jugendarbeiter*innen dann zunächst nicht nach, worum es den Jugendlichen geht, sondern bieten den nächstmöglichen Termin für ein Treffen an. In den meisten Fällen ergibt sich sehr schnell ein Termin in zeitlicher Nähe zur ursprünglichen Anfrage.

Erinnerungen: Oft dienen die Nachrichten von Jugendarbeiter*innen an Jugendliche zur Erinnerung an Termine bzw. an organisatorische Notwendigkeiten. Damit kann die Wahrscheinlichkeit erhöht werden, dass Abmachungen mit Jugendlichen halten und diese nicht auf die Termine vergessen. Solche Erinnerungen über Messenger-Dienste können somit in diesem niederschweligen und wenig verbindlichen beruflichen Setting die Planbarkeit von Events und Terminen für die Jugendarbeiter*innen etwas erhöhen und einen effizienteren Umgang mit den eigenen zeitlichen Ressourcen ermöglichen. Zugleich erhöht es für die Jugendlichen die Chancen, wichtige Termine bei Ämtern oder anderen Stellen tatsächlich wahrzunehmen. Die über solche Messenger-Nachrichten realisierte Servicierung der Jugendlichen kann aber tendenziell dem Anliegen zuwiderlaufen, Jugendliche in der Entwicklung zur Selbstständigkeit und Selbstverantwortung zu fördern – ein Dilemma, dass nur situativ zu entscheiden, aber vermutlich nicht ganz auflösbar ist.

Kontakt halten/Beziehungsarbeit: Die Jugendarbeiter*innen nutzen Nachrichten über Messenger auch dafür, um mit bereits bekannten Jugendlichen wieder in Kontakt zu kommen und sie nach ihrem Befinden zu fragen. Sie sprechen Einladungen in die Einrichtung aus und bieten den Jugendlichen Face-to-Face-Gespräche an. Man könnte hier

von einer Online-Form der aufsuchenden Jugendarbeit bzw. von Beziehungsarbeit online sprechen. Die Jugendarbeiter*innen bringen sich bei den Jugendlichen in Erinnerung, erneuern Beratungsangebote und greifen Gesprächsthemen – mutmaßlich auch aus Offline-Begegnungen – wieder auf. Über die Messenger-Nachrichten kann Kontakt zu den Jugendlichen gehalten und können Beziehungsangebote erneuert werden, auch bzw. gerade bei Jugendlichen, die in Offline-Begegnungen nur unregelmäßig zu erreichen sind. Diese Nachrichten zeichnen sich in der Regel durch einen amikalen Umgangston aus, meistens zeigen sich die angeschriebenen Jugendlichen erfreut über die Nachrichten bzw. das Interesse der Jugendarbeiter*innen. Die Bereitschaft der Jugendlichen, sich auf eine längere Konversation einzulassen bzw. ein Treffen zu vereinbaren oder die Teilnahme an einem Event zuzusagen, ist allerdings von Fall zu Fall sehr unterschiedlich.

Organisation von Events: Über Nachrichten in Messenger-Gruppen und persönliche Nachrichten wird die Teilnahme von Jugendlichen an internen und externen Events, Ausflügen etc. organisiert. Die Jugendarbeiter*innen begleiten die Jugendlichen teilweise online durch ein Event bzw. ein Ereignis, rufen damit in Zusammenhang stehende Termine in Erinnerung, beschreiben Treffpunkte oder geben letzte Hinweise auf andere Erfordernisse. Relativ umfangreiche Unterstützungen über Messenger konnten in den Protokollen etwa in Bezug auf externe Veranstaltung nachverfolgt werden, bei denen teilweise Jugendarbeiter*innen gar nicht vor Ort waren und Jugendliche in Hinblick auf organisatorische Fragen Unsicherheiten meldeten. Der zeitliche Aufwand solcher Online-Koordinations kann mitunter beachtlich sein. In einzelnen Fällen waren Jugendarbeiter*innen über viele Tage immer wieder mit der Betreuung der entsprechenden Threads, Anfragen und Diskussionen beschäftigt und bearbeiteten die Bedarfe mehrerer Jugendlicher der Gruppe.

Dokumentation von Veranstaltungen und Vergemeinschaftung von Erfahrungen: Anhand des bereitgestellten Chat-Materials einer WhatsApp-Gruppe ließ sich nachvollziehen, wie sowohl durch Jugendliche als auch Jugendarbeiter*innen gemeinsame Erfahrungen wie Ausflüge etc. nachbesprochen, kommentiert und zum Teil mit Fotos dokumentiert werden. Auch die Jugendlichen dokumentieren und kommentieren – zum Teil in Echtzeit – gemeinsame Events bzw. Aktionen und ergänzen diese im Nachhinein durch Fotos. Gruppenchats werden teilweise auch speziell für einzelne Events eingerichtet. Jugendliche und Jugendarbeiter*innen tauschen dort ihre Eindrücke über die Erlebnisse aus und geben erste positive und negative Rückmeldungen. Neben einer Vertiefung des gemeinsam Erlebten wird Jugendlichen bzw. Jugendarbeiter*innen, welche nicht direkt an dem Event teilnehmen konnten, ein Stück weit ermöglicht teilzuhaben, entweder direkt während der Aktion durch Liveberichte oder im Nachhinein über Fotos, Videos und Textnachrichten.

Austausch über persönliche Themen und Probleme: In einzelnen Fällen kommt es zu längeren Online-Konversationen zwischen Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen, die auch sehr persönliche Aspekte aus dem Leben der Jugendlichen umfassen können. Derartige Themen werden in der Regel von den Jugendlichen selbst in den Chat eingebracht und die Jugendarbeiter*innen reagieren darauf. Mitunter werden dabei von den Jugendlichen auch schwierige Lebenslagen bzw. familiäre Probleme zum Thema gemacht. Die Messenger-Dienste zeigen sich als niederschwellige Kommunikationsmedien, über die sich Probleme oder Sorgen an die Jugendarbeiter*innen herantragen und vielleicht eine erste Entlastung der betroffenen Jugendlichen erzielen lassen. Besonders bei mit Scham behafteten Themen mag es manchmal angenehmer sein, den Face-to-Face Kontakt zunächst zu vermeiden (vgl. hierzu die Ausführungen in Kap. 4.5). In der Regel arbeiten die Jugendarbeiter*innen in solchen Fällen recht schnell auf ein Face-to-Face Treffen hin, es finden sich aber auch teilweise längere Threads, in denen mehrere längere Nachrichten ausgetauscht werden und die Jugendarbeiter*innen online näher auf die Situation der Jugendlichen eingehen. Dies geht fließend in eine (Erst-)Beratung über, was zur nächsten Funktion von Online-Chats führt:

Anfrage um Unterstützung/Online-Beratung: In einigen Fällen fragen Jugendliche online direkt um Unterstützung bzw. Beratung an. Manchmal ist eine gewisse Dringlichkeit der Angelegenheit ersichtlich (so äußerte etwa ein Jugendlicher in einem Chat-Protokoll nach einer gemeinsamen Nacht mit einem Mädchen dringenden Beratungsbedarf zur „Pille danach“). Fallweise kommt es zur Übermittlung von Dokumenten per Foto/Screenshot, bei deren Bearbeitung sich die Jugendlichen Unterstützung erhoffen. Typischerweise handelt es sich dabei um die Korrespondenz mit Behörden oder anderen offiziellen Einrichtungen. Die Jugendarbeiter*innen bieten den Jugendlichen in solchen Fällen oft eine erste niederschwellige Beratung online an, über die besonders dringende oder allgemeine Fragen beantwortet werden, meist ergänzt durch das Angebot eines Beratungsgesprächs im Offlinesetting. Das Übermitteln von behördlichen Schriftstücken, Dokumenten etc. kann auch generell zur Vorbereitung eines persönlich-mündlichen Beratungsgesprächs im Offline dienen. Fragen des Datenschutzes im Zusammenhang mit der Versendung solcher Dokumente werden in den vorliegenden Protokollen nicht thematisiert, auch wenn in den Interviews mit den Jugendarbeiter*innen sehr wohl ein diesbezügliches Problembewusstsein artikuliert wurde.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Jugendarbeiter*innen der verschiedenen Einrichtungen die Online-Messenger für sehr ähnliche Belange verwenden. Ein Schwerpunkt liegt auf der Weitergabe von Informationen, auf organisatorischen Fragen sowie der Vereinbarung von Offlineterminen und allgemeiner Beziehungspflege (Kontakt halten). In der Regel wird bei Beratungsbedarf von Jugendlichen zudem schnell ein Transfer in ein Offlinesetting vorgeschlagen und ein Termin fixiert. Für die jugendlichen Klient*innen scheint das auch die gewohnte und/oder gewünschte Vorgehensweise zu sein. Nur in wenigen Fällen, zum Beispiel bei zeitlichem Druck, fragen Jugendliche eine Beratung bzw.

Unterstützung online an. In solchen Fällen entsprechen die Jugendarbeiter*innen meistens diesem Wunsch, regen aber oftmals noch ein zusätzliches Beratungsgespräch im Offline an.

b) Herausforderungen des Kommunizierens über Messenger

Die Kommunikation über Messengerdienste ohne Face-to-Face-Kontakt begreifen viele der Jugendarbeiter*innen als eine besondere Herausforderung. Sie betonen, dass es gleichermaßen schwieriger ist, die Intention und Stimmungen ihres Gegenübers zu lesen und eigene Botschaften möglichst eindeutig und angemessen zu verfassen. Obwohl die Möglichkeit besteht, über Messenger auch Sprachnachrichten zu verschicken, wird doch überwiegend schriftlich kommuniziert, von den Jugendarbeiter*innen häufig wesentlich stärker zeitversetzt als von den Jugendlichen. Kriterien für eine gelungene Kommunikation per Textnachricht scheinen eine möglichst schnelle Reaktionszeit und das Achten auf ein anschlussfähige Kommunikationsweise zu sein. Die Textnachrichten sind so zu verfassen, dass sie in fachlicher Hinsicht den Anforderungen der Kommunikation mit den Jugendlichen möglichst gut entsprechen.

Im Folgenden werden die Herausforderungen der Kommunikation via Messenger anhand eines Threads zwischen einer Jugendarbeiterin und einem*einer Klient*in via Messenger veranschaulicht:

Jugendlicher/Jugendliche (=JU): Hallo [Name einer Jugendarbeiterin], oder [Name eines Jugendarbeiters] ich bin [Name JU]
 13:13:
 Jugendarbeiterin (=JA): Hallo [Name JU], hier arbeiten keine [Name einer Jugendarbeiterin] oder [Name eines Jugendarbeiters] 😊 lg
 JU: Ahso sind die nicht mehr dort
 14:49:
 JA: nein nicht mehr 😊 wolltest du was bestimmtes oder wolltest du dich nur melden? lg
 JU: Ich wollte zu euch kommen ich brauche hilfte zum Bewerbung schreiben
 JA: ok, kein problem. Wie alt bist du denn und für was möchtest du deine bewerbung schreiben?
 JU: Ich bin 20 ich war schon dort
 JU: Für Lehrstelle
 16:12:
 JA: Wie wärs mit Dienstag Uhr 13:30?
 JU: Es ist okey
 JA: passt. Sollte was dazwischen kommen sag bitte bescheid 😊 ansonsten sehen wir uns am Dienstag. Liebe Grüße, [Name JA]
 JU: Okey [Name JA] danke
 JA: bitte gerne. bis dann
 (vgl. C3-1/Chat 2, Schreibweise inkl. Fehler wie im Original)

An diesem beispielhaften Nachrichtenwechsel lässt sich verdeutlichen, inwiefern der schriftliche Austausch über Messenger eine prekäre Art der Kommunikation darstellt und

wie diesem Umstand in der Kommunikation Rechnung getragen werden kann – und auch, wie man es nicht machen sollte, wenn man die Kommunikation in Gang halten will: Zunächst antwortet die Jugendarbeiterin auf die den Kontakt initiiierende Frage eines/einer ihr offenbar unbekanntes Jugendlichen sehr knapp und tendenziell abweisend. Das Anliegen, den Kontakt zu den namentlich begrüßten Personen wieder aufzunehmen, wird als nicht erfüllbar zurückgewiesen, da niemand dieses Namens in der Einrichtung tätig sei. Eine Alternative zu den gewünschten Kontakten wird nicht angeboten, auch wird nicht nach dem inhaltlichen Anliegen des*der Jugendlichen gefragt. Obwohl die Eingangsbegrüßung namentlich unterzeichnet ist, stellt sie sich selbst weder namentlich noch bezüglich ihrer Funktion (Jugendarbeiterin) vor. Abgesehen von einem Smiley am Ende ihrer Antwort wird kein Angebot (schon gar kein explizites) für eine Anschlusskommunikation des*der Jugendlichen gesetzt.

Damit hätte der Kontakt schon wieder beendet sein können, über einen Zeitraum von mehr als einer Stunde kam die Kommunikation danach auch zum Erliegen. Dann kommuniziert der*die Jugendliche eine Interpretation der knappen Antwort der Jugendarbeiterin, die diese genau genommen gar nicht zwingend enthält: Die zunächst angesprochenen Personen arbeiten nicht MEHR in der Einrichtung (mitgeteilt worden war nur, dass sie NICHT dort arbeiten). Dies animiert die Jugendarbeiterin erstens zu einer Bestätigung der Interpretation und andererseits zu der Nachfrage, ob der*die Jugendliche ein konkretes Anliegen habe oder sich „nur“ melden wolle. Durch das Wort „nur“ wird das Anliegen der bloßen Kontaktaufnahme ohne weitere Anliegen ein Stück weit abgewertet.

Der*die Jugendliche hat allerdings tatsächlich ein konkretes Anliegen, das nun der Jugendarbeiterin kommuniziert wird. Die Reaktion der Jugendarbeiterin darauf ist zwar grundsätzlich positiv und erhält den Kontakt weiter aufrecht, sie hätte dennoch noch ermutigender formuliert werden können, wenn statt „kein Problem“ die Formulierung „gerne“ gewählt worden wäre. Nachdem Formalitäten durch die Jugendarbeiterin abgefragt werden (z.B. entspricht die Person altersmäßig überhaupt der Zielgruppe der Einrichtung), kommt es zur Vereinbarung eines Termins für eine Offline-Beratung. Erst in ihrer vorletzten Nachricht stellt sich die Jugendarbeiterin namentlich vor – eigentlich ein Gebot der Höflichkeit wie auch des Beziehungsaufbaus, das schon zu Beginn der Kommunikation beachtet werden hätte können.

Die Jugendarbeiterin kümmert sich auch nicht um orthografische Richtigkeit ihrer schriftlichen Kommunikation. Dies mag unterschiedlich bewertet werden: als nebensächlich, als sich dem Schreibstil Jugendlicher (und auch Erwachsener) in Sozialen Medien anpassend, d.h. auch in dieser Hinsicht an die Zielgruppe anschlussfähig oder eventuell auch als vergebene Möglichkeit, sich als seriöse Fachkraft zu präsentieren und das Bewusstsein für orthografisch korrekte Kommunikation beim Gegenüber zu fördern. Die vorliegende Studie vermag darauf keine Antworten zu geben, vermutlich ist es nicht der

wichtigste Aspekt, mit dem sich Offene Jugendarbeit auseinanderzusetzen hat. Wesentlich bedeutsamer erscheint, wie sich am analysierten Chatverlauf verdeutlichen ließ, auch in der Online-Kommunikation eine wertschätzende Kommunikation als essenzielle Grundlage im Beziehungsaufbau zu realisieren. Durch die vorrangig auf Schriftlichkeit reduzierte Kommunikation sind die Worte noch wesentlich sorgfältiger abzuwägen.

Nachfolgend soll noch ein zweites Beispiel für einen Messenger-Thread zwischen Jugendarbeiter*innen und Jugendlichen vorgestellt und diskutiert werden:

JU: Hallo ich hatte eine frage
 JU: Ich bin 13 Jahre alt ich habe vortaten wenn ich 14 Jahre alt bin muss ich die taten von 13 ten lebensjahr geldstrafe bezahlen
 Folgetag 21:35:
 JU: Jowwww
 Folgetag 12:44
 JA: Hallo! Du wirst nicht bestraft wie ein strafmündiger, aber es kann sein, dass Du eine Belehrung bekommen kannst. Zb.: kann das Jugendamt informiert werden. Wenn es um Geldstrafe geht, müssen das deine Eltern zahlen wenn du noch unter 14 Jahre bis.. lg, [Name JA]
 20:55:
 JU: Danke [Name JA] ♥
 Folgetag 10:58:
 JA: kein problem! Wenn du noch fragen hast kannst du dich immer melden..
 20:29:
 JU: Mache ich!!!
 (vgl. C3-1/Chat 5, Schreibweise inkl. Fehler wie im Original)

Anhand des Beispiels wird zunächst ersichtlich, dass viele Jugendliche eine möglichst unmittelbare oder zumindest zeitnahe Antwort auf ihre Nachrichten erwarten. Die eher längere Reaktionszeit, deren Gründe unbekannt sind, animieren den Jugendlichen aber zu einem nochmaligen Lebenszeichen („Jowwww“), das als steigende Ungeduld und Aufforderung zur baldigen Beantwortung interpretiert werden kann. Zugleich wurde in den Gesprächen mit Jugendarbeiter*innen aber auch als ein klarer Vorteil von Onlineanfragen bezeichnet, nicht spontan antworten zu müssen, sondern sich Zeit zum Überlegen einer Antwort nehmen bzw. zur Frage recherchieren zu können und gegebenenfalls mit Kolleg*innen und externen Expert*innen Rücksprache zu halten, bevor geantwortet wird.

Der vorliegende Thread zeigt sodann auf, wie Jugendarbeiter*innen immer wieder mit Chat-Anfragen konfrontiert werden, deren Bearbeitung sie in den Bereich der Onlineberatung führt (vgl. Eichenberg/Kühne 2019: 80). Die Nachrichten der Jugendlichen beinhalten dabei teils ungenügende Informationen, die es schwer machen, eine fundierte Einschätzung der Situation vorzunehmen und eine seriöse Erstberatung durchzuführen. Aus diesem Grund sowie auch aus datenschutzrechtlichen Überlegungen heraus ziehen es Jugendarbeiter*innen oft vor, einen Offlinetermin zu vereinbaren und nicht weiter im Onlinesetting auf die Problemstellungen der Jugendlichen einzugehen.

Im konkreten Fall lässt sich die Jugendarbeiterin auf eine erste Einschätzung der Situation ein, obwohl die ursprüngliche Problemschilderung durch den Jugendlichen als eher bruchstückartig beschrieben werden kann. Weitere Details hätten durchaus von Vorteil sein können, um seine Lage besser einzuschätzen. Ein Beratungstermin face-to-face wird nicht angeregt, dem Jugendlichen aber angeboten, sich im Bedarfsfall wieder zu melden.

Es fällt auf, dass die Jugendarbeiterin in diesem Nachrichtenwechsel, im Unterschied zum ersten Beispiel, etwas genauer auf die Form ihrer Nachricht achtet, Grußformeln verwendet und sofort ihren Namen nennt. Es ist unbekannt, ob sie den Jugendlichen persönlich kennt (auch wenn dies eher wahrscheinlich erscheint), dieser hatte in seiner Anfrage niemanden namentlich angesprochen, zudem handelt es sich nicht um ein personalisiertes Diensthandy.

Das zweite Beispiel illustriert, dass Jugendarbeiter*innen per Chat eine Erstberatung bei Problemstellungen leisten können, die für Jugendliche auch so etwas wie eine Beruhigung der Situation bedeuten kann. Inwieweit sich komplexere Online-Beratungen im Rahmen der Offenen Jugendarbeit realisieren lassen, ist wohl stark von den Bedingungen der jeweiligen Einrichtung und den Ressourcen und Kompetenzen der Teams und einzelnen Mitarbeiter*innen abhängig.

Die Herausforderungen der Kommunikation über Soziale Medien, vor allem wenn es um schwierigere Inhalte geht, wird weiter unten in Kapitel 8.3 nochmals aufgegriffen und diskutiert.

4.7. Mehrdimensionale Einsatzformen – Verschränkung von Online und Offline

Auch für Jugendarbeit gilt, was in Bezug auf die Lebenswelten Jugendlicher bereits längere Zeit sichtbar ist: Offline- und Online-Räume verschmelzen, eine klare Trennung zwischen beidem erscheint weder möglich noch zielführend, da die virtuelle Welt Teil der realen ist und sowohl Lebens- als auch Arbeitsalltag einem Mediatisierungsprozess unterliegen. Dies zeigt sich in der Offenen Jugendarbeit nicht nur in Bezug auf digitale Jugendarbeit im eigentlichen Sinn, Medien verändern auch die Begegnungen und Kommunikationen im Offline, wie an folgendem längeren Interviewausschnitt verdeutlicht wird:

B: „Mir passiert es oft, dass wir auf der Couch sitzen, die sitzen jeder so mit dem Handy in der Hand, dann setze ich mich auch mit meinem (dazu) und ich spiele oder schaue, was auch immer. Und dann kommt die Frage, und was schaust du, spontan ja, und vertieft mit Verzögerung, ohne Face-to-Face-Gespräch, so nebeneinander, (...) jeder hält sich fest an seinem (Handy, Anm. d. Verf.), das ist die Unterstützung, die Krücke.“

I: „So wie früher, das war das Rauchen noch“ (I lacht)

B: „Ja, jetzt hält man das, wie früher, genau. Und dann kommt man zu Gesprächen und das ist eh jetzt nicht virtuell, aber es ist wirklich auch nicht Face-to-Face. (...) Es ist ein Hybrid (lacht), ein Übergang.“

I: „Okay. Um was geht es da?“

B: „Von ganz Persönlichem, von der Frage über Sexualität oder über Privatheit oder tiefste Geheimnisse werden ausgesprochen (...) nebenbei, keine Ahnung: ‚Mein Vater wurde gestern verhaftet.‘ ‚Und war es schlimm?‘ ‚Ja.‘ ‚Wo sitzt er?‘ Man darf nicht fragen, warum, weil er ist immer unschuldig, natürlich. ‚Oh je, es tut mir leid. Was können wir tun?‘“

I: „Heißt das, dass sich die Kommunikation, also so wie man mit den Jugendlichen in Beziehung ist, auch im Offline verändert durch die Medien ein Stück weit?“

B: „Ja, ich glaube schon. Die Sprache wird reduziert, irgendwie in diesen gebrochenen Sätzen, irgendwie entwickelt sich eine neue Sprache. Immer wieder kommen die Gesten, (...) Likes oder-.“ (F1-3/Abs. 146ff.)

Wie zahlreiche Beispiele erkennen ließen, kommt es insbesondere bei medienvermittelten Interventionen, aber auch bei medienpädagogischen Impulsen oft und in vielfältiger Weise zu einer *Verschränkung von Online- und Offline-Elementen*. Die Verknüpfung von Online- und Offline-Begegnungen wird als besonders gewinnbringend erfahren. Jugendliche wollen den Jugendarbeiter*innen beispielsweise via Soziale Medien auch Dinge zeigen, die ihnen wichtig sind. Dies eröffnet Möglichkeiten der Beziehungsarbeit (ergänzend zur Offline-Beziehungsarbeit): „Es verbindet halt auch, wenn man weiß, wovon die reden“ – so eine Jugendarbeiterin im Gespräch. Die Kommunikation im Offline kann dann daran anknüpfen.

Ein komplexeres Beispiel für die Verschränkung von Online- und Offline-Elementen sind die in einer Einrichtung durchgeführten Social Media-Interviews: Dabei interviewten Jugendarbeiter*innen Jugendliche auf der Straße, stellten ihnen verschiedene Fragen zu Sozialen Medien (Fake News, Datenschutz etc.) und montierten die Interviewsequenzen mit Einverständnis der Befragten zu kurzen Videos – teilweise mit aktivem Einbezug der Jugendlichen. Die Videos wurden auf Instagram gepostet und erreichten eine beachtliche Anzahl an Aufrufen. Solche Interventionen regen Jugendliche zunächst dazu an, über medienbezogene Fragen nachzudenken, diese können als Expert*innen auftreten und sich selbst inszenieren, sie sind aktiver Teil des Events, das eine Mischung aus medienvermittelter und medienbezogener Jugendarbeit darstellt.

Reine Online-Interventionen, die auch dauerhaft in den Online-Räumen verbleiben (z.B. „Online-Streetwork“), sind hingegen die absolute Ausnahme, sie konnten im Rahmen dieses Projekts nicht beobachtet werden. Erste Erfahrungen wurden bzw. werden hierzu in Österreich im Rahmen des Projekts Jamal al-Khatib gesammelt, das in Kapitel 5.2 kurz beschrieben wird. Welche speziellen Interventions- und Wirkmöglichkeiten damit gewinnbar sind und welchen Limitationen das Arbeiten ohne Face-to-Face-Begegnungen tatsächlich unterliegt, inwiefern etwa in der Praxis nachhaltige Impulse gesetzt und Veränderungen angestoßen werden können, wenn die Beziehung rein medienvermittelt bleibt, dazu sind weitere Studien notwendig. Insbesondere ist dabei auch die Frage zu

erforschen, in welchem Ausmaß und wie sich die Fachlichkeit Offener Jugendarbeit verändert, wenn eine ihrer zentralsten Arbeitsweisen, die Beziehungsarbeit, unter qualitativ anderen beschaffenen Kommunikationsbedingungen stattfindet.

5. Digitale Jugendarbeit als Radikalisierungsprävention

Der Antrag zu diesem Projekt wurde zu einer Zeit geschrieben, als in Österreich die Diskussion um islamistische bzw. dschihadistische Radikalisierung gerade ihren Höhepunkt erreicht hatte und ein breiteres, auch medial gefördertes Bewusstsein für die Rolle des Internets als effektives Werkzeug der IS-Propagandastrategie entstanden war. Auch Offene Jugendarbeit war von diesen Phänomenen betroffen, da insbesondere auch Jugendliche Zielgruppe islamistischer – aber auch rechtsextremer – Propaganda waren und sind und sich auch etliche Nutzer*innen von Einrichtungen Offener Jugendarbeit zur damaligen Zeit von solchen Inhalten fasziniert zeigten. Bis zum Projektstart und vor allem zum Zeitpunkt der empirischen Erhebungen im Rahmen der vertiefenden Fallstudien war diese Entwicklung allerdings bereits wieder abgeflaut. Die Auseinandersetzung mit Dschihadismus und dem sogenannten Islamischen Staat nahm in den Einrichtungen spätestens ab 2017 keinen größeren Stellenwert mehr ein, da sich die Jugendlichen größtenteils für diese Themen nicht mehr in nennenswertem Ausmaß interessierten.

Dies zeigt zunächst, wie flexibel Jugendarbeit auf aktuelle Phänomene reagieren muss. Die Jugendarbeiter*innen sind diejenigen, die durch den direkten Kontakt mit den jungen Menschen am Puls der Zeit sind und so neue Phänomene aus erster Hand mitbekommen. Zugleich spielt die Beschäftigung mit verschiedenen Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit häufig und dauerhaft eine wichtige Rolle in Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit – auch bezogen auf digitale Jugendarbeit. Nationalismus, Sexismus, Rassismus, Antisemitismus, Homophobie etc. sind anhaltend wichtige Themen, für deren Auseinandersetzung in der Offenen Jugendarbeit auch die Arbeit zu, mit und in Sozialen Medien bedeutsam ist. Damit kann ein wichtiger Beitrag zur Radikalisierungsprävention geleistet werden, und zwar in unterschiedlichen Formen:

- Einerseits lassen sich mit medienpädagogischer Arbeit in vielerlei Hinsicht präventive Impulse setzen: durch Aufzeigen problematischer Quellen, Vermitteln von Knowhow zum Hinterfragen des Wahrheitsgehalts fragwürdiger Posts bzw. zur Dekonstruktion von Fake News. Dies kann auch Ansätze transformativ-kreativer Medienarbeit annehmen, wie weiter unten an einem Beispiel verdeutlicht wird. Zudem wird versucht, das Wissen der Jugendlichen darüber zu erhöhen, welche Inhalte man nicht posten darf, da sie verboten sind. Über mehr Bewusstsein der Jugendlichen über die Risiken öffentlicher Profile sollen „ein bisschen Schutzlinien“ (F1-4/Abs. 27) gestärkt werden (vgl. hierzu auch die Fallstudie in Kap. 5.4).
- Andererseits können die Social Media-Profile der Jugendlichen über eventuelle Radikalisierungstendenzen informieren, indem dort etwa extremistische Positionen zu lesen und Bilder zu sehen oder Hinweise auf Kontakte zu extremistischen Personen zu finden sind. Ein Teil der Jugendarbeiter*innen berichtete, so u.a. von

bedenklichen Entwicklungen zu erfahren bzw. in der Vergangenheit erfahren zu haben und dann – in der Regel im Offline – darauf reagiert zu haben.

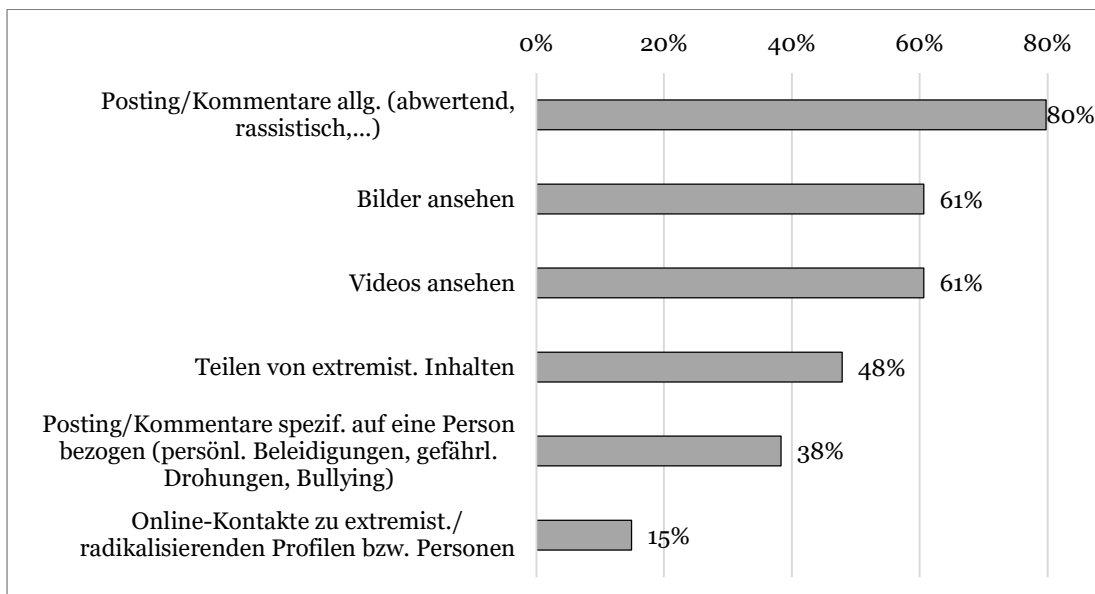
- Mitunter wurde auch online interveniert (vgl. Abb. 11), indem etwa auf problematische Posts und fehlende Sicherheitseinstellungen in direkt adressierten Online-Nachrichten aufmerksam gemacht oder zu weltanschaulich problematischen Kommentaren der Jugendlichen auf einem Account der Einrichtung Stellung bezogen wurde (vgl. Falldarstellung in Kap. 8.3). Diese Form des Arbeitens nimmt aber auch und insbesondere in Bezug auf Extremismusprävention derzeit kaum eine Bedeutung ein.

5.1. Ausgewählte Ergebnisse der Online-Befragung

Die Bedeutung, die dem Arbeiten zu und in Sozialen Medien zur Radikalisierungsprävention bzw. Frühintervention in der Offenen Jugendarbeit zukommt, wurde auch in den Ergebnissen der österreichweiten Online-Befragung von Fachkräften und Einrichtungsleitungen der Offenen Jugendarbeit in der ersten Studienphase abgebildet. Die bereits in einem eigenen Working Paper veröffentlichten Ergebnisse (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017) sollen hier auszugsweise nochmals wiedergegeben werden.

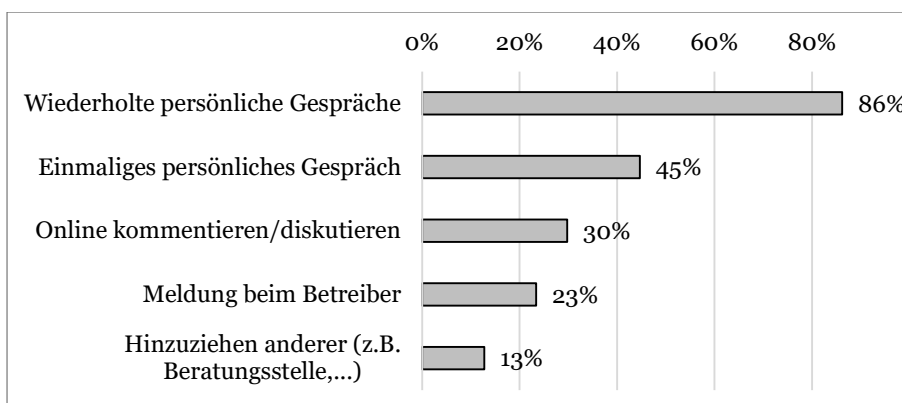
Zwei Drittel der befragten Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit gaben an, Jugendliche sehr häufig oder eher häufig auf deren Verhalten im Internet bzw. in Sozialen Medien oder auf ihre Nutzungsweisen dieser Medien anzusprechen. Etwa die Hälfte von ihnen gab an, dass es dabei auch schon um Berührungspunkte der Jugendlichen mit extremistischen Inhalten oder radikaliserender Propaganda bzw. um Kontakte zu Personen mit extremistischen Ansichten oder radikalisierenden Absichten gegangen sei. Die mit „Ja“ antwortenden Personen wurden anschließend gefragt, worum es in diesen Interventionen konkret gegangen war. Die Antworten zeigen, dass 80% der 94 antwortenden Personen bereits abwertende oder rassistische Postings allgemein zum Thema gemacht hatten (wie häufig dies geschah, wurde nicht erhoben), jeweils 61% hatten schon jugendliche Nutzer*innen auf das Ansehen entsprechender Bilder oder Videos und 48% auf das Teilen extremistischer Inhalte angesprochen. 38% der Antwortenden hatten sich bereits mit Jugendlichen hinsichtlich Postings oder Kommentaren, die sich beleidigend, drohend oder abwertend auf eine konkrete andere Person bezogen, auseinandergesetzt. Und bei 15% der antwortenden Jugendarbeiter*innen ging es um Online-Kontakte ihrer jugendlichen Nutzer*innen zu extremistischen bzw. radikalisierenden Profilen oder Personen.

Abbildung 11: Von Jugendarbeiter*innen angesprochene Berührungspunkte Jugendlicher zu extremistischen Inhalten; n=94 (= nur, wenn entsprechende Maßnahme gesetzt wurde)



Zusätzlich erhielten die Befragungsteilnehmer*innen mit Interventionserfahrungen in Bezug auf extremistische Berührungspunkte die Nachfrage, welche Interventionsformen sie dabei schon eingesetzt hatten. Als die mit Abstand wichtigste Interventionsform der Jugendarbeiter*innen zeigt sich – wenig überraschend – das persönliche Gespräch mit den entsprechenden Jugendlichen. 86% der antwortenden Personen (n=94) intervenierten in solchen Fällen schon über mehrfache Gespräche, 45% gaben an, manche Vorfälle über ein einmaliges persönliches Gespräch mit dem*der bzw. den Jugendlichen zum Thema gemacht zu haben. 30% hatten sich in solchen Situationen (auch) über Online-Kommentierungen bzw. -Diskussionen eingeschaltet. Zu Meldungen beim Betreiber griffen bislang 23% der Antwortenden. Nur 13% (12 Personen) hatten bislang schon andere Stellen, etwa Beratungsstellen, hinzugezogen.

Abbildung 12: Art der Intervention; n=94



Von besonders vielen Befragten wurden die alltäglichen „Awareness Interventionen“ als wirkungsvolle Impulse zur medienbezogenen Radikalisierungsprävention genannt: 88% der insgesamt 137 gültigen Antworten¹⁶ schätzen, dass damit sehr oder eher zur Prävention beigetragen werden kann.

5.2. Exemplarische Eindrücke zu extremismusbezogenen Präventions- und Interventionsmaßnahmen aus den vertiefenden Fallstudien

Wie in Kapitel 3.2 ausgeführt wurde, hat Offene Jugendarbeit kaum mit Jugendlichen zu tun, die bereits ein hermetisch geschlossenes Weltbild aufweisen, da diese nicht (mehr) in die Einrichtungen kommen. Es geht in der Offenen Jugendarbeit insgesamt vorrangig um primäre und teilweise auch sekundäre Extremismusprävention, um das Arbeiten mit „Instabilen“ (F1-3/Abs. 110). An folgendem längeren Zitat aus einem Interview mit einer Jugendarbeiterin lässt sich die grundsätzlich akzeptanzorientierte und wertschätzende Haltung und Arbeitsweise vieler Jugendarbeiter*innen ablesen, auch gegenüber Jugendlichen, die sich geschlossenen Weltbildern bzw. extremen Lebensentwürfen zuwenden. Solch ein akzeptanzorientiertes Arbeiten stellt generell ein Grundprinzip von Fachlichkeit in der Offenen Jugendarbeit dar. Zentrale Interventionsstrategie bildet im konkreten Beispiel nicht die inhaltliche Infragestellung der Weltanschauungen, sondern die Aufrechterhaltung des wertschätzenden Beziehungsangebots, begleitet vom Bemühen, die den Veränderungen der Jugendlichen zugrundeliegenden Motive und Bedürfnisse zu erkennen. Die Gesprächspartnerin erzählt von drei „Stammbesucherinnen“, zwei zum damaligen Zeitpunkt erst 13 und eine 17 Jahre alt, die zum Islam konvertierten – die 13-Jährigen ohne die in diesem Alter noch erforderliche Elternerlaubnis.

„Die haben den Hidjab und die ganze Montur (getragen), dann am Anfang sogar Augen bedeckt. (...) Für uns war wichtig, die zu behalten, ja, nicht beurteilen oder nicht umkehren zurück (...) Nach dem Sommer habe ich das große Mädels getroffen oder die ist vorbeigekommen (...). Ich habe gesagt, komm rein, sie sagt: ‚Nein, das ist haram.‘ Okay. (...) Wir haben dann geredet, die hat sich befreit gefühlt von diesem ganzen Druck, schön sein, schlank sein, die ganze-, (...) und hatte man gespürt dann Spur von Protest drin. (...) Bei den zwei jüngeren, das war absolutes No-Go, mit 13 kann und darf man nicht konvertieren ohne Elternerlaubnis und die Eltern waren streng dagegen, ist der Verfassungsschutz auch eingeschaltet, (...) das dürfte niemand in einer Moschee (...).

Es war cool, plötzlich Muslimin zu sein, plötzlich geschützt, geachtet, die haben das, diese romantischen schönen Vorstellungen davon gehabt. Die große, die trägt noch immer das, (...) aber für sie ist nicht mehr haram herzukommen, sondern die kommt und spielt Tischtennis, arbeitet, die hat zurückgefunden. Aber die trägt noch immer diese Montur, aber passt, ihre Entscheidung, die ist (mittlerweile) schon 20, ihre bewusste Entscheidung. Die anderen zwei, die haben ihren muslimischen Namen behalten, aber die Verkleidungen sind weg und das war nachher zu wenig modisch für die (...). Aber positiv war, dass wir die nicht verloren haben,

¹⁶ Die Frage war nur denjenigen gestellt worden, die selbst solche Interventionen setzen.

wir haben versucht, die zu verstehen und mit denen zu arbeiten. (...) und sind sie nicht tiefer hineingerutscht, sondern irgendwie zurück, nicht dass wir sie zurück rausgeholt haben, sondern wir waren da ohne zu-

I: „Habt sie da durchbegleitet.“

B: „Ja. Einfach so, ohne zu bewerten, mit Achtung.“

Auch wenn das Zitat nicht auf Soziale Medien bezogen ist, gelten die Arbeitsprinzipien grundsätzlich auch für den Online-Bereich. Wenn bemerkt wird, dass Jugendliche zunehmend extremistische bzw. gewaltverherrlichende Inhalte in Sozialen Medien posten, wird in der Regel kollegiale Beratung gesucht und die Motivation dafür zu klären versucht:

„Da geht es viel um klären. Mit den Jugendlichen klären, mit den Freunden klären, so quasi, wie sie das wahrnehmen, radikalisiert der sich oder ist das jetzt halt eine Phase, wo er alles mit Gewalt cool findet, weil da kann er provozieren. (...) Und das gilt es halt immer abzuklären. Wie viel ist Provokation, wie viel ist Radikalisierung?“ (F4-9/Abs. 106)

Wie bereits mehrfach thematisiert wurde, finden sensible Gespräche mit den Jugendlichen in der Regel in direkt-persönlichen Begegnungen statt. Immer wieder wird in den Interviews betont, dass es wichtig sei, mit den Jugendlichen über solche schwierigen Themen im Offline ins Gespräch kommen, und zwar nicht moralisierend, sondern neugierig-interessiert an dem, was die Jugendlichen bewegt. Die berichteten Erfahrungen verweisen darauf, dass weniger die Frage in den Vordergrund gerückt wird, ob eine bestimmte Position nun richtig oder falsch sei, sondern dass es vorrangig um eine Differenzierung der Wahrnehmungsweise geht, darum, unterschiedliche Perspektiven zu respektieren. Bezogen auf eine Einrichtung, die in besonderer Weise eine Diskussionskultur mit den Jugendlichen pflegt, beschrieb dies ein Interviewpartner folgendermaßen:

„Also es ging dann nicht mehr so, bist du für oder gegen den IS oder ist das richtig oder falsch, ist das Widerstand oder nicht? Sondern die Frage nach Differenzierung der unterschiedlichen Inhalte, der unterschiedlichen Positionen zu sehr vielen verschiedenen Themen. (...) dass man sich hinsetzt und eine Stunde, was ja voll lang ist eigentlich, gemeinsam auf respektvolle Art und Weise ein Thema diskutiert.“ (F2-4/Abs. 20)

In der Folge können ältere Jugendliche, die im Laufe ihrer Sozialisation in der Einrichtung eine entsprechende Perspektivendifferenzierung erfahren haben, zu Multiplikator*innen werden und als Role Models wirken:

„Es gibt Multiplikatoren in (Name der Einrichtung, Anm. d. Verf.), das heißt junge Erwachsene mit einer starken Ausstrahlungskraft, (...) die sozusagen als Multiplikatoren positiv auf die jungen Leute einwirken. Jetzt zum Beispiel, ein junger Bursche kommt ins Jugendzentrum, versucht mit irgendeinem blöden Schmäh zu provozieren. Jetzt (...) irgendein Video oder ein Naschid oder irgendeine IS-Geschichte oder irgendein Gewaltvideo usw. Ich traue mir sagen, dass es einige Jugendliche

gibt, wenn nicht sogar einen Großteil der etwas Älteren, (...) die sofort intervenieren, also von ihnen selbst heraus (...). Wo du merkst, die haben sich mit dem Thema auseinandergesetzt, sind irgendwo zu einem bestimmten Punkt gekommen und verstehen sich selber aber auch als jemand, der sagt, habe ich früher auch cool gefunden, ist aber voll der Blödsinn und deswegen intervenieren wir auch, wenn wir etwas sehen, was nicht passt.“ (F2-4/Abs. 40)

Folgendes Beispiel – es bezieht sich auf noch jüngere Nutzer*innen – verdeutlicht, wie sich aus dem Geschehen im laufenden Betrieb heraus Anlässe aufgreifen lassen, um medienpädagogische Interventionen zu setzen, die die Kompetenzen der Nutzer*innen stärken, Internetquellen und -inhalte zu hinterfragen:

„Vor ein paar Jahren haben die Kids angefangen zu reden über den allmächtigen Allah und das Auge vom Himmel, das schaut, und die hatten so ein Video gezeigt, wo eine blöde, schlechte Montage, ein großes Auge aus dem Himmel schaut auf die Leute runter. Und ein Kollege hat diese Kids geschnappt und innerhalb von zehn Minuten ein Video gemacht, (...) das kann jeder machen, du kannst so ein Video machen, das ist kein allmächtiges Auge vom Himmel, sondern jemand hat Auge aus anderem Foto reingeschubst und no-na, ja? Das heißt diese Demystifizierung. Aber eigentlich indirekt arbeiten wir die ganze Zeit, egal was wir tun, mit diesem permanenten Hinterfragen, was die Medien betrifft. Das war so bei den Kids mit den kleinen Maker-Spielen, wo die was bewegen sollen oder Miniprogramme.“ (F1-3/Abs. 11off.)

Zentrales pädagogisches Prinzip sei dabei, so führte die Jugendarbeiterin im Interview weiter aus, den Jugendlichen nicht direkt zu sagen, dass die Nachrichten, Bilder oder Videos, die sie im Internet sehen, unglaubwürdig sind. Vielmehr sei es wichtig, sie selbst zu dieser Erkenntnis kommen zu lassen, indem ihnen die Erfahrung ermöglicht wird, wie einfach sich solche Inhalte bzw. Bilder selbst herstellen lassen. Dadurch lernen sie zu hinterfragen, woher die Inhalte kommen, wer sie gepostet hat und inwieweit sie glaubwürdig sein könnten.

Eine gewisse Unsicherheit oder auch Uneinigkeit zeigt sich bei der Frage, wie sehr Jugendarbeiter*innen selbst eine klare Meinung bzw. Haltung zu extremistischen Videos (z.B. von IS-Predigern, aber auch anderer Art) zum Ausdruck bringen sollen, wie sehr sie also eine eigene Position dazu vertreten sollen. Dahinter liegt die Frage, wie sehr sie akzeptanzorientiert oder doch auch normenverdeutlichend agieren sollen – oder wie sich beides gut verbinden lässt, um die Jugendlichen sowohl zu erreichen und von ihnen ebenfalls ausreichend akzeptiert zu werden als auch Impulse für eine Distanzierung gegenüber problematischen Inhalten und Anschauungen zu setzen. Diese Frage läuft auch bei dem im nachfolgenden Unterkapitel präsentierten Fallvignetten-Beispiel implizit mit (vgl. Kap. 5.3).

Häufig wurde in den Gesprächen mit Jugendarbeiter*innen auf das Online-Videoprojekt Jamal al-Khatib Bezug genommen. Auch einige der interviewten Jugendlichen erwähnten

diese Videos im Gespräch. Obwohl das Projekt selbst nicht im Fokus der vorliegenden Studie stand, soll es kurz erwähnt werden, da damit auch erste Erfahrungen im Online-Streetwork mit der Zielsetzung der Extremismusprävention gesammelt wurden: In diesem Projekt traten im Rahmen der auf Webvideos basierenden Onlinekampagne Jugendarbeiter*innen gemeinsam mit jungen Aussteigern aus der dschihadistischen Szene auf Social Media-Plattformen in einen Austausch mit jugendlichen Zielgruppen. Ziel war es, eine inhaltliche Auseinandersetzung zu Themen zu führen, zu denen im Internet Positionen extremistischer Gruppierungen sehr präsent sind. Das Projektteam und die beteiligten Jugendlichen versuchten in den Diskussionen mit den Online-Dialoggruppen Reflexion zu fördern, alternative Narrative zu dschihadistischer Propaganda zu vermitteln und Ambiguitätstoleranz auch unter jenen Jugendlichen zu stärken, die vielleicht schon eine gewisse Affinität zu solchen fanatischen und hermetisch geschlossenen Weltbildern aufweisen.¹⁷

Die im Projekt Jamal al-Khatib produzierten Videos wurden auch von zahlreichen Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit über ihre Social Media-Plattformen geteilt und unter den jugendlichen Nutzer*innen weitergeleitet. Ein Jugendarbeiter beschreibt die Arbeitsweise mit diesem Video in der Einrichtung folgendermaßen: „Wir nehmen das als Tool, um mal Beziehung aufzubauen, (...) um in Kommunikation zu kommen und ihnen ein bisschen näher zu kommen.“ (F1-4/Abs. 49) Mit den Jugendlichen sei allerdings nicht proaktiv die Diskussion über das Video gesucht worden, da der IS zwischenzeitlich von den jugendlichen Nutzer*innen der Einrichtung kaum mehr thematisiert werde:

„Bewusst nicht, weil das Thema nicht da ist und wir wollen es nicht neu ergreifen und aufmachen. Da ist für mich ist heute Homophobie mehr im Vordergrund als solche Sachen oder grundsätzlich Belästigung an den Mädels oder an den Frauen (...) als quasi diese ideologischen Ansätze.“ (F1-4/Abs. 57)

Andere Einrichtungen berichteten aber davon, dass die im Rahmen des Projekts Jamal al-Khatib entstandenen und verbreiteten Videos wertvolle Impulse für tiefere Diskussionen zum Thema boten.

5.3. Fallvignetten zu „YouTube im Jugendzentrum“

Im Rahmen der vertiefenden Fallstudien konnte beobachtet werden, wie Jugendarbeiter*innen auch in den Einrichtungsräumlichkeiten immer wieder damit konfrontiert werden, dass Jugendliche im Netz mit problematischen Inhalten in Kontakt kommen bzw. dass sie gewaltverherrlichende und andere Bevölkerungsgruppen abwertende Musik über

¹⁷ Vgl. auch die Homepage des Vereins Turn, der das Projekt durchführt: <https://www.turnprevention.com/> (Stand: 12.08.2019)

YouTube abspielen. Zwei solcher Beobachtungen wurden für die Workshops zur Ergebnisrückkopplung an Jugendarbeiter*innen ausgewählt und nebeneinandergestellt, da sie unterschiedliche Umgangsweisen mit solchen Situationen zum Ausdruck bringen.

Die Beobachtungen beziehen sich auf zwei verschiedene Einrichtungen, in beiden gibt es einen größeren Raum, in dem sich Jugendliche treffen und ihre Freizeit verbringen können. Beide Räume sind mit einem PC und einer damit verbundenen Tonanlage ausgestattet. Für die Jugendlichen sind diese Computer jeweils frei zugänglich. Sie nutzen die Geräte hauptsächlich, um über Youtube Musik abzuspielen, mit der dann der ganze Raum beschallt wird. Die beiden beobachteten Situationen können wie folgt zusammengefasst werden:

Einrichtung A:

Während eines offenen Betriebs – es halten sich mehrere Jugendliche und Jugendarbeiter*innen in den verschiedenen Räumlichkeiten der Einrichtung auf – wird der PC im Aufenthaltsraum von einem zirka 15-jährigen Burschen genutzt. Er spielt auf Youtube verschiedene Naschid Videos ab. Dabei handelt es sich um Gesänge ohne Instrumentalbegleitung, die einer muslimischen Tradition entstammen und meist religiöse Inhalte haben. Solche Gesänge sind in verschiedenen islamischen Traditionen üblich, allerdings gibt es auch Versionen im Netz, die sich inhaltlich dschihadistischen Bewegungen zurechnen lassen. Auch der sogenannte Islamische Staat verwendete eigens aufgenommene Naschids dafür, seine Auslegung des Korans bzw. eigene ideologische Inhalte im Internet zu verbreiten.

Andere Jugendliche scheinen zunächst von den Videos bzw. den Gesängen keine Notiz zu nehmen, es sind aber auch kaum welche in dem Raum mit der PC Station anwesend. Ein Jugendarbeiter spricht den Jugendlichen schließlich an und fragt nach den Inhalten der Videos, die teilweise Englisch unvertitelt sind. Der Jugendliche lässt sich auf ein Gespräch ein und übersetzt dem Jugendarbeiter einige Begriffe, die in den Videos bzw. Gesängen vorkommen. Er berichtet dem Jugendarbeiter auch ein wenig über sich und seine Familie und zeigt ihm weitere Videos. Als der Jugendarbeiter nach den gesellschaftspolitischen Aussagen der Texte fragt, besteht der Jugendliche darauf, dass die Naschids mit Politik nichts zu tun hätten, es ginge dabei nur um Religion und er würde sie hören, weil die Gesänge ihn motivieren würden.

Ein anderer Bursche mischt sich ein. Er meint Naschids über den Krieg darf man sich nicht anhören. Er sagt: „Da bekommt man eine fette Strafe oder Knast.“ Das gilt jedenfalls in Österreich, meint er. Der Jugendarbeiter fragt ihn, ob er das gut findet. Die Antwort des Burschen ist „nein“. Die Jugendlichen wechseln die Musik unvermittelt auf deutschen Gangstarap. Spätere Recherchen ergaben, dass zumindest eines der Naschids durchaus

problematische, gewaltverherrlichende Texte beinhaltete, wie sie in ähnlicher Form auch in der dschihadistischen Szene verbreitet werden.

Im späteren Gespräch mit dem Jugendarbeiter wurde in Erfahrung gebracht, dass das Team der Einrichtung in Bezug auf die Familie des Jugendlichen die Vermutung habe, dass es zumindest in der Vergangenheit Anknüpfungspunkte zu dschihadistischen Bewegungen gegeben haben könnte. Das Team habe noch nicht allzu lange Kontakt zu dem Jugendlichen und bemühe sich gerade darum, ihn besser kennen zu lernen. Eventuelle Kontaktpunkte des Jugendlichen zu extremistischen Ideologien bzw. Kreisen wollen sie jedenfalls im Auge behalten, um gegebenenfalls Interventionen zu setzen.

Einrichtung B:

Zum Beobachtungszeitpunkt ist Einrichtung B gut besucht, relativ viele Jugendliche halten sich im größten Raum des Jugendzentrums auf, Musik wird über den Einrichtungs-PC abgespielt. Ein etwa 14-jähriger Jugendlicher gibt am PC ein neues Lied ein. Es ist ein Lied auf Kurdisch und im dazugehörigen Video sieht man kämpfende Soldaten, kurdische Fahnen und Bilder von Abdullah Öcalan. Der Monitor ist aber von den meisten Jugendlichen im Raum nicht einzusehen. Nachdem das Lied läuft, verlässt der Jugendliche die PC-Station.

Nach kurzer Zeit kommt ein anderer Jugendlicher zur PC Station. Noch während das kurdische Lied läuft, öffnet er die Suchleiste und gibt den Titel eines anderen Songs ein. In diesem Moment kommt auch ein Jugendarbeiter zum PC. Als der Jugendliche ihn sieht, sagt er, dass er schon dabei sei, die Musik zu ändern. Darüber hinaus kommt es zu keiner weiteren Interaktion zwischen dem Jugendarbeiter und den Jugendlichen, weder mit dem, der das kurdische Lied eingab, noch mit dem, der die Musik änderte.

Vergleichende Analyse der Beobachtungen

Im ersten Fall konnte beobachtet werden, wie Jugendliche an der PC Station frei aussuchen können, mit welchen Musikstücken oder Inhalten sie die Einrichtung beschallen wollen. Als Musik mit möglicherweise oder offensichtlich problematischen Inhalten abgespielt wurde, intervenierte der Jugendarbeiter durch Kontaktaufnahme und trat mit dem Jugendlichen in ein inhaltliches Gespräch über das ausgewählte Internetvideo und die damit verbundenen Inhalte. Der Fokus lag nicht darauf, spezifische Regeln für zulässige Musik in der Einrichtung aufzustellen und deren Einhaltung einzufordern, sondern auf dem Bemühen, eine Beziehungsebene herzustellen und das konkrete YouTube-Video zum Anlass für ein Gespräch zu nehmen – über die Inhalte des Videos aber auch darüber hinaus.

Folgendes Zitat bezieht sich nicht auf den oben geschilderten Vorfall, verdeutlicht aber den Umgang mit problematischen Videos in der Einrichtung ebenfalls:

„Also nur als Beispiel, jetzt haben wir diesen Skandal rundum Farid Bang gehabt, Antisemitismus, pipapo. Jetzt kommt ein Jugendlicher, der gar nicht weiß, was Antisemitismus ist, und dreht dieses Video auf, vielleicht weil es cool ist, vielleicht weil er gehört hat, dass es jetzt einen Skandal gibt. Du kannst jetzt sagen, das Video lasse ich nicht zu, weil das ist frauenverachtend, antisemitisch und und und, also Gründe gibt es genug (B lacht). Oder du sagst, lass ich zu, aber der Rahmen, in dem das stattfindet, den bestimme ich. (...) Und ich lasse sie das anschauen, ich bin aber dabei, so gut es halt geht und versuche eine Diskussion anzuregen. Und ich glaube, dass das ein sehr zielführender Zugang ist eigentlich zu dem Thema bzw. ich kann mir gar nicht vorstellen, wie man anders das bearbeiten möchte mit jungen Menschen.“ (F2-4/8off.)

Der Zugang bzw. die Arbeitsweise dieser Einrichtung wird als „sehr inkludierend“ (F2-4/Abs. 80) beschrieben, an oberster Stelle stehe der Erhalt des Kontakts bzw. der Beziehung, auf dieser akzeptanzorientierten Grundhaltung aufbauend wird eine inhaltliche Auseinandersetzung versucht bzw. werden Impulse hierfür angeboten.

Im zweiten Fall legt die Beobachtung nahe, dass es in der Einrichtung klare Regelungen gibt, welche Musikstücke/Videos abgespielt werden dürfen. Diese Regeln scheinen auch manche Nutzer*innen der Einrichtung bereits so internalisiert zu haben, dass sie selbst für deren Einhaltung sorgen bzw. diesbezüglich keine großen Interventionen der Jugendarbeiter*innen mehr notwendig sind, ihre Anwesenheit reicht aus.

In den Interviews mit Jugendarbeiter*innen der Einrichtung wurde wiederholt darauf verwiesen, dass in den Räumlichkeiten der Einrichtung das Spielen von Gangsta-Rap oder anderen Liedern mit Texten, die gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit darstellen, nicht erlaubt ist.

„Wenn da extremistische, extreme religiöse Sachen, Inhalte vorkommen, politische Sachen, Inhalte vorkommen, das geht gar nicht. (...) Das ist einfach ein Jugendhaus, das ist keine religiöse Institution, ein Verein oder irgendwie eine Moschee oder eine Kirche oder ein Gebetshaus, sondern man kommt her, damit man Spaß haben kann, um Spaß zu haben.“ (F4-7/Abs. 11off.)

Damit sollen u.a. Konflikte zwischen Jugendlichen unterschiedlicher ethnischer Herkunft (kurdisch, türkisch, arabisch u.a.) vermieden werden. Generell wird das Jugendzentrum als Ort, an dem Toleranz, ethnische Vielfalt und wechselseitige Wertschätzung gelebt wird, beschrieben. Dies drücke sich auch in solchen Hausregeln aus, den Jugendlichen sollen damit diese Werte vermittelt werden. Überwiegend würden sie die Regel akzeptieren, wenn dennoch solche Lieder gespielt werden, sprechen Jugendarbeiter*innen darauf an. Bei Bedarf werde das Verbot dabei erklärt und mit Respekt vor den Gefühlen und Ansichten anderer begründet (vgl. u.a. F4-8/Abs. 104).

Die verschiedenen Arbeits- und Umgangsweisen mit dem Abspielen von Musik (in der Regel von YouTube) mit gewaltverherrlichenden oder in anderer Weise weltanschaulich bedenklichen Inhalten dürften in gewissem Ausmaß auch aus den unterschiedlichen Einrichtungsstrukturen resultieren: Bei Einrichtung A handelt es sich eher um eine kleine Einrichtung, in deren Räumlichkeiten sich in der Regel eine überschaubare Anzahl Jugendlicher aufhält. Vertiefende individuelle Gespräche mit den Jugendlichen sind dort leichter realisierbar. Einrichtung B ist eine relativ große Einrichtung mit einer teils hohen Anzahl an Jugendlichen im offenen Betrieb. In solch einem Rahmen lässt sich auf das Abspielen von Musik mit problematischen Inhalten, die für alle hörbar ist, weniger leicht durch individuelle Gespräche intervenieren.

5.4. Fallstudie „Medienbericht über Jugendlichen zu Dschihadismusverdacht“

In mehreren Gesprächen mit Vertreter*innen einer Einrichtung wird ein Vorfall erwähnt, in dem es um einen irreführenden bzw. nicht korrekt recherchierten Medienbericht zu einem mit der Einrichtung in Kontakt stehenden Jugendlichen geht. Konkret wurde der Jugendliche den Schilderungen zufolge in einem Fernsehbericht verdächtigt, Dschihadismus-Sympathisant und IS-Anhänger zu sein. Soziale Medien spielten dabei insofern eine zentrale Rolle, als sich der Medienbericht auf damals öffentlich einsehbare Facebook-Postings des Jugendlichen stützte, aus denen sich – so die Interpretation im Fernsehbericht – der Dschihadismusverdacht ableiten lasse. Um die im konkreten Fall sehr umfangreichen Interventionen der Jugendarbeiter*innen besser erfassen zu können, wurden einerseits mit dem Jugendlichen selbst (vgl. J2-1) und andererseits mit einer damals eng in die Fallbearbeitung involvierten Fachkraft (mit vorheriger Zustimmung des betroffenen Jugendlichen; vgl. F2-6) vertiefende Gespräche geführt. Im Folgenden wird vor allem auf im gegenständlichen Forschungskontext relevante Aspekte fokussiert, Handlungsstränge, die in Bezug auf Offene Jugendarbeit allgemein und digitale Jugendarbeit im Besonderen weniger zentral erscheinen, werden ausgeblendet bzw. nur kurz angedeutet, soweit es für das Verständnis notwendig ist.

Wie der Jugendliche überhaupt die Aufmerksamkeit der Medien erweckte, wird von dem Jugendlichen selbst und dem Jugendarbeiter verschieden erzählt. Der Jugendliche erinnert sich, diese Aufmerksamkeit durch ein unbedachtes Posting gegen die Ansichten einer rechtspopulistischen Partei zu flüchtenden Personen auf sich gezogen zu haben, das auch seiner eigenen nachträglichen Beurteilung zufolge klar unangemessen und die Grenze des Zulässigen überschreitend gewesen sei – jetzt würde er „niemals so einen Scheiß posten, was ich damals gepostet habe (...)“ (J2-1/S. 13). Der Erinnerung des interviewten Jugendarbeiters zufolge war dem Medienbericht ein von den Medien breit aufgegriffener Vorfall zwischen Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen mit großteils migrantischer Herkunft vorangegangen, der in eine gewalttätige Auseinandersetzung mit mehreren Verletzten

mündete. Der Jugendliche war demnach in den Vorfall involviert, weil er bei der Erstversorgung der Verwundeten geholfen habe. Aufgrund eines nachfolgenden Postings des Jugendlichen auf Facebook (Selfie mit einem der verletzten und später in Untersuchungshaft befindlichen Burschen) sei die Aufmerksamkeit von journalistischer Seite dann auch auf den Jugendlichen und sein öffentlich zugängliches Profil gelenkt worden. Die Gemeinsamkeit beider Erzählversionen ist somit ein unbedachtes und zugleich öffentlich einsehbares Facebook-Posting des Jugendlichen, durch das der gesamte Facebook-Auftritt ins Interesse einzelner Medien geriet.

Die Berichte stimmen überein, dass der Fernsehbericht ungenau recherchiert gewesen sei und ein gepostetes Foto von Kämpfern aus dem tschetschenischen Widerstand gegen die russische Besatzung unzulässig zu einem Bild von angeblichen IS-Kämpfern mutierte. Ein zweites Bild, auf dem der Jugendliche ein weit verbreitetes T-Shirt mit der Aufschrift „I’m Muslim, don’t panic“ (in der Version des Jugendlichen: „I’m Muslim and not a Terrorist“) trägt, sei als dschihadistisches T-Shirt gedeutet worden. Vom Jugendlichen wurde beiden Interviews zufolge auch ein Foto im Beitrag gezeigt, auf dem er trotz Balken über den Augen von seiner Familie sowie seinem Freundes- und Bekanntenkreis erkannt worden sei. Der Jugendliche wandte sich, nachdem ihn Personen aus seinem privaten Umfeld auf den Bericht aufmerksam gemacht hatten (er war auch im Internet weiter abrufbar), an zwei Jugendarbeiter*innen seines Vertrauens um Unterstützung. In beiden Gesprächen wird erkennbar, dass die in den Kontakten zuvor aufgebaute Vertrauensbeziehung zwischen dem Jugendlichen und den Jugendarbeiter*innen die zentrale Grundlage für diese Bitte um Unterstützung war. Auf die Frage, was ihn dazu motiviert habe, sich an die Jugendarbeiter*innen zu wenden, antwortete der Jugendliche:

„Ja, das Vertrauen war einfach da, halt ich war mir sehr sicher, dass sie mir helfen können, weil wir sehr oft so über solche Themen gesprochen haben und so. Und ich habe auch vorher erwähnt, dass sie sehr viel Wissen haben, was so solche Themen betrifft und so alles über halt, was im Täglichen jemandem alles widerfahren könnte. Und ich habe halt einfach die als (...) Schutzpersonen gesehen, zu denen ich gehen kann jederzeit, wenn ich Probleme habe. So Vertrauenspersonen auch. Und deswegen gleich der erste Gedanke, wo das passiert ist, (...) ich bin zu denen hingegangen, habe es denen erzählt.“ (J2-1/S. 13)

Der Jugendarbeiter fasst diese essenzielle Arbeitsweise wie folgt zusammen:

„Unsere Kernarbeit ist ja in Wirklichkeit, Beziehungsarbeit zu machen, (...) dass sie so viel Vertrauen haben, dass sie, wenn sie Schwierigkeiten haben, dass sie dann auch zu uns kommen können und uns das sagen und wir sie dann auch unterstützen. Von dem her war das echt super, dass er (der betroffene Jugendliche, Anm. d. Verf.) auch so schnell einfach bei uns gelandet ist.“ (F2-6/S. 12)

Zu dieser schnellen Kontaktaufnahme dürften laut Erzählung im konkreten Problemfall auch die vorhandenen Kontaktmöglichkeiten über Soziale Medien (konkret über einen

weit verbreiteten Instant-Messaging-Dienst) beigetragen zu haben: „Also wir arbeiten auch ganz viel über Handy und WhatsApp und so weiter, damit wir halt so niederschwellig wie möglich erreichbar sind.“ (F2-6/S. 6)

Die Interventionsabfolge der Jugendarbeiter*innen lässt sich anhand beider Interviews wie folgt rekonstruieren: Zunächst fand in der Anlaufstelle der Einrichtung ein erstes persönliches Gespräch zwischen dem Jugendlichen und den Vertrauens-Jugendarbeiter*innen statt, in dessen Verlauf auch der mediale Beitrag gemeinsam angesehen und die betreffenden Fotos mit den im Beitrag erhobenen Verdächtigungen bzw. Vorwürfen abgeglichen wurden. Dabei sei es gegen Ende des Gesprächs auch um den Umgang mit Sozialen Medien und die Risiken öffentlicher Facebook-Profile sowie das Posten verbotener Inhalte gegangen. Solche Aspekte in dieser speziellen Situation zu thematisieren, verlange aber Behutsamkeit, so der interviewte Jugendarbeiter:

„(...) wenn jetzt ein Jugendlicher mit so einer Betroffenheit kommt, dann ist es natürlich nicht so gut, wenn ich gleich mit „selber schuld“, Facebook usw. komme, sondern das Wichtige ist einfach; da erst einmal den Frust und die Wut, die absolut berechtigt sind meistens (...), abzuholen und anzuerkennen.“ (F2-6/S. 6)

Auf Anregung der Jugendarbeit wurde zudem ein Gedächtnisprotokoll zum Vorfall angefertigt. Dadurch sollte einerseits der Jugendliche entlastet werden: „Dann haben sie das auch wo quasi gelagert und dann hat man es auch ein bisschen aus dem Kopf draußen.“ (F2-6/S. 7). Andererseits bildete das Protokoll eine wichtige Grundlage für die weiteren Schritte, die gesetzt wurden.

Konkret wurde nach Beratung mit den Teamkolleg*innen und mit Zustimmung des Jugendlichen die Kinder- und Jugendanwaltschaft eingeschaltet, die ihrerseits nach Prüfung des Sachverhalts Kontakt mit der berichtenden Medienanstalt aufnahm und ein klärendes Gespräch zwischen allen Beteiligten organisierte. Die Rolle der Jugendarbeiter*innen bestand in der Vorbereitung, Begleitung und persönlichen Stärkung des Jugendlichen. Dieser erinnert sich, mit Unterstützung der Jugendarbeiter*innen die fälschliche Interpretation der Fotos widerlegt zu haben:

„Zu jedem Foto habe ich einen Text dazugeschrieben und habe ich also aber mit der Hilfe von (Namen der beiden Jugendarbeiter*innen), mit denen habe ich halt so Texte geschrieben, was halt diese Postings und so betrifft bzw. die Fotos betrifft.“ (J2-1/S. 9)

In der unmittelbaren Vorbereitung des Gesprächs mit den Medienvertreter*innen bei der Kinder- und Jugendanwaltschaft wurden laut Jugendarbeiter folgende Fragen gemeinsam erörtert und Verhaltensweisen dazu überlegt:

„Was muss passieren, dass es ihm (dem Jugendlichen, Anm. d. Verf.) am Schluss gut geht? Was darf auf keinen Fall passieren aus seiner Sicht? Wenn ihn irgendwas stört oder nervt, wie kann man dann drauf reagieren? Was gibt es für Möglichkeiten? Was ist sein Ziel von dem Gespräch?“ (F6-2/S. 7)

Das Gespräch mit den Medienvertreter*innen wird von beiden interviewten Personen als großer Erfolg für den Jugendlichen geschildert: Dieser habe seine Sicht darstellen und die Dinge richtigstellen können, die Medienvertreter*innen hätten sich einsichtig gezeigt und Entschädigungen (welcher Art, darüber weichen die Schilderungen etwas ab) angeboten. Der Jugendliche habe aber auf einer öffentlichen Entschuldigung und Richtigstellung im Fernsehen sowie auf Löschung des ursprünglichen Beitrags im Internet bestanden und keine anderen Formen der Entschädigung angenommen. Darauf seien die Medienvertreter*innen auch eingestiegen, so die übereinstimmenden Erzählungen:

„Und ich habe denen alles erklärt, habe denen alles bewiesen und ich habe das Video bzw. diesen kurzen Ausschnitt, wo über mich geredet wurde, alles runtergeladen gehabt, so damit sie nicht sagen können, ja, das war niemals so und so. (...) Und die haben halt gesagt, ja, es tut uns wirklich leid, wie können wir dir helfen? Wir geben dir Kinogutscheine, wenn du willst. Irgendwelche Urlaubsgutscheine (...). Wir können dir auch Geld geben gerne, damit du dir vielleicht ein neues Smartphone oder so kaufen kannst. Brauche ich auch nicht. Was brauchst du denn? Sage ich, das Einzige, was ich brauche, ist, dass ihr auf ORF sagt, dass es ein Missverständnis war, dass es alles falsch war und euch öffentlich entschuldigt, sage ich. Das war es, mehr brauche ich nicht, einfach ein Statement dazu, sage ich, dass ihr im Unrecht wart und dass ihr jemanden beschmutzt habt (...). Die haben gesagt, ja, okay, machen wir. Und sie haben sich halt entschuldigt und so.“ (J2-1/S. 10)

„(...) so eine dreiviertel Stunde haben wir geredet und für den (Name des Jugendlichen, Anm. d. Verf.) war einfach nur wichtig-, die wollten auch, ob sie ihm irgendwas, ein Praktikum geben sollen oder ob er ein Schmerzensgeld haben will oder so. Der (Name des Jugendlichen, Anm. d. Verf.) hat einfach nur gesagt, nein, er will eine Entschuldigung und dass der Beitrag aus der TV-Thek gestrichen wird und das passt für ihn. (...) das war so cool, (...) dass er einfach nicht Materielles wollte, sondern er wollte das einfach nur klären und das passt und die anderen haben Scheiße gebaut. Sie haben es eingesehen und das passt für ihn.“ (J2-1/S. 4f.)

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Fallstudie auf eine Reihe von Wirkmöglichkeiten Offener Jugendarbeit hinweist und tatsächlich erzielte Wirkungen andeutet – auch ganz unabhängig von digitaler Jugendarbeit: Zunächst wird eine wichtige präventive Wirkung der Jugendarbeit sichtbar, die darin besteht, Vertrauensbeziehungen aufzubauen, auf die die Jugendlichen bei Sorgen und Problemen als Ressource zurückgreifen können (Prävention im Sinne von Vorsorge für schwierige Zeiten – vgl. Lindenau 2012: 327f.; spezifisch auf Offene Jugendarbeit bezogen: Mayrhofer/Haberhauer et al. 2017: 43f.). Der Jugendliche beschreibt im Interview seine positiven Erfahrungen wie folgt:

„Ja halt die (Jugendarbeiter*innen, Anm. d. Verf.) waren gleich offen, haben gesagt sofort, die haben sich so eingesetzt als wäre das ihr eigenes Problem gewesen, als

hätten die halt einen Beitrag über die gemacht. Haben sich sehr dafür eingesetzt, waren richtig dahinter (...). Und ja, das fand ich auch so, so richtig cool und unbezahlbar, finde ich, so eine Einstellung auch von den Jugendarbeitern. (...) Die konnten sich halt sehr gut so hineinversetzen.“ (J2-1/S. 12f.)

Ganz zentral zeigt sich die Selbstwirksamkeitserfahrung des Jugendlichen in den retrospektiven Gesprächen über den Vorfall: Er wurde von den „überlegenen“ Medien als Gesprächspartner akzeptiert, konnte seinen Standpunkt darlegen und wurde auch medial rehabilitiert.

„Der Moment, war sicher sehr, sehr wesentlich in seinem Reifungsprozess, eben für sich sprechen zu können und für sich ein Problem zu lösen, das nicht unbedingt dem entspricht, also dem Problemlösungsweg entspricht, wie man es vielleicht von den Freunden her kennt oder so vom Umfeld.“ (F2-6/S. 10)

Der Jugendliche konnte die Erfahrung machen, dass es etwas bringen kann, mit den Stellen, die einem Unrecht zufügen, ins Gespräch zu treten, den Konflikt im Dialog zu klären und zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen. Dies befördert zudem das Vertrauen in formalisierte Beschwerdeinstitutionen wie etwa die Kinder- und Jugendanwaltschaft: Solche Stellen setzen sich nicht nur für Jugendliche ein, sie können auch etwas bewirken.

Weiter konnte der Beobachtung des interviewten Jugendarbeiters zufolge zu einer differenzierteren Perspektive auf Medien beigetragen bzw. die Sichtweise irritiert werden, „dass die Medien sowieso nur lügen, (...) dass du sowieso hilflos bist“ (F2-6/S. 10). Zumindest bei einem solchen Medienvertreter konnte vom Jugendlichen selbst das Bemühen um Wahrung medienethischer Standards wahrgenommen werden.

Mit Perspektive auf digitale Jugendarbeit lässt die Fallstudie zunächst sichtbar werden, dass der betroffene Jugendliche durch das Ereignis sowie die damit verbundene Aufarbeitung des Vorfalls mit den Jugendarbeiter*innen sein eigenes Medienverhalten auf Facebook geändert haben dürfte. Der Anlassfall bot darüber hinaus eine spezielle Gelegenheit, sich mit anderen jugendlichen Nutzer*innen der Einrichtung sowohl über das eigene Mediennutzungsverhalten, Sicherheitseinstellungen der Social Media-Profile etc. als auch über im Internet erlaubte und verbotene Inhalte (z.B. bezogen auf extremistische Symbole) auseinanderzusetzen und ihr Bewusstsein in diesen Belangen zu sensibilisieren.

„Also das ist einfach den meisten Jugendlichen nicht bewusst, dass, wenn sie die Sachen nicht auf privat stellen, dass das rein theoretisch jeder sehen kann, auch Verlinkungen usw. Und ich glaube, das war eben auch so ein Punkt, wo einmal alle gesehen haben, was das für Konsequenzen haben kann. Und dass da eben jeder, vor allem Journalisten auch auf Facebook sehr wohl unterwegs sind und sich die Profile anschauen und dann ihre Schlüsse draus ziehen.“ (F2-6/S. 6)

Das Beispiel verweist nicht zuletzt auf die Vorteile einer schnellen, niederschweligen Erreichbarkeit der Jugendarbeiter*innen für Jugendliche in schwierigen Lebenslagen via Mediendienste wie WhatsApp. Damit gehen aber zugleich beachtliche neue Herausforderungen (z.B. dafür benötigte Zeitressourcen, potenzielle Entgrenzung der Arbeitszeit, Verschwimmen der Grenze zwischen beruflich und privat etc.) für die Fachkräfte einher, die in Kapitel 8 näher erörtert werden.

Ganz grundsätzlich gilt es an dieser Stelle nochmals anzumerken, dass fachlich fundierte Offene Jugendarbeit allgemein – nicht nur medienbezogen und -vermittelt – wichtige Beiträge zur Radikalisierungsprävention leistet, indem sie junge Menschen beim Heranwachsen und der Identitätsentwicklung begleitet und unterstützt. Und umgekehrt ist e-youth work bzw. digitale Jugendarbeit selbstverständlich über Radikalisierungsprävention hinaus für die fachliche Entwicklung der Offenen Jugendarbeit von Bedeutung. Auch wenn die Studie einen Schwerpunkt auf den Beitrag digitaler Jugendarbeit zur Radikalisierungsprävention legt, sind die dabei gewonnenen Erkenntnisse darüber hinaus von Bedeutung für die Weiterentwicklung des Arbeitens zu, mit und in Sozialen Medien. Zugleich kommt auch den in den anderen Kapiteln dieses Berichts zusammengefassten Ergebnissen grundsätzliche Bedeutung für die Zielsetzung der Studie zu, die Möglichkeiten und Kompetenzen zu medienbezogener Radikalisierungsprävention in der Offenen Jugendarbeit zu stärken.

6. Instagram als Arbeitsmedium der Offenen Jugendarbeit

In den gut zwei Jahren Projektlaufzeit dieser Studie gewann Instagram als Arbeitsmedium in der Offenen Jugendarbeit enorm an Bedeutung. Diese Entwicklung wurde vor allem durch den großen Stellenwert, den Instagram im Alltag der Jugendlichen gewonnen hatte, ausgelöst. Die Social Media-Anwendung Instagram hat seit ihrer Gründung 2010 ein rasantes Wachstum an Usern auf der ganzen Welt zu verzeichnen. Dies kommt auch in den seit 2016 vorliegenden Daten des Jugend-Internet-Monitors zum Ausdruck, der für Österreich jährlich die Social-Media-Nutzung von 11- bis 17-Jährigen erhebt:¹⁸ Gaben 2016 55% der Befragten an, Instagram zu nutzen (darunter deutlich mehr Mädchen als Burschen), sind es 2019 71% der Jugendlichen, wobei nun auch kein nennenswerter Unterschied mehr nach Geschlecht besteht. Facebook ging im gleichen Zeitraum von 69% auf 44% Nutzer*innen in dieser Altersgruppe zurück.

In den Jahren 2016-2018 begannen viele Einrichtungen, erste Erfahrungen mit Instagram zu sammeln, während Facebook aufgrund veränderter Nutzungsweisen der Jugendlichen an Stellenwert verlor bzw. sich die Einsatzformen änderten.¹⁹ In der Online-Befragung der ersten Studienphase, die im März 2017 durchgeführt wurde, gaben 21% der Fachkräfte an, dass Instagram unter den wichtigsten in der Einrichtung eingesetzten Online- bzw. Sozialen Medien rangiere, in mehr als der Hälfte der Einrichtungen wurde den Ergebnissen zufolge aber auch noch gar nicht mit dem Medium gearbeitet (vgl. Mairhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 38f.). Diese Nutzungszahlen dürften für alle Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit in Österreich tendenziell zu hoch sein, da aufgrund nicht vermeidbarer Selbstselektionsprozesse bei Online-Befragungen davon auszugehen ist, dass medienaffine Einrichtungen in der Stichprobe überrepräsentiert sind. Mittlerweile (2019) ist aber zugleich ein erheblicher Anstieg des Einsatzes von Instagram in der Offenen Jugendarbeit zu vermuten, dies legen jedenfalls die zahlreichen Gespräche mit Jugendarbeiter*innen während der Workshops zur Ergebnisdissertation in ganz Österreich (vgl. Kap. 2.3) nahe.

Durch die besondere Bedeutung, die die Plattform in den letzten zwei bis drei Jahren auch in der Offenen Jugendarbeit erreichte, und die vielfältigen empirischen Daten, die dazu im Rahmen der Studie erhoben werden konnten (vgl. Kap. 2.2), wird an diesem Beispiel der Einsatz Sozialer Medien in der Jugendarbeit vertiefend dargestellt und diskutiert. Zunächst sollen die Charakteristika des Mediums beschrieben werden, da diese die Kommunikationsweise beeinflussen. Dann werden unterschiedliche Möglichkeiten aufgezeigt, wozu Instagram in der Offenen Jugendarbeit verwendet werden kann und auch bereits

¹⁸ Vgl. <https://www.saferinternet.at/services/jugend-internet-monitor/> (Stand: 10.08.2019)

¹⁹ Das Soziale Netzwerk findet vor allem noch in der Kommunikation mit älteren oder ehemaligen Nutzer*innen Verwendung und dürfte häufig die Funktion der Einrichtungshomepage übernommen haben. Größere Bedeutung kommt zudem dem FB-Messenger im Kontakt mit Jugendlichen zu.

verwendet wird. Nachfolgend soll auf zentrale Entscheidungen, wie der Account und die Arbeitsweise damit gestaltet werden können, verwiesen werden, um abschließend anhand ausgewählter Instagram-Posts exemplarisch Möglichkeiten des Arbeitens mit diesem Sozialen Medium in der Offenen Jugendarbeit zu verdeutlichen.

6.1. Charakteristika des Kommunikationsmediums

Instagram bietet keine neutralen Strukturen und Räume für Kommunikation, sondern prägt durch seine spezifische Beschaffenheit und Funktionslogiken die Art und Weise, in der miteinander in Austausch und Beziehung getreten werden kann. Dies gilt selbstverständlich auch für andere Soziale Medien, soll aber im Folgenden am Beispiel Instagram verdeutlicht werden. Jugendarbeit in diesem und über dieses Medium wird überformt durch die Beschaffenheit dieses Mediums, diese gilt es zu reflektieren, wenn man Instagram als Arbeitsmittel einsetzt.

Zunächst bietet Instagram – wie auch andere Soziale Medien wie etwa Facebook oder Snapchat – **multimodale Kommunikationsmöglichkeiten** an: Visuelle Kommunikation über Bilder (Fotos, Emojis etc.) und Videos, aber auch Likes (wenn auch in Herzform als stark reduziertes Bildsymbol) sowie schriftliche Kommunikation durch Bildunterschriften, Hashtags, Kommentare und Antworten auf Kommentare. Hinzu kommen diverse Funktionen, die die Kommunikation spezifisch gestalten können (Instagram Direkt, Instagram Live, Instagram Stories, diverse Bearbeitungsfunktionen usw.). Die zur Verfügung stehenden Tools werden ständig erweitert, die Kommunikation über Instagram unterliegt u.a. auch dadurch speziellen „Moden“. So kam etwa im Beobachtungszeitraum der Studie der Einsatz der Instagram-App „Boomerang“ hinzu, mit der Sekundenvideos in Dauerschleife vor- und rückwärts abgespielt werden. Laufend werden neue Formen, sich auszudrücken und mitzuteilen, angeboten.

Auf Instagram steht **visuelle Kommunikation** noch mehr im Vordergrund als auf Facebook, wo sie auch schon eine wichtige Rolle spielt. Bilder sind die älteren Verbreitungsmedien, es gibt sie zumindest seit den Höhlenmalereien der Steinzeit, allerdings dominierte die Sprache lange Zeit als Verbreitungsmedium. Mit der Mediatisierung der Gesellschaft und den elektronischen Medien verlagert sich das Gewicht zwischen Sprach- und Bildmedien nun offenbar wieder stärker in Richtung Bilder (vgl. Berghaus 2011: 178). Bildkommunikation ist weniger reflexiv, Bilder wirken vorsprachlich, sie sind unmittelbarer und sprechen stark Emotionen und Bedürfnisse an. Berghaus spricht deshalb auch vom „partiell außersozialen Charakter der Bilder“ bzw. von einer „besondere(n), unmittelbare(n), mühelose(n) Anziehungskraft von Bildern (ebd.: 179), das macht sie so attraktiv in einer Gesellschaft, in der Aufmerksamkeit das knappe Gut darstellt (s.u.).

Eine wesentliche Eigenschaft dieser Kommunikationsplattform (und auch anderer Sozialer Medien) ist, dass alle, die damit kommunizieren, „**bit-based content in networked**

publics“ (Boyd 2011: 46) produzieren. Boyd benennt vier Eigenschaften dieser über Soziale Medien geschaffenen Netzwerköffentlichkeiten:

- „Persistence: online expressions are automatically recorded and archived.
- Replicability: content made out of bits can be duplicated.
- Scalability: the potential visibility of content in networked publics is great.
- Searchability: content in networked publics can be accessed through search.“
(ebd.)

Wesentliche Strukturmerkmale digitaler Kommunikation sind somit ihre Speicherbarkeit und Replizierbarkeit. Damit widersprechen sie der strukturellen Beschaffenheit der bislang zentralen und auch weiterhin sehr bedeutsamen Kommunikationsweisen Offener Jugendarbeit in grundsätzlicher Weise.

Instagram forciert durch seine mediale Logik eine Kultur der **Selbstthematizierung**, die Kommunikation in diesem Medium ist geprägt durch Werbeästhetik und eine **Ökonomie der Aufmerksamkeit** (vgl. Schreiber/Kramer 2016: 101). Der von Georg Franck geprägte Begriff benennt die Aufmerksamkeit von Menschen als das knappe Gut. Begrenzt ist in der zunehmend vernetzten und von digitalen Medien geprägten Gegenwart nicht mehr der Zugang zu Information, diese wird vielmehr zum freien Konsum angeboten. Je höher die Flut an Informationen, desto unsicherer ist die Verfügbarkeit von Aufmerksamkeit. Sie wird zum knappen Gut und zum begehrten Einkommen, sie stellt die soziale Währung dar (vgl. Franck 2010: 271f.).

Auch Jugendarbeit, die über Medien wie Instagram kommuniziert, muss, so sie wahrgenommen werden will, die Prinzipien einer Ökonomie der Aufmerksamkeit beachten. Die mit Jugendlichen im Rahmen unserer Studie geführten Medieninterviews lassen erkennen, dass es Posts der Jugendarbeiter*innen schwer haben, die Aufmerksamkeitsschwelle der Jugendlichen zu überschreiten. Folgende Faktoren ließen sich in den Gesprächen mit den Jugendlichen identifizieren, die die Wahrscheinlichkeit dafür erhöhen, dass ein Post wahrgenommen wird:

- generell Bilder (visuelle Kommunikation), im Speziellen solche, die ästhetisch sehr ansprechend, kunstvoll bzw. professionell (im Sinne einer Kunst- und Werbeästhetik) gestaltet sind,
- bewegte Bilder, also (Kurz-)Videos,
- Bilder mit Bezug zu Events und Aktivitäten, an denen die Jugendlichen beteiligt waren – auf denen sie möglicherweise sogar selbst abgebildet sind,
- Posts, mit denen die Jugendarbeiter*innen persönlich-private Einblicke ermöglichen.

Diese Art der Kommunikation erfordert einerseits bestimmte Kompetenzen, ästhetisch ansprechende und unter Aufmerksamkeitsgesichtspunkten optimierte Posts zu gestalten. Etliche Fachkräfte artikulierten beispielsweise in den Interviews, teils zu Beginn nicht

recht gewusst zu haben, wie sie über das stark auf visueller Kommunikation aufbauende Medium kommunizieren und Jugendarbeit betreiben sollten. Andererseits stößt das Posten von Bildern, auf denen Jugendliche zu erkennen sind, auf rechtliche und ethische Probleme (Recht am eigenen Bild). Und drittens gehen mit dem Posten persönlich-privater Inhalte bzw. Bilder Probleme der Grenzziehung zwischen beruflicher und privater Rolle einher, die umso schwerer wiegen, als die Kommunikation digital gespeichert und beliebig reproduzierbar ist (vgl. auch Kap. 4.4).

Diese durchaus herausfordernden Rahmenbedingungen für den Einsatz von Instagram in der Offenen Jugendarbeit sollen nicht zur Schlussfolgerung animieren, es lieber bleiben zu lassen und sich auf die bewährten Formen der persönlich-mündlichen Kommunikation im Offline zu beschränken. Es erscheint aber ratsam, um die Beschaffenheit dieser Rahmenbedingungen und Kommunikationsstrukturen als Jugendarbeiter*in Bescheid zu wissen, damit sich erstens die Mühe lohnt, weil Jugendliche im Wettstreit um Aufmerksamkeit auch erreicht werden können, und um zweitens spezifischen Risiken der Kommunikation über Soziale Medien wie Instagram reflektiert begegnen zu können.

6.2. Funktionen: Wozu Instagram verwendet wird

Im Folgenden werden auf Basis der in den vertiefenden Fallstudien gewonnenen Einblicke unterschiedliche Ziele bzw. Funktionen, die mit den Accounts und Posts verfolgt werden können, überblicksartig zusammengefasst, wobei die Liste keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Einige der angeführten Funktionen wurden bereits in Kapitel 4.3 und 4.4 näher diskutiert.

- Kontakthalten mit Jugendlichen (auch ohne Telefonnummer möglich)
- Öffentlichkeitsarbeit allgemein, d.h. auf eine breitere Zielgruppe bezogen
- Vernetzung mit anderen jugendrelevanten Einrichtungen bzw. sonstigen Stellen im Sozialraum
- Weitergabe von jugendrelevanten Informationen, z.B. zu Jobinseraten, rechtlichen Aspekten usw.
- Bewerben eigener Veranstaltungen und Angebote, um Jugendliche zu informieren (v.a. auch sehr gut für kurzfristige Hinweise geeignet) und zur Teilnahme zu animieren²⁰
- Posten von Bildern von aktuell laufenden oder gerade abgeschlossenen Veranstaltungen, durch die die Events dokumentiert und die Jugendlichen daran erinnert werden – Instagram als gemeinsame Erinnerungsarbeit, als Medium spezifischer

²⁰ Hierfür wird häufig die Funktion „Instagram Stories“ verwendet, durch die der Post nach 24 Stunden automatisch gelöscht wird, wodurch man sich das manuelle Löschen alter Terminankündigungen erspart.

Vergemeinschaftungsprozesse, als digitales Fotoalbum, das zugleich die Einrichtungsgeschichte und -aktivitäten dokumentiert (u.a. auch gegenüber den Fördergeber*innen)

- Vermitteln positiver Botschaften und Stimmungen (z.B. durch ein fröhliches Bild, einen netten Spruch für den Tag o.ä.)
- Vermitteln von Werten und Haltungen (vgl. Ausführungen zum Thema Role Model in Kap. 4.5)
- Einblicke in die Lebenswelt der Jugendlichen gewinnen, erfahren, was sie gerade interessiert, womit sie sich beschäftigen, womit sie ihre Zeit verbringen (über den Besuch ihrer Accounts bzw. über ihre Posts, die im eigenen News Feed aufscheinen)²¹
- Auf Posts der Jugendlichen durch Liken oder Kommentare reagieren, d.h. mit ihnen auf diese Weise in Interaktion treten (wird von Jugendarbeiter*innen aktuell eher selten gemacht)
- Medienpädagogische Interventionen (z.B. auf Sicherheitseinstellungen aufmerksam machen, dazu raten, den Account auf privat zu stellen – wird eher selten online gemacht, wenn, dann durch Direkt-Nachrichten)
- Instagram Direct (Nachricht für ausgewählte Person/en) zur direkten Kommunikation mit einer konkreten Person (die Funktion scheint aktuell etwas an Bedeutung zu gewinnen)

Die im Rahmen dieses Forschungsprojekts einsehbaren Instagram-Accounts der vier Fallstudien-Einrichtungen machen deutlich, dass Instagram relativ verschieden verwendet wird und sowohl zwischen den Einrichtungen als auch einzelnen Jugendarbeiter*innen einer Einrichtung (bei personalisierten Accounts, aber auch verschiedenen Einrichtungsangeboten mit eigenen Accounts) deutliche Unterschiede bestehen. Welche Funktionen bzw. Ziele tatsächlich mit dem Account verfolgt und realisiert werden können, wird teilweise durch die im folgenden Unterkapitel zusammengefassten Entscheidungen, die beim Einrichten und Betreiben eines Instagram-Accounts zu treffen sind, mitbestimmt.

6.3. Entscheidungen: Wie der Account und die Arbeitsweise gestaltet werden kann

Wenn Einrichtungen oder einzelne Jugendarbeiter*innen beginnen, mit Instagram zu arbeiten, treffen sie – mal mehr, mal weniger reflektiert – eine Reihe von Entscheidungen, die Auswirkungen auf die mit dem Account verbundenen Möglichkeiten haben. Die Entscheidungen beziehen sich unter anderem auf folgende Aspekte:

²¹ Dies geschah früher häufiger über Facebook, das nun allerdings viele Jugendlichen nicht mehr zur Selbstdarstellung verwenden.

Öffentlicher oder privater Account: Soll der Account für potenziell alle Personen, die sich dafür interessieren, zugänglich sein oder will die Einrichtung bzw. der*die Jugendarbeiter*in selbst über jede*n Follower bewusst entscheiden und den eigenen Instagram-Auftritt für eine exklusive Gruppe an Followern reservieren? Die Frage wird von den Einrichtungen Offener Jugendarbeit unterschiedlich beantwortet, manche verfügen auch über mehrere Profile, die in diesem Aspekt jeweils anders geregelt sind. Öffentliche Profile erreichen potenziell einen weiteren, zugleich aber auch in der Regel unspezifischeren Personenkreis. Auf diese Weise kann breiter Öffentlichkeitsarbeit für die Einrichtung betrieben werden. Mit nicht-öffentlichen Accounts lässt sich der Adressat*innenkreis spezifischer gestalten, indem etwa nur jugendliche Nutzer*innen der Einrichtung als Follower akzeptiert werden. Sie können dann auch mit stärker zielgruppenbezogenen Posts versorgt werden.

Einrichtungsaccount oder personalisierte Accounts von Jugendarbeiter*innen: Accounts, die nicht einer einzelnen Person zugerechnet werden können, sondern die gesamte Einrichtung oder (bei größeren und stärker ausdifferenzierten Einrichtungen) bestimmte Teile derselben repräsentieren, eignen sich gut für Öffentlichkeitsarbeit allgemein, Bewerbung von Angeboten und Veranstaltungen sowie die Dokumentation derselben oder auch die Weitergabe jugendrelevanter Informationen an die Zielgruppe. Personalisierte Accounts bieten naheliegenderweise mehr Möglichkeiten, selbst auch als Person sichtbar zu werden und sich ein Stückweit über das Medium als Role Model anzubieten. Sie unterstützen tendenziell vertrauensvollere Kommunikation auch über Instagram, wobei das Medium für problembezogene Anfragen Jugendlicher bislang eher wenig sichtbar wurde. Bei personalisierten Profilen stellt sich zudem die Frage, ob es sich um ein ausschließlich beruflich genutztes Profil handelt oder darüber auch private Kommunikation stattfindet – bzw. ob umgekehrt das private Instagram-Profil auch für die berufliche Kommunikation verwendet wird. Während die Vermischung beider Aspekte in manchen Einrichtungen klar abgelehnt wird und den Social-Media-Richtlinien widerspricht, wird dies in anderen Einrichtungen offengelassen. Auch auf Ebene der Jugendarbeiter*innen lassen sich diesbezüglich konträre Positionen ausmachen: Manche lehnen dies als unprofessionelle Rollenvermischung ab, andere argumentieren, dass sie sich dadurch besser als ganze Person einbringen können, auch wenn sie sorgfältig darauf achten würden, welche Nachrichten sie tatsächlich für alle sichtbar verschicken und welche Inhalte sie besser vermeiden bzw. nur an spezifische Personen adressieren.

Zielgruppen des Accounts: Aus den obenstehenden Überlegungen wurde bereits deutlich, dass Instagram-Accounts sich teilweise exklusiv an jugendliche Nutzer*innen der Einrichtung richten, teilweise eine breitere (Fach-)Öffentlichkeit, Systempartner*innen und Fördergeber*innen oder auch andere Akteur*innen im Sozialraum etc. mitadressiert werden. Die Frage, wie Follower der Zielgruppen gewonnen werden, spielt vor allem in Bezug auf die Jugendlichen eine Rolle und wird unterschiedlich gehandhabt: Manche

Jugendarbeiter*innen richten selbst entsprechende Anfragen an die Jugendlichen (häufiger nur in der Offline-Begegnung, vereinzelt auch als Online-Anfrage). Andere lehnen solche expliziten Anfragen an die Jugendlichen ab und befolgen die Richtlinie, dass die Initiative von den Jugendlichen ausgehen muss: Diese müssen zuerst ihnen folgen bzw. eine entsprechende Anfrage an sie richten, nachdem sie auf unterschiedliche Weise auf den Account aufmerksam geworden sind (z.B. durch andere Jugendliche – auch über deren Accounts, teilweise über Papier-Flyer oder entsprechende Hinweise auf Plakaten in der Einrichtung o.ä.).

Funktionen des Accounts: Die Frage, wozu der Account verwendet wird (vgl. hierzu vorheriges Unterkapitel), diskutieren und entscheiden manche Einrichtungen expliziter und auch teilweise im Team, in anderen ist es stärker den einzelnen Jugendarbeiter*innen überlassen. Mit der Klärung der Funktionen, die der Instagram-Account erfüllen soll, kann auch die Frage verbunden sein, wo bzw. wie die Grenzen zur „Privatsphäre“ der Jugendlichen gezogen werden, d.h. in welchem Umfang und in welcher Weise man deren Accounts und Posts als Informationsquelle über sie nutzt. Die Frage wird äußerst unterschiedlich beantwortet, sie wird in diesem Bericht in Kapitel 8.1 auf allgemeiner Ebene (nicht nur bezogen auf Instagram) nochmals aufgegriffen und diskutiert.

Arbeitsaufteilung und Ressourcen: Während sich bei personalisierten Accounts die Frage der dafür zuständigen Mitarbeiter*innen erübrigt, ist dies bei Einrichtungaccounts entsprechend zu klären – verbunden mit der Frage, welche Ressourcen hierfür zur Verfügung gestellt werden. Häufig scheint sich die hauptsächliche Zuständigkeit eines*einer Jugendarbeiter*in zu ergeben, indem sich eine Person aufgrund individueller Affinitäten zum Medium der Sache annimmt. Verlässt diese Person die Einrichtung, kann dies mitunter ein weitgehendes Einschlafen des Accounts zur Folge haben. Dies verweist darauf, dass in manchen Einrichtungen ungenügend sichergestellt ist, die angeeigneten und durch Erfahrung gewonnenen Kompetenzen im Arbeiten mit Instagram im Team ausreichend zu vergemeinschaften, d.h. persönliche Kompetenzen zu Einrichtungskompetenzen werden zu lassen.

Gestaltung der Posts: In der konkreten Umsetzung einzelner Instagram-Posts werden ebenfalls zahlreiche Entscheidungen getroffen. Hierfür erweist sich ein Basiswissen zu Bildsprache bzw. Bildmedien hilfreich, zudem braucht es selbstverständlich gewisse Kenntnisse über die Gestaltungsmöglichkeiten, die die App bietet (Foto, Slideshow, Fotocollage, Kurzfilm, Boomerang, Emojis etc.). Die visuellen Botschaften sind mit Bildunterschriften zu versehen, die ansprechend sind – „was Knackiges“, wie es eine Jugendarbeiterin bezeichnete. Das Arbeiten mit Hashtags zur Verlinkung von Suchbegriffen bietet weitere Möglichkeiten der thematischen Beschreibung und Kategorisierung des Beitrags. Hashtags eignen sich auch gut zur Beschreibung von Stimmungen, die vermittelt werden sollen, bzw. der Intentionen und Interpretationen der postenden Person oder Einrichtung (vgl. hierzu auch die in Kap. 6.4 abgebildeten Beispiele). Damit können auch Haltungen

bzw. Einstellungen zum Ausdruck gebracht werden, (z.B. #mieseswetteraberegal: wir lassen uns durch das schlechte Wetter nicht davon abbringen, Spaß miteinander zu haben). Es gilt zu überlegen, inwieweit und in welche Weise mit Likes gearbeitet wird (d.h. auch Posts der Jugendlichen geliked werden) und wie mit der Kommentar-Funktion umgegangen wird. Kommentare ermöglichen grundsätzlich etwa auch Anerkennung von Seiten der Abonnent*innen und darauf reagierende Dankesbekundung der postenden Person.

6.4. Exemplarische Besprechung von Instagram-Posts

Aus den hunderten gesichteten Instagram-Posts von Jugendarbeiter*innen (teils über Einrichtungs-Accounts, teils über personalisierte Accounts) werden nachfolgend einige wenige ausgewählt und exemplarisch besprochen. Es handelt sich um Posts, die in den Medieninterviews mit den Jugendlichen als interessant bzw. gut gelungen bewertet wurden (wobei es sich um einzelne Eindrücke handelt) und/oder auch in den Workshops mit Jugendarbeiter*innen wiederholt als besonders ansprechend ausgewählt wurden. Damit sollen die Posts keinesfalls als vorbildhafte, ideale Arbeitsweise mit Instagram ausgezeichnet werden, teilweise ließen sich durchaus noch Optimierungsmöglichkeiten finden. Die Bilder bieten aber Gelegenheit, verschiedene Funktionen von Posts auf Instagram beispielhaft zu verdeutlichen und auf ausgewählte Gestaltungsaspekte zu verweisen, die sich den gesammelten Erfahrungen zufolge als gewinnbringend beim Einsatz von Instagram in der Offenen Jugendarbeit erweisen können.

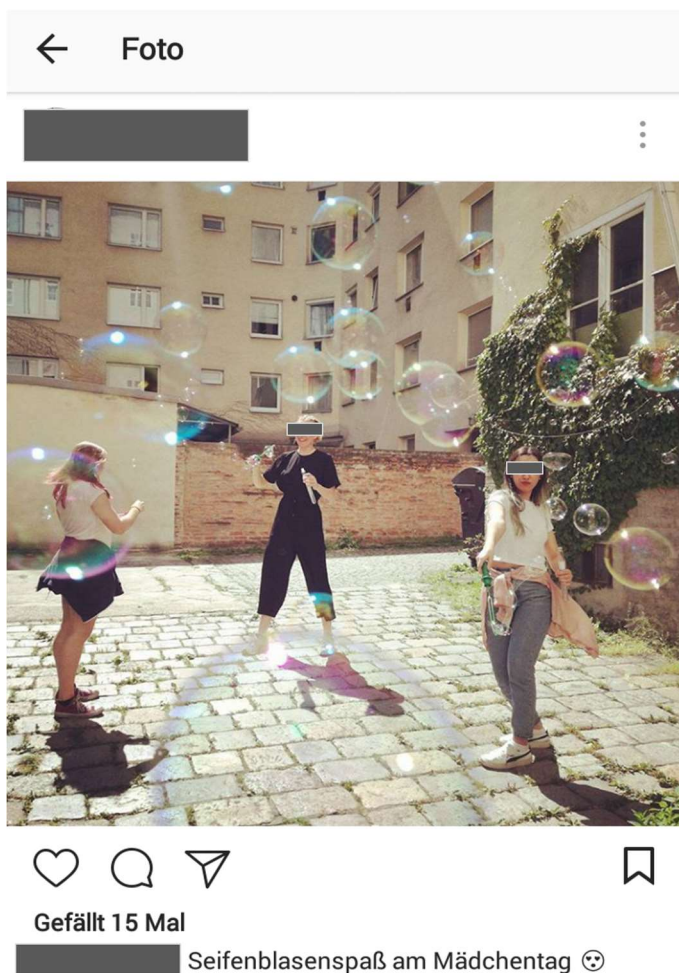
Der erste Post entstammt einem personalisierten Account, das verschickte Bild wurde von Jugendlichen als ästhetisch sehr ansprechend bezeichnet. Es bezieht sich vermutlich auf den (privaten) Festspielbesuch der Jugendarbeiterin, könnte somit einen – wenig intimen – Einblick in ihr Privatleben und ihre Freizeitvorlieben bieten und eventuell auch auf Kultur neugierig bzw. Lust machen. Unter den Hashtags befinden sich auch witzig-originelle Wortspiele wie #wasaufdieohren und #augenschmaus, hier wird somit auch mit bildlichen Metaphern gearbeitet.

Abbildung 13: Post 1 – „schönes kulturelles Erlebnis teilen“



Der nachfolgend abgebildete Post wurde einem Einrichtungs-Account entnommen und gibt eine Impression von gemeinsamen Aktivitäten bei einem Einrichtungs-Angebot wieder. Sowohl von Jugendlichen der Einrichtung als auch bei allen Workshops mit Jugendarbeiter*innen war das Foto als ästhetisch sehr gelungen bewertet worden. Es bildet Dynamik und Spaß ab, die bunt schillernden Seifenblasen bilden in ihrem fragilen Glanz einen aparten Gegensatz zur einfachen und leicht schäbigen Hinterhof-Atmosphäre in beige-grau. Der Post erinnert an ein fröhliches gemeinsames Erlebnis und verweist dabei auf ein dauerhaftes Angebot der Einrichtung, es kann u.U. auch darauf neugierig machen. Hashtags sind nicht integriert, eventuell bestand diese Möglichkeit zum Zeitpunkt des Postens auf Instagram noch nicht (der Aspekt wurde nicht näher nachgeprüft).

Abbildung 14: Post 2 – „kreativ-lustige Aktivität vergemeinschaften“



Beim dritten Post handelt es sich um einen Screenshot von einem kurzen Video, mit dem der Künstler, der bei einer Veranstaltung im Jugendzentrum gleich auftreten wird, noch dazu einlädt, doch vorbeizukommen. Kurzfristige Veranstaltungs-Bewerbung lässt sich den Erfahrungen der Jugendarbeiter*innen zufolge besonders gut über Instagram realisieren und erreicht die Jugendlichen meist unmittelbar. Videos ziehen dabei die Aufmerksamkeit häufig in deutlich höherem Ausmaß auf sich als unbewegte Bilder. Einladend-lustige Hashtags (#kommenSiekommenSie) können den Effekt ev. unterstreichen, wobei in den geführten Medieninterviews nicht sichtbar geworden ist, dass Jugendliche über abonnierte Hashtags auf Posts der Jugendarbeiter*innen aufmerksam wurden. Die tatsächliche Wirkung von Hashtags bei Posts der Jugendarbeiter*innen kann in dieser Studie nicht näher bewertet werden.

Abbildung 15: Post 3 – „kurzfristige Veranstaltungs-PR“



39 Aufrufe

Mit @mr_nobody3112 und @_mrzeroo_

#vlog #insta #baranonstage 🤔
#kommenSiekommenSie #tagteam #event

Nachfolgend abgebildeter Post stellt eine Momentaufnahme eines Sekundenvideos (wenige 2-3 Sekunden) dar, das mit der Boomerang-Funktion von Instagram aufgenommen wurde. Die Aufnahme wird ständig vor- und zurückgespielt, ein Effekt, mit dem sich ebenfalls besonders erfolgreich Aufmerksamkeit gewinnen lässt. Das Video dokumentiert ein gemeinsames Offline-Event mit einer Schulklasse in der Einrichtung Offener Jugendarbeit und wird in der Regel an eine Ansprechperson aus der Gruppe geschickt, die es dann an die Klassenmitglieder weiterleitet. Die Bildunterschrift „Supergenialer Gruppentag mit der (Name der Klasse)“ drückt Begeisterung und Wertschätzung den Teilnehmer*innen gegenüber aus. Mit den Hashtags werden ebenfalls bestimmte Botschaften, Haltungen und Werte transportiert (#schulemachtspaß, #zusammenhalt, #klassengemeinschaft). Der Post leistet gemeinsame Erinnerungsarbeit, die Jugendlichen können ihn auch später anschauen und werden ev. animiert, auch außerhalb des Klassen-Events die Einrichtung zu besuchen.

Abbildung 16: Post 4 – „Wertschätzung und Erinnerungsarbeit“



∞ MIT BOOMERANG AUFGENOMMEN

112 Aufrufe

Supergenialer Gruppentag mit der

#danke #zusammenhalt #jugendarbeitundschule #

#klassengemeinschaft #schulemachtspaß

#wiediezeitvergeht

Alle 3 Kommentare anzeigen

Abbildung 17 zeigt den Instagram-Post zu einer umfassenderen medienpädagogischen Intervention, die in Kapitel 4.7 bereits kurz beschrieben wurde. Es handelt sich um den Screenshot zu einem etwas längeren Video, das die Ergebnisse zu Social Media-Interviews zusammenfasst. Das Post kündigt zugleich an, dass in angegebener Zeit noch zwei weitere Videos folgen. Konkret stellten bei der Aktion Jugendarbeiter*innen Fragen an Jugendliche (Fake News, Datenschutz etc.) und filmten die Gespräche mit deren Einverständnis mit. Die Kurzvideos dazu entstanden teilweise unter aktivem Einbezug von Jugendlichen. Die Aktion verbindet mehrere Wirkaspekte miteinander: Jugendliche denken selbst über medienpädagogische Fragen nach, sie können als Expert*innen auftreten und sich selbst inszenieren, später können sie die Videodokumentation des Events zur Erinnerung anschauen. Dies kam bei Jugendlichen sehr gut an, wie u.a. die mit ihnen im Rahmen dieser Studie geführten Gespräche erkennen ließen.

Abbildung 17: Post 5 – „Umfassendere medienpädagogische Intervention“



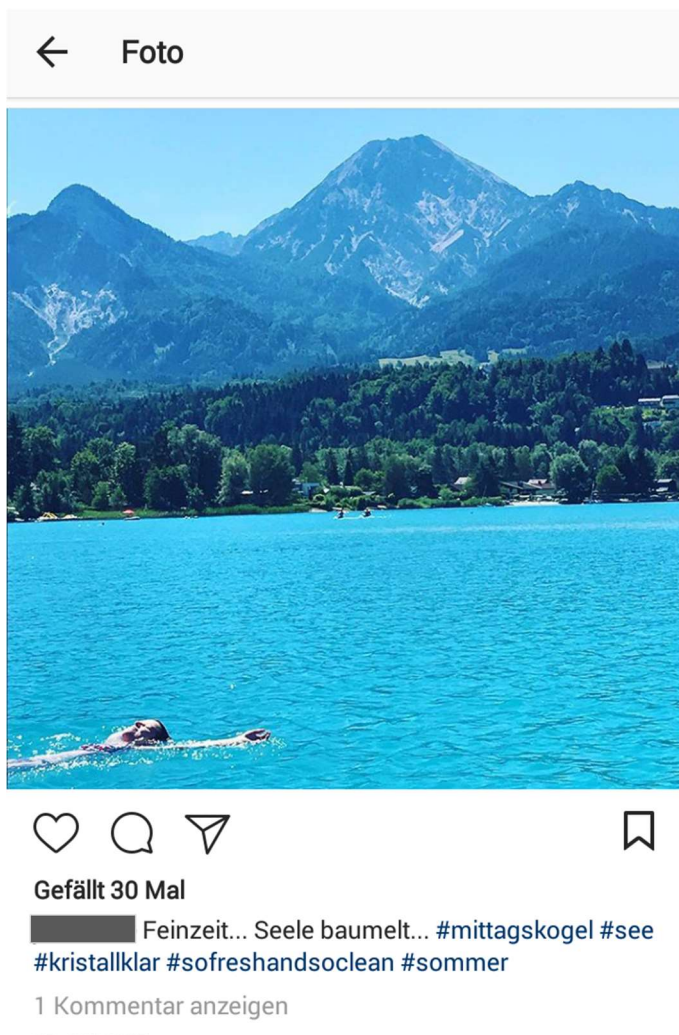
Der nächste ausgewählte Post stellt eine Selbstinszenierung des Teams einer Einrichtung der Offenen Jugendarbeit dar. Das Bild könnte den „Charakter“ des Teams symbolisieren: Die Jugendarbeiter*innen imitieren teilweise einen Gangsta-Style, d.h. es wird ein wenig mit Devianz kokettiert. Darauf verweist auch die Bildunterschrift „Straight out of ponnyhof“ (Tippfehler im Original, Anm. d. Verf.), die ein Zitat darstellen dürfte: Sie könnte sich entweder auf den Film „Straight out of Brooklyn“ oder das Lied „Straight out of hell“ beziehen. Zugleich konterkarieren dies das niedliche Therapie-Pony in der Mitte und mehrere lachende oder schmunzelnde Gesichter. Dadurch entsteht ein witziger Gegensatz, die vorgeblich harten Jungs und Mädels entpuppen sich als liebe, geduldige Jugendarbeiter*innen. Zudem zeigt das Bild sie als Gemeinschaft, die offenbar Spaß miteinander hat. Den Jugendlichen wird durch den Post Einblick „hinter die Kulissen“ geboten, sie sehen, was die Jugendarbeiter*innen an den Teamtage machen, sie werden dadurch in diese an sich exklusive Veranstaltung ein wenig inkludiert.

Abbildung 18: Post 6 – „Team-Selbstpräsentation“



Als letztes Beispiel wurde ein Post ausgewählt, der wie das erste Bild einem personalisierten Account entnommen wurde und wieder Einblicke in die Freizeitaktivität einer Jugendarbeiterin gibt. Das Bild wurde vor allem in den Medieninterviews mit den Jugendlichen als ansprechend bewertet. Es vermittelt unbeschwertes Naturvergnügen, Entspannung und Freiheit, Sommer, Wohlfühl-Stimmung, Bewegung bzw. Sport und bringt damit auch eine bestimmte Haltung bzw. Lebenseinstellung zum Ausdruck. Die den Jugendlichen gebotenen Einblicke in das Privatleben können auch diesmal als relativ unbedenklich bezeichnet werden, sie berühren keine sensiblen Lebensbereiche.

Abbildung 19: Post 7 – „schönes privates Erlebnis teilen“



Mit diesen Besprechungen kann die Bandbreite der Einsatzmöglichkeiten nur exemplarisch aufgezeigt werden, zudem gilt es die Möglichkeiten, über Likes und Kommentaren zu arbeiten, zu beachten, die allerdings in den ausgewerteten Instagram-Posts kaum relevant wurden (die wenigen Kommentare waren meist nicht von Jugendlichen).

7. Kompetenzen und Ressourcen – Kompetenzaneignung – Social Media-Guidelines

In den Erhebungen der ersten Projektphase wurde ein Schwerpunkt auf für digitale Jugendarbeit benötigte Kompetenzen und Ressourcen gelegt. Zudem bezogen sich einzelne Fragen auf das Ausmaß, in dem Social Media-Richtlinien in den Einrichtungen vorhanden sind, sowie auf deren Inhalte. Diese Ergebnisse werden im Folgenden etwas gekürzt wiedergegeben sowie fallweise um Erkenntnisse der vertiefenden Fallstudien ergänzt (zur ausführlicheren Darstellung der Ergebnisse vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 70ff.).

7.1. Kompetenzen und Ressourcen – Kompetenzaneignung

Es überrascht wenig, dass die Ergebnisse der Online-Befragung auf Ebene des **methodisch-pädagogischen Knowhows** den stärksten Mangel für das Arbeiten in und mit Sozialen Medien aufzeigen, gefolgt von einem Mangel an **technischem Knowhow**. Weiters verweisen zahlreiche der antwortenden Einrichtungsleitungen auf zu geringe **Zeitressourcen** für das Arbeiten mit und in Online- bzw. Sozialen Medien. Die Erfahrungen zeigen, dass Online-Jugendarbeit nicht die direkten Begegnungen mit den Jugendlichen ersetzen kann und soll, sondern als neuer Arbeitsbereich hinzukommt. Mehr Kommunikationskanäle zu haben bedeutet potenziell auch mehr Kommunikation. Zum Befragungszeitpunkt (März 2017) konnten die befragten Fachkräfte in Österreich durchschnittlich nur 5-10% ihrer Arbeitszeit für Online-Jugendarbeit aufwenden. Es sind allerdings große Unterschiede zwischen den Einrichtungen festzustellen. Inwieweit sich zwischenzeitlich durch das aufgrund von Initiativen zu digitaler Jugendarbeit vermutlich gestiegene Bewusstsein für die Bedeutung solcher Ansätze auch die Zeitressourcen dafür erhöht haben könnten, lässt sich nicht einschätzen.

Die **mediale Ausstattung** der befragten Jugendeinrichtungen hingegen stellt sich gemäß den Befragungsergebnissen rein technisch mehrheitlich gut dar, die überwiegende Mehrheit der Einrichtungen scheint in dieser Hinsicht für die Online-Arbeit gerüstet zu sein. Allerdings ist darauf zu verweisen, dass in der Stichprobe mit hoher Wahrscheinlichkeit medienaffine Einrichtungen überrepräsentiert sind, sodass aus den Ergebnissen nur sehr bedingt ein Rückschluss auf die mediale Ausstattung in der Offenen Jugendarbeit allgemein möglich ist. Grundsätzlich wurde in vielen geführten Gesprächen – auch im Rahmen der vertiefenden Fallstudien – darauf verwiesen, dass ein ausreichend leistungsfähiges berufliches Smartphone mittlerweile zur Basisausstattung von Jugendarbeiter*innen gehöre.

Einen großen **Wissensbedarf** lassen die bisherigen Forschungsergebnisse in Bezug auf die Bedeutung unterschiedlicher Dimensionen **sozialer Ungleichheit** (z.B. sozioökonomische Faktoren, Gender, ethnisch-kulturelle Differenzen etc.) für digitale Aneignungs- und Teilhabechancen Jugendlicher erkennen. Auf diesem Wissen aufbauend benötigt Offene Jugendarbeit auch in der medienpädagogischen Arbeit eine hohe Sensibilität für Aspekte sozialer Ungleichheit, um eingeschränkten Möglichkeiten und Entwicklungspotenzialen von Jugendlichen aus ressourcenärmeren sozialen Kontexten entgegenarbeiten zu können (vgl. u.a. Klein 2015). Besonders zu betonen gilt es in diesem Zusammenhang genderspezifische Differenzen, die eine wichtige Einflussgröße darstellen und spezifisches Wissen darüber bedeutsam erscheinen lassen. Teilweise wurde in den qualitativen Gesprächen auch ein Bedarf an mehr Wissen bei den Jugendarbeiter*innen darüber artikuliert, wie sich Jugendliche in den digitalen Medien bewegen und wie sich diese Medien auf den Lebensalltag und die Beziehungen der Jugendlichen auswirken.²²

Bezeichnenderweise steht der in der Online-Befragung am häufigsten genannte Nachteil digitaler Jugendarbeit mit der eigenen Herausforderung als Jugendarbeiter*in in Verbindung: die schnelle Veränderung der Online- bzw. Sozialen Medien und die daraus resultierende Notwendigkeit, selbst permanent lernen zu müssen. Die raschen Entwicklungen in den Sozialen Medien machen auch für ihre Nutzung in der Offenen Jugendarbeit ein **unablässiges Weiterlernen und Weiterentwickeln** notwendig.

Gegenwärtig eignen sich die Fachkräfte Offener Jugendarbeit Wissen und Kompetenzen für digitale Jugendarbeit vor allem in **informellen Lernsettings** an, etwa einfach durch Ausprobieren, über die Vernetzung mit Kolleg*innen oder im Kontakt mit den Jugendlichen. Letzterem wird in den qualitativen Studienteilen besondere Bedeutung zugesprochen, da damit den Jugendlichen zugleich die Erfahrung ermöglicht wird, Expertise zu besitzen und weitervermitteln zu können. Zudem bieten solche Interaktionssettings manchmal auch noch die Möglichkeit, eine kleine medienpädagogische Intervention zu setzen, indem die jugendlichen Nutzer*innen durch dezente Nachfragen im Gespräch beispielsweise der Datenschutzrisiken (wieder) gewahr werden.

A: „Und das taugt ihnen (den Jugendlichen, Anm. d. Verf.) aber auch, weil man ihnen dann einfach so die Expertensicht überlässt. (...) also man bringt sie dann auch in so einen Prozess hinein, dass sie selber darüber nachdenken (...)“

F: „(...) und dann werden ihnen oft selber Sachen auch bewusst.“ (GD2/Abs. 36off.)

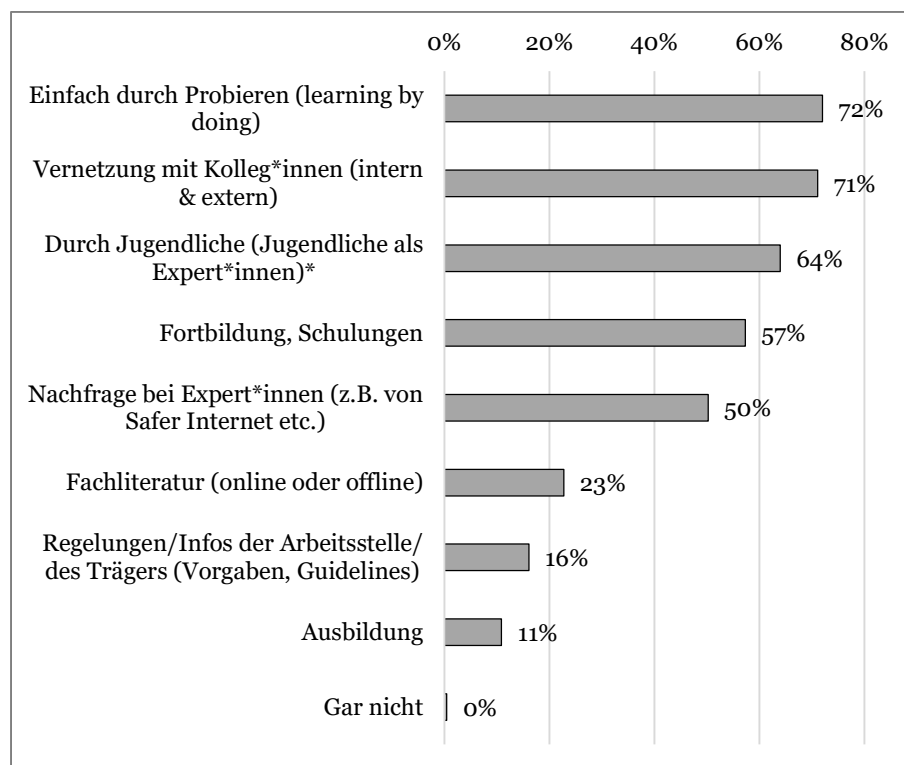
Schulungen und Weiterbildungen kommt für die Knowhow-Aneignung der Fachkräfte eine mittlere Bedeutung zu, ebenso Fach-Expert*innen wie von Saferinternet.at. Die Ausbildung hat für die Vermittlung entsprechender Kompetenzen gegenwärtig die geringste

²² Auch in aktueller Forschung zum Einsatz Sozialer Medien in der Sozialen Arbeit wird darauf verwiesen, „...dass das Verstehen des Medienhandelns Grundvoraussetzung ist, um pädagogisches Handeln (in medialen Räumen) zu gestalten und (an den medialen Räumen) auszurichten“ (Alfert 2015: 318).

Bedeutung, von interviewten Expert*innen wird auf Seiten der Ausbildungseinrichtungen ein hoher Nachholbedarf in der Vermittlung von Kompetenzen zum Arbeiten mit und in Online- bzw. Sozialen Medien wahrgenommen.

Die nachfolgende Grafik gibt die Online-Befragungsergebnisse wieder, etwas detaillierter wurden sie im Working Paper zum ersten Studienteil besprochen (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 70ff.).

Abbildung 20: Aneignung des notwendigen Wissens für e-youth work (in Relation zur Gesamtanzahl der Befragten), n=211.



In den vertiefenden Fallstudien deutete sich mehrfach an, dass Wissensvermittlung im herkömmlichen Sinn (über klassische Schulungen, Vorträge, Workshops) bei der Aneignung und Vertiefung von Knowhow für das Arbeiten zu, mit und in digitalen Medien teils wenig Nachhaltigkeit entfaltet. In einer Einrichtung wurde deshalb angedacht, die themenbezogene Wissensvermittlung situativ in den Arbeitsalltag zu integrieren, d.h. die das Wissen weitergebende Person arbeitet im Betrieb mit und zeigt anlassbezogen alternative Methoden auf, die gleich angewandt werden können (vgl. F4-10/Abs. 36ff.). Im Prinzip handelt es sich dabei um eine vergleichbare Form des Knowhow-Transfers wie beim Lernen von Kolleg*innen, das sich als besonders wichtig für die Kompetenzaneignung zeigt (s.o.). Dieser Form des Lernens bzw. der Wissensvermittlung kommt auch in einer anderen Hinsicht große Bedeutung zu: Damit lässt sich individuelles Knowhow einzelner Mitarbeiter*innen vergemeinschaften und kann zu Einrichtungs-Knowhow werden. Das

Wissen bricht nicht einfach weg, wenn eine Fachkraft das Team verlässt – ein Problem, das derzeit durchgängig in Einrichtungen zu beobachten ist und bereits erfolgreich eingesetzte digitale Kommunikationskanäle wieder zum „Einschlafen“ bringen kann.

Initiativen zur Verankerung von Knowhow auf Mitarbeiter*innen- und Einrichtungsebene sind notwendig, aber nicht hinreichend für die nachhaltige Förderung von Ansätzen digitaler Jugendarbeit. Hierfür wird einem entsprechenden Auftrag von Seiten der Trägervereine sowie der Fördergeber*innen große Bedeutung zugesprochen – „bottom up“ alleine reiche nicht aus, es brauche auch „top down“-Initiativen. In der Laufzeit dieser Studie waren auch etliche Initiativen in diese Richtung wahrzunehmen.²³

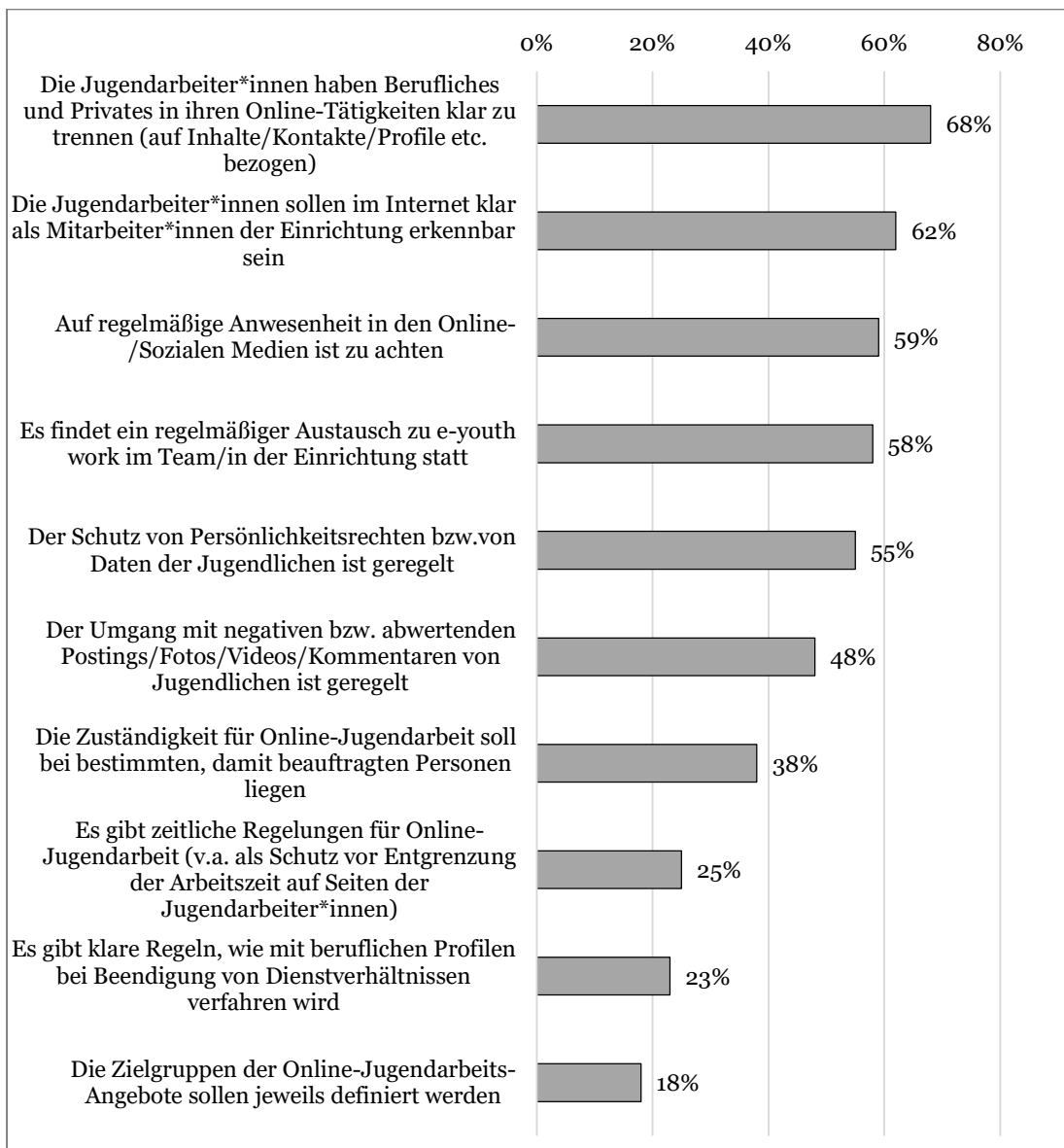
7.2. Online- bzw. Social Media-Regelungen in den Einrichtungen

Konkrete Richtlinien für das Arbeiten mit und in Online- bzw. Sozialen Medien können nicht nur als Einschränkungen individueller Handlungsspielräume, sondern auch als Ressource und Knowhow-Weitergabe verstanden werden. Solche Regelungen sind den Ergebnissen der Online-Befragung zufolge nur in einem Teil der Einrichtungen Offener Jugendarbeit vorhanden – teils in mündlich übermittelter, teils in schriftlich fixierter Form. Berücksichtigt man die Größe der Einrichtungen, dann zeigt sich, dass vor allem kleine, formal eigenständige Einrichtungen, die nicht Teil einer größeren Trägerorganisation sind, oft über keine Social Media-Guidelines verfügen oder sie nur mündlich aushandeln. In diesen Einrichtungen könnte es zum einen weniger essenziell sein, die Richtlinien zu verschriftlichen, da vieles auf kurzem Wege vereinbart und ausdiskutiert werden kann. Zum anderen dürfte es auch ressourcenbedingt schwieriger zu leisten sein, Regelungen zu entwickeln. Angesichts des Befunds, dass auch mündliche Vereinbarungen zum Umgang mit Sozialen Medien häufig fehlen, ist hier ein klarer Unterstützungsbedarf durch Dachorganisationen in der Jugendarbeit oder eventuell auch Auftraggeber*innen festzustellen.

Wurde in der Online-Befragung angegeben, dass schriftliche oder mündliche Richtlinien in der Einrichtung vorliegen, dann wurde nachgefragt, welche Inhalte damit geregelt werden. Nachfolgende Grafik bildet die Ergebnisse ab.

²³ Als ein Referenzbeispiel hierfür wurden etwa die von Seiten der Magistratsabteilung 13 als fördergebender Stelle 2017 und 2018 gesetzten Aktivitäten erwähnt.

Abbildung 21: Geregelte Inhalte („Was wird geregelt?“); n=120 (= jene Befragten, in deren Einrichtungen Social-Media-Regelungen vorliegen)



Am häufigsten existieren demnach in den Einrichtungen Regelungen zur Trennung von Beruflichem und Privatem (auch) in den Online-Tätigkeiten: 68% der Richtlinien enthalten eine solche Vorgabe – das bedeutet aber auch, dass entsprechende Orientierungen für das berufliche Handeln in knapp einem Drittel der Guidelines nicht enthalten sind. Die am zweithäufigsten genannte Richtlinie berührt einen ähnlichen Aspekt: 62% der Antwortenden gaben an, dass eine klare Erkennbarkeit als Jugendarbeiter*in in den virtuellen Räumen eingefordert wird. An diesen Aspekten lässt sich exemplarisch erkennen, dass sich durch die neuen Kommunikationsmedien die schwierige Grenzziehung zwischen Beruflichem und Privatem für die Fachkräfte verschärft, eine Herausforderung, die in Kapitel 8 näher diskutiert wird.

Vergleichsweise häufig wurde auch eine regelmäßige Präsenz in den Online-Medien als Richtlinie genannt, wobei in der standardisierten Befragung nicht näher erhoben wurde, welche Häufigkeit als erforderlich betrachtet wird. Hingegen gibt es laut Angaben der Befragten gegenwärtig nur relativ selten zeitliche Regeln für Online-Jugendarbeit, um vor einer Entgrenzung der Arbeitszeit auf Seiten der Jugendarbeiter*innen zu schützen: Solche Regelungen sind nur in 25% der vorhandenen schriftlichen oder mündlichen Richtlinien enthalten.

Ein zweites Spannungsfeld im Arbeiten mit Sozialen Medien in der Offenen Jugendarbeit tut sich rund um die Frage der Öffentlichkeit bzw. Privatheit der Jugendlichen bzw. des Datenschutzes auf. Die bis dato geltenden professionellen Normen und Handlungsprotokolle zu Vertraulichkeit und Anonymität werden durch die digitalen Technologien und Netzwerke herausgefordert. In 55% der bestehenden Social Media-Guidelines ist den antwortenden Vertreter*innen Offener Jugendarbeit zufolge der Schutz von Persönlichkeitsrechten respektive Daten der Jugendlichen geregelt – in 45% somit nicht.

Bezogen auf den speziellen Forschungsschwerpunkt dieser Studie interessiert auch die Regelung des Umgangs mit negativen bzw. abwertenden Postings, Fotos, Videos etc. von Jugendlichen. 48% der antwortenden Personen (n=120) gaben an, dass es entsprechende Richtlinien in ihrer Einrichtung gebe.

58% der Personen, in deren Einrichtungen Social Media-Guidelines existieren, gaben an, dass gemäß dieser Richtlinien ein regelmäßiger Austausch zu e-youth work bzw. digitaler Jugendarbeit im Team stattzufinden habe. Generell verweisen die Ergebnisse der vertiefenden Fallstudien darauf, dass das Arbeiten in Sozialen Medien, d.h. medienvermittelte Jugendarbeit, oft **hohen Reflexionsbedarf** mit sich führt. Es handelt sich oft (noch) nicht um wohlvertraute Interventionsfelder. Die Reaktionen auf eigendynamische Entwicklungen in den eingesetzten Sozialen Medien müssen situativ entschieden und die Entwicklungen oft laufend besprochen werden können. Üblicherweise kommt hierfür den Teambesprechungen eine große Bedeutung zu, teilweise wurden eigene Foren für den fachlichen Austausch zu digitaler Jugendarbeit geschaffen. Gerade dem einrichtungsübergreifenden Austausch wurde wiederholt sehr hohe Bedeutung zugesprochen – innerhalb eines Trägervereins oder auch darüber hinaus mit Fachkräften anderer Einrichtungen und Träger Offener Jugendarbeit. Angesichts der oben als besonders wichtig identifizierten Form des Lernens von Kolleg*innen gilt es, diesen institutionenübergreifenden Wissensaustausch und -transfer weiter zu fördern und systematisch zu ermöglichen.

8. Herausforderungen und Entwicklungsbedarfe

Die dargestellten Erkenntnisse der vorliegenden Studie machen deutlich, dass die fachlichen Prinzipien und Arbeitsweisen Offener Jugendarbeit durch die Digitalisierung und Mediatisierung der Gesellschaft in vielerlei Hinsicht herausgefordert werden. Traditionelle professionelle Spannungsfelder zeigen sich teils in veränderter oder zugespitzter Weise und müssen neu bearbeitet werden. Einige besonders zentrale Herausforderungen sollen nachfolgend näher beschrieben und diskutiert werden, ohne dass damit der Anspruch auf Vollständigkeit erhoben wird.

8.1. Wie proaktiv? – fachliches Nähe-Distanz-Verhältnis

Online-Medien bieten neue und vielfältige Möglichkeiten an, mit den Jugendlichen in Kontakt zu treten und zu bleiben. Dadurch werden die bisherigen Kontaktformen in der Offenen Jugendarbeit potenziell erweitert und verändert. Dies stellt vor die Notwendigkeit, den Umgang mit diesen neuen Kontaktmöglichkeiten zu klären und zu entscheiden. Zunächst stellen sich Fragen bezüglich einer Neugestaltung der **Kontaktaufnahme**: Wer nimmt mit wem Kontakt auf? Wie sehr werden Kontakte zu den Jugendlichen über Soziale Medien wie Facebook, Instagram, WhatsApp, Snapchat etc. aktiv gesucht? Inwieweit übt man sich in Zurückhaltung und wartet auf Kontaktanfragen der Jugendlichen über diese Medien? Unter welchen Umständen lässt man reine Online-Kontakte (d.h. die Jugendlichen sind nicht aus Face-to-Face-Begegnungen bekannt) zu? Wie sind Online- und Offline-Kontakte miteinander verknüpft?

Auf diese und weitere Fragen gibt die Fachöffentlichkeit derzeit sehr unterschiedliche Antworten: Mehrheitlich wird der Kontakt zu den Jugendlichen über Soziale Medien nicht allzu proaktiv gesucht, teilweise wird dies auch strikt abgelehnt. Unter anderem wurde problematisiert, inwieweit man kommerzialisierten Plattformen wie Facebook, WhatsApp etc. Vorschub leiste, wenn Jugendliche gefragt werden, ob sie einen entsprechenden Account haben, inwieweit dadurch unbeabsichtigt ein gewisser Druck auf die Jugendlichen ausgeübt werde, ebenfalls einen Account zuzulegen. Manche Jugendarbeiter*innen berichteten aber sehr wohl, dass sie Jugendlichen auch selbst Kontaktanfragen schicken. Überwiegend wird auf Kontaktanfragen von Personen, die nicht aus dem Offline bekannt sind, nicht geantwortet, was dem Problem ungeklärter bzw. ungewisser Identitäten im Netz (Fake-Profile) geschuldet ist. Mitunter werden aber Ausnahmen gemacht, wobei in der Regel auf eine baldige Face-to-Face-Begegnung hingearbeitet wird.

Auch in Bezug auf die Art und Weise des **In-Kontakt-Seins** zeigen sich beachtliche Differenzen und gewisse Unsicherheiten, und zwar insbesondere darüber, inwieweit bzw. in welchem Ausmaß am Leben der Jugendlichen in Sozialen Medien Anteil genommen wer-

den soll: Ist es schon eine unzulässige Grenzüberschreitung oder gar Stalking, wenn Jugendarbeiter*innen sich auf den Profilen der Jugendlichen darüber informieren, was diese bewegt, welche Inhalte sie posten, mit welchen Freund*innen sie sich umgeben? Auch darauf gibt die Fachpraxis aktuell sehr unterschiedliche Antworten, wie bereits in Kapitel 4.3 näher thematisiert wurde. Mobil bzw. aufsuchend arbeitende Formen der Jugendarbeit können beispielsweise grundsätzlich über die Social Media-Accounts der Jugendlichen Informationen darüber gewinnen, wo diese anzutreffen sind. Dies wird auch vereinzelt genutzt, meist besteht aber eine große Zurückhaltung davor, auf diese Weise in die Privatsphäre der Jugendlichen einzudringen. Vor allem bei Snapchat-Funktionen, die eine Ortung erlauben (Geofilter, Snap Map), wird dies als problematisch erfahren. Auch generell artikulierten mehrere Jugendarbeiter*innen speziell bei diesem Medium größeres Unbehagen, sie würden dort viel „Privates“ von den Jugendlichen erfahren, ohne dass diesen dies bewusst sei:

„Also ich habe dann das Gefühl, wenn ich dem Jugendlichen wieder begegne, dass ich einfach Dinge von ihm weiß, wo er vielleicht nicht weiß, dass ich es weiß. Ich möchte schon so fair sein, dass er mir das erzählt, was er mir auch preisgeben möchte.“ (F4-2/Abs. 42)

WhatsApp und Facebook werden als unproblematischer in dieser Hinsicht wahrgenommen, da sich Jugendliche in Bezug auf diese Sozialen Medien den Erfahrungen mancher Jugendarbeiter*innen zufolge bereits in höherem Ausmaß sensibilisiert zeigen, mehr Bewusstsein haben, dass die Inhalte von einer größeren Anzahl von Personen gesehen werden können – und entsprechend etwas vorsichtiger mit ihren Posts umgehen.

Diese Beobachtungen deuten darauf hin, dass in Sozialen Medien das **fachliche Nähe-Distanz-Verhältnis** zu den Jugendlichen neu austariert werden muss. Eine neuralgische Frage hierbei ist, wie proaktiv die Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit in den virtuellen sozialen Räumen sein können und sollen. Zudem stellt sich die Frage, wie weit sich Jugendarbeiter*innen sich selbst als Person einbringen können und sollen. Der Aspekt wird nachfolgend in Kapitel 8.4 näher besprochen.

8.2. Aufmerksamkeit gewinnen – um welchen Preis?

Wie am Beispiel von Instagram verdeutlicht wurde, werden Soziale Medien stark von einer Ökonomie der Aufmerksamkeit (vgl. Franck 2010) geprägt. Deren Prinzipien hat auch Jugendarbeit in diesen Medien zu beachten, so sie wahrgenommen werden will. Aufmerksamkeit – im konkreten Fall der Jugendlichen – ist demnach sowohl knappe Ressource als auch begehrter Gewinn, sie gilt es zu erlangen. In einer Gesellschaft, die von einer Ökonomie der Aufmerksamkeit geprägt ist, könnte die teilweise wahrnehmbare Strategie „wir machen keine (...) Aktionen, wo wir die Leute reinlocken, sondern wir antworten auf

Bedürfnisse“ (F1-1/Abs. 375) wenig Beachtung finden. Die Gespräche mit den Jugendlichen unterstreichen diese Hypothese, nur wenige Posts der Jugendarbeiter*innen werden wahrgenommen und als interessant eingestuft.

Den Jugendarbeiter*innen stehen für das Gewinnen von Aufmerksamkeit zugleich nicht ganz die gleichen Mittel zur Verfügung, derer sich etwa extremistische Gruppierungen im Netz bedienen können. Sie kommunizieren vergleichsweise weniger „laut“, können z.B. weniger mit Empörung und Skandalisierung und gar nicht mit Polarisierung bzw. In-group-Outgroup-Schemata arbeiten. Offene Jugendarbeit will in der Regel vereinfachenden Perspektiven entgegenarbeiten, d.h. zu differenzierteren Wahrnehmungen beitragen. Das ist mit Medien, die vorrangig auf schnellem und leichtem Erfassen von Inhalten – insbesondere über visuelle Kommunikation – aufbauen und wenig reflexiv wirken, sondern vor allem die emotionale Ebene ansprechen, vermutlich nicht allzu leicht zu realisieren. Wenn sich aber Jugendarbeit in solchen Medien in gewissem Ausmaß einer vereinfachenden, emotionalisierenden Werbesprache bedienen muss, um wahrgenommen zu werden, ist die Frage zu stellen und in den mit Sozialen Medien arbeitenden Teams laufend zu reflektieren, inwieweit und wie sich dadurch ihre Inhalte und Arbeitsweise mehr oder weniger unbemerkt verändern könnten.

8.3. Dynamiken und Unwägbarkeiten der Online-Kommunikation

Viele Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit stehen vor der basalen Herausforderung, wie sie über Soziale Medien adäquat kommunizieren sollen, und zwar nicht nur, um dort überhaupt von den Jugendlichen wahrgenommen zu werden, sondern auch, um dann richtig verstanden zu werden. Insbesondere schriftliche Kommunikation über Soziale Medien (Messenger-Funktionen, Kommentare etc.) erweist sich als anfällig für Missverständnisse, die Worte müssen wesentlich sorgfältiger abgewogen werden als in der persönlich-mündlichen Kommunikation, wie in Kapitel 4.6 exemplarisch dargestellt wurde. Folgende Interviewzitate illustrieren die Schwierigkeiten nochmals:

„Ich versuche keine Onlinediskussionen zu machen, weil so oft, wenn du etwas schreibst, bringt es nicht genau die Bedeutung, was (...) du genau sagen (wolltest).“ (F4-8/Abs. 82)

„Wenn du in den sozialen Netzwerken (...) auch unbewusst ein winziges Miniwort reinschreibst, was du eigentlich nicht so gemeint hast, das kann vieles auslösen, das kann auch zu Problemen führen. Und deswegen denke ich mir, lieber reden wir.“ (F4-7/Abs. 50)

„In der Kommunikation fehlt sehr viel. Es sind reine Wörter und die werden interpretiert vom Jugendlichen, da kann man schnell was falsch verstehen. Und ja, ich habe das Gefühl, wenn man sich nicht gegenseitig sieht, ist auch die Wirkung nicht so groß.“ (F4-2/Abs. 110)

Der Kontakt zeichnet sich durch ein höheres Ausmaß an Unverbindlichkeit aus: Jugendliche können viel leichter aus der Auseinandersetzung wieder aussteigen, in dem sie die Jugendarbeiter*innen einfach löschen oder blockieren. Die Kommunikation ist in der Sozialdimension reduziert, persönliche Bindung kann sich weniger als „sozialer Kitt“ entfalten. Im Gespräch unter persönlich Anwesenden ist dies nicht ganz so einfach, es ist tendenziell von einer höheren sozialen Verbindlichkeit geprägt. Gerade bei schwierigeren Inhalten erweist es sich als sehr wichtig, diese im Offline bearbeiten zu können, da die Face-to-Face-Auseinandersetzung belastbarere Kommunikationssettings eröffnet, während es in der Online-Kommunikation voraussetzungsreicher und riskanter (wenn auch nicht unmöglich) erscheint, in wohlwollend-kritische Diskurse mit den Jugendlichen zu gehen.

Auch für anspruchsvollere Beratungsgespräche ermöglichen Face-to-Face-Gesprächssettings wesentlich reichhaltigere Informationen über die Gefühle, das Verstehen und die Reaktionen des Gegenübers, wie in folgenden Textstellen thematisiert wird:

„Aber ich wechsle, wenn ich wirklich merke, es ist Beratung und es ist die Grenze da, wo es jetzt nicht nur über das Handy geht, sondern ich muss dich sehen, wie es dir geht dabei. (...) Und das kann ich online nicht.“ (F4-4/Abs. 102)

„Und ich lade sie aber so oder so immer in die (Name des Jugendzentrums, Anm. d. Verf.) ein, sie haben die Möglichkeit herzukommen, mit mir das Face-to-Face zu besprechen und behandeln. Weil ich sage ihnen immer, online ist super, ich weiß es, du hast eine Antwort gekriegt, aber für mich persönlich ist das nicht greifbar. (...) und das wünschen sie sich auch, natürlich Erstkontakt erfolgt über diese Onlinenetze online, aber sie bevorzugen es in erster Linie, dass sie gehört werden, dass sie eine Antwort kriegen und dass sie danach herkommen können und das aber wie gesagt persönlich dann nochmal schildern können und lösen können.“ (F4-7/Abs. 38)

Interventionen im Netz entfalten eine eigene Dynamik, sie brauchen gute Vorbereitung und Betreuung sowie Nachbereitung. Die sozialen Dynamiken in Online-Interaktionen sind insgesamt weniger vorhersehbar und kontrollierbar als in Face-to-Face-Begegnungen, sie werden von den Jugendarbeiter*innen als riskanter erfahren. An folgendem Beispiel soll dies verdeutlicht werden: Die Jugendarbeiter*innen einer Einrichtung berichteten im Gespräch davon, dass sie im Vorfeld von Wahlen auf Facebook einen Aufruf an die ab 16 Jahren wahlberechtigten Jugendlichen gepostet hatten, doch zur Wahl zu gehen. Darauf erwidert ein älterer Jugendlicher mit einem Post bzw. Kommentar, dass dies nach islamischem Glauben „haram“, also verboten, sei und muslimische Jugendliche nicht dazu aufgerufen werden sollten. Die Nachricht des jungen Mannes befand sich somit auf der Facebook-Seite der Einrichtung, die darüber entscheiden musste, wie sie damit umgeht:

B1: „Man könnte es einfach löschen, man könnte es melden, man könnte antworten, was tut man, was ist am besten? Weil wenn es zum Beispiel dann schon eine Stunde oder zwei Stunden online ist, sehen das natürlich auch die anderen Kids.“

B2: „Bisschen Zeitdruck ist dann auch drin.“

B1: „Ja, die Leute schauen halt, aha, was machen die jetzt?“ (F3-2/Abs. 62ff.)

Die Entscheidung war somit unter Zeitdruck zu treffen, verlangte andererseits auch sorgfältige Abwägung. Die Einrichtung entschied sich, online Stellung zu beziehen, zugleich sollte die Antwort den Poster einerseits nicht zu sehr vor den Kopf zu stoßen, andererseits aber auch klar zum Ausdruck bringen, für welche Werte die Einrichtung steht. Darüber hinaus wurde dazu eingeladen, das Thema im Offline bei Gelegenheit weiter zu besprechen. Diese Reaktion beruhigte die Angelegenheit den Berichten der Jugendarbeiter*innen zufolge im konkreten Fall, es hätte aber auch anders kommen können:

„Aber es hätte genauso gut sein können, dass die Urdiskussion losgeht mit mehreren Leuten, ja, das ist halt immer das Schwierige bei diesem Social Media Ding, muss man gut überlegen einfach taktisch, wie man mit sowas umgeht.“ (F3-2/Abs. 64)

Online können Diskussionen nicht einfach „losgetreten“ werden, um dann mal zu schauen, was passiert. Es sei wichtig, so berichteten Jugendarbeiter*innen ihre Erfahrungen, mit Reaktionen, die sich dann entfalten, weiterzuarbeiten, sich einzubringen, die Diskussion ausreichend zu steuern. Dies gilt tendenziell auch für Offline-Diskussionen, dort bestehen aber wesentlich geringere Wahrscheinlichkeiten, dass sich die Diskussion sowohl zeitlich als auch von den teilnehmenden Personen her entgrenzt.

Diese Erfahrungen bestärken insgesamt, dass sich die Verschränkung von Online- und Offline-Elementen in der Offenen Jugendarbeit als besonders gewinnbringend erweist – wie sie auch die lebensweltliche Integration der Sozialen Medien auf Seiten der Jugendlichen auszeichnet.

8.4. Entgrenzung der Arbeitszeit – Grenzziehung beruflich-privat

Die Kommunikation mit den Jugendlichen via Soziale Medien leistet potenziell einer Entgrenzung der Arbeitszeit Vorschub. Zunächst entspricht es den üblichen Kommunikationsgewohnheiten auf Facebook, WhatsApp, Instagram und anderen Sozialen Medien, immer oder meist erreichbar zu sein und auch relativ rasch zu antworten. Wer beispielsweise nur zweimal pro Woche für kurze Zeit über diese Kanäle kommuniziert, d.h. in der Regel mit starker Zeitverzögerung antwortet, steht im Widerspruch zu den mit diesen Medien verbundenen Kommunikationserwartungen – insbesondere auch auf Seiten der Jugendlichen. Von diesen kommen faktisch oft zu unterschiedlichsten Zeiten Anfragen bzw. Nachrichten an die Einrichtungen bzw. Jugendarbeiter*innen. Wie diese damit umgehen, inwieweit sie nur zu bestimmten Zeiten erreichbar sind oder auch in der Freizeit auf sol-

che Anfragen reagieren, wird in den Einrichtungen und auch zwischen den Jugendarbeiter*innen ein und derselben Einrichtung, sehr verschieden gehandhabt, wie folgendes Interviewzitat exemplarisch verdeutlicht:

B: „Wir haben die Diskussion dauernd, wie gesund ist es, am Freitagabend von zuhause aus noch Jugendliche auf Facebook zu kommentieren oder zu kontaktieren, also sprich wie stark funktioniert die Abgrenzung privat und Beruf. (...) der kann mich gern anschreiben, aber das kriege ich nie mit, das lese ich morgen um 9 (...), aber nicht in der Nacht. Also das ist ein Nachteil bei den ganzen Onlinegeschichten, die Gefahr ständig erreichbar zu sein.“

I: „Das heißt, das ist auch nicht einheitlich geregelt im Rahmen von einer Social Media Policy oder so?“

B: „Nein, leider nein. (...) B: Ich bin schon der Meinung, dass es sowas bräuchte.“
(F4-9/Abs. 62ff.)

Insbesondere gegenüber Jugendlichen, die Sorgen und Probleme erkennen lassen bzw. artikulieren, wird häufig eine großzügigere eigene Erreichbarkeit realisiert – teils mit beachtlichen Abgrenzungsschwierigkeiten, wie vor allem das letzte der drei folgenden Zitate deutlich macht:

„Aber es passiert auch, dass Jugendliche am Abend schreiben und fragen, was machst du, wenn du traurig bist? Und das ist dann, ja, wie entscheide ich, ob ich antworte oder nicht. Ich antworte eigentlich-, bei emotionalen Themen antworte ich, bei Anfragen nicht. So mit Mietanfragen oder wo ich weiß, das können wir morgen auch besprechen, mache ich es nicht. Und die Jugendlichen wissen eigentlich oder können es auch recht gut abschätzen, wann sie mir schreiben und wann nicht.“ (F4-4/Abs. 100)

„Ich habe da so spezielle Fälle, keine stabilen Jugendlichen, die habe ich 24 Stunden pro Tag auf Facebook irgendwie so, haben sie mich angeschrieben. Sonntagabend 12 Uhr (...). Ein bisschen haben wir uns ausgetauscht. Dann habe ich ihn irgendwie beruhigt und dann konnte er schlafen gehen, ja. Es kommt nicht oft vor, aber es kommt auch immer wieder vor.“ (F4-13/Abs. 150ff.)

B: „Wenn du einfach zwei Handys hast, dann ist das eine ab 18 Uhr abgeschaltet und dann hast du noch ein privates, aber wenn du beides mit der gleichen Nummer nutzt, dann kannst du es ja nicht abschalten eigentlich. Und (...) wenn, schlimmster Fall, eine Suizidandrohung kommt, kannst du nicht einfach sagen, nein, ich bin aus dem Dienst. Also dann bist du dabei eigentlich.“

I: „Im schlechtesten Fall sieht man ja auch, dass man online ist.“

B: Genau, ja. Genau das sowieso noch bei WhatsApp. Also da kann man ja dann nachvollziehen später, dass man das gesehen hat, um die und die Zeit. Und was sind denn da wieder für rechtliche Konsequenzen? Also da habe ich das Gefühl, da ist noch eine recht große Unsicherheit irgendwie (...).“ (F4-10/Abs. 116ff.)

In manchen Einrichtungen besteht eine explizitere Policy, die Arbeitszeit durch Kommunikationen über Soziale Medien nicht zu entgrenzen. Die in Kapitel 4.5 ausgewerteten Chats machen beispielsweise ersichtlich, dass zum absolut überwiegenden Teil in den

Dienstzeiten der Jugendarbeiter*innen kommuniziert wurde. Allerdings werden auch in Einrichtungen mit klareren Regelungen manchmal Konversationen außerhalb der regulären Arbeitszeit (weiter-)geführt. Aus Gesprächen mit Jugendarbeiter*innen lässt sich ableiten, dass solche Fälle ein Stückweit als Teil der Arbeitsrealität wahrgenommen werden, wenn sie nicht überhandnehmen. Teilweise wird etwa noch auf dem Nachhauseweg per Chat gearbeitet oder eben in wichtigen Fällen auch von zu Hause mit Jugendlichen Kontakt über Soziale Medien gehalten. Solche Tätigkeiten können in der Regel selbstverantwortlich als Arbeitszeit nachgetragen werden. Insgesamt erweist es sich beim Eingrenzen der Kontaktzeiten als empfehlenswert, so die berichteten Erfahrungen, die eigenen Erreichbarkeiten den Jugendlichen klar zu kommunizieren, dann werde dies meist auch ausreichend akzeptiert.

Wenn Online-Foren aufgemacht bzw. betrieben werden, ergeben sich nicht nur bezüglich der inhaltlichen und sozialen Dynamik besondere Herausforderungen (s.o.), auch in zeitlicher Hinsicht erweisen sich diese Kommunikationskanäle als schwieriger steuerbar bzw. nicht auf Öffnungs- oder Arbeitszeiten der Jugendarbeiter*innen einschränkbar. WhatsApp-Gruppen wurden mehrfach als besonders eigendynamisch beschrieben, da dort auch nach Arbeitsende bzw. am Wochenende die Kommunikation zwischen den Jugendlichen der Gruppe manchmal lebhaft fortgeführt wird, ohne dass der Prozess durch eine vermittelnde und auf das Einhalten von Regeln achtende Moderation begleitet werden kann. Mitunter wurde von schwierigen Erfahrungen berichtet, wenn etwa zwischen den Jugendlichen abwertende und ausgrenzende Nachrichten ausgetauscht werden.

Nicht nur zeitlich ergeben sich Abgrenzungsschwierigkeiten, sondern auch in Bezug auf die soziale Rolle, in der über Online-Plattformen kommuniziert wird: Jugendarbeiter*innen erlangen auf Sozialen Medien eher die Aufmerksamkeit der Jugendlichen, wenn sie mit ihren Posts private Einblicke ermöglichen, d.h. etwas von sich privat mitteilen. Die Grenzziehung zwischen beruflicher und privater Person stellt zunächst in niederschwellig arbeitenden Kontexten, in denen die persönliche Beziehungsbasis zu den Klient*innen bzw. Nutzer*innen eine herausragende Rolle spielt, allgemein ein bedeutsames Aushandlungsfeld in der professionellen Arbeit dar (vgl. Mayrhofer 2012: 186f.). Die Frage stellt sich allerdings in zugespitzter Weise, und zwar als Folge der strukturellen Beschaffenheit der Medien, die die Grenzen zwischen Öffentlichkeit und Privatheit generell aufweichen (vgl. Wagner/Eggert 2013: 35ff.) und Selbstthematisierungen forcieren. Zudem sind die Kommunikationen dauerhaft digital dokumentiert und nicht wie in der Face-to-Face-Kommunikation flüchtig und vergänglich, wodurch ein Teil der Zurückhaltung vieler Fachkräfte, über Soziale Medien auch Persönliches von sich preiszugeben, mitbedingt sein dürfte (vgl. Kap. 4.5 und 6.1). Die folgenden zwei Interviewausschnitte zeigen das Spektrum an Haltungen in diesem Aspekt auf:

„Was ich überhaupt nicht würde, quasi so persönliche Sachen über Facebook übertragen, (...) grundsätzlich ist es für mich ein Fenster nach außen und auch

zwar kontrollierbar, aber nicht ganz. Du bist der gesamten Welt zugänglich, daher würde ich alle Informationen, die ich mal rübergebe, filtern (...). Also ich persönlich würde niemals quasi von meinem Privatleben irgendwas mal so in den Vordergrund stellen. Und viele Menschen machen das, wo sie sitzen, mit wem sie zu tun haben, alles das, sie haben das Bedürfnis, irgendwie das Private übers Netz mal rüberzubringen, das ist für mich too much.“ (F1-4/Abs. 63)

„Ich halte nichts von zwei Accounts, also einmal privat und einmal als Jugendarbeiterin (Name anonymisiert, Anm. d.Verf.). Aus meiner Sicht braucht es das nicht, weil ich denke mir, das Kontrollieren oder Steuern, das liegt in meiner Hand, was ich alles posten möchte oder wie ich mit ihnen kommunizieren möchte generell (...). Und ich denke mir, wenn wir bei der Arbeit die Chance kriegen, in ihr Leben ein bisschen einzutauchen, ein bisschen zu schauen, (...) dann ist es aus meiner Sicht genauso berechtigt, ein bisschen was über mich Persönliches kennenlernen, zu wissen. Wie viel das ist und in was für einem Ausmaß natürlich, das liegt in meiner Hand.“ (F4-7/Abs. 40)

Die Differenzen stellen nicht nur individuelle Präferenzen und divergierendes berufliches Selbstverständnis auf Ebene der Fachkräfte dar, sondern spiegeln sich auch in unterschiedlichen fachlichen Haltungen und Standards auf Einrichtungsebene wider. Möglicherweise resultieren die differierenden Einrichtungskulturen allerdings nicht nur aus differierenden fachlichen Prämissen, sondern sind ein Stückweit auch dem sozialräumlichen Kontext geschuldet: So zeigen die vertiefenden Einblicke in den Fallstudien, dass die Grenzziehung zwischen beruflicher Rolle und privater Person in einem kleinstädtisch oder ländlich geprägtem Gebiet oft auch im Offline weniger möglich ist, vor allem wenn die Jugendarbeiter*innen selbst in der Gemeinde wohnen: Man kennt und trifft sich häufig bei verschiedenen Gelegenheiten und hat in der Regel grundsätzlich mehr Wissen übereinander als dies beispielsweise in einem großstädtischen Umfeld der Fall ist. Dennoch bleibt die Frage der Grenzziehung zwischen beruflichem und privatem Lebensbereich eine vorrangig anhand fachlicher Kriterien zu diskutierende und zu entscheidende Frage, die im Zusammenhang mit den Kontakt- und Kommunikationsmustern Sozialer Medien ein Stückweit neu zu verhandeln ist.

8.5. Vertraulichkeit und Datenschutz – Nutzung kommerzieller Medien

Beim Arbeiten in Sozialen Medien besteht für Jugendarbeiter*innen ein großes Spannungsfeld bei der Realisierung der fachlichen Prinzipien von Vertraulichkeit und Anonymität. Diese fundamentalen Grundsätze Offener Jugendarbeit werden durch die digitalen Technologien und Netzwerke herausgefordert bzw. unterlaufen. Entsprechend wurden mangelnder Datenschutz bzw. unzureichende Kontrolle der generierten Daten im Netz in der Online-Befragung auch häufig als bedeutsame Nachteile bzw. Risiken der digitalen Jugendarbeit benannt (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017: 54f.). In der Laufzeit dieses Forschungsprojekts trat auch die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in Kraft, dies sorgte vor allem in der Zeit davor für große Unruhe und Unsicherheit (nicht nur) in

der Offenen Jugendarbeit bezüglich gesetzeskonformer Möglichkeiten, über Online-Medien mit den Jugendlichen in Verbindung zu stehen. Nach Inkrafttreten des Gesetzes zeigte sich in den Einrichtungen überwiegend ein pragmatischer Umgang mit den Regelungen. Versuche, datenschutzrechtlich besonders problematische Plattformen wie WhatsApp durch Alternativen mit höherem Sicherheitslevel zu ersetzen, erwiesen sich mehrheitlich als wenig nachhaltig, da die Jugendlichen weiter vorrangig über WhatsApp kommunizieren.

Das Problem ungewisser Anonymität der Daten im Netz wurde nicht nur in Bezug auf ungesicherte Vertraulichkeit der Kommunikation (etwa in der Online-Beratung) zwischen Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen durch die technischen Systeme bzw. Betreiber Sozialer Medien thematisiert. Die Problematik zeigt sich in der Praxis auch im Zusammenhang mit der nur ungenügenden Kontrollmöglichkeit über die Verbreitung von Bildern und Videos aus den Einrichtungen – etwa durch die Jugendlichen selbst, die mitunter in der Einrichtung aufgenommene Bilder online stellen:

„Und wir haben auch Besucherinnen, wo wirklich-, wo sie eigentlich von daheim aus nicht kommen dürfen und das anonym ist und das ist auch ganz heikel. Ja und ich meine, das ist ja eine große Gemeinschaft, ja, jeder kennt jeden und jeder ist mit jedem befreundet (in den Sozialen Medien, Anm. d. Verf.) und irgendwie kommt das dann dort hin und das geht auch gar nicht, ja, das ist eine ganz gefährliche Geschichte, wo die Brüder dann dem Mädels das verbieten und so weiter.“
(GD2/Abs. 140)

In der Problematisierung von Herausforderungen des Arbeitens mit Sozialen Medien in der Offenen Jugendarbeit ging es zudem wiederholt um die Wahrung der Rechte der Jugendlichen auf das eigene Bild, wie nachfolgende Zitate exemplarisch aufzeigen:

„Ja, was mich jetzt gerade recht beschäftigt hat (...), ist eben die rechtliche Geschichte, auch mit den Fotos, (...) das Recht am eigenen Bild und dass ich schon jetzt immer mehr-, also ich selber sowieso sehr sensibilisiert bin bzw. versuche, die Mitarbeiter*innen zu sensibilisieren, dass sie gut aufpassen müssen, gut schauen müssen, welche Fotos von den Jugendlichen, jetzt auch bei Aktionen, dann wirklich im Netz landen und dass es ja dann auch wirklich so ist, dass man bei jüngeren Besucher*innen dann wirklich auch die Einverständniserklärung von den Eltern braucht und es halt nicht genügt, wenn der sagt, jaja, passt eh, weil er das halt gern hätte und das natürlich für uns manchmal schwierig ist, weil man auf der einen Seite (...) auch von der Öffentlichkeit gefordert ist, zu zeigen, was man tut, und die Fotos, die dann so die Emotion rüberbringen und das, dass es den Jugendlichen gefällt und die Aktion gut war und so, einfach Fotos sind, wo die in die Kamera strahlen und das dann oft genau die Fotos sind, die man auch nicht verwenden kann.“ (GD2/Abs. 139)

„Jetzt machen wir es so, dass wir gar keine Gesichter zeigen, sondern wenn, dann nur von hinten und eigentlich auch über 16 (Jahre alt, Anm. d. Verf.). Also wir versuchen, so wenig Menschen wie möglich auf diesen Fotos drauf zu haben. (...) Es ist eine Herausforderung, Fotos zu machen. Und ich finde es auch ein bisschen

schade, weil die Stimmung auch total weggeht und das Gefühl und immerhin, wir arbeiten hier ja mit Menschen. (...) Und die Menschen machen es ja lebendig.“ (F2-5/Abs. 34ff.)

Manche Vertreter*innen Offener Jugendarbeit, die in kleinen, direkt der Gemeinde unterstellten Einrichtungen im ländlichen Raum arbeiten, beobachteten bei sich ein unmittelbareres Spannungsfeld zwischen den Erwartungen der Auftraggeber*innen und den Schutzfunktionen gegenüber den jugendlichen Nutzer*innen der Einrichtung:

„Das ist sowieso ein Problem, das Einrichtungen haben, die keinen Verein hinter sich (haben), sondern wir sind direkt der Gemeinde unterstellt, (es) schwieriger haben, weil die wollen Fotos, weil das sind Fotos, mit denen können sie auch arbeiten: ‚Schau, das habe ich gemacht, das habe ich finanziert.‘ Die wollen Fotos, wo 14 Menschen glücklich dreinschauen.“ (GD2/Abs. 152)

Mehrfach wurde in den Gesprächen mit Jugendarbeiter*innen auch problematisiert, dass Soziale Medien in der Regel kommerzialisierte Kommunikationsmedien darstellen und die Nutzung dieser bedeutet, sich selbst in diesen kommerzialisierten Räumen zu bewegen – gemeinsam mit den Jugendlichen. Initiativen, auf weniger populäre und u.U. nicht kommerzialisierte Medien zu wechseln, scheitern in der Praxis oft daran, dass diese von den Jugendlichen zu wenig angenommen werden. Wer mit Jugendlichen über Soziale Medien in Kontakt stehen will, wird sich wohl oder übel an die Medien halten müssen, die unter Jugendlichen am meisten angesagt sind – sonst können die Jugendlichen nur ungenügend erreicht werden.

Dass in der vorliegenden Studie das Themenfeld Datenschutz in der digitalen Jugendarbeit nur am Rande behandelt wird, obwohl ihm in der Jugendarbeitspraxis ein so großer Stellenwert zukommt, hat Gründe: Das Thema ist erstens bei anderen Stellen besser aufgehoben als im gegenständlichen Forschungsprojekt. Insbesondere die Initiative Saferinternet.at²⁴ unterstützt auf vielfältige Weise dabei, die Herausforderungen rund um Sicherheit und Datenschutz im Internet und auf Sozialen Medien professionell zu lösen. Sie wird auch breit von Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit in Anspruch genommen, die Jugendarbeiter*innen berichteten über sehr positive Erfahrungen mit den erhaltenen Informationen und Unterstützungen. Auch der von POJAT – Plattform Offene Jugendarbeit Tirol und dem bundesweiten Netzwerk Offene Jugendarbeit bOJA erstellte Leitfaden zur DSGVO bietet den Einrichtungen umfassende Informationen zu datenschutzrechtlichen Fragestellungen in der Offenen Jugendarbeit.²⁵ Zweitens sollte die Beschäftigung mit digitaler Jugendarbeit (mit Schwerpunkt auf Sozialen Medien) im Rahmen des Forschungs-

²⁴ Vgl. <https://www.saferinternet.at/> (Stand: 12.08.2019)

²⁵ Vgl. http://www.boja.at/fileadmin/download/Service/Recht_Co/leitfaden_DSGVO_OJA_version_1.0.pdf (Stand: 29.08.2019)

projekts nicht zu sehr durch (sicher vielfach berechnigte) Vorbehalte bezüglich mangelnder Vertraulichkeit und Datensicherheit blockiert werden. Das Augenmerk wurde vorrangig auf die neuen Möglichkeiten, die mit dem Arbeiten zu, mit und in Sozialen Medien verbunden sind, gerichtet. Dennoch sind und bleiben Datenschutz-Themen sehr wichtig in der Offenen Jugendarbeit und ist eine beständige Auseinandersetzung damit in den Einrichtungen notwendig.

9. Zusammenfassung und Empfehlungen

In der Laufzeit dieses Forschungsprojekts intensivierte sich die Auseinandersetzung mit digitaler Jugendarbeit in Österreich beachtlich. Auf unterschiedlichen Ebenen – etwa der Fachkräfte Offener Jugendarbeit, der Leitungs- und Trägerebene, bei Fördergeber*innen bzw. Jugendpolitik, in der Aus- und Weiterbildung – fand und findet eine verstärkte Beschäftigung mit den Auswirkungen des Transformationsprozesses im Leben der jugendlichen Adressat*innen und auf die Fachlichkeit in der Offenen Jugendarbeit statt. Wir durften diesen Veränderungsprozess in ausgewählten Einrichtungen forschend begleiten. Zielsetzung des Forschungsprojekts war es, vorhandenes Knowhow und Erfahrungen mit digitaler Jugendarbeit bzw. e-youth work systematisch zu erfassen und zugänglich zu machen, konkrete Entwicklungsfelder aufzuzeigen und Wissen für eine evidenzbasierte Praxis bereitzustellen. Hierfür wurden bereits während des laufenden Forschungsprozesses Zwischenergebnisse an die Praxis rückgekoppelt sowie die Rohergebnisse in Workshops der kooperativen Wissensbildung gemeinsam mit Praxisvertreter*innen in ganz Österreich diskutiert, um dadurch Reflexionsprozesse zu unterstützen und der Praxis ergänzende Perspektiven und Erkenntnisse bereitzustellen.

In der Studie wurde ein Schwerpunkt auf Soziale Medien gelegt, während digitale Technologien allgemein weniger systematisch einbezogen wurden. Dies ist u.a. dem Umstand geschuldet, dass in der Forschung die Problematik extremistischer Internetpropaganda besondere Berücksichtigung fand, die auch in der Offenen Jugendarbeit von Relevanz ist. Im Projekt wurde danach gefragt, welche Möglichkeiten der Extremismusprävention und der Intervention digitale Jugendarbeit in diesem Zusammenhang eröffnet. Im Folgenden werden zentrale Erkenntnisse des Forschungsprojekts zusammengefasst und Empfehlungen abgeleitet.²⁶

Nutzer*innen Offener Jugendarbeit: Medienverhalten und Berührungspunkte mit Extremismus

- Die befragten Jugendarbeiter*innen beobachten bei den jugendlichen Nutzer*innen ihrer Einrichtungen und Angebote insgesamt ein Mediennutzungsverhalten, das eine **hohe Vulnerabilität** gegenüber Vereinnahmungs- und Manipulationsversuchen im Netz erkennbar werden lässt. Überwiegend wird, so zeigen sowohl die Ergebnisse der Online-Umfrage als auch die vertiefenden Fallstudien, eine geringe Kompetenz zur Quellenkritik von Informationen bzw. zum Prüfen des Wahrheitsgehaltes von Inhalten im Netz, wenig Wissen um Datenschutz- oder

²⁶ Das Kapitel baut auf der Zusammenfassung des Zwischenberichts auf (vgl. Mayrhofer/Neuburg/Schwarzl 2017) und ergänzt und adaptiert diese gemäß der neuen Erkenntnisse.

Manipulationsrisiken sowie andererseits eine hohe Bereitschaft, virtuellen Kontakten zu trauen, bei den Jugendlichen wahrgenommen. In den qualitativen Erhebungen wurde problematisiert, dass den Jugendlichen hierfür kaum positive Role Models zur Verfügung stünden, da Erwachsene in ihrem privaten Umfeld Soziale Medien häufig ebenfalls relativ unreflektiert nutzen würden.

- Dem **Internet** wird eine große Bedeutung zugesprochen, die Jugendlichen mit gewaltverherrlichenden und **extremistischen Inhalten** und Ansichten in Berührung zu bringen. Insgesamt 83% aller online befragten Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit stufen Online-Inhalte oder -Kontakte als sehr oder eher relevant für den Zugang der jugendlichen Nutzer*innen ihrer Einrichtung zu extremistischem Gedankengut ein. Eine herausragende Rolle spielen dabei Videos mit entsprechenden Inhalten und Kontakte über Soziale Medien.

Einsatzformen Sozialer Medien in der Offenen Jugendarbeit

- Für die Analyse der aktuellen Nutzungsweisen Sozialer Medien in der Offenen Jugendarbeit wurde zwischen *medienbezogener* und *medienvermittelter* Jugendarbeit unterschieden: **Medienbezogene Jugendarbeit** macht die Medien zum **Inhalt** der Interaktion bzw. Intervention, und zwar insbesondere in Form medienpädagogischer Impulse. **Medienvermittelte Jugendarbeit** hingegen kommuniziert mithilfe digital-interaktiver Medien mit den Jugendlichen, d.h. hier sind letztere ein **Mittel**, mit dem (unter anderen Mitteln) gearbeitet wird. In der Praxis zeigen sich Überschneidungen zwischen diesen beiden Formen (z.B. medienpädagogische Arbeit, die zugleich Soziale Medien als Arbeitsmittel nutzt). Für die Reflexion der Einsatz- und Arbeitsweisen mit digitalen Medien in der Offenen Jugendarbeit erscheint die analytische Unterscheidung aber gewinnbringend.
- **Medienbezogene Interventionen** mit dem Ziel, die Kompetenzen der Jugendlichen für ihr Leben in einer digital-interaktiven Welt zu stärken, finden gegenwärtig vorrangig im Offline statt, indem zumeist alltägliche „Awareness-Interventionen“ in der direkten Begegnung mit den Jugendlichen gesetzt werden. In eher geringem Ausmaß werden medienpädagogische Interventionen auch online gesetzt, wenn etwa Jugendliche darauf aufmerksam gemacht werden, dass sie problematische Bilder posten, ihr Profil mangelnde Datensicherheits-Einstellungen aufweist etc. Inhaltlich geht es zumeist um Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit, der Privatsphäre sowie um persönliche Rechte im Netz, relativ häufig beziehen sich die medienpädagogischen Impulse auch auf Fake-News bzw. Quellenkritik sowie auf Hate Speech und Cyber Mobbing.
- Medienpädagogische Interventionen zu **Selbstinszenierungen und Identitätsarbeit** Jugendlicher im Netz waren in den empirischen Erhebungen nicht

sehr häufig wahrnehmbar, obwohl die Medien hierbei eine hohe Bedeutung haben und diese Bereiche zentrale Bezugspunkte jugendarbeiterischer Tätigkeit darstellen. Um die Auseinandersetzung mit solchen Inhalten in der Offenen Jugendarbeit zu fördern, erscheint es zunächst empfehlenswert, den Fachkräften ausreichend Wissen über die Rolle Sozialer Medien in Identitätsentwicklungs- und sozialen Positionierungsprozessen Jugendlicher bereitzustellen. Zudem gilt es, methodisches Knowhow für solche Interventionen weiterzuentwickeln und insbesondere auch den Austausch darüber zwischen den Fachkräften zu unterstützen.

- **Kreativ-transformative Medienarbeit** realisiert gegenwärtig der kleinere Teil der Einrichtungen. Meist geht es dabei um das Vermitteln von Kompetenzen und Techniken der Videogestaltung (Videoschnitt etc.). Nur selten werden Angebote wie Hacking oder Coding gesetzt – mit gemischten Erfahrungen: Teilweise dürften diese vergleichsweise anspruchsvollen Angebote von Jugendlichen begrenzt angenommen werden. In der letzten Projektphase (Workshops) waren aber vermehrt Initiativen zu beobachten, Maker Spaces oder FabLabs für die Jugendlichen zu schaffen, um digitale Technologien speziell auch Jugendlichen aus ressourcenarmen und bildungsfernen Herkunftskontexten zugänglich zu machen.
- **Medienvermittelte Offene Jugendarbeit** umfasst gegenwärtig vor allem die Nutzung digitaler Medien zur Informationsbeschaffung und -verbreitung. Direkte Interaktion mit den Jugendlichen im virtuellen Raum findet weniger statt bzw. bewegt sich oft auf Ebene des Kontakthaltens. Die raschen und guten Kontaktmöglichkeiten zu den Jugendlichen werden von den Fachkräften auch am häufigsten als wichtiger Vorteil Sozialer Medien genannt. Dadurch können etwa im Outreach kurzfristig Kontaktangebote offeriert werden. Zu offline schwerer erreichbaren Jugendlichen eröffnen sich zudem neue Kontaktmöglichkeiten. Auch Kommunikation über Messenger-Gruppen (v.a. WhatsApp) ist in vielen Jugendeinrichtungen stark etabliert. Sie bietet sich für Cliquenarbeit an, aber auch um Events, Ausflüge oder Ähnliches einfacher organisieren zu können. Chatfunktionen werden zudem verwendet, um Jugendliche in letzter Minute an Termine oder die Erledigung von Aufgaben zu erinnern bzw. zu Treffpunkten zu lotsen. Dies kann u.U. zur Gratwanderung zwischen hilfreicher Unterstützung und Verantwortungsabnahme, die Selbstverantwortlichkeit potenziell unterminieren kann, werden (Jugendarbeit als ‚Terminsekretariat‘ der Jugendlichen).
- Soziale Medien scheinen von den Jugendlichen oft als erste, besonders niederschwellige Möglichkeit genutzt zu werden, um an die Jugendarbeiter*innen persönliche Probleme und Unterstützungsbedarfe heranzutragen. Soziale Medien erschließen somit neue Möglichkeiten für **niederschwellige (Erst-)Beratung**. Ein systematisches und ausgewiesenes Angebot der Online-Beratung ist in den

meisten Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit nicht realisiert, da dies spezifische Rahmenbedingungen erfordert. Viele Einrichtungen dürften aber faktisch in nicht unbeträchtlichem Ausmaß über Soziale Medien vermittelt den Jugendlichen beratend zur Seite stehen – Onlineberatung „en passant“ gewissermaßen.

- Aus den gewonnenen Einblicken in die Praxis digitaler Jugendarbeit wird nur ansatzweise erkennbar, in welcher Weise Jugendarbeiter*innen als **Role Models** für die Jugendlichen auch online, d.h. im Interagieren in den Sozialen Medien, wirksam werden. Diese essenzielle Arbeits- und Wirkweise Offener Jugendarbeit in die Online-Begegnungen zu transferieren, wird als methodisch-didaktisch besonders herausfordernd beschrieben. Vereinzelt wurden Ansätze hierfür in den erhobenen Daten sichtbar. So können Jugendarbeiter*innen Vorbildwirkung durch ihr eigenes Online-Medienverhalten entfalten (z.B. bewusster Umgang mit Online- und Offline-Zeiten, „Netiquette“ etc.). Zudem lassen sich über Posts der Jugendarbeiter*innen, aber auch durch Reaktionen auf Posts der Jugendlichen, Ansichten und Haltungen vermitteln. Jugendarbeiter*innen posten teilweise etwa Bilder, die Wertehaltungen ausdrücken. Vereinzelt wurde erzählt, dass bewusst mit provokativen Bildern bzw. Inhalten gearbeitet wird, um die Jugendlichen zu Reaktionen und Diskussion darüber zu motivieren. Größere Aufmerksamkeit scheint dann erzielt zu werden, wenn die Jugendarbeiter*innen in den Sozialen Medien auch als Person ausreichend sichtbar werden. Für die Online-Begegnungen gilt somit Vergleichbares wie auch im Offline, um als Role Model wirken zu können, auch wenn sie in anderen Rahmenbedingungen stattfinden (s.u.).
- In der Offenen Jugendarbeit **verschmelzen Online- und Offline-Räume** zusehends, eine klare Trennung zwischen beidem erscheint nicht zielführend. Das Verbinden von Online- und Offline-Begegnungen wird vielfach als gewinnbringend erfahren und erweitert die Möglichkeiten in der Jugendarbeit in unterschiedlichen Dimensionen (Kontakthalten, Beziehungsarbeit, Beratung etc.). Reine Online-Interventionen (z.B. „Online-Streetwork“) sind hingegen die absolute Ausnahme und konnten im Rahmen dieses Forschungsprojekts auch nicht erforscht werden. Es sind weitere Studien dazu notwendig, welche Interventions- und Wirkmöglichkeiten damit gewinnbar sind und welche Limitationen damit einhergehen. Essenziell erscheint dabei die Frage, in welchem Ausmaß und wie sich die Fachlichkeit Offener Jugendarbeit verändert, wenn eine ihrer zentralsten Arbeitsweisen, die Beziehungsarbeit, ausschließlich unter qualitativ anders beschaffenen Kommunikationsbedingungen in Sozialen Medien stattfindet.

Instagram als Arbeitsmedium der Offenen Jugendarbeit

- Instagram wird gegenwärtig von Jugendlichen besonders häufig genutzt, entsprechend bedeutsam wurde die Plattform in den letzten Jahren auch als Arbeitsmedium der Offenen Jugendarbeit. Am Beispiel von Instagram lässt sich aufzeigen, dass solche Medien keine neutralen Strukturen und Räume für Kommunikation bieten, sondern durch ihre **Beschaffenheit und Funktionslogiken** die Möglichkeiten des Austauschs und In-Beziehung-Tretens mitprägen: Über Instagram wird multimodal kommuniziert, wobei insbesondere der visuellen Kommunikation große Bedeutung zukommt. Bildkommunikation ist weniger reflexiv als verbale Kommunikation, da Bilder vorsprachlich wirken, unmittelbarer sind und stark Emotionen und Bedürfnisse ansprechen. Instagram forciert durch seine mediale Logik eine Kultur der Selbstthematisierung, die Kommunikation ist geprägt durch Werbeästhetik und eine Ökonomie der Aufmerksamkeit.
- Für die Nutzung von Instagram in der Offenen Jugendarbeit erweist sich ausreichend **Knowhow** darüber als hilfreich, wie ästhetisch ansprechende und unter Aufmerksamkeitsgesichtspunkten optimierte Posts gestaltet werden können. Dabei kommt der Kommunikation über Bilder und Videos besondere Bedeutung zu. Zudem gilt es, spezifische rechtliche und ethische Herausforderungen (z.B. Recht am eigenen Bild) zu beachten. Auch die Grenzziehung zwischen beruflicher und privater Rolle gewinnt an Virulenz, da das Medium Selbstthematisierungen forciert und die Kommunikation digital gespeichert ist.
- Am Beispiel von Instagram lassen sich die verschiedenen **Funktionen**, die mit den Posts bzw. Accounts verfolgt werden können, verdeutlichen: mit den Jugendlichen Kontakt halten, Einblicke in deren Lebenswelt gewinnen, jugendrelevante Informationen weitergeben, Veranstaltungen und Angebote bewerben, Bilder von laufenden oder abgeschlossenen Events posten, dadurch gemeinsame Erinnerungsarbeit und Vergemeinschaftungsprozesse fördern (digitales Fotoalbum der Einrichtung), Werte und Haltungen oder auch positive Stimmungen vermitteln, in Interaktion mit den Jugendlichen sein, medienpädagogisch intervenieren etc.
- Wer mit Instagram arbeitet, trifft – mehr oder weniger reflektiert – eine Reihe von **Entscheidungen**, die Auswirkungen auf die mit dem Account verbundenen Möglichkeiten haben: öffentlicher oder privater Account, Einrichtungsaccount oder personalisierte Accounts der einzelnen Jugendarbeiter*innen, Zielgruppen des Accounts, Funktionen, die damit bedient werden sollen (s.o.), Arbeitsaufteilung und Ressourcen etc. Es erscheint empfehlenswert, um die Beschaffenheit der Rahmenbedingungen, Kommunikationsstrukturen und Entscheidungsoptionen beim Arbeiten mit Instagram als Jugendarbeiter*in Bescheid zu wissen, damit

sich erstens die Mühe lohnt, weil Jugendliche im Wettstreit um Aufmerksamkeit auch erreicht werden können. Zweitens kann damit den spezifischen Risiken der Kommunikation über Soziale Medien wie Instagram besser begegnet werden.

Digitale Jugendarbeit als Radikalisierungsprävention

- In der Offenen Jugendarbeit besteht den empirischen Eindrücken zufolge eine hohe Sensibilität gegenüber extremistischen Einstellungen bei jugendlichen Nutzer*innen, verbunden mit einem differenzierten Blick auf die dahinterliegenden Bedürfnisse und Sorgen der jungen Menschen. Die Studienergebnisse verweisen darauf, dass viele Jugendarbeiter*innen in ihrem Berufsalltag mit extremistischen Ansichten bzw. unterschiedlichen Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit konfrontiert werden, auch wenn es sich in der Regel nicht um Personen mit einem verfestigten extremistischen Weltbild handelt. Damit bieten sich der Offenen Jugendarbeit wichtige Zugänge für Impulse, um Radikalisierungsprozesse zu irritieren oder zu unterbrechen und Alternativen zu extremistischen Anerkennungs- und Identitätsangeboten zu eröffnen.
- Hierfür ist auch die Arbeit zu, mit und in Sozialen Medien bedeutsam. So lassen sich mit **medienpädagogischer Arbeit** in vielerlei Hinsicht präventive Impulse setzen: durch Vermittlung von Knowhow zur Quellenkritik und zum Hinterfragen von Fake News, Erhöhung des Bewusstseins für verbotene Inhalte und Symbole sowie gegenüber den Risiken öffentlicher Profile oder von Online-Kontakten usw. Solche Interventionen zur **Förderung von Medienkompetenz** der Nutzer*innen Offener Jugendarbeit sind einerseits angesichts deren hoher Vulnerabilität gegenüber Vereinnahmungs- und Manipulationsversuchen im Netz und andererseits aufgrund der zentralen Rolle, die das Internet und Soziale Medien für extremistische Gruppierungen bei der Rekrutierung neuer Sympathisant*innen haben, von großer Bedeutung. Sie stellen eine **generalpräventive Schutzmaßnahme** gegen radikalisierende Internetpropaganda dar. Offener Jugendarbeit kommt somit ergänzend zu anderen zentralen Sozialisationsinstanzen wie Familie und Schule auch die Aufgabe zu, Medienbildung zu unterstützen.
- Über die Profile und Posts der Jugendlichen gewinnt man manchmal **Information über beginnende Radikalisierungsprozesse** Jugendlicher, sodass darauf frühzeitig reagiert werden kann. Die Online-Befragung machte etwa deutlich, dass knapp die Hälfte der interviewten Fachkräfte Offener Jugendarbeit jugendliche Nutzer*innen schon auf Berührungspunkte mit extremistischen Inhalten oder Kontakten im Netz angesprochen hat. Häufig wurden abwertende oder rassistische Postings oder das Ansehen und Teilen von Bildern und Videos mit extremistischen Inhalten zum Thema gemacht. Zumeist wird dabei über persönliche

Gespräche mit den Jugendlichen interveniert, deutlich seltener erfolgt online eine Intervention.

- Soziale Medien bieten neue Interventionsmöglichkeiten bei schwer erreichbaren Zielgruppen. Jugendliche, die sich im Internet in sogenannten Blasen oder Echoräumen bewegen, laufen verstärkt Gefahr, geschlossene und polarisierte Weltbilder zu entwickeln und zu verfestigen. Analog zur mobilen Jugendarbeit offline, welche gezielt den Kontakt zu schwer erreichbaren Zielgruppen sucht, gilt es Möglichkeiten von **Online-Streetwork** zu erproben, um Zugang zu Internetblasen zu erlangen und dort extremistischer Meinungsbildung entgegenzuarbeiten. Erste Erfahrungen wurden und werden hierzu in Österreich beispielsweise im Rahmen des Projekts Jamal al-Khatib gesammelt (vgl. Reicher/Lippe 2019). Der Transfer der Kontakte in den Offline-Bereich mag bei solchen Online-Streetwork-Projekten das Ziel sein, wenn auch nicht notwendigerweise und ausschließlich.
- Es ist davon auszugehen, dass mit der Förderung digitaler Jugendarbeit insgesamt zugleich **präventive Arbeit gegen radikalisierende Internetpropaganda** gestärkt wird, und zwar insbesondere durch unterschiedliche medienpädagogische Impulse. Zu ergänzen ist, dass fachlich fundierter Offener Jugendarbeit ganz allgemein radikalierungspräventives Wirkungspotenzial zukommt.

Herausforderungen digitaler Jugendarbeit

- *Vertraulichkeit und Datenschutz:* Wer über digitale Medien kommuniziert, produziert „bit-based content“ (Boyd 2011: 46), der digital gespeichert und beliebig replizierbar ist. Digitale Kommunikation widerspricht somit der strukturellen Beschaffenheit der bislang zentralen und auch weiterhin sehr bedeutsamen Kommunikationsweisen Offener Jugendarbeit. Daraus erwachsen Einschränkungen, vor allem wenn es um sensible Themen bzw. u.U. auch rechtlich relevante Probleme geht. Jugendarbeiter*innen versuchen deshalb häufig, nach einer ersten Online-Phase solche Anliegen mit dem*der Jugendlichen in einem Face-to-Face-Setting weiter zu besprechen. Das Problem ungewisser Datensicherheit im Netz wurde nicht nur in Bezug auf ungesicherte Vertraulichkeit der Kommunikation zwischen Jugendlichen und Jugendarbeiter*innen durch die technischen Systeme thematisiert. Es zeigt sich in der Praxis u.a. auch im Zusammenhang mit der nur ungenügenden Kontrollmöglichkeit über die Verbreitung von Bildern und Videos aus den Einrichtungen – etwa durch Jugendliche, die mitunter in der Einrichtung aufgenommene Bilder online stellen. Datenschutz-Themen dominieren aktuell die Diskurse über digitale Jugendarbeit, es ist und bleibt eine beständige Auseinandersetzung damit in den Einrichtungen notwendig. Externe Unterstützungsangebote wie Saferinternet.at und gut und kompakt aufbereitete Informationen

für Jugendarbeiter*innen zu Datenschutzrichtlinien etc. durch Dachverbände, Träger oder Jugendpolitik stellen hierfür wertvolle Hilfestellungen bereit.

- *Dynamiken und Unwägbarkeiten der Online-Kommunikation:* Online-Kontakte zeichnen sich durch ein höheres Ausmaß an Unverbindlichkeit aus. Die Kommunikation ist in der Sozialdimension reduziert, persönliche Bindung kann sich weniger als „sozialer Kitt“ entfalten. Schriftliche Kommunikation über Soziale Medien (Messenger-Funktionen, Kommentare etc.) ist zudem anfälliger für Missverständnisse. Gerade bei schwierigeren Inhalten erweist es sich als sehr wichtig, diese im Offline bearbeiten zu können, da die Face-to-Face-Auseinandersetzung belastbarere Kommunikationssettings eröffnet. Interventionen im Netz entfalten eine eigene Dynamik, sie brauchen gute Betreuung und Nachbereitung. Die Interaktions- und Diskussionsdynamiken werden von den Jugendarbeiter*innen online weniger vorhersehbar und kontrollierbar als in Face-to-Face-Begegnungen erfahren. Es besteht größere Wahrscheinlichkeit, dass sich Diskussionen sowohl zeitlich als auch von den teilnehmenden Personen her entgrenzen. Deshalb erweist es sich in Online-Räumen als sehr wichtig, mit den sich entfaltenden Reaktionen aktiv weiterzuarbeiten, sich einzubringen und die Diskussion ausreichend steuern.
- *Ökonomie der Aufmerksamkeit:* Die Kommunikation in Sozialen Medien ist durch Werbeästhetik und eine Ökonomie der Aufmerksamkeit geprägt. Auch Jugendarbeit muss deren Prinzipien beachten, so sie über diese Medien wahrgenommen werden will. Die vertiefenden Fallstudien zeigen, dass es Posts der Jugendarbeiter*innen nicht leicht haben, die Aufmerksamkeitsschwelle der Jugendlichen zu überschreiten. Die Kommunikation in Sozialen Medien erfordert bestimmte Kompetenzen, ästhetisch ansprechende und unter Aufmerksamkeitsgesichtspunkten optimierte Posts zu gestalten. Den Jugendarbeiter*innen stehen zugleich bestimmte Mittel, die für erhöhte Wahrnehmung sorgen würden, weniger oder nicht zur Verfügung. Sie kommunizieren vergleichsweise weniger „laut“ und wollen in der Regel vereinfachenden Perspektiven entgegenarbeiten, d.h. zu differenzierteren Wahrnehmungen beitragen. Wenn sich Jugendarbeit in Sozialen Medien in gewissem Ausmaß einer vereinfachenden, emotionalisierenden Werbesprache bedienen muss, um wahrgenommen zu werden, ist in der fachlichen Arbeit laufend zu reflektieren, inwieweit und wie sich dadurch die Inhalte und Arbeitsweise mehr oder weniger unbemerkt verändern könnten.
- *Nähe-Distanz – Entgrenzung:* In Sozialen Medien muss das fachliche Nähe-Distanz-Verhältnis zu den Jugendlichen neu austariert werden. Neuralgische Fragen hierbei sind, wie proaktiv die Jugendarbeiter*innen in den virtuellen sozialen Räumen sein können und sollen und wie weit sie sich selbst als Person einbringen.

Die Grenzziehung zwischen beruflicher und privater Person wird durch die strukturelle Beschaffenheit Sozialer Medien besonders virulent, da Grenzen zwischen Öffentlichkeit und Privatheit verschwimmen und Selbstthematizierungen forciert werden. Zudem ist die Kommunikation dauerhaft digital gespeichert und nicht wie in der Face-to-Face-Kommunikation flüchtig und vergänglich. Digitale Medien leisten auch der Entgrenzung der Arbeitszeit von Jugendarbeiter*innen Vorschub. Die Grenzziehung beruflich-privat wird in den Einrichtungen aktuell sehr unterschiedlich gehandhabt. Teils wird sie vorrangig den Jugendarbeiter*innen individuell überlassen, teils von Einrichtungsseite geregelt, wobei die fachlichen Haltungen und Standards zwischen den Einrichtungen stark differieren. Bei jeder Regelung wird aber darauf zu achten sein, dass sie den Mitarbeiter*innen ausreichend Schutz gewährt und persönliche Abgrenzung erlaubt.

Kompetenzen und Ressourcen – Social Media-Guidelines

- Jugendarbeiter*innen benötigen **methodisch-didaktisches Knowhow** für das Arbeiten mit und in digitalen Medien, das in die alltäglichen Interaktionen und Interventionen zu integrieren ist. Sie brauchen etwa die Kompetenz, auch online Impulse zur Identitätsarbeit bei den Jugendlichen setzen zu können und ihre zentrale Wirkmöglichkeit als Role Model in den Kommunikations- und Handlungsvollzügen im virtuellen Raum zu realisieren. Der gesamte Fachbereich ist gefordert, zur Entwicklung, fachlichen Reflexion, Weitergabe und breiten Implementierung entsprechender Kompetenzen beizutragen. Zudem muss erforderliches Grundlagenwissen an die Berufspraxis der Jugendarbeiter*innen anschlussfähig reformuliert und vermittelt werden.
- Häufig stehen zu geringe **Zeitressourcen** für das Arbeiten mit und in Online- bzw. Sozialen Medien zur Verfügung. Die Erfahrungen zeigen, dass Online-Jugendarbeit nicht die direkten Begegnungen mit den Jugendlichen ersetzen kann und soll, sondern zusätzlich hinzukommt: Durch mehr Kommunikationskanäle wird in der Regel auch mehr kommuniziert, dies erfordert zusätzliche Zeit und Kompetenzen, die es bereitzustellen gilt, wenn digitale Jugendarbeit erfolgreich in die Offene Jugendarbeit integriert werden soll.
- Die raschen Entwicklungen in den Sozialen Medien und in der Mediennutzung bedeuten, dass digitale Jugendarbeit in besonderem Ausmaß mit **unablässigem Weiterlernen** verbunden ist. Gegenwärtig eignen sich die Fachkräfte Wissen und Kompetenzen für digitale Jugendarbeit vor allem in **informellen Lernsettings** an, etwa einfach durch Ausprobieren, über die Vernetzung mit Kolleg*innen oder im Kontakt mit den Jugendlichen. Letzterem wird besondere Bedeutung zugesprochen, da damit den Jugendlichen zugleich die Erfahrung ermöglicht

wird, Expertise zu besitzen und vermitteln zu können. Zudem bieten solche Interaktionssettings manchmal die Möglichkeit, kleine medienpädagogische Interventionen zu setzen. Schulungen und Weiterbildungen kommt für die Knowhow-Aneignung eine mittlere Bedeutung zu, ebenso Fach-Expert*innen wie von Saferinternet.at. Die Ausbildung hat für die Vermittlung entsprechender Kompetenzen gegenwärtig die geringste Bedeutung, von interviewten Expert*innen wird auf Seiten der Ausbildungseinrichtungen ein hoher Nachholbedarf wahrgenommen.

- Die Einblicke in den Fallstudien deuten an, dass situative, in den Alltag der Jugendarbeiter*innen integrierte Formen der Wissensvermittlung höhere Nachhaltigkeit versprechen. Vor allem dem Lernen von und mit Kolleg*innen kommt große Bedeutung zu, es ist auch für die **Vergemeinschaftung von individuellem Knowhow im Team** wichtig, sodass dieses zum Einrichtungs-Knowhow werden kann.
- Digitale Jugendarbeit führt oft hohen **fachlichen Reflexionsbedarf** mit sich, und zwar insbesondere in Bezug auf *medienvermittelte* Jugendarbeit. Hierfür braucht es sowohl in den Einrichtungen als auch einrichtungs- und trägerübergreifend geeignete Formate und Rahmen. Große Bedeutung haben dabei die laufenden Teambesprechungen, teilweise wurden zudem eigene Foren für fachlichen Austausch zu digitaler Jugendarbeit geschaffen. Gerade angesichts der besonders wichtigen Form des Lernens von Kolleg*innen kommt institutionenübergreifendem Wissensaustausch und -transfer dauerhaft große Wichtigkeit zu, um Fachlichkeit in der digitalen Jugendarbeit einrichtungsunabhängig zu fördern.
- Einen großen Wissensbedarf lassen die Forschungsergebnisse in Bezug auf die Bedeutung unterschiedlicher Dimensionen **sozialer Ungleichheit** (z.B. sozio-ökonomische Faktoren, Gender, ethnisch-kulturelle Differenzen etc.) für digitale Aneignungs- und Teilhabechancen Jugendlicher erkennen. Offene Jugendarbeit benötigt auch in der medienpädagogischen Arbeit eine hohe Sensibilität für Aspekte sozialer Ungleichheit, um eingeschränkten Möglichkeiten von Jugendlichen aus ressourcenärmeren sozialen Kontexten entgegenarbeiten zu können.
- Nicht in allen Einrichtungen Offener Jugendarbeit stehen den Mitarbeiter*innen Richtlinien für das Arbeiten in bzw. mit Sozialen Medien zur Verfügung. Gerade Einrichtungen, die nicht zu einem größeren Träger gehören, haben mehrheitlich keine entsprechenden Regelungen. Wenn welche vorliegen, dann werden sie oft mündlich vereinbart und kommuniziert, was in kleinen Einrichtungen durchaus bedarfsentsprechend sein kann. Inhaltlich geht es in **Social-Media-Richtlinien** häufig um die Trennung von Beruflichem und Privatem in der Online-Jugendarbeit und um eine klare Erkennbarkeit als Jugendarbeiter*in der jeweiligen

Einrichtung. Durch Dachverbände bzw. übergeordnete Fachstellen der Jugendarbeit und Jugendpolitik bereitgestellte Anleitungen bzw. Vorlagen für die Entwicklung von Social Media-Guidelines können wertvolle Hilfestellungen bei der fachlichen Fundierung digitaler Jugendarbeit geben. Solche „Muster-Guidelines“ sind als unterstützende Arbeitsmaterialien zu verstehen, die von jeder Einrichtung spezifisch angepasst und verändert werden können.

Abschließend ist festzuhalten, dass es angesichts der fundamentalen Bedeutung der beschriebenen Veränderungen und fachlichen Herausforderungen und Entwicklungsbedarfe einen klaren Auftrag für digitale Jugendarbeit braucht. Solch ein Auftrag ist zwischenzeitlich auch schon vermehrt von Seiten der Jugendpolitik, politischen Verwaltung bzw. der Fördergeber*innen und Trägerorganisationen vernehmbar. Er muss aber zugleich, so ist mit Nachdruck zu betonen, von entsprechenden Rahmenbedingungen in wissensbezogener, methodischer und ressourcenmäßiger Hinsicht begleitet werden, um für die Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit auch realisierbar zu sein.

Literatur

- Alfert, Nicole (2015): Facebook als Handlungskontext in der Sozialen Arbeit. Potentiale, Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe. In: Nadia Kutscher/Thomas Ley/Udo Seelmeyer (Hg.): Mediatisierung (in) der sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, S. 77–93.
- Behr, Ines von/Reding, Anaïs/Edwards, Charlie/Gribbon, Luke (2013): Radicalisation in the digital era. The use of the internet in 15 cases of terrorism and extremism. Santa Monica, Washington, Pittsburgh: Forschungsbericht RAND Europe. Online verfügbar unter http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RR400/RR453/RAND_RR453.pdf (Stand: 28.09.2017).
- Berghaus, Margot (2011): Luhmann leicht gemacht: Eine Einführung in die Systemtheorie. Köln, Weimar, Wien: Böhlau.
- bOJA - Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit (2016): Offene Jugendarbeit in Österreich. Facts & Figures. Wien. Online verfügbar unter: http://www.boja.at/fileadmin/download/Wissen/A4_quer_Boja_Broschu__re_Web_es.pdf (Stand: 28.09.2017).
- Bollig, Christiane/Keppeler, Siegfried (2015): Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, S. 94-114.
- Bortz, Jürgen/Döring, Nicola (2003): Forschungsmethoden und Evaluation. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Boyd, Danah (2011): Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. In: Zizi Papacharissi (Hg.): Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites. New York: Routledge, S. 39–58.
- Buchegger, Barbara/Horvath, Louise (2017): Europäische Perspektiven auf Herausforderungen der digitalen Jugendarbeit. In: *merz. medien + erziehung. Zeitschrift für Medienpädagogik* (4), S. 26–32.
- Education Group (2019): 6. Oö. Jugend-Medien-Studie 2019. Online verfügbar unter: <https://www.edugroup.at/innovation/forschung/jugend-medien-studie/detail/6-ooe-jugend-medien-studie-2019.html> (Stand: 14.08.2019).
- Eichenberg, Christiane/Kühne, Stefan (2014): Einführung in die Onlineberatung und -therapie. München: Reinhardt UTB.
- El Difraoui, Asiem (2012): Web 2.0 – mit einem Klick im Medienjihad. In: Guido Steinberg (Hg.): Jihadismus und Internet: Eine deutsche Perspektive. Berlin: SWP-Studie, S. 67–75.
- Erkurt, Melisa (2016): Generation Haram. *dasbiber.at*. Online verfügbar unter: <http://www.dasbiber.at/content/generation-haram> (Stand: 11.09.2017).
- Flick, Uwe (2004): Triangulation. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Franck, Georg (2010): Kapitalismus Zweipunktnull. Über die Kommerzialisierung der Ökonomie de Aufmerksamkeit. In: Sighard Neckel (Hg.): Kapitalistischer Realismus. Frankfurt/Main: Campus, S. 217–231.
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV.
- Glaser, Michaela (2015): Extremistisch, militant, radikalisiert? Viele junge Menschen sind fasziniert von radikalen Gruppen. Ein kritischer Blick auf aktuelle Begriffe und (Erklärungs-)Konzepte. In: DJI Impulse. Das Bulletin des Deutschen Jugendinstituts (1), S. 4–7.
- Haberhauer, Judith/Mayrhofer, Hemma/Neuburg, Florian/Werdenigg, Andrea (2017): „What the hell is going on here?“ Zur Methodik der sozialräumlichen Fallstudien. In: Mayrhofer, Hemma (Hg.): Wirkungsevaluation mobiler Jugendarbeit. Methodische Zugänge und empirische Ergebnisse. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 165-180.
- Helbig, Christian (2017): Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. In: *Medien Pädagogik* (27), S. 133–152.

- Hoffmann, Dagmar/Krotz, Friedrich/Reißmann, Wolfgang (2017): Mediatisierung und Mediensozialisation: Problemstellung und Einführung. In: dies. (Hg.): Mediatisierung und Mediensozialisation. Prozesse – Räume – Praktiken. Wiesbaden: Springer VS, S. 3-18.
- Holt, Tom/Freilich, Joshua D./Chermak, Steven/McCauley, Clark (2015): Political radicalization on the Internet: Extremist content, government control, and the power of victim and jihad videos. *Dynamics of Asymmetric Conflict* 8 (2), S. 107–120.
- Hüttemann, Matthias (2016): Wissensproduktion und Wissensverwendung in Projekten – kooperative Wissensbildung als Alternative zu evidenzbasierter Praxis? In: Borrmann, Stefan/Thiessen, Barbara (Hg.): Wirkungen Sozialer Arbeit. Potentiale und Grenzen der Evidenzbasierung für Profession und Disziplin. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 42–56.
- Jugendschutz.net (2014): Islamistische Propagandavideos im Netz. Jugendliche im Fokus der Online - Rekrutierung für den militanten Jihad in Syrien. Jugendschutz.net. Online verfügbar unter: http://www.hass-im-netz.info/fileadmin/dateien/dokumente/PDFs/islamismus/TP_IslamistischePropagandavideos.pdf (Stand: 28.09.2017).
- JUVIVO/Magistratsabteilung 13 (2019): Befragung zur Handynutzung von Kindern und Jugendlichen 2018 (erstellt von Walter Starek, Katharina Röggl und Marcella Merkl, JUVIVO, sowie Christina Pantucek-Eisenbacher, MA 13) – Online verfügbar unter: https://www.juvivo.at/wp-content/uploads/2019/05/PPP_Befragung_20190128-GF.pdf (Stand: 11.09.2019).
- Kelle, Udo (2004): Integration qualitativer und quantitativer Methoden. In: Udo Kuckartz/Heiko Grunenberg/Andreas Lauterbach (Hg.): Qualitative Datenanalyse: computergestützt. Methodische Hintergründe und Beispiele aus der Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 27–41.
- Kelle, Udo/Erzberger, Christian (2004): Qualitative und quantitative Methoden. Kein Gegensatz. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt, S. 299–309.
- Klein, Alexandra (2015): Soziale Unterstützung Online – Unterstützungsqualität und Professionalität. In Nadia Kutscher/Thomas Ley/Udo Seelmeyer (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag; S. 130–150.
- Kreißel, Philip/Ebner, Julia/Urban, Alexander/Guhl, Jakob (2018): Hass auf Knopfdruck. Rechtsextreme Trollfabriken und das Ökosystem koordinierter Hasskampagnen im Netz. London u.a.: Institute for Strategic Dialogue (ISD). Online verfügbar unter: https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2018/07/ISD_Ich_Bin_Hier_2.pdf (Stand: 14.08.2019).
- Krotz, Friedrich (2016): Wandel von sozialen Beziehungen, Kommunikationskulturen und Medienpädagogik. Thesen aus der Perspektive des Mediatisierungsansatzes. In: Marion Brüggemann/Thomas Knaus/Dorothee M. Meister (Hg.): Kommunikationskulturen in digitalen Welten. Konzepte und Strategien der Medienpädagogik und Medienbildung. München: kopaed, S. 19–42.
- Krotz, Friedrich (2017): Pfade des Mediatisierungsprozesses: Plädoyer für einen Wandel. In: Michaela Pfadenhauer/Tilo Grenz (Hg.): De-Mediatisierung. Diskontinuitäten, Non-Linearitäten und Ambivalenzen im Mediatisierungsprozess. Wiesbaden: Springer VS, S. 27–43.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In: diess. (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, S. 3–15.
- Kutscher, Nadia/Otto, Hans-Uwe (2014): Digitale Ungleichheit – Implikationen für die Betrachtung medialer Jugendkulturen. In: Hugger, Kai-Uwe (Hg.): Digitale Jugendkulturen. 2., überarb. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag, S. 283–298.
- Lindenau, Mathias (2012): Prävention als Form sibyllinischer Weissagung. Das Beispiel der Suchtprävention. In: Mathias Lindenau/Marcel Meier Kressig (Hg.): Zwischen Sicherheits-erwartung und Risikoerfahrung. Vom Umgang mit einem gesellschaftlichen Paradoxon in der Sozialen Arbeit. Bielefeld: Transcript, S.325-350.
- Lueger, Manfred (2010): Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. Wien: facultas.

- Mayrhofer, Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: Springer VS.
- Mayrhofer, Hemma (2017): Ergebnisse der standardisierten Befragung: breites Spektrum statistisch fundierter Wirkerkenntnisse. In: Mayrhofer, Hemma (Hg.): Wirkungsevaluation mobiler Jugendarbeit. Methodische Zugänge und empirische Ergebnisse. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 61-124.
- Mayrhofer, Hemma/Haberhauer, Judith/Neuburg, Florian/Werdenigg, Andrea (2017): Wirkungsdimensionen und -indikatoren mobiler Jugendarbeit. In: Mayrhofer, Hemma (Hg.): Wirkungsevaluation mobiler Jugendarbeit. Methodische Zugänge und empirische Ergebnisse. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 41-45.
- Mayrhofer, Hemma/Neuburg, Florian/Schwarzl, Christina (2017): Bestandserhebung zu e-youth work in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Zwischenbericht zum KIRAS-Forschungsprojekt „E-YOUTH.works – Offene Jugendarbeit in und mit neuen Medien als Schutzmaßnahme gegen radikalisierende Internetpropaganda“. Wien: IRKS Working Paper No. 19. Online verfügbar unter: https://www.irks.at/assets/irks/Publikationen/Working%20Paper/IRKS_WP19_E-Youth_Bestandsaufnahme.pdf (Stand: 11.09.2019).
- Mayring, Philipp (2008): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim, Basel: Beltz.
- Möller, Renate (2016): Das Smartphone als Leitmedium. In: Ulrike Becker/Henrike Friedrichs/Friederike von Gross/Sabine Kaiser (Hg.): Ent-Grenzes Heranwachsen. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 185–199.
- mpfs – Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2018): JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Online verfügbar unter: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2018/Studie/JIM2018_Gesamt.pdf (Stand: 30.07.2019).
- Ogun, Mehmet Nesip (2012): Terrorist Use of Internet: Possible Suggestions to Prevent the Usage for Terrorist Purposes. Journal of Applied Security Research. In: Journal of Applied Security Research 7 (2), S. 203–217.
- Packalén, Markus (2019): Innockas Network – supporting creative technological skills. In: Lauha, Heikki/Nolvak, Kati (Hg.): Digitalisation and Youth Work. Helsinki: Verke&EYWC, S. 44-50.
- Paus-Hasebrink, Ingrid (Hg.) (2017): Langzeitstudie zur Rolle von Medien in der Sozialisation sozial benachteiligter Heranwachsender. Lebensphase Jugend. Baden-Baden: Nomos.
- Poli, Daniel (2010): Digitale Jugendbildung am Beispiel der Kampagne "watch your web". Fachkräfteportal der Kinder und Jugendhilfe. Online verfügbar unter <https://www.jugendhilfeportal.de/jugendarbeit/artikel/digitale-jugendbildung-am-beispiel-der-kampagne-watch-your-web/> (Stand: 11.09.2019).
- Pöyskö, Anu (2019): Medienbildung aus der Perspektive der Jugendarbeit. In: Land Steiermark – A6 Bildung und Gesellschaft; FA Gesellschaft – Referat Jugend (Hg.): jugendarbeit: analog und digital. Versuch einer interdisziplinären Auseinandersetzung. Graz: Verlag Jugendarbeit und Jugendpolitik, S. 111–124.
- Precht, Tomas (2007): Home grown terrorism and Islamist radicalisation in Europe. From conversion to terrorism. An assessment of the factors influencing violent Islamist extremism. Online verfügbar unter: http://www.justitsministeriet.dk/sites/default/files/media/Arbejdsomraader/Forskning/Forskningspuljen/2011/2007/Home_grown_terrorism_and_Islamist_radicalisation_in_Europe_-_an_assessment_of_influencing_factors__2_.pdf (Stand: 07.01.2016).
- Raab-Steiner, Elisabeth/Benesch, Michael (2010): Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 2. Aufl., Wien: Facultas.
- Reicher, Fabian/Lippe, Felix (2019): „Jamal al-Khatib – Mein Weg! Online-Campaigning als Methode der politischen Bildung“, *e-beratungsjournal.net* 15 (1), S. 56–70. Online verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/05/reicher_lippe.pdf (Stand: 28.06.2019).
- Reinemann, Carsten/Nienierza, Angela/Fawzi, Nayla/Riesmeyer, Claudia/Neumann, Katharina (2019): Jugend – Medien – Extremismus. Wo Jugendliche mit Extremismus in Kontakt kommen und wie sie ihn erkennen. Wiesbaden: Springer VS.

- Safer Internet (2017): Jugend-Internet-Monitor 2017. Online verfügbar unter: <https://www.safer-internet.at/presse-detail/jugend-internet-monitor-2017/> (Stand: 11.09.2019).
- Safer Internet (2019): Jugend-Internet-Monitor. Online verfügbar unter: <https://www.saferinternet.at/services/jugend-internet-monitor/> (Stand: 11.09.2019).
- Schahbasi, Alexander (2009): Radikalisierung und Rekrutierung. Muslime in Europa. In: *SIAK-Journal* (1), S. 20–34.
- Schmid, Alex P. (2013): Radicalisation, De-Radicalisation, Counter-Radicalisation: A Conceptual Discussion and Literature Review. International Centre for Counter-Terrorism. The Hague (ICCT Research Paper). Online verfügbar unter: <http://www.icct.nl/download/file/ICCT-Schmid-Radicalisation-De-Radicalisation-Counter-Radicalisation-March-2013.pdf> (Stand: 11.01.2016).
- Schmidt, Christiane (2004): Analyse von Leitfadeninterviews. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt, S. 447–456.
- Schreiber, Maria/Kramer, Michaela (2016): "Verdammt schön": methodologische und methodische Herausforderungen der Rekonstruktion von Bildpraktiken auf Instagram. In: *Zeitschrift für Qualitative Forschung* 17 (1-2), S. 81-106.
- Steinberg, Guido (2013): Jihadistische Radikalisierung im Internet und mögliche Gegenmaßnahmen. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* 63 (29-31), S. 17–25.
- Stüwe, Gerd/Ermel, Nicole (2019): *Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Valentin, Katrin (2016): Verliert die Kinder- und Jugendarbeit den Anschluss an die (digitale) Lebenswelt ihrer Zielgruppen? In: Marion Brüggemann/Thomas Knaus/Dorothee M. Meister (Hg.): *Kommunikationskulturen in digitalen Welten. Konzepte und Strategien der Medienpädagogik und Medienbildung*. München: kopaed, S. 171–177.
- Wagner, Ulrike/Brüggen, Niels (Hg.) (2013): *Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web*. Bayerische Landeszentrale für Neue Medien. Baden-Baden: Nomos Ed. Fischer.
- Wagner, Ulrike/Eggert Susanne (2013): *Das Medienhandeln von Heranwachsenden – Konstanten und Veränderungen*. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht. Online verfügbar unter <https://www.dji.de/medien-und-kommunikation/publikationen> (Stand: 28.09.2017).