

Lebensweltorientierung in der Jugendberatung „Fokus auf Soziale Medien“

Florentina Frühauf, 1810406011

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 10.05.2021

Version: 1

Begutachter*in: Lena Tanzer, BA BEd / Christoph Fröschl, BSc MA / Severin Tanzer,
BA BA Bakk.phil. MA

Abstract (Deutsch)

Beratung von Jugendlichen stellt ein wichtiges Thema in der Sozialen Arbeit dar. Daher ist es von Relevanz, dieses Angebot näher zu erforschen, um herauszufinden, welche Möglichkeiten sich in einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in der Beratung von Jugendlichen mit Fokus auf die Sozialen Medien ergeben könnten. Die für diese Forschungsarbeit relevanten Daten wurden mittels eines quantitativen Fragebogens und drei Leitfadeninterviews, die anschließend mit der Methode des Offenen Kodierens nach Strauss/Corbin (1996) ausgewertet wurden, erhoben. Ein zentrales Ergebnis ist, dass bei den Jugendlichen eine große Unwissenheit darüber besteht, welche Angebote es gibt. Die wichtigsten Themen, die in der Jugendberatung aufkommen, betreffen die Schule und die Zukunft. Zudem können Soziale Medien die Beratung zwar nicht ersetzen, aber eine gute Ergänzung darstellen.

Abstract (English)

Consultation for teenager is an important part of social work. Therefore, it is relevant to research this field to find new possibilities for the lifeworld-oriented social work in the consultation of teenager with the focus on social media. The relevant data for this bachelor thesis is provided through a quantitative questionnaire and three guided interviews with different adolescent and subsequently an evaluation method called open coding, which is founded by Strauss and Corbin (1996). The main outcome of this work reveals big inexperience's from teenagers regarding this issue. The most important topics in the consultation of adolescents concern the school and the future. Social Media could be a good addition, but it is no replacement for consultation.

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Erkenntnisinteresse	2
2.1	Projekt „BeratJung & BewegJung“	2
2.2	Relevanz des Themas	2
2.3	Stand der Forschung	3
2.4	Vorannahmen	5
3	Forschungskontext	6
3.1	Forschungsfragen und Zielsetzungen	6
3.2	Forschungsfeld	7
3.3	Zugang zum Feld	7
4	Theorie	7
4.1	Beratung	7
4.1.1	Jugendberatung	8
4.1.2	Online Beratung	8
4.2	Lebensweltorientierung	9
4.3	Lebensweltorientierte Soziale Arbeit	10
4.4	Soziale Medien	10
4.5	Theoretische Ergebnisse	11
5	Forschungsdesign	11
5.1	Datenerhebung Fragebogen	12
5.1.1	Erhebungsmethode – Quantitativer Fragebogen	12
5.1.2	Fragebogenerstellung	12
5.1.3	Ausgabe Fragebogen und Teilnehmer*innen der Befragung	13
5.2	Datenerhebung Interview	13
5.2.1	Erhebungsmethode – Leitfadeninterviews	13
5.2.2	Leitfadenerstellung	14
5.2.3	Auswahl der Interviewpartner*innen und Settings der Interviews	14
5.3	Auswertungsmethode Interview – Offenes Kodieren	15
6	Darstellung der Forschungsergebnisse	15
6.1	Quantitative Forschungsergebnisse	16
6.1.1	Bekanntheit Beratungsangebot	16
6.1.2	Themen Beratung	18
6.1.3	Prinzipien Soziale Arbeit	19
6.1.4	Beliebteste Plattform	20
6.2	Qualitative Forschungsergebnisse	21
6.2.1	Unwissenheit über Beratungsangebot	21
6.2.2	Erreichbarkeit von Jugendlichen	24
6.2.3	Anforderungen an Beratung	25

6.2.4	Themen in der Beratung.....	26
6.2.5	Örtlichkeit und Umsetzung der Beratung	27
6.2.6	Soziale Medien in der Beratung	30
7	Beantwortung der Forschungsfragen.....	33
8	Abschluss des Forschungsprozesses.....	35
8.1	Reflexion des Forschungsprozesses	35
8.2	Forschungsausblick.....	36
8.3	Resümee	37
	Literatur	38
	Daten	40
	Abbildungen	41
	Anhang.....	I
	Eidesstattliche Erklärung	VII

1 Einleitung

Den Ausgangspunkt dieser Bachelorarbeit stellt die Annahme dar, dass Jugendliche bei der Konzipierung des Angebots der Jugendberatung zu wenig zur Sprache kommen. Meine Annahme befasst sich mit der Meinung, dass junge Menschen keinen Einfluss darauf haben, welche Hilfen und Unterstützung ihnen angeboten werden. Daher ist es mir ein besonderes Anliegen die Jugendlichen selbst zur Sprache kommen zu lassen. Dieser Einbezug der Stimmen der jungen Menschen erfolgt anhand von einem Fragebogen sowie Interviews. Anhand dieser Arbeit möchte ich herausfinden, wie Jugendberatung gemäß der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit erfolgen kann und welchen Stellenwert bzw. welche Möglichkeiten der Einsatz von Sozialen Medien hat bzw. birgt.

Gemeinsam mit fünf weiteren Studierenden wurde im Rahmen einer Lehrveranstaltung das Projekt „BeratJung & BewegJung – Beratung, die junge Menschen bewegt“, auf das ich später noch genauer eingehen werde, bearbeitet. Diese vorliegende Forschung stellt also nur einen Teil eines großen Projektes dar.

Diese Forschungsarbeit ist nicht nur für die Soziale Arbeit, sondern für all jene Praktiker*innen sinnvoll und relevant, die in ihrer täglichen Arbeit Jugendliche beraten und unterstützen. Was wollen bzw. brauchen Jugendliche? Was fehlt ihnen? Auf diese Fragen versucht diese Arbeit Antworten zu geben. Sie gibt zudem einen Einblick in die Gedanken und Meinungen der Jugendlichen und kann durch dieses Wissen möglicherweise die praktische Arbeit erleichtern.

Im ersten Kapitel wird das Erkenntnisinteresse näher beschrieben, das insbesondere auf die Beschreibung des Projektes, die Relevanz des Themas, den Forschungsstand und etwaige Vorannahmen näher eingeht. Darauf folgt die Erklärung von wichtigen Begrifflichkeiten, die in dieser Arbeit immer wieder vorkommen. Das nächste Kapitel greift den Forschungskontext auf. Hier werden insbesondere die zu beantwortenden Forschungsfragen dargestellt, sowie das Forschungsfeld und der Zugang zu diesem. Danach wird das Forschungsdesign beschrieben, welches die Erhebung der Daten des Fragebogens und der Interviews, wie auch die gewählte Auswertungsmethode nach Strauss/Corbin (1996) aufzeigt. Es folgt die Ergebnisdarstellung der Daten, die während der Forschung gesammelt wurden. Den Schluss bilden eine Beantwortung und Erklärung der Forschungsfragen, sowie eine Reflexion über den Prozess, ein Forschungsausblick und ein kurzes Resümee.

2 Erkenntnisinteresse

Dieses Kapitel widmet sich dem Projekt im Allgemeinen und dem Interesse dem gewählten Thema gegenüber. Näher beschrieben werden im Folgenden das Projekt, die Relevanz des Themas, der Stand der Forschung und etwaige Vorannahmen mich betreffend.

2.1 Projekt „BeratJung & BewegJung“

Die vorliegende Bachelorarbeit stellt einen Teil des Projektes „BeratJung & BewegJung – Beratung, die junge Menschen bewegt“ dar. Das Projekt wurde von Lehrenden der Fachhochschule St. Pölten, Tanzer Lena und Severin sowie Fröschl Christoph, ins Leben gerufen und gemeinsam mit sechs Studierenden bearbeitet. Ziel dieses Projektes ist es herauszufinden, wie die Beratung für Schüler*innen und allgemein Jugendliche verbessert werden kann. Dafür soll herausgefunden werden, welche Settings Jugendliche bei Beratungen bevorzugen, wie die Kontaktaufnahme gestaltet und wie das Ende einer Beratung aufgebaut werden sollte. Um an Daten dafür gelangen zu können, werden sowohl Fragebogen eingesetzt wie auch Interviews durchgeführt, um möglichst viele Erfahrungen, Ansichten und Meinungen in die Arbeit miteinfließen lassen zu können (vgl. Fröschl 2020: o.A.). In den folgenden Kapiteln werde ich auf meinen gesetzten Fokus bei diesem Projekt näher eingehen, wie auch mein gewähltes Thema vorstellen und beschreiben.

2.2 Relevanz des Themas

Gleich am Anfang möchte ich einen Satz aus dem Buch „Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze“ (Sickendieck/Engel/Nestmann 2008: 13) zitieren: „Beratung ist [...] der Oberbegriff für die Form der Interaktion zwischen HelferInnen und KlientInnen.“ Zur Erklärung des Begriffes Helfer*innen nennt dieses Werk folgend Wörter wie ausgebildete Praktiker*innen, Psycholog*innen, sozialwissenschaftlich ausgebildete Berater*innen wie auch Diplompädagog*innen (vgl. ebd.: 36f). Demnach handelt es sich bei dem Begriff Helfer*innen hier um ausgebildete, erwachsene Menschen, die eine bestimmte Profession vertreten.

Es stellt sich heraus, dass Beratung ein Phänomen darstellt, das von Erwachsenen für junge Personen geschaffen wurde. Jungen Menschen wird eine Vielzahl von möglichen Angeboten zur Verfügung gestellt, aus denen sie das für sie passende wählen und nutzen können. Was aber passiert, wenn es kein passendes gibt? Was tun Jugendliche, wenn sie mit keinem Beratungssetting zufrieden sind?

Die Jugendlichen selbst haben kaum Mitspracherecht in Bezug auf die Struktur/die Ausgestaltung der ihnen zur Verfügung gestellten Angebote. Sie können diese nutzen oder eben auch nicht. Wenn geschaffene Angebote jungen Menschen nicht zusagen, sie diese in

weiterer Folge nicht nutzen, fallen sie durch das System und erhalten keinerlei Unterstützung und Hilfe. Einerseits könnte damit argumentiert werden, dass es ja Angebote für Jugendliche gibt, die diese aber nicht nutzen und demnach selbst schuld sind. Andererseits muss der Gedanke ins Auge gefasst werden, dass ein Angebot nicht optimal genutzt werden kann, wenn sich jemand damit nicht wohl fühlt. Es wäre demnach wohl wenig zielführend und erfolgsversprechend. Erwachsene Menschen können sich zwar womöglich in die Lage von jungen Menschen hineinversetzen, doch gibt es deutliche Unterschiede zu der Jugendzeit von früher zu der von heute (vgl. Böhnisch / Lenz / Schröder 2009). Reine Mutmaßungen darüber, wie sich die heutige Jugendzeit gestaltet, liefern keine aussagekräftigen Ergebnisse und Bedingungen zur Schaffung von neuen Angeboten.

Die Lebenswelten von Jugendlichen ändern sich tagtäglich. Lebenseinstellungen, die vor fünf Jahren hoch angesehen waren, können heutzutage als schlimm, abschreckend oder schlichtweg langweilig interpretiert werden. Was ich hiermit sagen will, Jugendliche gehen mit der Zeit, sie verändern sich und ihr Verhalten. Demnach muss auch die Beratung an die veränderte Lebenswelt von Jugendlichen angepasst werden. Um herauszufinden bzw. zu eruieren, wie sich die Lebenswelt der Jugendlichen tatsächlich gestaltet bzw. welche Angebote sie wirklich benötigen und auch nutzen würden, müssen Jugendliche selbst zur Sprache kommen und mitbestimmen dürfen. Der Fokus in der Ausarbeitung des Beratungsangebotes für Jugendliche muss auf der Zielgruppe selbst, also den jungen Menschen liegen. Nur so können qualitativ hochwertige, andauernde Angebote entstehen, die in Folge auch genutzt werden würden.

Soziale Medien werden als ein großer Teil der Lebenswelt von Jugendlichen angesehen. Ständig online erreichbar zu sein, stellt ein Merkmal der heutigen Jugend dar. Warum soll also diese Möglichkeit nicht für die Beratung genutzt und optimiert werden? Genauso wie die Sozialen Medien Risiken bergen können, können sie ebenso Chancen eröffnen und zugänglich machen. Wie im nächsten Punkt ersichtlich werden wird, haben fast alle Jugendliche heutzutage ein Smartphone, mit dem sie im Internet surfen. Um ein optimales Beratungsangebot für Jugendliche schaffen zu können, müssen die Interessen, Vorlieben und Lebenswelten von Jugendlichen miteinbezogen und vor allem beachtet werden.

2.3 Stand der Forschung

Joachim Wenzel (2018) spricht in seinem Buch „Familien im Medienzeitalter“ die Thematik betreffend der Lebenswelten von Jugendlichen gezielt an. Er schreibt zum einen davon, dass „[sich] Lebenswelten [weiter] [aus]differenzieren.“ (Wenzel 2018: 44). Das Leben von Jugendlichen beschränkt sich nicht mehr nur auf herkömmliche Medien, sondern Neue, Soziale Medien vervielfachen die (Freizeit-)Möglichkeiten von Jugendlichen. Dies ergibt auch ein verändertes Kommunikationsverhalten der Jugendlichen (vgl. ebd. 145). All diese Errungenschaften und Neuerungen können Auswirkungen auf das gesamte Leben, also auch auf die Beratung von Jugendlichen haben, weshalb die Lebenswelt von Jugendlichen (vgl. Thiersch 2014) bei der Initiierung von neuen Programmen stets mitbedacht werden muss. In

der Sozialen Arbeit ist der Bezug zu Alltag und Lebenswelt der Menschen zentral. Dies schließt auch seine*ihre Lebenseinstellungen wie Vorlieben, Hobbies etc. mit ein.

In Bezug auf Beratung und Soziale Arbeit „werden seit Mitte der 70er Jahre immer wieder die Themen Alltag und Lebenswelt angesprochen.“ (Sieckendik et al. 2008: 157). Der Alltag und die Lebenswelt sind bei Klient*innen der Sozialen Arbeit Anhaltspunkt, um gemeinsam agieren zu können. Reines theoretisches Wissen reicht nicht aus, wenn nachhaltig an einem Problem gearbeitet werden soll. In der Praxis selbst kann nur durch Einbeziehung der Lebenswelt, also der Biographie und dem aktuellen Lebenskontext des jeweiligen Menschen, lösungsorientiert gehandelt werden. Wie sieht jedoch die Lebenswelt der heutigen Jugend aus? Dies kann nur durch Informationen derjenigen, die sich darin bewegen, herausgefunden werden.

Wird nun die Literatur bezüglich Beratung in Sozialen Medien durchsucht, lassen sich wenig bis kaum Anhaltspunkte finden. In dem Buch von Sieckendik et al. (ebd.) gibt es zwar einen kurzen Unterpunkt zur Beratung in Neuen Medien, doch wird folgend von „neuen Beratungs-Settings“ (ebd.: 123) gesprochen, wozu „Tastatur, Mikrofon, Kopfhörer, Lautsprecher und Bildschirm“ (ebd.) notwendig sind. Laut der JIM Studie 2019 (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2019: 7) besitzen zwar zwei Drittel der 12- bis 18-Jährigen einen eigenen Computer/Laptop. 93 Prozent dieser Jugendlichen sind jedoch mit einem Smartphone ausgestattet und fast genauso viele nutzen dieses täglich (vgl. ebd.: 12), weswegen dies meiner Meinung nach auch schon als Ressource und Hilfsmittel für Beratung in Neuen Medien eingesetzt werden sollte.

Weiters erscheint in diesem Buch (vgl. Sieckendik et al. 2008) keine Erklärung zu bestimmten Sozialen Medien. In der vorhin genannten Studie kann jedoch erkannt werden, dass fast 90 Prozent der Jugendlichen täglich im Internet surfen und oft in den Sozialen Medien unterwegs sind (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2019: 7,27).

In einem weiteren Werk von Cleppien und Lerche (2010) kommen zwar Soziale Medien zur Sprache, doch wird hier von „soziale Netze wie studivz oder facebook“ (Gehrmann 2010: 105) geschrieben. Die JIM Studie zeigt jedoch klar auf, dass nur mehr 15 Prozent der Jugendlichen Facebook nutzen (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2019: 30). Studivz wird in dieser Studie nicht einmal als Auswahlmöglichkeit angeführt, weswegen davon ausgegangen werden kann, dass dieses soziale Netzwerk bei der heutigen Jugend nicht bekannt ist bzw. nicht beliebt erscheint.

Das Buch *Soziale Arbeit und Medien* (Cleppien/Lerche 2010) zeigt eine weitere Problematik auf, die auch in der heutigen Zeit noch immer stark mitbedacht werden muss. Die Rede ist hier vom Datenschutz. Gehrmann (vgl. ebd.: 112) sieht den Datenschutz und alle rechtlichen Möglichkeiten der Beratung im Internet als eine Herausforderung an. Es scheint, dass dies ein noch ungelöstes Problem darstellt, welches Hürden mit sich bringen könnte. Demnach zeigen sich die datenschutzrechtlichen Möglichkeiten als ein noch immer nicht zur Gänze erforschtes Thema, welches ein Hindernis bei der Initiierung von Angeboten in den Sozialen Medien sein könnte.

Es gibt zwar bereits einige Organisationen, die Onlineberatung für Jugendliche anbieten, jedoch geschieht dies über bestimmte Websites im Internet und nicht über Soziale Medien. Beispiele hierzu wären:

- *Die Möwe Onlineberatung*: Zwar bietet diese Organisation Online Beratung an, ihr Fokus liegt jedoch auf der Anlauf- und Clearingstelle, sodass die besondere Art der Beratung nur in reduzierter Form dargestellt wird (vgl. Die Möwe o.A.).
- *Rat auf Draht Onlineberatung*: Auch hier können Jugendliche um Unterstützung und Hilfe bei Problemen bitten. Die Bearbeitung der Anfragen der Jugendlichen wird jedoch chronologisch abgearbeitet, weswegen nicht genau eingeschätzt werden kann, wann ein*e Jugendliche*r eine Antwort erhält (vgl. 147 Rat auf Draht o.A.).

Während meiner Literaturrecherche bin ich auf ein Werk gestoßen, welches ich für sehr nützlich hielt. Es handelt sich hierbei um das Buch *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit* (Hammerschmidt / Sagebiel / Hill / Beranek 2018). Doch leider beinhaltet dieses Buch keinerlei Informationen zur Beratung in diesen genannten Sozialen Medien, sondern greift eher die Risiken und Herausforderungen auf, mit denen die Soziale Arbeit in Zukunft konfrontiert werden wird bzw. schon ist.

2.4 Vorannahmen

Je länger ich über Jugendberatung und das Angebot dazu nachdenke, desto mehr glaube ich, dass die Beratungsangebote nicht an den Lebenswelten von Jugendlichen anknüpfen. Eine Vorannahme meinerseits beschäftigt sich mit der Thematik, dass viele (nicht alle) Jugendberater*innen sich mit den heutigen, „modernen“ Lebenswelten der Jugendlichen nicht zurechtfinden bzw. auch keinen Anschluss finden, da sie schlichtweg zu wenig Ahnung haben. Wer jedoch mit Jugendlichen arbeitet und sie auf ihrem Weg begleiten möchte, muss sich meiner Meinung nach mit all den Dingen, Vorlieben, Hobbies etc. die in der Jugend gerade sehr präsent sind, auskennen bzw. den Willen dazu haben, sich mit bestimmten Themen näher auseinanderzusetzen.

Wie bereits unschwer erkennbar gemacht, beschäftige ich mich in dieser Forschungsarbeit auch vielseitig mit dem Thema Soziale Medien. Ich bemerke bei mir selbst, dass ich viel in den Sozialen Medien unterwegs bin und mir vor allem unzählige Informationen dadurch aneigne. Ich denke, dass die Sozialen Medien ein guter Weg sein könnten, um Jugendberatung präsenter, greifbarer und attraktiver zu machen.

Ob sich meine Vorannahmen bestätigen oder eben doch nur niedergeschriebene Gedanken sein werden, möchte ich in dieser Arbeit herausfinden.

3 Forschungskontext

Das folgende Kapitel erläutert die gesetzten Ziele und Forschungsfragen dieser Arbeit, beschreibt das Forschungsfeld wie auch den Zugang dazu.

3.1 Forschungsfragen und Zielsetzungen

Lebenswelten verändern sich und bestimmte persönliche Einstellungen werden an die jeweiligen Lebensphasen von Menschen angepasst. Dies bei der Beratung mitzudenken und einzubeziehen, stellt sich meiner Meinung als eine hohe Wichtigkeit dar. Während dem Durcharbeiten der Literatur wurde mir bewusst, dass hinsichtlich der Thematik *Beratung und Soziale Medien* noch eine große Forschungslücke besteht. Ich denke jedoch, dass sich die Sozialen Medien in die Beratung einbauen lassen können, weswegen mein Fokus in dieser Forschungsarbeit zum Teil darauf liegt. Dadurch ergeben sich für mich sowohl eine Hauptforschungsfrage als auch zwei Subforschungsfragen, die ich durch die Bachelorarbeit versuchen werde zu beantworten.

Hauptforschungsfrage:

In meiner Forschungsarbeit möchte ich vor allem den Begriff Lebenswelt aufgreifen und näher darauf eingehen. Durch den Fokus auf die Lebenswelt der Jugendlichen möchte ich herausfinden, welche Möglichkeiten sich dadurch für die Soziale Arbeit ergeben könnten. Meine Hauptforschungsfrage dazu lautet daher:

Welche Möglichkeiten bieten sich einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in der Beratung von Schüler*innen?

Subforschungsfragen:

Wie bereits vorhin erwähnt sind Soziale Medien aus der Welt von Jugendlichen nicht mehr wegzudenken. Ich möchte daher herausfinden, wie die Sozialen Medien genutzt werden können, welche Chancen sie bieten und auch welche Wünsche Jugendliche in Bezug auf Beratung verknüpft mit Sozialen Medien haben. Meine erste Subforschungsfrage lautet wie folgt:

Welche Chancen schafft die Nutzung von Sozialen Medien in der Beratung von Schüler*innen?

Kontakt zwischen Sozialarbeiter*innen und Jugendlichen wird vorrangig face to face hergestellt. Das heißt die jungen Menschen treffen die Berater*innen persönlich, um dann das weitere Vorgehen zu besprechen. Mir stellt sich hier jedoch die Frage, ob Soziale Medien nicht auch eine Möglichkeit bieten könnten, Alternativen herauszuarbeiten, die ein In-Kontakt-treten über ein jeweiliges Soziales Medium erlauben. Daraus folgt meine zweite Subforschungsfrage mit den Worten:

Welche Alternativen bieten Soziale Medien, um mit Schüler*innen in Kontakt zu treten?

3.2 Forschungsfeld

Das gesamte Forschungsfeld meiner Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Lebenswelt der Jugendlichen. Junge Menschen sollen zu Wort kommen und über ihre Erfahrungen, Meinungen etc. schreiben/reden. Daher richtet sich der Fragebogen nur an junge Menschen und für die Interviews werden ebenso Jugendliche als Interviewpartner*innen ausgewählt, um eine umfassende Darstellung der Lebenswelt und der Meinung von Jugendlichen aufzeigen zu können. Da sich die Forschungsfragen dieser Arbeit auf die Zielgruppe der Jugendlichen bezieht, ist es meiner Meinung nach essentiell, dass diese auch angesprochen und befragt werden. Nur so können qualitativ hochwertige Ergebnisse erzielt werden.

Der Fragebogen beschränkt sich nicht nur auf das Bundesland Niederösterreich, sondern enthält ebenso Ergebnisse von Jugendlichen aus ganz Österreich. Die Interviews hingegen spiegeln Erfahrungen und Meinungen von Jugendlichen aus Niederösterreich dar. Hier wird demnach nicht die Situation des gesamten Landes miteinbezogen.

3.3 Zugang zum Feld

Um Jugendliche zu finden, die den Fragebogen ausfüllen würden, musste ich nicht lange suchen. Durch meine Tätigkeit in einem Volleyballverein konnte ich rasch eine große Anzahl von Jugendlichen dazu ermutigen, diesen Fragebogen auszufüllen. Der Eintritt in das Feld der Jugendlichen für geplante Interviews gestaltete sich im Vergleich dazu etwas schwieriger. In meinem Umfeld kenne ich keine Jugendlichen, die bereits Erfahrungen mit Beratungen gemacht haben, weswegen ich auf andere Ressourcen zurückgreifen musste. Durch Kontakte meiner Lehrenden jedoch, erhielt ich auch dazu Zugang und bekam so die Möglichkeit Interviews durchzuführen.

4 Theorie

Das folgende Kapitel greift wichtige Begriffe, die in der gesamten Arbeit immer wieder vorkommen und behandelt werden, auf, um sie näher beschreiben und erklären zu können. Das Verständnis über diese Begrifflichkeiten stellt den Anhaltspunkt für diese Forschung dar.

4.1 Beratung

Die gesamte Forschung basiert auf dem Begriff Beratung. Was aber wird unter Beratung verstanden?

„Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n) – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln, dabei unterstützen, in bezug [sic!] auf eine Frage oder auf ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen.“ (Sickendiek et al. 2008: 13)

In der Beratung in der Sozialen Arbeit geht es nicht immer darum, Probleme komplett aus der Welt zu schaffen, sondern oftmals nur, sie zu minimieren, damit Klient*innen zurechtkommen. Nicht immer setzt Beratung im Akutfall ein, sondern sie kann ebenso präventiv in Anspruch genommen werden. Beratung ist aber keinesfalls gleichzusetzen mit dem Erteilen von Ratschlägen. Sozialarbeiter*innen sind sich dessen bewusst, dass die Klient*innen oftmals das Wissen zur Problemlösung bereits in sich tragen. Die Schwierigkeit liegt darin, dieses Wissen an die Oberfläche zu bringen. Berater*innen können für Menschen in schwierigen Situationen Unterstützer*innen und Helfer*innen sein, die ihnen zur Seite stehen und sie während des gesamten Prozesses begleiten. Oftmals zeichnet sich die Beratung durch das Aufzeigen von Ressourcen und dem Deutlichmachen der Selbstkompetenz der Klient*innen aus (vgl. ebd.: 13ff).

4.1.1 Jugendberatung

Jugendberatung ist deshalb als eine eigene Form der Beratung deklariert, da Jugendliche andere Themen in die Beratung mitbringen als Erwachsene oder Kinder. Jugendliche befinden sich genau auf der Schwelle zwischen Kindsein und Erwachsenwerden. Viele alterstypische und entwicklungspezifische Fragen treten auf und beschäftigen sie. Oftmals stehen Jugendliche mit ihren jungen Jahren vor wichtigen lebensverändernden Fragen und Entscheidungen, die ihre Zukunft bzw. ihr gesamtes Leben maßgebend prägen (können). Leicht begreifbar führt dies des Öfteren zu Überforderung bzw. Nicht-mehr-weiter-wissen. Jugendberater*innen können in diesen Phasen des Lebens mit speziellem Wissen zu beispielsweise Schule und Ausbildung, Familie und Freunde oder Liebe und Sexualität unterstützend zur Seite stehen. Spezielle Beratungsstellen können eine Auffangstelle sein, Begleitung bieten und Jugendliche davor bewahren in einer Abwärtsspirale noch tiefer zu sinken. Nicht immer stellt es für Jugendberater*innen eine Einfachheit dar, Jugendliche zur Beratung bewegen zu können. Hier ist Feingefühl und ein gewisses Know-How gefragt, um junge Menschen ermutigen zu können, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen (vgl. VSP | Verbund für Soziale Projekte e.V. | M-V o.A.).

4.1.2 Online Beratung

Da ich explizit zu Beratungen in Sozialen Medien keine Literatur gefunden habe, werde ich nun die Online Beratung näher erläutern, da diese meiner Meinung nach sehr ähnlich ist. Online Beratung unterscheidet sich in dem Sinn von einer klassischen Beratung, da sie einen Wechsel ermöglicht „von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden. Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz digitaler Kommunikationsmedien.“ (Deutschsprachige Gesellschaft für

psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e.V. o.A.) Ein großer Vorteil dieser Art der Beratung ist, dass Personen örtlich nicht gebunden sind und sie auch zeitlich (wenn kein fixer Termin ausgemacht wurde) relativ variabel eingeteilt werden kann (vgl. Cleppien/Lerche 2010: 109). Die Beratung im Internet ermöglicht zudem Menschen, die bestimmte Beratungsstellen nicht aufsuchen können (oder wollen) trotzdem einen Austausch in Anspruch zu nehmen. Jemand der Hemmungen hat oder Scham fühlt, kann sich anonym beraten lassen und so einfacher an wichtige Informationen gelangen (vgl. Wenzel 2018: 31). Diese Art der Beratung kann zudem vielseitig gestaltet werden, da es unterschiedliche Angebote gibt, die von Berater*innen aufgegriffen und genutzt werden können, sei es eine Chat- oder Emailberatung, eine Videoberatung oder andere Möglichkeiten (vgl. Sickendiek et al. 2008: 122f).

4.2 Lebensweltorientierung

Um den Hintergrund dieser Bachelorarbeit verstehen zu können, bedarf es einer kurzen Erklärung des Konzeptes der Lebensweltorientierung. Seit den 60er Jahren hat sich in der Sozialen Arbeit viel getan bzw. gab es viele Veränderungen. Es entwickelte sich eine „Verrechtlichung und Vergesellschaftung menschlichen Lebens“ (Grunwald/Thiersch 2004: 13), die ein neues Verständnis für die Arbeit als Professionist*in erforderte. Sozialarbeiter*innen wurden als Expert*innen angesehen und die Gesellschaft spezialisierte sich immer weiter. Es ergab sich eine Entfremdung gegenüber den Nutzer*innen der Sozialen Arbeit. Um diesem entgegenwirken zu können, „zielt Lebensweltorientierung als Arbeitskonzept der Sozialen Arbeit auf das Selbstverständnis eines solidarischen und partizipativen Arbeitens.“ (ebd.)

Das Konzept der Lebensweltorientierung baut auf vier unterschiedliche Wissenschaftskonzepte auf. Diese bilden den theoretischen Hintergrund.

- „Hermeneutisch-pragmatische Traditionslinie der Erziehungswissenschaft“ (ebd.: 17): Diese Wissenschaft rückt die alltägliche Praxis und das Alltagswissen in den Fokus. Mit diesem Wissen soll ein „höheres Verstehen“ (ebd.) erzielt werden.
- „Phänomenologisch-interaktionistisches Paradigma“ (ebd.: 18): Durch Interaktionen bilden wir unsere Identität. Daher werden sowohl der Alltag als auch die Lebenswelt analysiert. „Lebenswirklichkeit und Handlungsmuster werden unter dem Gesichtspunkt der Alltäglichkeit rekonstruiert.“ (ebd.)
- „Kritische Variante der Alltagstheorie“ (ebd.): Die Kritik dieser Theorie beschreibt einerseits die Entlastungen, andererseits aber auch die Einschränkungen und Behinderungen, die sich durch den Alltag ergeben können. Alltagstheorie meint dahingehend Sicherheit aufzubauen, Ressourcen zu nutzen und diese Beschränkungen abzubauen.
- „Analysen gesellschaftlicher Strukturen“ (ebd.: 19): Einfach gesagt, beschäftigt sich dieses Modell mit der Analyse von unterschiedlichen Entwicklungen in der gesamten Gesellschaft.

Das Zusammenwirken dieser vier Konzepte bildet den Ausgangspunkt für die Lebensweltorientierung (vgl. ebd.: 17ff).

4.3 Lebensweltorientierte Soziale Arbeit

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit setzt dort an, wo der*die Klient*in gerade steht. Die Orientierung erfolgt an der heutigen Lebenswelt, die oftmals durch Differenzen, Pluralisierung der Lebenslagen und der Individualisierung der Lebensführung charakterisiert ist. In die Arbeit wird die gesamte Gesellschaft, vor allem auch Menschen mit geringen Ressourcen und Benachteiligungen, einbezogen und dementsprechende Angebote werden gesetzt. Diese Art der Sozialen Arbeit bietet einen Ort der Begegnung für Menschen, die ähnliche Probleme und Schwierigkeiten aufweisen, sie gestaltet Räume und Entfaltungsmöglichkeiten für Jugendliche und, als letzter wichtiger Punkt, bringt lebensweltliche Erfahrungen im eigenen Umfeld (vgl. Thiersch 2014: 23ff).

„Lebensweltorientierte Jugendhilfe ist orientiert an den Grunddimensionen der Lebenswelt, der Zeit, dem Raum und den sozialen Bezügen.“ (ebd.: 27) Laut Thiersch (ebd.) realisiert sich die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit in fünf Handlungsmaximen.

- Prävention: Bei der Prävention geht es darum, dass nicht immer erst im worst case gehandelt werden sollte. Maßnahmen, die früh und rasch eingesetzt werden können, sind zu rar ausgebaut, weswegen es im Gegenzug viele stationäre Einrichtungen gibt. Wichtig ist hierbei also der Ausbau von frühzeitigen Unterstützungsmaßnahmen.
- Regionalisierung/Dezentralisierung: Diese Maxime beschreibt die Erreichbarkeit der Hilfe- und Unterstützungsmaßnahmen. Menschen, vor allem Jugendliche in diesem Fall, müssen die Chance dazu haben, Angebote erreichen und demnach auch nützen zu können.
- Alltagsorientierung: Hierbei handelt es sich um die Orientierung an den Adressat*innen und deren Alltag. „Ressourcenarbeit – also die Organisation individueller, materieller, sozialer und regionaler Ressourcen – ist für Jugendhilfe ebenso elementar wie es die Bereitschaft zur Krisenintervention [...] sein müsste [...]“ (ebd.: 29)
- Integration: Integration meint den Einbezug von allen Menschen, allen Jugendlichen. Keine*r wird abgesondert oder isoliert.
- Partizipation: Jugendliche sollten nicht bevormundet werden, sondern in Prozesse miteinbezogen und gehört werden.
(vgl. ebd.: 26-32)

4.4 Soziale Medien

Soziale Medien sind aus unserem Leben, egal ob es alte oder junge Menschen betrifft, nicht mehr wegzudenken und verhelfen zu einer weitgehenden Vernetzung der gesamten Welt. Kurz erklärt wird unter Social Media „eine Vielfalt digitaler Medien und Technologien [verstanden], die es Nutzern ermöglichen, sich auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft zu gestalten.“ (Zahn 2013: 9) Nicht nur Informationen und Wissen kann ausgetauscht und miteinander verknüpft werden, sondern ebenso Erlebnisse, verschiedene Ansichten und Standpunkte wie auch Emotionen. Soziale Medien bieten ein Umfeld für Kommunikation, in welchem auf alle Inhalte reagiert, kommentiert und Stellung genommen

werden kann. Zudem handelt es sich nicht immer nur um Textpassagen, sondern ebenso um Bilder, Videoausschnitte oder Tonaufnahmen, die geteilt werden können (vgl. ebd.). Der klare Unterschied zwischen den klassischen und den Sozialen Medien ist, dass „[d]ie Grenze zwischen Produzent und Konsument verschwimmt.“ (ebd.)

Wie hier durch die Erklärung erkennbar wird, handelt es sich bei den Sozialen Medien oftmals auch um Daten, die immer mehr werden. Es entsteht täglich ein Datenmaterial, das von jedem einzelnen Menschen, der die Sozialen Medien nutzt, vergrößert wird. Es handelt sich hierbei nicht um einen resignierenden Aspekt, sondern um eine Informationsflut (vgl. Scheffler 2014: 13f).

Von den weltweit meistgenutzten Social Media Plattformen ist Facebook mit rund 2,7 Milliarden Nutzer*innen klar an erster Stelle. Dahinter reiht sich WhatsApp mit 2 Milliarden, dicht gefolgt von YouTube mit 1,9 Milliarden Nutzer*innen (vgl. Genders 2021: o.A.). Wie die Zahlen unschwer erkennen lassen, handelt es sich bei Social Media um ein Thema, das nicht außer Acht gelassen werden darf.

4.5 Theoretische Ergebnisse

Da alle wichtigen Begrifflichkeiten, mit denen sich diese Arbeit beschäftigt, nun erklärt und näher erläutert wurden, möchte ich ein Zwischenfazit betreffend die Theorie ziehen. Laut der Literatur benötigt eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit in der Jugendberatung mit Fokus auf Soziale Medien einerseits geschulte Mitarbeiter*innen, die regelmäßig Kontakt mit Jugendlichen haben, diesen aufrechterhalten und in Beziehung treten können. Zudem sollten die Sozialarbeiter*innen ein Wissen über Themen besitzen, welche die heutige Jugend beschäftigt. Dies erfordert viel Reflexion und die Motivation, ständig in Austausch mit jungen Menschen zu gehen. Des Weiteren sollten die Berater*innen im Sinne der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit einige Aspekte, wie beispielsweise die Partizipation und Prävention, stets beachten. Andererseits dürfen Soziale Medien nicht außer Acht gelassen werden. Da es betreffend die Sozialen Medien bis jetzt kaum Literatur gibt, braucht es bei der Umsetzung viel Eigeninitiative und Willen zur Veränderung seitens der Sozialarbeiter*innen. Wie durch die Online Beratung sichtbar wird, ermöglicht ein Austausch über das Internet ortsunabhängige und teilweise auch zeitunabhängige Beratung.

5 Forschungsdesign

Das nächste Kapitel umfasst die gesamte Datenerhebung, wie auch die Beschreibung der verwendeten Methode der Auswertung der gewonnenen Daten. Zuerst wird auf die Erstellung des Fragebogens, die verwendete Methode, wie auch die Ausgabe und die Teilnehmer*innen des Fragebogens eingegangen. Danach folgt die Beschreibung der Interviews, inklusive der verwendeten Methode, Erstellung des Leitfadens, Auswahl der Interviewpartner*innen sowie

das Setting der Durchführung. Der letzte Punkt befasst sich mit der Auswertung der Interviews. Diese Bachelorarbeit beinhaltet eine Verknüpfung aus unterschiedlichen Methoden der Datenerhebung, weshalb Flick (2011: 44) hier auch von einer „Triangulation“ spricht. Triangulation bedeutet, dass beide Methoden gleichwertig eingesetzt werden und sich keine auf die andere bedingt. Unabhängig voneinander beschreibe ich die gewonnenen Daten einzeln in den Kapiteln. Die Erkenntnisse aus den zwei Methoden werden in den Ergebnissen zusammenfassend dargestellt (vgl. ebd. 44f).

5.1 Datenerhebung Fragebogen

Um das Angebot der Jugendberatung nachhaltig verbessern zu können, bedarf es einer umfassenden Einholung von Meinungen der betroffenen Zielgruppe selbst. Um dieses Ziel erreichen zu können, wurde ein Fragebogen angeboten, der unserer Meinung nach viele Jugendliche ansprechen würde.

5.1.1 Erhebungsmethode – Quantitativer Fragebogen

Beim quantitativen Fragebogen handelt es sich um eine standardisierte Befragung von einer großen Bevölkerungsgruppe. Er wird dann eingesetzt, wenn konkretes Wissen über ein bestimmtes Thema besteht und viele Teilnehmer*innen erreicht werden sollen. Diese Methode eignet sich für die Befragung von vielen Menschen gleichzeitig besonders gut, da vorab Fragen formuliert, Möglichkeiten zur Antwort vorgegeben und eine fixe Reihenfolge festgelegt werden kann. Ein quantitativer Fragebogen behandelt ein bestimmtes, vorgegebenes Thema, wodurch keine Ausschweifungen, wie in einem Interview, möglich sind. Für Teilnehmer*innen herrschen durch das schriftliche Ausfüllen gleiche Bedingungen (vgl. Flick 2009a: 105,113).

5.1.2 Fragebogenerstellung

Betreffend die Erstellung des Fragebogens muss im Vorfeld darauf geachtet werden, dass die einzelnen Fragen keine hohe Komplexität aufweisen, kurzgehalten und allgemein leicht verständlich verfasst werden. Dies ermöglicht eine höhere Rücklaufquote, da Teilnehmer*innen Fragebogen eher ausfüllen, wenn die vorhin angesprochenen Aspekte vorhanden sind (vgl. ebd.: 111).

Der Fragebogen wurde vor allem von den Lehrenden des Bachelorprojekts mit Unterstützung der gesamten Teilnehmer*innen der Lehrveranstaltung gestaltet. Die Lehrenden brachten zu Beginn des 5. Semesters einen Entwurf des ersten Fragebogens in die Lehrveranstaltung mit. Das gemeinsame Durcharbeiten der Fragen ermöglichte Änderungen, wie auch den Einbezug von neuen noch nicht bedachten Aspekten. Ob der Fragebogen auch von der Zielgruppe selbst, nämlich Jugendlichen, verstanden und angenommen wird, untersuchten wir in kleinen Gruppen von Freiwilligen, die den Probe-Fragebogen für uns ausfüllten. Dabei wurden Fehler, Unstimmigkeiten und wenig verständliche Fragen adaptiert und verbessert. Damit auch viele Jugendliche erreicht werden konnten, entschlossen wir uns dazu, den Fragebogen Online via

LimeSurvey anzubieten. LimeSurvey stellt ein bekanntes Tool dar, das ein unkompliziertes Ausfüllen der Fragebögen durch Jugendliche und Auswerten der Daten ermöglicht.

5.1.3 Ausgabe Fragebogen und Teilnehmer*innen der Befragung

Die finale Version des Fragebogens wurde am 16.12.2020 fertiggestellt und somit konnte an diesem Tag der Link zum Ausfüllen des Fragebogens auch versendet werden. Zielgruppe für diese Umfrage sind, wie in den Zielen und Fragen der Bachelorarbeit bereits ersichtlich wird, Jugendliche, die eine Schule besuchen oder eine Lehre absolvieren. Da die Lehrenden des Bachelorprojektes in der Jugendberatung tätig sind und somit viele Schulen und deren Jugendliche kennen, wurde der Fragebogen schnell verbreitet. Aber auch alle Studienkolleg*innen, mich eingeschlossen, kümmerten sich im Freundes-/Familien-/Bekannteskreis um eine schnelle Verbreitung des Fragebogens. Eigentlich war mit Ende des 5. Semesters eine Schließung der Umfrage gerechnet worden, aber da die Rücklaufquote enorm hoch ist und war, bleibt die Umfrage weiterhin aktiv. Nun bekamen wir zudem Zugang zu allen Emailadressen von Pflichtschulen in ganz Österreich, weshalb die Umfrage womöglich noch weiter steigen und wachsen wird.

5.2 Datenerhebung Interview

Das Ziel des gesamten Bachelorprojektes, wie auch dieser Bachelorarbeit, ist, die Meinungen von Jugendlichen zu hören. Demnach fokussierten sich die Interviews ebenso auf die Zielgruppe selbst, also die Jugendlichen. Jugendlichen werden als Expert*innen in ihrer Lebenswelt angesehen. Die gesamten Interviews wurden aufgezeichnet und zur besseren Verarbeitung der Rohdaten erfolgte eine Transkription nach den Regeln von Froschauer / Lueger (2003).

5.2.1 Erhebungsmethode – Leitfadeninterviews

Beim Leitfadeninterview handelt es sich um ein Interview, das auf einem Leitfaden basiert. Vorab werden Fragen vorformuliert, an denen sich der*die Interviewer*in orientieren kann. Anders als beim Fragebogen müssen hier die Fragen nicht eins zu eins nach der Reihe gestellt werden, sondern es können spontan Fragen gewechselt werden. Wichtig anzumerken ist, dass es nicht um ein reines Abfragen gehen, sondern ein Dialog zwischen Interviewer*in und interviewter Person entstehen sollte. Der Leitfaden dient hierbei zur Unterstützung. Des Weiteren sollte der Leitfaden vorrangig aus offenen und halbstrukturierten Fragen bestehen. Strukturierte und geschlossene Fragen laden zu wenig Erzählung ein und sollten demnach kaum bzw. sparsam eingesetzt werden. Der Fokus beim Leitfadeninterview liegt zudem auf dem gezielten Nachfragen. Gezieltes Nachfragen zum richtigen Zeitpunkt kann zu mehr Informationen zum Thema führen (vgl. Flick 2009a: 113ff).

5.2.2 Leitfadenerstellung

Um sich optimal auf die Interviews vorbereiten zu können, wurde im Vorhinein ein Leitfaden erstellt, der zur Orientierung diente. Da bei allen Interviews die gleiche Zielgruppe befragt wurde, ergaben sich beim Leitfaden keine Änderungen. Er wurde deswegen eingesetzt, da er „eine vorab vereinbarte und systematisch angewandte Vorgabe zur Gestaltung des Interviewablaufs“ (Helfferich 2014: 560) darstellt und so die interviewte Person in der Erzählung etwas einschränkt bzw. auf ein gewisses Thema lenkt (vgl. ebd.).

5.2.3 Auswahl der Interviewpartner*innen und Settings der Interviews

Wie bereits erwähnt, wählte ich für diese Arbeit bewusst Jugendliche aus, die mit mir ein Interview führten. Ein Punkt, auf den ich während der Auswahl achtete, war, dass meine Interviewpartner*innen unterschiedliche Schulen besuchen und verschiedenes Alter aufweisen. Aufgrund der Corona Pandemie war es mir nicht möglich die Interviews persönlich durchzuführen, weswegen ich für eine bessere Online-Kommunikation auf das Tool ZOOM zurückgriff.

Interview 1:

Für das erste Interview bekam ich durch Kontakte meiner Lehrenden eine 20-jährige weibliche Person zugeteilt. Die Person besucht derzeit das WIFI Niederösterreich und absolviert dort ihre Lehre mit Matura. Das Interview fand am 04.02.2021 statt und dauerte eine knappe Stunde. Sie hat bereits selbst Erfahrungen mit Beratungen, da sie seit zwei Jahren in regelmäßigen Abständen ihren Jugendberater aufsucht. So konnte sie mir nicht nur von zukünftigen Wünschen und Vorstellungen erzählen, sondern ebenso auf mögliche Veränderungen und die eigene Meinung über das Bekannte eingehen. Sowohl die Terminvergabe als auch das gesamte Interview verlief sehr unkompliziert. Ich erlebte die Person als sehr offen, wissbegierig und interessiert. Auf meine Fragen gab sie lange ausführliche Antworten und trat stets mit mir in Kommunikation. Wenn ich im Folgenden über dieses Interview schreibe, werde ich den Namen Lisa (Name anonymisiert) für die befragte Person verwenden.

Interview 2:

Die zweite Person, die ich im Zuge eines Interviews befragen konnte, ist eine Bekannte von einem Studienkollegen meiner Bachelorprojektgruppe. Die befragte Person ist 14 Jahre alt und geht derzeit in die 4. Klasse einer Mittelschule. Das Interview fand am 05.03.2021 statt und dauerte knapp über eine viertel Stunde. Die befragte Person hatte Erfahrungen mit Beratungen. Fragen wurden kurz und knapp beantwortet, weshalb kein langer Dialog entstand. Es wirkte so als wäre die interviewte Person sehr nervös gewesen. In der Ergebnisdarstellung werde ich diese Person Maria (Name anonymisiert) nennen.

Interview 3:

Das dritte Interview führte ich mit einer mir bekannten Person aus dem Volleyballverein. Die 18-jährige Anna (Name anonymisiert) besucht derzeit den Maturajahrgang einer Bundes-

Bildungsanstalt für Sozialpädagogik. Das Interview wurde am 22.03.2021 virtuell über ZOOM durchgeführt und dauerte eine knappe halbe Stunde. Die befragte Person hatte bis zum Interview noch keine Erfahrungen im Bereich der Jugendberatung gesammelt. Ich erlebte die interviewte Person als sehr offen und warmherzig. Obwohl sie nichts über eigene Erfahrungen erzählen konnte, gab sie mir einen spannenden Einblick in ihre Sicht von Beratungen.

Während meiner Suche nach Interviewpartner*innen war es mir nicht möglich männliche Personen zu interviewen, weshalb alle Daten von weiblichen Personen stammen.

5.3 Auswertungsmethode Interview – Offenes Kodieren

Für die Auswertung des Datenmaterials der durchgeführten Leitfadeninterviews wurde die Methode des Offenen Kodierens nach Strauss/Corbin (1996) verwendet. Diese stellt einen Teil der Grounded Theory nach Glaser/Strauss (1967) dar. Jugendberatung aus Sicht der Jugendlichen zu erforschen und vor allem der Bezug bzw. die Einbeziehung von Sozialen Medien in Beratungen, stellen Themen dar, die noch eher unerforscht sind. Die Methode des Offenen Kodierens eignet sich demnach besonders gut für Forschungsgebiete, die noch nicht vollständig erkundet wurden. In der Auswertung wird folgendermaßen vorgegangen: Das vorliegende Datenmaterial wird beim Durcharbeiten unterteilt und mit verschiedenen Codes versehen. Diese Codes werden danach wiederum zu Konzepten zusammengefügt. Durch dieses Zusammenfügen entstehen mit der Zeit unterschiedliche Konzepte, die wiederum miteinander verglichen und analysiert werden können. Daraus werden dann Kategorien formuliert. Das gesammelte Datenmaterial wird jedoch nicht nur unterteilt und anders zusammengefügt, sondern neben dem Beschreiben der Konzepte werden auch deren Eigenschaften oder Dimensionen herausgefiltert. Der letzte Schritt ist das Verfassen von Memos. Dies hat den Zweck, erste Interpretationen, offen gebliebene Fragen oder wichtige Informationen niederzuschreiben (vgl. Strauss/Corbin 1996: 44-55). Diese Methode stellt „das Stellen von Fragen an die Daten, und das Vergleichen hinsichtlich Ähnlichkeiten und Unterschieden zwischen jedem Ereignis, Vorfall und anderen Beispiele für Phänomene“ (ebd.: 55) dar.

6 Darstellung der Forschungsergebnisse

Das folgende Kapitel befasst sich mit den Ergebnissen der gewonnenen Daten. Zuerst erläutere ich die quantitativen Forschungsergebnisse des Fragebogens, um danach auf Einzelheiten der Interviews eingehen zu können.

6.1 Quantitative Forschungsergebnisse

Da die Umfrage eine hohe Reichweite erlangte, ist sie immer noch aktiv, weswegen ich hier Zwischenergebnisse präsentieren werde. Die Speicherung der ersten Version der Daten des Fragebogens wurde gemacht, als 600 Personen den Fragebogen ausgefüllt hatten. Wie es bei Umfragen oftmals der Fall ist, gibt es einige Menschen, die den Fragebogen nicht bis zum Schluss ausfüllen, sondern mittendrin stoppen. Daher wird in den folgenden Statistiken erkennbar sein, dass es bei den einzelnen Fragen teilweise eine unterschiedliche Anzahl von Antworten gibt.

Knapp zwei Drittel der Teilnehmenden sind weibliche Personen. Neben dem restlichen Drittel männlicher Personen gaben auch zehn Teilnehmer*innen an divers zu sein. Der Großteil, der an dieser Studie mitmachte, besucht derzeit eine AHS, dicht gefolgt von NMS und BHS. Da wir die Umfrage zu Beginn in unserem Umfeld verbreiteten, war klar, dass fast 65 Prozent der Teilnehmenden aus Niederösterreich sind. Fast dreißig Prozent kommen aus Wien und der kleine Rest verteilt sich auf die anderen Bundesländer (vgl. Tanzer/Fröschl/Tanzer 2020: 1-9). Da der Fragebogen sehr umfangreich gestaltet wurde, werde ich nun nur auf diese Fragen näher eingehen, die ich für meine Forschung relevant halte.

6.1.1 Bekanntheit Beratungsangebot

Kennst du ein Beratungsangebot für Jugendliche? (Wenn ja, schreibe bitte auch den Namen des Angebots in die Kommentar-Box)		
Antwort	Anzahl	Prozent
Ja (1)	99	20.20%
Nein (2)	373	76.12%
Kommentar	56	11.43%
Keine Antwort	18	3.67%

Abbildung 1: Tanzer et al. 2020: 16

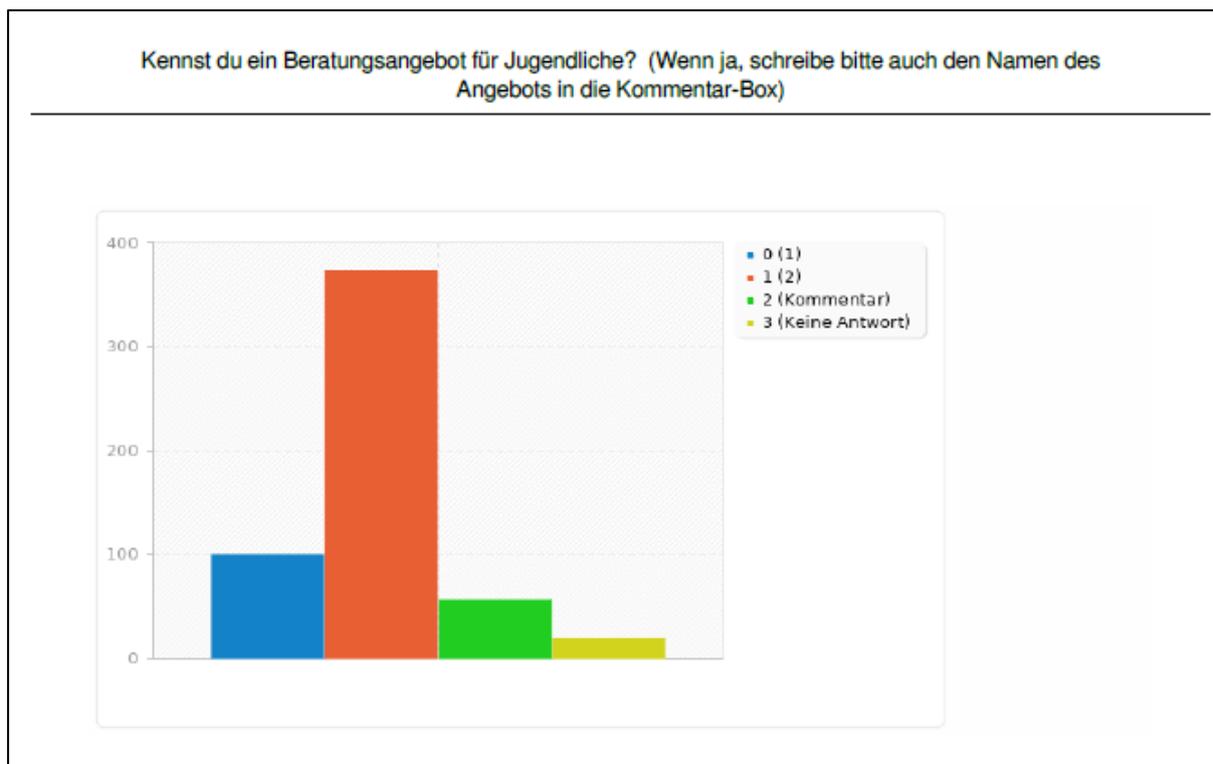


Abbildung 2: Tanzer et al. 2020: 18

Gleich zu Beginn des Fragebogens wurden die Teilnehmer*innen gefragt, ob sie bereits ein Beratungsangebot kennen und ebenso, welches sie bereits kennen. Knapp 100 Teilnehmer*innen gaben an, dass sie bereits ein Beratungsangebot kennen. Über 370 Personen hingegen, also rund 75% der Teilnehmer*innen, wählten „Nein“ als ihre Antwort. Dieses Ergebnis zeigt klar auf, dass viele Jugendliche kein Beratungsangebot kennen und somit wahrscheinlich auch keinen Zugang zu solchem haben (vgl. ebd.: 16ff). Wie Thiersch (2014: 28f) jedoch in seinem Werk anmerkt, ist es von hoher Wichtigkeit, dass Angebote für Jugendliche sowohl regional als auch präventiv eingesetzt werden sollten. Diese Statistik macht sichtbar, dass der Großteil der befragten Schüler*innen kein Angebot kennt. Kein Wissen und keine Informationen über etwaige Angebote bedeuten für mich jedoch auch, dass sie nicht genutzt werden und daher auch nicht präventiv gearbeitet werden kann. Im Sinne der Prävention wäre es wichtig, dass alle Jugendlichen einen Zugang hätten und das auch wüssten.

6.1.2 Themen Beratung

Wegen welchem Thema bzw. welchen Themen würdest du am ehesten um Beratung anfragen?		
Antwort	Anzahl	Prozent
Zur Besprechung wie es dir Zuhause geht (1)	118	28.03%
Zur Besprechung wie es dir in der Schule geht (2)	241	57.24%
Zur Besprechung wie es dir mit deinen Freunden/Freundinnen geht (3)	93	22.09%
Zur Besprechung wie es dir mit deinem Freund/deiner Freundin geht (4)	69	16.39%
Zur Besprechung wie es dir gesundheitlich (körperlich/seelisch) geht (5)	180	42.76%
Zur Besprechung deiner Freizeitaktivitäten (6)	37	8.79%
Zur Besprechung deiner Zukunftspläne (7)	261	62.00%
Sonstiges	9	2.14%

Abbildung 3: Tanzer et al. 2020: 40



Abbildung 4: Tanzer et al. 2020: 39

Diese Frage behandelt den Aspekt wegen welchen Themen Jugendliche Beratungen aufsuchen würden. Wie anhand der Frage ersichtlich ist, wird die Möglichkeitsform eingesetzt. Das bedeutet, dass diese Statistik nichts darüber aussagt, ob, wie oft, oder wann Jugendliche sich beraten haben lassen. Was jedoch deutlich aufgezeigt wird, ist, dass die Schüler*innen, die an dieser Umfrage teilgenommen haben, am ehesten wegen ihrer eigenen Zukunftspläne Berater*innen aufsuchen würden. 261 Personen wählten diese Antwort. Knapp dahinter mit 241 Stimmen wählten sie die Antwort, die sich mit der Besprechung, wie es einem in der Schule geht, befasst. Die dritthäufigste Antwort, warum Jugendliche Beratung in Anspruch nehmen würden, befasst sich mit der eigenen Gesundheit, wobei hier der Fokus sowohl auf der körperlichen als auch der psychischen Komponente liegt (vgl. ebd.: 39f). Um den Fokus

Lebensweltorientierung im Auge zu behalten, finde ich es wichtig, hier zu erwähnen, dass auf die Wünsche und Anliegen bezüglich zu besprechenden Themen von Jugendlichen eingegangen werden sollte und nicht im Vorhinein einen fix durchdachten Beratungsprozess vorzulegen. Auch wenn sich hier eine Tendenz Richtung Zukunft und Schule ergibt, gibt es trotzdem Schüler*innen, die in Beratungen wiederum über ganz andere Themen sprechen wollen.

6.1.3 Prinzipien Soziale Arbeit

Wie wichtig ist dir bei der Beratung Folgendes... (1 = überhaupt nicht wichtig / 5 = sehr wichtig)			
Antwort	Anzahl	Prozent	Summe
1 (1)	40	6.92%	8.82%
2 (2)	11	1.90%	
3 (3)	42	7.27%	7.27%
4 (4)	48	8.30%	
5 (5)	292	50.52%	58.82%
Keine Antwort	22	3.67%	0.00%
Arithmetisches Mittel	4.25		
Standard Abweichung	1.28		
Summe (Antworten)	433	100.00%	100.00%
Anzahl Fälle		0%	

Abbildung 5: Tanzer et al. 2020: 25

Die Teilnehmer*innen sollten bei dieser Frage entscheiden, wie wichtig es ihnen ist, dass die Beratung freiwillig stattfindet (vgl. ebd.).

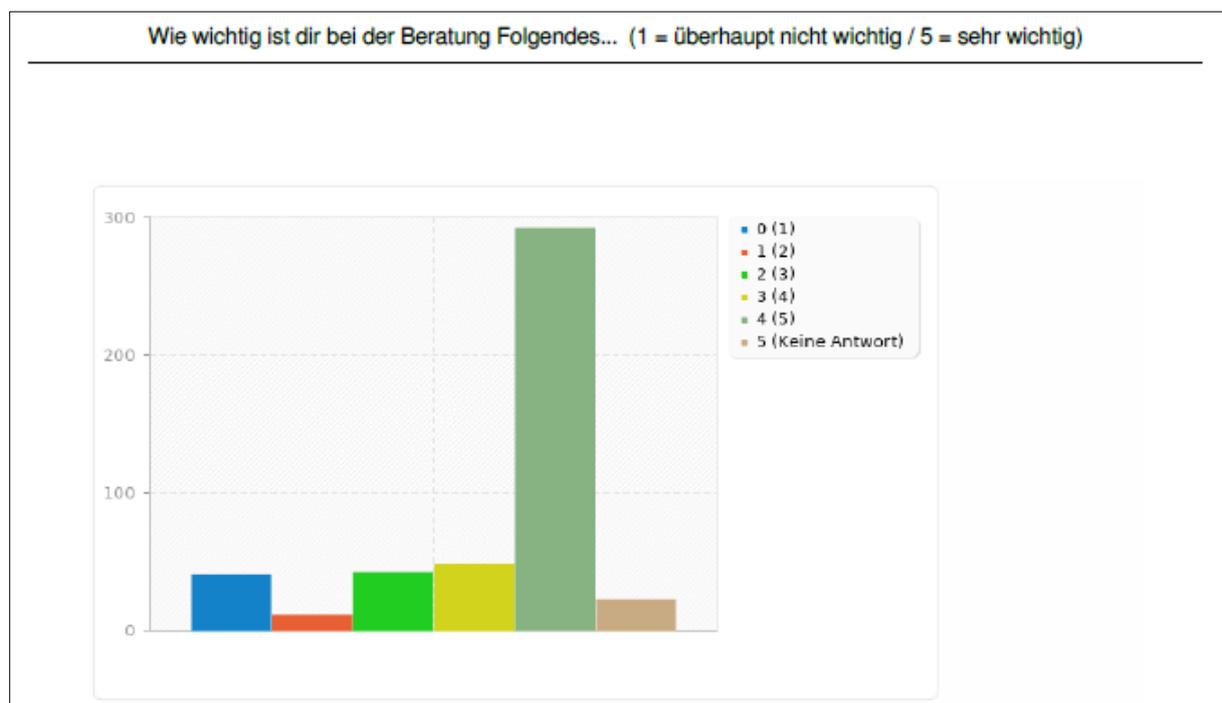


Abbildung 6: Tanzer et al. 2020: 26

Bei dieser Abbildung wird das Ergebnis abgebildet, das sich mit der Freiwilligkeit der Beratung befasst. Während es den Jugendlichen nicht in dem hohen Ausmaß wichtig ist, dass die Beratung anonym z.B. online via Chat erfolgt oder kostenlos ist (vgl. ebd.: 24, 28), kann anhand dieser Grafik erkannt werden, dass von rund 430 Antworten knapp 300 Personen die Freiwilligkeit in Bezug zur Inanspruchnahme einer Beratung sehr wichtig ist. Lediglich 40 Teilnehmer*innen gaben an, dass ihnen der Aspekt der Freiwilligkeit überhaupt nicht wichtig ist. Hier kann auch eine Tendenz in Richtung der Lebenswelt der Jugendlichen erkannt werden. Viele wollen nicht zu einer Beratung gezwungen werden, sondern anhand Selbstbestimmung selbst entscheiden (vgl. ebd.: 25f).

6.1.4 Beliebteste Plattform

Wenn du dich für eine "Plattform" entscheiden müsstest, über welche würdest du den/die Berater/in am liebsten selbst kontaktieren?		
Antwort	Anzahl	Prozent
Persönlich (z.B. in der Schule) (1)	67	17.63%
"normales" Telefonat (2)	63	16.58%
Videotelefonat (3)	6	1.58%
SMS (4)	21	5.53%
E-Mail (5)	50	13.16%
WhatsApp (6)	104	27.37%
Signal App (7)	3	0.79%
Facebook (8)	1	0.26%
Instagram (9)	15	3.95%
Snapchat (10)	5	1.32%
Tik Tok (11)	3	0.79%
Telegram (12)	2	0.53%
Discord (13)	15	3.95%
Eigene App des Beratungsangebots mit Anruf- und/oder Chatfunktion (14)	10	2.63%
Sonstiges	2	0.53%
Keine Antwort	13	3.42%

Abbildung 7: Tanzer et al. 2020: 79

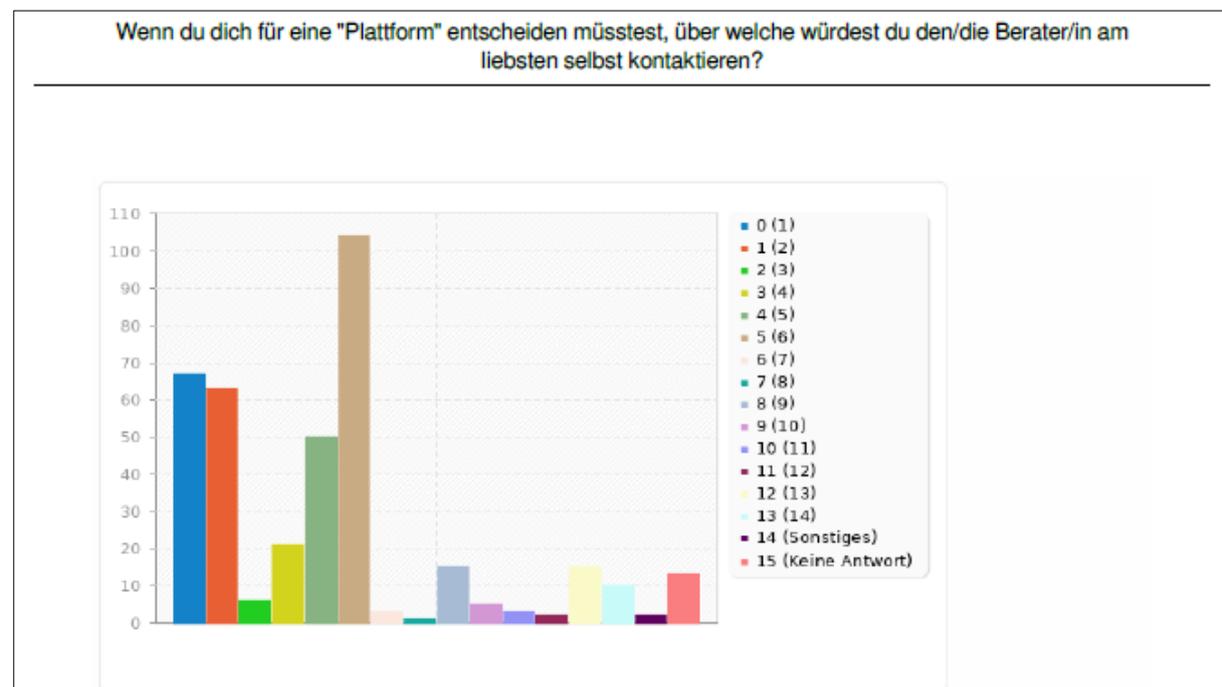


Abbildung 8: Tanzer et al. 2020: 80

Bei dem hier gezeigten Ausschnitt des Fragebogens haben wir die Teilnehmenden vor die Wahl gestellt. Sie sollten sich überlegen, für welche „Plattform“ bzw. welche Art, um Kontakt zum*zur* Berater*in aufzunehmen, sie sich entscheiden würden, wenn sie nur eine wählen könnten. Obwohl im gesamten Verlauf der Umfrage die persönliche Beratung im Vergleich zur virtuellen Beratung eher präsenter und wichtiger war/ist (vgl. ebd.: 1-172), lässt sich erkennen, dass die meisten Jugendlichen dann doch WhatsApp, also ein Soziales Medium, dem persönlichen Kontaktieren vorziehen würden. Wichtig anzumerken ist, dass es um das Kontaktieren der Berater*innen und nicht um die Beratung selbst geht. 104 Personen gaben WhatsApp als ihre erste Wahl an. Dahinter reiht sich, wie bereits erwähnt, das persönliche Gespräch, dicht gefolgt von einem Telefonat (vgl. ebd.: 79f). Diese Statistik zeigt offenkundig, dass Soziale Medien nicht unbeachtet gelassen werden dürfen und in den Beratungsprozess von Jugendlichen mitbedacht werden müssen.

6.2 Qualitative Forschungsergebnisse

Dieses Kapitel beschreibt die Ergebnisse, die durch die qualitative Methode aufgetreten sind. Wie bereits zuvor beschrieben, handelt es sich bei diesen Daten um Auswertungen der Interviews. Es erfolgen Interpretationen des begrenzten Datenmaterials, um daraus Schlüsse für meine Forschung zu ziehen.

6.2.1 Unwissenheit über Beratungsangebot

Eine meiner ersten Fragen in diesem Interview beschäftigten sich mit dem Thema, wie Lisa überhaupt zu der Jugendberatung gekommen ist, die sie nun mehr oder weniger regelmäßig aufsucht. In ihrer Aussage zeigte sich nicht nur die Antwort auf diese Frage, sondern ebenso ein weiterer wichtiger Aspekt, auf den ich nun näher eingehen werde.

„Ja genau überm Lehrer, aber also nicht weil das vorher schon bekannt war, dass es Jugendberatung gab [...] also ich wusste gar nicht, dass es sowas gibt auch alle vier Jahre nicht also mein ganzes Leben nicht, dass es sowas gibt. Ahm ja keine Ahnung und dann hab ich das so erfahren über den Lehrer hald.“ (T11: 33-39)

Die interviewte Person merkt hier an, dass sie über einen Lehrer in ihrer Schule auf das Angebot aufmerksam gemacht worden ist. Zudem wird bemerkbar, dass sie unbedingt erwähnen möchte, im Vorfeld keinerlei Informationen über diese Beratung gehabt zu haben. Nur durch das Angebot ihres Lehrers konnte sie ihren Weg zu der Jugendberatung finden. Wenn also der Lehrer ebenso kein Wissen über bestimmte Beratungsangebote gehabt hätte bzw. es nicht für nötig gehalten hätte, Lisa darüber zu informieren, dann hätte dies womöglich bedeutet, dass sie schwierige Zeiten allein durchstehen hätte müssen. Nicht jede*r Lehrer*in ist so engagiert und setzt sich für seine*ihre Schüler*innen ein. Lisa kann in gewisser Weise auch von Glück sprechen, dass es in ihrer Schule jemanden gab, der sich Sorgen um sie machte und Alternativen bzw. Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigte.

Wie hier zu erkennen ist, wurde sie erst relativ spät über diese Möglichkeit informiert. Womöglich wusste der Lehrer davor auch noch nichts von diesen Hilfsangeboten oder er hielt es wiederum nicht für notwendig, Lisa darüber zu berichten. Sie besuchte bereits vier Jahre eine weiterführende Schule, aber in all den Schuljahren hörte sie nie von dieser Art der Hilfe und Unterstützung. Zudem spricht sie hier ihr ganzes Leben an, was so viel bedeutet, dass es auch in anderen Schulen keinerlei Angebote gab, von denen sie wusste. Da sie dies gesondert betont, könnte es möglich sein, dass sie bereits in jüngeren Jahren diese Art der Unterstützung benötigt hätte. Möglicherweise hat sie in den vergangenen Jahren mit anderen Problemen zu kämpfen gehabt bzw. in gewissen Lebensbereichen nicht mehr weitergewusst und hätte Beratung dazu dringend gebraucht. Auf dem Weg zu einer weiterführenden Schule sind viele Entscheidungen zu treffen. Demnach hätte Lisa bereits dafür Einblicke und Erfahrungen von anderen Menschen bzw. Professionist*innen benötigt.

Des Weiteren wird durch dieses Zitat aufgezeigt, dass es entweder in Lisas Schule keinerlei frei zugängliche Informationen über etwaige Beratungsangebote gibt oder aber Lisa nicht alles wahrgenommen und Auskünfte schlichtweg übersehen hat.

Wenn dieser Aspekt nun mit der zuvor beschriebenen Literatur der Lebensweltorientierung verglichen wird, wird ersichtlich, dass in Lisas Fall die Handlungsmaximen der Prävention und der Dezentralisierung/Regionalisierung (vgl. Thiersch 2014: 28f) nicht beachtet werden. Lisa hätte im Sinne der Prävention womöglich bereits einige Jahre früher Beratung gebraucht, konnte sie aber nicht aufsuchen, da sie nichts davon wusste. Da in der Schule kein Beratungsangebot angesiedelt ist, wird meiner Meinung nach auch die Maxime der Regionalisierung nicht erfüllt. Schüler*innen, die Beratung benötigen, müssen demnach irgendwo hingehen/hinfahren und können nicht rasch und unkompliziert in der Schule ihre Probleme und Anliegen besprechen.

Lisa merkte es klar an, dass die Unwissenheit über diverse Beratungsangebote ein Problem darstellt. Für mich war es nun spannend herauszufinden, was ihrer Meinung nach getan werden muss, um das gesamte Angebot bekannter und greifbarer zu machen.

„[Dass die Jugendberatung] einmal im Jahr am Anfang in die Klasse kommt [...] vor allem in der Hauptschule. [...] Emails aussenden, dass es das hald gibt undso und auch Plakate in der Schule oder Instagram (Lisa lacht), weil ich glaub da sind die meisten ahm ja also ja und auch vielleicht [...] im ersten Jahr von jeder jeder Oberstufe, dass man so eh abcheckt, ob die die Schule eh mögen oder vielleicht ob das eh ihren Erwartungen entspricht.“ (T11: 146-153)

Was Lisa hier anspricht, befasst sich mit der Thematik, dass sich die Jugendberatung in der Schule vorstellen und bekannt machen sollte. Zudem findet sie es für wichtig, dass mit Hilfe von Emails, Plakaten und auch Posts auf Instagram daran erinnert werden soll, dass es für jene Menschen, die Hilfe und Unterstützung benötigen, auch ein Angebot gibt.

Womöglich ist die interviewte Person der Meinung, dass sich die Jugendberatung besser in den Köpfen von Schüler*innen verankert, wenn sie sie bereits im Vorhinein einmal im echten Leben gesehen haben. Hier müssen jedoch die finanziellen Ressourcen der Jugendberatung

bedacht werden. Möglicherweise stehen dem Angebot weniger Mittel zur Verfügung, weswegen sie diese Art der Vorstellung in vielen Schulen nicht anbieten wollen bzw. können. Das Aussenden von Infomaterial per Mail oder anhand von Plakaten und Instagram Posts stellt wahrscheinlich eine leichter zu beschaffende Möglichkeit dar. Bei den Emails stellt sich wiederum die Frage, wie Jugendberater*innen an die einzelnen Adressen kommen. Denn, bevor Emailadressen ausgetauscht werden, steht zu Beginn normalerweise ein Kennenlernen an. Hier zeigt sich wieder, dass eine persönliche Vorstellung im Vorhinein, sei es in der Schule oder anderswo, höchstwahrscheinlich unumgänglich ist.

Außerdem spricht Lisa in diesem Zitat die Hauptschule und das „Abchecken“ in der Oberstufe an. Demnach scheint es ihr ein Anliegen zu sein, Schüler*innen davor zu bewahren, falsche Entscheidungen bezüglich der Schulwahl zu treffen. Sie erachtet die Jugendberatung als eine wichtige Unterstützung bei der weiteren zukünftigen Vorgehensweise. Nicht nur in der Hauptschule, also in der allgemeinen Unterstufe, soll darauf geachtet werden, dass Schüler*innen die „richtige“ Schulwahl treffen. Lisa findet es ebenso als wertvoll, Jugendliche in den ersten Monaten bzw. kontinuierlich danach zu fragen, ob die Schulwahl für sie das Richtige ist bzw. ob sie ihren Erwartungen entspricht.

Ich möchte hier auch nochmal gesondert auf ihre Idee betreffend Instagram eingehen. Ohne zuvor das Thema Soziale Medien angeschnitten zu haben, schlägt Lisa diese App als Möglichkeit der Vernetzung und des Informierens vor. Wie sie es auch in diesem Zitat anspricht, haben ihrer Meinung nach sehr viele Schüler*innen Instagram. Deshalb scheint es für sie eine gute Variante, die Beliebtheit dieses Mediums auch zu nutzen und bewusst einzusetzen. Instagram stellt für Lisa eine Möglichkeit dar, sich zu informieren, daran erinnert zu werden, dass es Unterstützung gibt, wie auch sich vernetzen und in Kontakt treten zu können.

Anna erzählt mir in ihrem Interview, dass sie noch keinerlei Erfahrungen in dem Bereich der Jugendberatung hat, bis jetzt aber auch nicht die Möglichkeit hatte, diese kennenzulernen. In ihrer Schule gibt es keine Berater*innen. Ich stellte ihr nun die Frage, wohin sich Schüler*innen wenden sollten, wenn sie Unterstützung benötigten.

„ich würd mich an die Lehrer wenden, aber ich weiß auch, dass wir eine Schulpsychologin haben und eine Schulärztin. Aber ich hätt die jetzt nicht so mit Beratung verbunden.“ (T13: 23f)

Die befragte Person zeigt klar auf, dass sie sich an ihre Lehrer*innen wenden würde. Sie spricht jedoch von „würde“, was für mich bedeutet, dass sie es bis jetzt noch nicht gemacht bzw. noch nicht benötigt hatte. In ihrer Schule gibt es sowohl eine Schulpsychologin als auch eine Schulärztin. Von ihr werden beide nicht als Personen wahrgenommen, die sie beraten könnten bzw. bei denen sie sich Unterstützung holen könnte. Später kam bei Anna auch zur Sprache, dass sie die Schulpsychologin gar nicht wirklich kennt.

Für mich ist es ein gutes Zeichen, dass Anna die Lehrer*innen als mögliche Personen ansieht, die sie zur Hilfe und Unterstützung heranziehen könnte. Sie weiß sich somit zu helfen und scheut sich auch nicht mit erwachsenen Personen über Probleme zu sprechen. Problematisch

sehe ich jedoch, dass Lehrer*innen keine Ausbildung in der Gesprächsführung hatten und ihnen Wissen, das einem*einer in der Ausbildung der Sozialarbeit vermittelt wird, fehlt. Lehrer*innen können zwar gute erste Ansprechpartner*innen sein, doch meiner Meinung nach sollte danach eine Vermittlung zu einem*einer anderen Professionist*in erfolgen. Da die Schulpsychologin von den Schüler*innen nicht wirklich wahrgenommen wird, stellt sich mir die Frage, ob dann überhaupt die Lehrer*innen mit ihnen zusammenarbeiten oder ob auch hier kein klares Verhältnis herrscht.

Nicht alle jungen Menschen fühlen sich in ihrem Körper wohl, kommen mit ihrem Leben zurecht und holen sich Rat bei Freunden oder Familien, wenn sie Unterstützung benötigen. Im Laufe des Interviews erzählt mir Anna von zwei Fällen ihrer Schule, die sie mitbekommen hat.

„Ich weiß von ihm zwei Mitschülern, also die sind nicht in meiner Klasse, aber die gehen in unsere Schule, dass die ah nach Mauer [Anm.: Psychiatrie] gekommen sind, weil sie nicht mehr ausgehalten haben und die haben halt auch Betreuung gebraucht.“ (T13: 195ff)

Anna erzählt, dass zwei Mitschüler*innen ihrer Schule aufgrund psychischer Probleme die Psychiatrie in Mauer besucht haben. In diesem Beispiel wird nicht klar ersichtlich, warum die beiden dort waren, ob sie im Vorhinein bereits Betreuung bzw. das Wissen über Angebote hatten.

Was wäre jedoch gewesen, hätte die Schule ein fixes Beratungsangebot? Wäre die Situation anders verlaufen? Ich kann nur darüber spekulieren. Aber trotzdem bin ich der Meinung, dass ein Beratungsangebot in die Schule integriert werden sollte, denn wie in der Literatur bereits beschrieben, ist im Sinne der Lebensweltorientierung die Prävention sehr wichtig (vgl. Thiersch 2014: 28). Prävention bedeutet immer auch, dass ambulante Unterstützungsmaßnahmen ausgebaut und verstärkt in Anspruch genommen werden sollen, bevor zu stationären Einrichtungen übergegangen wird.

6.2.2 Erreichbarkeit von Jugendlichen

Im Kapitel Jugendberatung (3.1.1) habe ich beschrieben, dass es teilweise schwierig sein kann Jugendliche zu erreichen bzw. zu einer Beratung zu bewegen. Es bedarf oft einem gewissen Feingefühl. Dies verdeutlicht auch dieses Zitat.

„Also ganz ehrlich ich wollt damals gar nicht zu ihm hin also gar kein Fall, das hab ich ihm aber eh schon erzählt. (B1 lacht) [...] Und dann bin ich halt da hingegangen aber ich hatte halt gar keinen Bock, ich wollte an dem Tag auch schon wieder absagen, ich wollt also wirklich ich war wirklich komplett anti ach ich hab mir halt gedacht ihr könnt mir eh nicht helfen, geht bitte weg. Ich bin also in meinem Kopf, mein Kopf war eh schon voll mit anderen Sachen und ich wollt ehrlich gsagt auch einfach nicht. Und ich dachte mir so, ja der kann mir eh nicht helfen so was was will der mit mir.“ (T11: 79-87)

Lisa unterstreicht mit ihrer Aussage eindeutig die von mir beschriebene Literatur. Sie berichtet hier eine Abfolge von negativen Gedanken, die vor dem ersten Termin mit ihrem Berater

auftraten. Wie hier klar erkennbar wird, hatte die interviewte Person eine klare Abneigung gegen die Beratung bzw. das Inanspruchnehmen von etwaiger Hilfe und Unterstützung. Sie wollte diese Möglichkeit gar nicht nutzen und hielt auch nicht viel davon. Zudem spricht sie auch die Thematik an, dass sie nicht daran glaubte, irgendwer könnte ihr in der Situation helfen. Womöglich fühlte sie sich bereits von anderen Personen unverstanden, weswegen sie sich im Vorfeld Gedanken darüber gemacht hat, ob sie sich eigentlich noch jemandem öffnen sollte. Negative „Konsequenzen“ bzw. keine Veränderungen überwiegen in ihren Gedanken gegenüber positiven Möglichkeiten und Errungenschaften durch eine Beratung.

Was hier nicht deutlich wird, ist, ob Lisa womöglich negative Erfahrungen in der Vergangenheit gemacht bzw. negative Geschichten über Beratungen von anderen gehört hatte und sie daher diese Einstellung vertritt.

Zudem hatte sie die feste Vorstellung davon, dass sie sowieso keine*r versteht und ihr keine*r helfen kann. Dies wiederum führt dazu, dass sie sich möglicherweise noch mehr verschloss und nichts preisgeben wollte. Sie spricht auch davon, dass ihr Kopf sowieso schon mit allen möglichen Gedanken und Problemen gefüllt war. Für sie war die Beratung im ersten Moment wahrscheinlich eine weitere Belastung, über die sie sich nun den Kopf zerbrechen musste.

6.2.3 Anforderungen an Beratung

Im Interview stellte ich Anna unter anderem die Frage was ihr an einer Beratung wichtig ist bzw. welche Anforderungen gedeckt sein sollten und welche Aspekte für sie von großer Bedeutung sind. Gleich zu Beginn sind wir auf den Aspekt der Freiwilligkeit gestoßen.

„Also ja da bin ich auch voll dafür, dass es freiwillig sein muss, aber da bin ich schon ein bissl davon ausgegangen, weil ma muss ja selber gehen zur Beratungsstelle und ja gezwungen sollte man find ich nicht werden.“ (T13: 154ff)

Für Anna ist der Aspekt, dass eine Beratung freiwillig in Anspruch genommen werden kann, nicht nur wichtig, sondern sie ist sowieso davon ausgegangen, dass dies automatisch so gehandhabt wird. Ihrer Meinung nach sollte keine*r zu einer Beratung gezwungen werden. Möglicherweise möchte auch sie diesen Zwang keinesfalls verspüren, falls sie einmal Beratung brauchen würde.

In vielen Bereichen der Sozialen Arbeit findet Beratung basierend auf Freiwilligkeit statt. Es gibt jedoch auch viele weitere Handlungsfelder, in denen der Zwang eine große Rolle spielt. Da die interviewte Person noch nie Beratung in Anspruch genommen hat, nehme ich an, dass sie kein umfangreiches Wissen darüber besitzt, was die Soziale Arbeit ist und tut. Möglicherweise weiß sie daher nicht, dass der Zwangskontext in vielen Bereichen gegeben sein kann.

6.2.4 Themen in der Beratung

Um lebensorientiert arbeiten zu können, ist es wichtig, dass Berater*innen darüber Bescheid wissen, welche Themen Jugendliche am meisten beschäftigen und wobei sie die größte Unterstützung benötigen. Wie bereits im vorigen Kapitel beschrieben, gaben mehr als die Hälfte der Jugendlichen das Thema Schule als Antwort beim Fragebogen an. Auch bei den Interviews wurde dies immer wieder genannt.

„Mhm ah Schule also auf jeden Fall ja also generell halt einfach a die Zukunft also die berufliche Zukunft egal ob das dann schulisch ist ja ne also schulische und berufliche Zukunft. Ja das das auf jeden Fall, ja das ist das oberste.“ (T11:161ff)

Lisa sucht vor allem deshalb die Beratung auf, da sie dort über die Schule, wie auch ihre Zukunft sprechen kann und Informationen erhält. Wobei es ihr schon wichtig ist, anzumerken, dass es für sie in der Beratung um die berufliche Zukunft und nicht um ihre allgemeine Zukunft geht. Sie erzählt, dass das „das Oberste“ ist, weswegen davon ausgegangen werden kann, dass nicht nur diese beiden Themen Platz in der Beratung finden, sondern womöglich auch andere angeschnitten und besprochen werden.

Möglicherweise will sie vor allem über diese Themen sprechen, da sie sich bei der Beratung mit dieser Unwissenheit am besten aufgehoben fühlt. Ebenso könnte es sein, dass sie zuhause nicht die Unterstützung bekommt, die sie bräuchte, um sich optimal auf die Schule, wie auch auf die Zukunft vorbereiten zu können. Ein weiterer möglicher Punkt, warum sie gerade diese Themen in der Beratung anspricht, könnte sein, dass der*die Berater*in zu den unterschiedlichen Schulen und Berufsmöglichkeiten umfassende Informationen hat, die er*sie dann mit ihr teilt.

Da sich die interviewte Person derzeit in einer Ausbildung befindet, kann es zudem sein, dass sie keine anderen großen Themen beschäftigen oder ihr am Herzen liegen. Womöglich hat sie gerade keine Geldsorgen, eine Wohnmöglichkeit etc.

Auch Maria nennt mir ähnliche Punkte in ihrem Interview.

„wegen Schule und Voranmeldung und ob ich den Schule mir gefällt oder nicht.“ (T12: 27)

Maria beantwortet mir diese Frage kurz und verständlich. Sie nimmt die Beratung in Anspruch, um über die Schule zu besprechen. Dabei geht es vor allem auch darum, ob ihr die Schule gefällt oder nicht. Der*Die Berater*innen befragt sie womöglich, ob sie sich in der Schule wohlfühlt, ob sie Freund*innen hat, ob sie zurechtkommt oder ob sie irgendwelche Unterstützung benötigt. Des Weiteren nennt die befragte Person die Voranmeldung. Sie befindet sich derzeit nämlich in der vierten Klasse und nächstes Jahr wartet eine Veränderung bzw. ein Schulwechsel auf sie. Wie man hier sieht, unterstützt das Jugendcoaching Maria bei der Suche nach einer weiterführenden Schule. Womöglich half ihr die Beratung dabei die unterschiedlichen Schulen und Ausbildungsmöglichkeiten näher kennenzulernen und sich dann vor allem für eine zu entscheiden. Zudem kann es sein, dass die Beratung Maria dabei

half, die gesamten Unterlagen, die für eine Anmeldung in einer anderen Schule notwendig sind, zu kontrollieren bzw. bereitzustellen.

Auch im dritten Interview wurden bei den Themen Punkte genannt, die bereits angesprochen wurden. Anna bezog sich zwar nicht auf die Schule per se, aber auf die Zukunft und mögliche Ausbildungen.

„puh ich glaub eh in meine Zukunftsplanung, weil ich glaub es gibt ur viel unbekanntes. Und wenn da was unbekanntes wär, was einem daugen würd, dann wär das sicher cool, dass ma das erfahrt oder kennt oder kennenlernt.“ (T13: 51-53)

Die interviewte Person würde vor allem wegen ihrer Zukunftsplanung die Beratung aufsuchen. Sie spricht es zwar nicht explizit an, aber ich denke, dass sie mit dieser Aussage vor allem weitere Berufsmöglichkeiten und Ausbildungen, wie auch Studiengänge meint. Es scheint ihr wichtig zu sein, über die unterschiedlichen Möglichkeiten informiert zu sein bzw. zu werden, da sie gerne über alles Beschied weiß, um dann den optimalen Weg für sich selbst finden zu können.

Anna befindet sich derzeit im Maturajahrgang. Ihre Schulzeit ist, bei positivem Abschluss, mit diesem Jahr beendet. Ich denke, dass gerade deswegen auch die Schule keine so große Rolle mehr in einer Beratung für sie spielen würde. Viel wichtiger ist es für sie herauszufinden, was sie danach machen möchte.

So wie es Anna in ihrer Aussage schildert, glaubt sie, meiner Meinung nach, dass Berater*innen umfassendes Wissen über verschiedene Ausbildungsmöglichkeiten haben. Möglicherweise wäre sie enttäuscht, wenn sie eine Beratung in Anspruch nehmen würde und der*die Berater*in dann wenig Informationen darüber hätte.

6.2.5 Örtlichkeit und Umsetzung der Beratung

Während meiner Datenerhebung war es mir wichtig herauszufinden, wie die Beratung bei meinen Interviewpartnerinnen derzeit aussieht bzw. wie sie sich eine Beratung vorstellen und ob sie damit auch zufrieden sind oder Änderungen wünschen. Anna hat bis jetzt noch keine Erfahrungen mit Beratungen gesammelt, daher konnte sie nur über ihr Wunschdenken und über ihre Vorstellung reden.

„also am liebsten wär mir natürlich, es steht ganz groß Beratungsstelle für das und das da, dann geh ich hin, sag ich brauch eine Beratung für das, dann geh ich, so wie beim Arzt, geh ich in ein Wartezimmer und dann geh ich zum Arzt rein, dann sag ich hald meine Anliegen, der berätet mich dann, so stell ich mir das vor.“ (T13: 58-61)

Anna schildert ihre Wunsch Beratung wie einen Arztbesuch. Für sie ist das schnelle Auffinden der Beratungsstelle, der unkomplizierte Ablauf mit Anmeldung, Wartezeit und danach Beratung wichtig. Ein gut beschriebener Weg bzw. eine gute Beschilderung der Beratungsstelle stellen Merkmale dar, die für die interviewte Person essentiell sind. Diese

Aussage bringt mich zu dem Schluss, dass Anna ihr Problem klar benennen und da nicht lang drum herumreden würde. Genauso sollte es dann auch der*die Berater*in machen. Ich denke, wenn sie nicht rasch Unterstützungsmöglichkeiten vorgeschlagen bekommen würde, würde sie die Beratung nicht mehr aufsuchen.

Für viele ist die Inanspruchnahme von Hilfe noch immer ein mit Scham besetztes Thema. Viele Menschen denken, dass sie schwach sind, wenn sie Probleme nicht allein bewältigen können. Unterstützung und Hilfe anzunehmen, erfordert Mut, da sich die jeweilige Person eingestehen muss, dass sie es aus eigenen Kräften nicht schafft, sondern die Expertise eines*einer Professionist*in benötigt. Bei Anna scheint dies jedoch kein Problem zu sein. So wie sie es schildert, wäre es für sie nicht schlimm, bei einem Problem nicht mehr weiterzuwissen und sich daher Hilfe zu holen.

Außerdem will Anna, dass die Beratungsstelle ein Ort ist, der aufgesucht werden muss. Die Beratung wird nicht in der Schule angeboten, sondern, wenn Unterstützung benötigt wird, muss der entsprechende Ort dafür aufgesucht werden.

Lisa hingegen besucht bereits seit längerer Zeit regelmäßig die Beratung. Bei ihr läuft dies ähnlich ab, wie Anna es sich vorstellt und wünschen würde.

„Ehm also bei mir passt es eigentlich da wo der der Severin sein Büro hat. Also ich finds gut, dass es ehm das es hald wo is wo ich hingehen muss und dass es ein eigenes Büro dafür gibt (...) aber ich hab das auch schon mal mit ihm besprochen, dass es sicher es manche auch cool finden würden, wenn man sich in einem Cafe treffen würde oderso.“ (T11: 178-187)

Sie schildert, dass die Beratung nicht in der Schule stattfindet, sondern dass es ein eigenes Büro gibt, in dem die Beratung durchgeführt wird. Für Lisa ist dies optimal, da sie für einen Termin gerne wo hingeht. Womöglich ist es ihr deswegen so wichtig, da sie sich besser motivieren und vorbereiten kann, wenn sie dann auch einen Weg dorthin hat. Der Weg zum Büro könnte sie möglicherweise auf die Beratung und die Situation einstimmen. Zudem erlaubt ihr diese Vorbereitung auf die Beratung ihre Gedanken zu sortieren und sich im Klaren zu werden, was sie heute besprechen möchte bzw. wo sie derzeit Unterstützung benötigt. Es bleibt offen, ob Lisa das Angebot nutzen würde, wäre der Standort direkt an der Schule oder an der jeweiligen Ausbildungsstätte.

Als weiteren Vorschlag, den sie bis jetzt noch nicht umgesetzt hat, nennt sie ein Treffen in einem Kaffeehaus. Demnach scheint es so, als wäre es ihr egal, wenn sie mit ihrem*ihrer Berater*in in der Öffentlichkeit angetroffen werden würde. Womöglich würde von Mal zu Mal ein anderes Setting eine Veränderung hervorrufen und andere Gesprächsinhalte zulassen. Am Ende des Satzes hängt sie noch ein „oderso“ an, was für mich bedeutet, dass sie auch für andere Vorschläge offen wäre. Möglicherweise würde sie auch zu einem kurzen Spaziergang oder zu einem Treffen in einem Park nicht Nein sagen.

Anmerken möchte ich bei dieser Aussage zudem, dass Lisa über ihre Wünsche und mögliche Veränderungen spricht. Der Vorschlag mit dem Treffen im Kaffeehaus kam von ihr, was ich

gut finde, denn ohne Feedback kann der*die Berater*in das Setting auch nicht ändern. Erst das Reden über andere Möglichkeiten bietet eine Basis mit der gut gearbeitet werden kann.

Anders als Anna und Lisa findet bei Maria die Beratung in der Schule statt. Für Maria passt das jedoch auch gut und sie wünscht sich keine Veränderungen.

„ok ahm also es is (..) sie hat hald ein eine Raum. Sie nimmt uns da für zwei Stunden, wir reden über den Schule, über unsere Noten, ob wir mitarbeiten oder Hausaufgaben immer abgeben undso.“ (T12: 52f)

Maria erzählt, dass der Beraterin in dieser Schule ein eigener Raum zur Durchführung der Gespräche zur Verfügung gestellt wird. Die Beraterin holt die Schüler*innen einzeln aus dem Unterricht, um mit ihnen alles Mögliche zu besprechen. Was mich hier etwas wundert, ist, dass die Beraterin pro Schüler*in zwei Stunden Zeit hat. In der Sozialen Arbeit ist Zeit oftmals ein rares Gut. Bis jetzt habe ich es in meiner beruflichen Laufbahn, bei Praktika und ähnlichem noch nicht erlebt, dass sich Sozialarbeiter*innen länger als eine Stunde für Klient*innen Zeit nehmen konnten. Das liegt meistens nicht daran, dass die Berater*innen nicht länger mit den Klient*innen sprechen wollen, sondern die Organisation/der Trägerverein finanziert oftmals nicht mehr als diese Stunde. Der Sozialen Arbeit bleibt daher oft keine andere Möglichkeit als das Gespräch zu beenden und an einem anderen Termin weiterzuführen.

Wie hier nochmal ersichtlich wird, beschäftigen sich die Inhalte der Gespräche vorrangig mit der Schule, wie auch alles was die Schule betrifft.

Die interviewte Person besucht derzeit noch die vierte Klasse einer Mittelschule. Für mich stellte sich die Frage, ob es für sie passt, dass die Beratung an ihrer Schule durchgeführt wird oder ob sie sich einen anderen, neutralen Ort dafür besser vorstellen könnte.

„Eigentlich schon, weil ich die Schule schon kenne.“ (T12: 75)

Ein Kriterium, warum Maria es mag, dass die Beratung direkt an der Schule durchgeführt wird, beschäftigt sich mit der Bekanntheit der Schule. Die Schule ist für sie ein Ort, den sie oft besucht, den sie kennt und an dem sie viel Zeit verbringt. Daher gibt es keine Hemmschwelle dieses Gefühl mit in die Beratung zu nehmen.

Möglicherweise stellt es für Maria eine Herausforderung dar etwas Neuem, Unbekanntem zu begegnen. Zudem könnte es sein, dass ihr das Kennenlernen einer unbekannt Situation an einem unbekanntem Ort viel Mut abverlangt und möglicherweise auch etwas Angst bereitet. Für sie ist die Schule daher der optimale Ort, sich schnell und einfach Unterstützung zu holen.

Maria ist im Vergleich zu meinen anderen Interviewpartner*innen deutlich jünger. Möglicherweise ergibt sich daher auch der Unterschied, warum die einen lieber eine Beratungsstelle aufsuchen und die andere lieber an der Schule eine Beratung aufsucht.

6.2.6 Soziale Medien in der Beratung

Soziale Medien spielen eine große Rolle im Leben von Jugendlichen. Das betonte auch Lisa, da sie ihrer Meinung nach viel zu viel Zeit damit verbringt und das auch gar nicht näher erläutern möchte. Auf die Frage hin, welches Medium sich mit der Thematik Beratung am besten verbinden lassen würde, nannte sie, wie schon im Vorfeld erwähnt, Instagram.

„die meisten Schulen haben eh schon ne Insta Seite ahm und [...] wenn die Schulen das auch posten auf jeden Fall und wenn Jugendberatung manchmal eigene Insta Seiten hat, das würd auf jeden Fall gehen, [...] Ja ne Insta Seite wo man die ganzen Informationen hinschreibt und immer mal wieder Post Posts macht ah worums geht und sowas, was man alles anbieten kann und oder wen es in der Jugendberatung gibt.“ (T11: 272-279)

Laut der befragten Person haben bereits viele Schulen eine Instagram Seite. Diese wird möglicherweise in der Schule auch beworben, weswegen im besten Fall viele Schüler*innen diese Seite abonniert haben. Wenn die Schule dann Posts über die Jugendberatung verfasst und die Jugendberatung im besten Fall auch eine eigene Seite hat, kann dies wiederum dazu führen, dass viele Jugendliche auf dieses Angebot aufmerksam werden.

All das was Lisa hier erzählt, befasst sich mit dem Informieren. Sie sieht eine Instagram Seite der Jugendberatung als eine Informationsquelle, die über Themen aufklärt, vermittelt, einen Einblick gibt. Was sie jedoch nicht anspricht, ist die konkrete Beratung über Soziale Medien, in diesem Fall Instagram. Es scheint so als wäre Instagram ihrer Meinung nach eine Ergänzung, um das Angebot sichtbar zu machen. Ich denke jedoch auch, dass es für sie die persönliche Beratung nicht ersetzt, da sie die eigentliche Beratung auch gar nicht anspricht.

Für mich klingt das in großem Maße nach Öffentlichkeitsarbeit. Die Schule, wie auch die Jugendberatung, stellen jungen Menschen genügend Informationen zur Verfügung, bieten Aufklärung, drängen ihnen jedoch nichts auf. Die Jugendlichen können selbst entscheiden, was sie mit diesem neuen Wissen anfangen, sie können es nutzen oder auch nicht. Wichtig scheint mir, dass die Schüler*innen die Entscheidung haben, selbst zu wählen. Wenn sie keinerlei Informationen besitzen, können sie sich auch nicht dafür oder dagegen entscheiden.

Auch Anna hat sich im Interview intensiv damit auseinandergesetzt und darüber nachgedacht, welche Rolle die Sozialen Medien in der Jugendberatung haben könnten. Da kam auch die Öffentlichkeitsarbeit zur Sprache. Sie kam zu folgendem Entschluss:

„also mal Öffentlichkeitsarbeit glaub ich wär sehr viel hilfreich und das kann man glaub ich gut über Social Media sich damit befest äh beschäftigen ah und dann hald die Kontaktdaten dazuschreiben und vielleicht auch versichern, dass alles anonym bleibt, dass hald dann keine Fälle oderso posten oder veröffentlichen.“ (T13: 97-100)

Der erste Punkt, den Anna hier anspricht, befasst sich mit der Öffentlichkeitsarbeit. Ihrer Meinung nach stellen die Sozialen Medien eine gute Möglichkeit dar, das Beratungsangebot für die jeweilige Zielgruppe, wie auch für die allgemeine Öffentlichkeit sichtbar zu machen.

Womöglich denkt sich die interviewte Person, dass die Mehrheit der Jugendlichen durch diese virtuelle Möglichkeit erreicht und angesprochen werden könnte. Je mehr Jugendliche durch diese Methode angetroffen werden, desto mehr Unterstützung und Hilfe kann meiner Meinung nach angeboten werden. Öffentlichkeitsarbeit bedeutet immer auch, Informationen zu verteilen, die von Menschen angenommen oder aber auch bei Desinteresse ignoriert werden können. Mehr Arbeit im Sinne der Gemeinschaft heißt für mich, dass die Hemmschwelle, sich Hilfe zu holen, sinken könnte.

Wichtig ist ihr scheinbar auch, dass Kontaktdaten der Berater*innen bzw. der Beratungsstelle vorhanden sind. Das zur Verfügung stellen der Kontaktdaten stellt für die Sozialarbeiter*innen keine große Arbeit dar und lässt sich schnell bzw. einfach umsetzen. Für Jugendliche wiederum könnte dies ein wichtiger Aspekt sein für die Entscheidung sich bei der Beratungsstelle zu melden bzw. dort anzurufen. Wenn keine Telefonnummern oder Emailadressen vorhanden sind und Jugendliche länger danach suchen müssen, könnte dies die Folge haben, dass sie das Interesse verlieren und ihnen die Lust auf eine Beratung vergeht.

Der dritte Punkt, den die interviewte Person in diesem Zitat nennt, beschäftigt sich mit der Anonymität betreffend die Personen, wie auch dem Gesagten in der Beratung. Um das Angebot für Jugendliche attraktiver zu gestalten bzw. greifbarer zu machen, findet Anna es wichtig, gleich zu Beginn klarzumachen, dass alles anonym bleibt. Womöglich stellt es für junge Menschen ein Hindernis dar, Beratung in Anspruch zu nehmen, ohne im Vorhinein zu wissen, was mit ihren erzählten Problemen und Lebensgeschichten passiert. Wenn sie noch keine Erfahrungen über Beratungen gemacht haben und dementsprechend wenig Informationen darüber besitzen, kann es sein, dass sie den Berater*innen noch nicht vertrauen und sich daher über ihre persönlichen Erzählungen sorgen.

Lisa nannte zu Beginn nur Instagram als Möglichkeit. Auf die Frage hin, ob auch andere Medien sinnvoll in der Beratung von Jugendlichen sein könnten, sprach sie zwar zwei an, doch es wurde bemerkbar, dass sie Instagram als die wichtigste Quelle ansah.

„Also auf YouTube stell ichs ma schwerer vor, [...]ma kann ja auch einfach so kurze Videos machen. Vorstellungsvideos vielleicht und auch generell Videos um was geht, muss ja nicht zu aufwendig sein ah einfach nur worums geht ah und vielleicht auch die Jugendberater vorstellen und sowas. Mhm aber bei einer anderen App wird schwierig, weil Facebook nutzen halt die meisten Jugendlichen nicht mehr. Ahm ja aber können auf jeden Fall also also kannst ja einen Account erstellen auf Facebook, kommt dann nur darauf an ob da überhaupt jemand draufklickt.“ (T11: 284-290)

YouTube scheint für die interviewte Person noch ein Medium zu sein, um Informationen verbreiten zu können. Mit den Vorstellungsvideos und Erklärvideos meint sie möglicherweise nicht nur die Jugendberatung selbst, sondern auch allgemein Beratung. Denn es kann sein, dass viele Schüler*innen gar nicht wissen, was Beratung überhaupt ist, wann sie diese aufsuchen sollen oder können. Videos auf YouTube könnten zudem auch zur Enttabuisierung und Entstigmatisierung des Sich-Hilfe-holen und Unterstützung annehmen führen.

Sie spricht auch davon, dass die Videos nicht zu aufwendig gestaltet sein müssen. Daraus schließe ich, dass sie sich keine stundenlangen Unterhaltungsvideos erwartet, sondern kurze, prägnante, in denen alles leicht verständlich dargestellt wird.

Das dritte Medium, das sie bei dieser Frage einwirft, ist Facebook. Facebook hat zwar viele Funktionen und eine große Reichweite, aber Lisa vertritt die Meinung, dass kaum jemand der heutigen Jugend noch auf Facebook angemeldet ist bzw. das auch nutzt. Dementsprechend hat es wenig Sinn die ganze Energie in das Auf- und Ausbauen einer Facebookseite zu stecken, wenn die eigentliche Zielgruppe damit gar nicht erreicht wird bzw. werden kann. Meiner Meinung nach sollte, falls Ressourcen vorhanden sind, besser Zeit in ein Medium investiert werden, das Jugendliche auch intensiv nutzen (Instagram). Denn ich denke, dass die Jugendberatung den Aufwand gerne in Kauf nimmt, wenn sich dadurch auch ein Erfolg abzeichnen kann. Wenn dies jedoch nicht geschieht, der Ausbau in den Sozialen Medien keine Reichweite bringt, kann ich es gut verstehen, wenn Jugendberater*innen resignieren und sich damit nicht weiter beschäftigen wollen.

Für mich stellt sich nun die Frage, ob ein zusätzliches Angebot durch die Jugendberatung in den Sozialen Medien überhaupt machbar und realisierbar ist, um an die Lebenswelt von Jugendlichen anknüpfen zu können.

Da Soziale Medien laut Lisa Beratung nicht ersetzen, aber unterstützen können, fragte ich sie, ob die Kontaktaufnahme grundsätzlich über Soziale Medien möglich wäre. Ihre Antwort dazu war sehr positiv, da sie der Meinung ist, dass die meisten Jugendlichen nicht gerne telefonieren.

„deswegen auf jeden Fall, dass man nur schreibt egal über SMS, obwohl die meisten nicht, aber über Insta oder über Whatsapp. Ich glaube über Whatsapp is es so, dass ja wegen irgend Datenschutz, [...] dass da nicht geht, kann man ja trotzdem machen also is jeden selbst überlassen. Ahm aber dann auf Insta kann man also definitiv und auch über Email. Ah dass da die Sozialen Medien auf jeden Fall ne Rolle spielen ja, ja.“ (T11: 361-364)

Zuerst nennt Lisa das SMS schreiben. Kurz darauf verneint sie das jedoch wieder und meint, dass die meisten keine SMS verschicken. Woran das liegt, kann aus diesem Zitat nicht herausgelesen werden. Womöglich nutzen viele Jugendliche das altbewährte Versenden von Textnachrichten nicht mehr in dem Ausmaß, wie sie das Internet nutzen. Zudem kann es auch möglich sein, dass Schüler*innen heutzutage keine Handy-Verträge mehr haben, die das kostenlose Verschicken von SMS beinhalten. Was ersichtlich wird, ist aber, dass laut der interviewten Person andere Möglichkeiten der Kommunikation vorgezogen werden sollten.

Weitere Möglichkeiten, die Lisa nennt, sind Instagram, WhatsApp und auch Emails. Bei diesen Aufzählungen kommt das Wort Datenschutz zur Sprache. Ich denke, dass der Datenschutz nicht nur bei WhatsApp, sondern ebenso bei anderen Sozialen Medien eine große Rolle spielen kann bzw. spielt. Für sie stellt der Datenschutz aber keine große Hürde dar, denn durch ihre Aussage wird erkennbar, dass sie diese leicht umgehen kann bzw. einfach nicht beachtet. Dies lässt mich vermuten, dass sie ihre Termine mit ihrem Berater möglicherweise auch über

WhatsApp ausmacht. Meiner Meinung nach sollte bezüglich des Datenschutzes noch mehr geforscht werden, damit für Berater*innen Handlungsvorschläge dargelegt werden können, an denen sie sich orientieren können. Denn wenn sie selbst dafür Zeit investieren müssen, hat dies die Folge, dass zwar manche Soziale Medien bewusst verwenden, andere wiederum versteckt oder gar nicht damit hantieren.

Bereits im Vorhinein fragte ich Anna, was sie überhaupt von Beratungen in den Sozialen Medien hält. Mich interessierte vor allem ihre Meinung, ob sie sich eine Beratung auf solchen Plattformen vorstellen könnte und für sinnvoll halten würde.

„ich finds sogar per Telefon schon ziemlich schwer, weil man kann nicht wirklich über die Sprache zum Ausdruck bringen, was man jetzt wirklich will. Ich find da gehört die Körpersprache ziemlich viel dazu und das kannst hald nur per Person. Oder hald so per ZOOM und da is schon schwer und deswegen könnt ich ma das über Social Media noch weniger vorstellen, als per Telefon.“ (T13: 90-94)

Wie hier klar ersichtlich wird, positioniert sich Anna klar gegen Beratung in den Sozialen Medien. Ihr scheint es vor allem sehr wichtig zu sein, dass die Körpersprache in das Gespräch miteinbezogen wird. Ohne der Körpersprache kann sie nicht all ihre Gefühle, Emotionen und Probleme zum Ausdruck bringen. Sie spricht davon, dass sich Soziale Medien ihrer Meinung nach noch weniger als das klassische Telefonieren eignen. Ich denke aber, dass sie bei den Sozialen Medien davon ausgegangen ist, dass die Beratung nur schriftlich stattfinden würde. Denn egal ob Instagram oder WhatsApp zum Beispiel – bei all diesen Apps wäre auch ein Videoanruf möglich, der wiederum mehr Interaktion und Gefühlsausdrücke zulassen würde als nur miteinander zu schreiben.

Ich find es aber wichtig anzumerken, dass natürlich nicht jeder Mensch so denkt wie Anna. Anna braucht ihren Körper, um sich ausdrücken zu können. Worte allein reichen ihr dafür nicht aus. Ich bin mir jedoch sicher, dass es auch Menschen gibt, die sich schriftlich besser ausdrücken können als mündlich. Das kommt meiner Meinung nach stark auf die jeweiligen Bedürfnisse und Meinungen jedes einzelnen Menschen an.

Womöglich hat Anna bereits negative Erfahrungen mit Familie/Freunden gemacht, als sie von Problemen per Telefon erzählt oder auch nur geschrieben hat. Es kann sein, dass sie falsch verstanden wurde und ihr dahingehend nicht richtig geholfen werden konnte. Alle Erfahrungen, die in der Vergangenheit gemacht wurden, wirken sich wiederum auf persönliche Vorlieben aus.

7 Beantwortung der Forschungsfragen

Meine Hauptforschungsfrage beschäftigte sich mit der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in der Beratung von Jugendlichen. Lebensweltorientierung bedeutet immer auch, sich an der

jeweiligen Lebenswelt der Jugendlichen zu orientieren. Sowohl die Daten der Interviews als auch die Auswertung des Fragebogens zeigten, dass das Angebot nicht überall bekannt ist und der Zugang sich nicht immer leicht gestalten lässt. Es herrscht viel Unwissenheit darüber, welche Möglichkeiten es gibt. Im Sinne der Lebensweltorientierung wäre es wichtig, Beratungsangebote sichtbar zu machen. Nur so kann Prävention gefördert und können stationäre Einrichtungen vermieden werden (vgl. Thiersch 2014: 28). Zudem sollten Jugendliche die Chance haben, diese Angebote schnell und einfach erreichen zu können (vgl. ebd.: 29). Auch dies ist laut den gewonnenen Daten noch nicht gegeben.

Eine weitere Erkenntnis, die sich auf die Beantwortung der ersten Frage bezieht, beschäftigt sich mit den Themen, die Jugendliche beschäftigen. Für Berater*innen kann dies ein guter Anhaltspunkt sein, zu wissen, dass Jugendliche vor allem wegen Themen betreffend die Schule und die Zukunft eine Beratung aufsuchen (würden). Wichtig anzumerken ist hier jedoch, dass die individuelle Betrachtungsweise jedes einzelnen Menschen nicht außer Acht gelassen werden darf. Nicht jede*r Schüler*in sorgt sich über die gleichen Probleme, worauf die Berater*innen wertschätzend eingehen sollten.

Ein Aspekt, der im Sinne der Lebensweltorientierung nicht vergessen werden darf, beschäftigt sich mit einem wichtigen Prinzip der Sozialen Arbeit. Die gesammelten Daten zeigen klar auf, dass Jugendliche eine Beratung freiwillig aufsuchen und dafür nicht gezwungen werden wollen. Oft braucht es dabei mehr Zeit, Wertschätzung und vor allem ein Einprägen des vorhandenen Angebots in den Köpfen der Jugendlichen. Auch Erinnerungen darüber, dass es solche Möglichkeiten der Unterstützung gibt, können helfen, Jugendliche zur Beratung zu animieren.

Jugendliche schätzen zwar ein Gespräch im Sitzen, doch sind sie sich im Allgemeinen etwas uneinig darüber, wo Beratung stattfinden sollte. Wenn es den Berater*innen möglich und erlaubt ist, könnte je nach Wünschen der Schüler*innen die Beratung einmal im Büro oder auch mal bei einem Spaziergang stattfinden.

Ein letzter wichtiger Punkt, den ich bei der Beantwortung meiner Hauptforschungsfrage nicht weglassen möchte und der gleichzeitig eine Überleitung zu meinen Subforschungsfragen darstellt, beschäftigt sich mit den Sozialen Medien. Alle gewonnenen Daten machen deutlich, dass Soziale Medien im Leben fast aller Schüler*innen eine sehr große Rolle spielen. Berater*innen müssen lernen sich damit auseinanderzusetzen und diese für die Arbeit zu nutzen.

Die erste Subforschungsfrage bezog sich auf mögliche Chancen, die die Nutzung von Sozialen Medien in der Beratung bietet. Sowohl die Auswertung des Fragebogens als auch die Daten der Interviews brachten das Ergebnis, dass eine Beratung in den Sozialen Medien eine persönliche Beratung keinesfalls ersetzen kann. Jugendliche schätzen das persönliche Gespräch und können sich in diesem Setting oft leichter öffnen bzw. fühlen sie sich mehr wertgeschätzt. Das bedeutet jedoch nicht, dass Soziale Medien nicht genutzt werden sollten. Die vorhandenen Daten lassen erkennen, dass Jugendliche Soziale Medien stark nutzen und vor allem auch viele Informationen dadurch bekommen. Als Unterstützung zur persönlichen

Beratung können diese gut eingesetzt werden. Vor allem zur Informations- und Wissensvermittlung können sie verwendet werden. Der Fragebogen ließ darauf schließen, dass WhatsApp sehr beliebt ist (vgl. Tanzer et al. 2020: 79f). WhatsApp kann als eine Ergänzung zum eigentlichen Beratungsangebot gesehen werden. Eine schnelle Terminvergabe, wie ein kurzer Informationsaustausch lässt sich über diese Plattform leicht realisieren. In den Interviews wurde vor allem Instagram als Möglichkeit genannt. Instagram bietet eine Plattform, bei der nicht nur Text, sondern auch kurze Videos und Fotos geteilt werden können. Jugendliche können sich demnach über das Angebot der Beratung informieren, Berater*innen kennenlernen und Informationen einholen.

Betreffend meine zweite Subforschungsfrage, die das Thema des In-Kontakt-Tretens durch Soziale Medien behandelt, kann gesagt werden, dass Soziale Medien den Kontaktaufbau wesentlich erleichtern können. Klassisches Aufeinandertreffen und Kennenlernen erfolgt im Normalfall durch ein persönliches Gespräch oder ein Telefonat. Soziale Medien hingegen können dieses Repertoire erweitern, indem sie sich attraktiv präsentieren und Jugendliche dazu einladen Berater*innen kennenzulernen. Auch die geführten Interviews gaben Einblicke in Überlegungen von jungen Menschen.

8 Abschluss des Forschungsprozesses

Das letzte Kapitel bietet einen Abschluss des gesamten Forschungsprozesses. Zuerst erfolgt eine Reflexion, um danach einen möglichen Forschungsausblick ziehen zu können. Der dritte Unterpunkt ist ein kurzes Resümee.

8.1 Reflexion des Forschungsprozesses

In meiner gesamten Schullaufbahn bekam ich nie die Möglichkeit Beratung in Anspruch zu nehmen. Natürlich hätte ich auf eigene Faust recherchieren können, aber als junges Mädchen hätte ich nicht einmal gewusst, wo ich nachschauen hätte können. Jedenfalls gab es in den Schulen, die ich besuchte, nie eine Jugendberatung. Umso spannender fand ich es dieses Thema in meiner Bachelorarbeit zu behandeln. Der Titel des Bachelorprojektes stieß bei mir sofort auf großes Interesse. Zudem habe ich, aufgrund meiner Vereinstätigkeit in einem Volleyballverein, viele Kontakte zu Jugendlichen, die ich um eine Beantwortung des Fragebogens bitten konnte. Da mich die Lebensweltorientierung in der Beratung sehr interessiert, wusste ich relativ rasch, dass ich zu diesem Thema forschen wollte. Dass ich zudem den Fokus auf die Sozialen Medien legen wollte, hatte den Grund, dass auch ich viel Zeit damit verbringe und ich diese Zeit oft als vergeudet ansehe. Mir stellte sich daher die Frage, ob diese Sozialen Medien auch „sinnvoll“ genutzt werden könnten.

Der Mix aus quantitativen und qualitativen Methoden war für mich einerseits neu, aber andererseits konnte ich so mehr Daten gewinnen und in meine Forschung einbauen. Dass ich

zusätzlich zum Fragebogen noch Leitfadeninterviews machen wollte, legte ich ziemlich schnell fest. Ein kleines Problem stellte die Suche nach Interviewpartner*innen dar. Für mich war es besonders wichtig, Jugendliche zu Wort kommen zu lassen und ihre Meinungen anzuhören. In meinem Umfeld gibt es zwar viele Jugendliche, aber keine, die bereits Erfahrungen mit Beratungen gemacht haben. Durch Zusammenarbeit und Unterstützung meiner Projektleitung und meinen Studienkolleg*innen konnte ich Kontakt mit Jugendlichen herstellen, die bereits Erfahrungen zu dieser Thematik sammeln konnten. Trotzdem fügte ich auch eine Meinung von einer Person ein, die noch keine Erfahrungen hat, da ich eine ganzheitliche Betrachtung anzielte. Alle Interviews verliefen sehr unterschiedlich. Eines davon brachte leider kaum Daten, da Sprachbarrieren vorhanden waren und Fragen nur kurz beantwortet wurden. Die beiden anderen Interviews konnte ich zum Glück gut auswerten.

Dies ist auch schon der nächste Punkt, auf den ich näher eingehen würde. Mit der Auswertungsmethode des Offenen Kodierens habe ich in der Vergangenheit gute Erfahrungen gemacht, da sie viel Spielraum zu Interpretationen offenlässt und eine kreative Methode darstellt. Durch die Auswertung der Daten kam ich zu einer Fülle von neuen Informationen. Der Prozess, den ich als schwierig empfand, war nur einzelne wichtige Aspekte herauszufiltern und nicht die ganze Auswertung verwenden zu können.

Während meines Forschungsprozesses bemerkte ich, dass zu dem Thema Soziale Medien in Beratungen so viele Daten gewonnen werden könnten, um eine eigene Bachelorarbeit zu schreiben. Ich versuchte alle meine Forschungsfragen so gut es geht zu beantworten, obwohl ich viel mehr Daten/Thesen/Interpretationen zur Verfügung gehabt hätte. Hätte ich jedoch alle gewonnenen Erkenntnisse in die Ergebnisdarstellung einfließen lassen, so hätte dies den Rahmen dieser Bachelorarbeit in einem hohen Maße gesprengt.

8.2 Forschungsausblick

Ein Thema, auf das ich während meiner Forschung immer wieder stieß, beschäftigt sich mit dem Ausbau der Beratung in den Sozialen Medien. Durch die gewonnenen Daten konnte ich klar erkennen, dass Soziale Medien in der Beratung eine große Rolle spielen. Was jedoch noch offen bleibt, ist, wie Soziale Medien in den gesamten Prozess miteinbezogen werden können. Hier möchte ich vor allem auf die App Instagram verweisen. Durch die Interviews wurde gut aufgezeigt, dass dies ein Medium darstellt, das vor allem zur Informationsvermittlung, wie auch zur Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden kann. Wie können sich Sozialarbeiter*innen jedoch im Internet präsentieren? Eine mögliche weitere Forschung könnte sich intensiv mit dieser Fragestellung auseinandersetzen. Durch die Zusammenarbeit mit Jugendlichen, wie auch mit Sozialarbeiter*innen und IT-Techniker*innen könnten womöglich Handlungsanweisungen, an denen sich Beratungsstellen orientieren könnten, zur optimalen Nutzung gemeinsam erarbeitet werden.

Eine weitere mögliche Forschung wäre ein Pilotprojekt, das sich auf Beratungen in den Sozialen Medien spezialisieren würde. Dabei könnte erforscht werden, wie dieses Angebot bei Jugendlichen ankommt, ob es genutzt werden würde, welche Vor- und Nachteile sich ergeben.

Passend zu diesem Thema möchte ich zudem den Datenschutz ansprechen. Einige Beratungsstellen bewegen sich bereits in den Sozialen Medien, wie Instagram, Signal oder WhatsApp. Viele wissen jedoch nicht, was in dieser virtuellen Welt wirklich vertraulich bleibt bzw. behandelt wird und welche Informationen wiederum gespeichert und zu anderen Zwecken genutzt werden. Zur Unterstützung als auch zur Absicherung für Berater*innen wäre es sinnvoll ein leicht verständliches Informationsblatt bzw. Informationshandbuch über die sozialen Medien und Risiken zu entwickeln.

8.3 Resümee

Abschließend lässt sich sagen, dass das behandelte Thema, vor allem in Bezug auf Soziale Medien, noch lange nicht ausgeforscht ist und weitere Erhebungen benötigt. Diese Forschungsarbeit gibt einen guten Einblick in die Wünsche von Jugendlichen betreffend Beratungen. Dahingehend wäre es meiner Meinung nach hilfreich, wenn etwaige Befragungen betreffend Vorlieben, Änderungen und Wünsche immer wieder von Organisationen durchgeführt werden würden. So wird für junge Menschen erkennbar, dass ihre Stimme zählt und sie ihre Meinung äußern können und sollen. Im Sinne eines partizipativen Zusammenarbeitens ist dies sehr wichtig.

Literatur

Böhnisch, Lothar / Lenz, Karl / Schröer, Wolfgang (2009): Sozialisation und Bewältigung. Eine Einführung in die Sozialisationstheorie der zweiten Moderne. Weinheim und München: Juventa.

Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hrsg.) (2010): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e.V. (o.A.): Definition Online – Beratung. <https://dg-onlineberatung.de/definition-ob/>. [Zugriff: 18.02.2021].

Die Möwe (o.A.): Über die Onlineberatung. <https://die-moewe.beranet.info/ueber-uns.html>. [Zugriff: 26.11.2020].

Flick, Uwe (2009a): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Flick, Uwe (2009b): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 2. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Flick, Uwe (2011): Triangulation. Eine Einführung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Fröschl, Christoph (2020): BeratJung & BewegJung. Prezi. <https://prezi.com/view/Bqeaej1yTzfxbJzSUBjY/>. [Zugriff: 24.02.2021].

Gehrmann, Hans-Joachim (2010): Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Genders, Aileen (2021): Aktuelle Social Media Nutzerzahlen: Facebook, YouTube, Instagram & Co. <https://www.projecter.de/blog/social-media/aktuelle-nutzerzahlen-sozialer-netzwerke/>. [Zugriff: 19.02.2021].

Glaser, Barney G. / Strauss, Anselm L. (1967): The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago: Aldine.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hrsg.) (2004): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München: Juventa.

Hammerschmidt, Peter / Sagebiel, Juliane / Hill, Burkhard / Beranek, Angelika (Hrsg.) (2018): Big Data, Facebook, Twitter & Co, und Soziale Arbeit. Weinheim Basel: Beltz Juventa.

Helfferrich, Cornelia (2014): Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, 559-574.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2019): JIM Studie 2019. Jugend, Information, Medien. Stuttgart: o.A.

Scheffler, Hartmut (2013): Soziale Medien. In: König, Christian / Stahl, Matthias / Wiegand, Erich (Hrsg.): Soziale Medien. Gegenstand und Instrument der Forschung. Wiesbaden: Springer VS, 13-27.

Sickendiek, Ursula / Engel, Frank / Nestmann, Frank (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. 3. Auflage. Weinheim und München: Juventa.

Supper, Sylvia (2019): Methoden der Sozialforschung. Vorlesung 4. https://ecampus.fhstp.ac.at/pluginfile.php/580133/mod_resource/content/3/VO_Sozialforschung_4_VZ_SS2019.pdf [Zugriff 27.11.2020].

Strauss, Anselm Leonard / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz, Psychologie-Verlag-Union.

Tanzer, Severin / Fröschl, Christoph / Tanzer, Lena (2020): Moderne Jugendberatung aus Sicht der Schüer*innen. Ergebnisse einer Umfrage von Jugendlichen in Österreich. Unveröffentlichtes Projektmaterial.

Thiersch, Hans (2014): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

VSP | Verbund für Soziale Projekte e.V. | M-V (o.A.): Jugendberatung. Warum „Jugendberatung“. <https://www.vsp-mv.de/jugendberatung.html>. [Zugriff: 18.02.2021].

Wenzel, Joachim (2018): Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Zahn, Anna – Maria (2013): Status Quo: Wo steht die Social Media Forschung heute?. Überblick zu Instrumenten, Anforderungen und Anwendungspotentiale der Social Media Forschung. <https://www.yumpu.com/de/document/read/22342183/status-quo-wo-steht-die-social-media-forschung-heute-uberblick>. [Zugriff: 19.02.2021].

147 Rat auf Draht (o.A.): Onlineberatung. <https://www.rataufdraht.at/online-beratung>. [Zugriff: 26.11.2020].

Daten

ITV1, Interview, geführt von Florentina Frühauf mit einer Jugendlichen, Online über ZOOM, 04.02.2021, Audiodatei.

ITV2, Interview, geführt von Florentina Frühauf mit einer Jugendlichen, Online über ZOOM, 05.03.2021, Audiodatei.

ITV3, Interview, geführt von Florentina Frühauf mit einer Jugendlichen, Online über ZOOM, 22.03.2021, Audiodatei.

TI1, Transkript Interview ITV1, erstellt von Florentina Frühauf, Februar 2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI2, Transkript Interview ITV2, erstellt von Florentina Frühauf, März 2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI3, Transkript Interview ITV3, erstellt von Florentina Frühauf, März 2021, Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1: Tanzer et al. 2020: 16	16
Abbildung 2: Tanzer et al. 2020: 18	17
Abbildung 3: Tanzer et al. 2020: 40	18
Abbildung 4: Tanzer et al. 2020: 39	18
Abbildung 5: Tanzer et al. 2020: 25	19
Abbildung 6: Tanzer et al. 2020: 26	19
Abbildung 7: Tanzer et al. 2020: 79	20
Abbildung 8: Tanzer et al. 2020: 80	20

Anhang

Leitfaden der Interviews

Vor dem Interview

- Information über das Ziel der BA1: Das Ziel meiner Bachelorarbeit ist herauszufinden, welche Möglichkeiten sich in einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit in der Beratung von Schüler*innen bieten.
- Aufklärung über Schutz der Daten, Anonymisierung, Aufnahme (Datenschutzerklärung in Vertretung (da kein Drucker vorhanden) unterzeichnen)
- Einwilligung der interviewten Person zur Vorgangsweise und Aufnahme
- Klärung der Interviewsituation: Ich stelle Fragen und ersuche um Erzählungen über Erfahrungen, Erlebnisse, Eindrücke, Wünsche. Wenn notwendig werde ich zu den Antworten weitere eingehende Fragen stellen, um einen Dialog zu ermöglichen und schlichtes Abfragen zu vermeiden.

Vor-formulierte Fragen

Einstieg

- Erzähl mir bitte zunächst etwas über dich selbst. Wie alt bist du, besuchst du noch die Schule, wenn ja welche? Wie verbringst du gerne deine Freizeit, was sind deine Hobbies?

Hauptteil

Allgemeine Fragen zu Erfahrungen von Beratungen

- Welche Erfahrungen hast du schon mit Beratungen?
- An wen oder wohin wendest du dich, wenn du Hilfe und Unterstützung bei Problemen benötigst?
- Welche Organisationen/Personen kennst du, die Beratung anbieten?
- Wie bist du auf Beratungsangebote aufmerksam geworden?
- Wenn du schon selbst Erfahrungen damit gemacht hast, wie gestaltete sich der Prozess? Wie bist du zu der Beratung gekommen und wo wurde die Beratung angeboten? Wie ist die Beratung abgelaufen? Was war gut und wo gäbe es Verbesserungspotenzial?
- Welche Themen beschäftigen dich am meisten? Wegen welchen Themen würdest du am ehesten die Beratung aufsuchen?
- Wo und wie möchtest du, dass Beratung stattfindet?
- Welche Art der Beratung ist dir am liebsten? Welche Gründe hat dies?

- Wie sollte deiner Meinung nach eine perfekte Beratung gestaltet sein? (angefangen von In-Kontakt-Treten, Aufbau, Durchführung, Ende)
- (Schildere mir bitte, wie deiner Meinung nach ein perfekter Beratungsprozess aussehen könnte.)

Soziale Medien und Beratungen

- Welche Sozialen Medien nutzt du in welchem Ausmaß?
- Wie könntest du dir eine Beratung über Soziale Medien vorstellen?
- Wie könnte das Angebot der Jugendberatung in den Sozialen Medien gestaltet werden/auftreten? Wie könnte es sich präsentieren?
- Was sagst du zu dem Thema, dass Berater*innen in Sozialen Medien auftreten bzw. online sind?
- Kennst du bereits Beratungsangebote, die in den Sozialen Medien angeboten werden und wenn ja, welche?
- Welche Sozialen Medien eignen sich deiner Meinung nach, um Beratung sichtbar zu machen bzw. anzubieten? Welche eignen sich besser und welche eignen sich weniger gut?
- Wie können Soziale Medien in den Beratungsprozess miteinbezogen werden?
- Welche Vor- und Nachteile könnten Beratungen in den Sozialen Medien haben?

Meinung zu Beratungen

- Welche Art der Beratung würdest du bevorzugen und warum? (Soziale Medien und persönlich)
- Welche Art der Beratung kommt für dich gar nicht in Frage? (Telefon, Email, Online, Soziale Medien, persönlich, ...)
- Welche Wünsche hättest du für zukünftige Beratungen?

Abschluss

- Welche Aspekte möchtest du noch gerne erwähnen, die noch nicht besprochen wurden?

Ende Interview: bei der Interviewpartnerin für die Zeit und den wertvollen Beitrag bedanken

Auszug aus einem Transkript (Interview 3)

I1: Ja mhm ahm wenn ma jetzt konkret das Angebot, also es gibt a Jugendberatung, des is so a Jugendcoaching und do kann ma hingehen, egal, oiso wennst wos de schulischen Probleme betrifft oder Zukunfts- ahm herausforderungen und keine Ahnung aber a wenn ma irgendwelche Probleme hat mit Familie oder Freunde und ahm wie kenntat des Angebot der Jugendberatung si zum Beispiel auf Instagram präsentieren? Host du do a Vorstellung davon?

B1: (B1 lacht) Nein eigentlich nicht. Aber ich kann überlegen, wenn du willst (B1 lacht). Ahm ich glaub es würd auch einfach so, ich glaub es würd einfach wirklich reichen, wens sagt, das

ist das Ziel, also und da hald Fotos reinstellt und wir sind da. Ihr könnt's mit den Problemen zu uns kommen, weil wir sind da und wir haben keine Vorurteile und wir verurteilen dich nicht und wenn das einfach glaub ich präsentiert wird, auch in der Jugendarbeit, glaub ich heißt das, ahm dann wird's glaub ich auch genutzt werden.

I1: Ja mhm ja super ahm mhm des haben wir jetzt eigentlich eh scho bissl besprochen aber, welche Sozialen Medien eignen sich deiner Meinung nach, um hoid Beratung sichtbar zu machen oder hoid afoch Informationen weiterzugeben oder anzubieten?

B1: ich find eben hald Instagram, weils glaub ich in den letzten Jahren ziemlich einen Aufschwung erlebt hat, aber ich find auch noch Facebook, weil das hat fast jeder, ich jetzt nicht aber, meine Eltern haben zum Beispiel eher Facebook als Instagram und so kann man hald, wenn man beides hat viel mehr Leute erreichen.

I1: ok ja voll, aber a da Fokus würd bei dir scho auf Instagram liegen oder?

B1: ja und mir ist noch was eingefallen. Twitter zum Beispiel, ich kenn mich mit Twitter nicht so gut aus, aber ich glaub da kann man viel Text reinschreiben und das ist für Informationen vielleicht auch nicht schlecht.

I1: Ja ja voll ahm wir haben nämlich also bei uns wird immer wieder so gesagt, dass Facebook hoid vo Jugendlichen nimmer so genutzt wird und du sogst jetzt a du nutzt es ned, aber gib't's scho nu vü de des a nutzen?

B1: Ich hab das Gefühl schon, also ich bin nur eine der wenigen die das nicht hat. Und wie gesagt eben meine Mama hat gar kein Instagram und nur Facebook.

I1: ja mhm mhm ehm jo daun so welche Vor- und Nachteile könnten Beratungen in Soziale Medien haben?

B1: also Vorteile sicher, dass eben bekannter werden und mehr in Anspruch ah mehr die Beratungen in Anspruch nehmen undso ahm glaub Nachteile könnten eventuell sein, dass dass viele also vor allem ältere Menschen unseriöser nehmen, also so dass denken, ah de haben Social Media, da geh ma doch vielleicht lieber nicht hin. Aber ich glaub trotzdem, dass das der richtige Weg ist mittlerweile, weil es liest sich keiner mehr eine Zeitung durch, ja.

I1: Mhm du host vorher amoi vo Anonymität gesprochen, dass dir des hoid sehr wichtig wär. Gibt's do nu so Aspekte die dir sehr wichtig wären bei, wenn bei Online Beratungen oderso?

B1: ahm Seriosität also dass das wirklich, wenn ich was sag die auch wirklich zuhören und sich auch wirklich bemühen, dass sie helfen, weil wenn das nicht gegeben ist, warum muss ich dann zu einer Beratungsstelle. Ja und sonst, dass sa sich auch Zeit für mich nehmen, aber das hat das is find ich ein Teilaspekt von Seriosität.

Auszug aus der Auswertung (Interview 1)

Passage	Konzept	Eigenschaften	Dimension	Memo
(77-78) Ja ne ich überleg grade, ob ich ob ich mit ihm telefoniert, doch ich hab mit ihm telefoniert	Erinnerung Kommunikation	Gehirn Anstrengung Gedanken Überlegungen Telefon Handy	Gedankengang vs. Gedankensprünge Erinnern vs. nicht erinnern Angestrengt nachdenken vs. sofort wissen Kommunizieren vs. nicht kommunizieren Persönliche Kommunikation vs. virtuelle Kommunikation	Hier wird ersichtlich, dass die interviewte Person nicht sofort weiß, wie sie das allererste Mal mit ihrem Berater in Kontakt getreten ist. Es bedarf ein paar Überlegungen bevor sie sich daran erinnert und das Szenario wieder in ihrem Kopf hat. Zuerst ist sie sich zudem nicht sicher, ob sie durch das Telefonieren mit ihm in Kontakt getreten ist. Welche Möglichkeiten gäbe es sonst für sie? In ihrem Fall hätte zum Beispiel der Lehrer den Kontakt herstellen können oder der Berater hätte sie in der Schule besuchen können. Die befragte Person ist sich dann aber bewusst, dass sie miteinander telefoniert haben. Vielleicht kann sie sich auch noch an das exakte Gespräch erinnern. Was sie bei diesem Gespräch kommunizierten, wird durch das Zitat nicht sichtbar.
(78-79) ahm genau ich hab hald dann die Nummer bekommen von dem Lehrer und dann hab ich ihn angrufn.	Weitergabe von Informationen Anruf	Nummer Zettel Wissen Kommunikation	Informationen weitergeben vs. nicht weitergeben Unterstützung vs. keine Unterstützung Wissen vs. kein Wissen Alleine vs. zusammen	Die interviewte Person gibt bekannt, dass sie die Nummer des Beraters von ihrem Lehrer bekommen hat. Was hier nicht deutlich wird, ist, ob sie die Nummer gleich nach bekannt werden des Problems bekommen hat oder ob es etwas gedauert hat, bis sie diese Information hatte. Dieses Zitat sagt nichts darüber aus

		<p>Telefon/Handy Austausch Termin</p>	<p>Anruf vs. kein Anruf Kommunizieren vs. nicht kommunizieren Sich untereinander austauschen vs. nicht austauschen</p>	<p>wie lange die Jugendliche alleine mit dem Problem zu kämpfen hatte, bevor sie Unterstützung bekam. Sie musste ihn anrufen. Es bleibt offen, ob es auch möglich gewesen wäre, dass sie von dem Berater angerufen hätte werden können. Welche Möglichkeiten bleiben Jugendlichen, die ungern telefonieren? Können sie potenziellen Berater*innen auch schreiben? Was wäre gewesen, wenn die interviewte Person den Berater nicht angerufen hätte? Hätte sich der Lehrer dann weiter um sie gekümmert oder waren seine Möglichkeiten schon ausgeschöpft?</p>
<p>(79-80) Also ganz ehrlich ich wollt damals gar nicht zu ihm hin also gar kein Fall, das hab ich ihm aber eh schon erzählt. (B1 lacht)</p>	<p>Ehrlichkeit Kommunikation</p>	<p>Gefühle Emotionen Zustände Überzeugung Fakten Meinung Persönlich Gespräch Austausch</p>	<p>Gefühle zeigen vs. nicht zeigen Eigen Meinung kundgeben vs. nicht kundgeben Persönliche Kommunikation vs. keine Kommunikation Austausch vs. kein Austausch</p>	<p>Sie will hier betonen, dass sie zu Beginn keine Lust auf diese Beratung hatte. Welche Gründe könnte dies gehabt haben? Womöglich fühlte sie sich von einem ihr fremden Menschen nicht richtig wahrgenommen. Des Weiteren könnte es möglich sein, dass sie ihr Problem eigentlich alleine lösen und keine Hilfe dazu annehmen wollte. Die Betonung auf „gar keinen Fall“ weist darauf hin, dass sie zu Beginn eine starke Abneigung gegen diese Beratung hatte. Sie betont hier ebenso, dass sie nicht zu „ihm“ wollte. Daraus könnte man schließen, dass sie eine Beratung nicht</p>

				<p>grundsätzlich ablehnte, sondern zu Beginn nur ihren Berater.</p> <p>Sie spricht danach aber an, dass sie ihren Berater über ihre anfänglichen Gedanken bereits aufklärte. Dies zeigt mir wiederum, dass sie eine gute Vertrauensbasis mit ihm aufgebaut hat, die es erlaubt über alles zu sprechen.</p>
(80) ahm also wie war denn das,	Unwissenheit	Informationen Wissen Gedanken	Wissen vs. kein Wissen Informationen vs. keine Informationen	<p>Sie muss zuerst ihre Gedanken sortieren und sich über die Anfänge der Beratung bewusstwerden, bevor sie etwas dazu sagen kann. Möglicherweise spricht sie diesen Satz auch deswegen aus, um keine Stille zu erzeugen, in der sie nachdenkt. Es kann sein, dass ihr ein belangloser Satz beim Nachdenken lieber ist, als wenn an dieser Stelle Stille eintreten würde.</p>

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Florentina Frühauf**, geboren am **10.08.1998** in **Lilienfeld**, erkläre,

dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, am **10.05.2021**

A handwritten signature in black ink, reading 'Florentina Frühauf'. The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.

Florentina Frühauf