Zeitschrift: SuchtMagazin
Herausgeber: Infodrog
Band: 40 (2014)
Heft: 3

Artikel: Tschau.ch : Jugendinformation und Beratung 2.0
Autor: Gander, Markus / Weber, Ursula
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-800105

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

tschau.ch – Jugendinformation und Beratung 2.0

Jugendliche wachsen im digitalen Zeitalter mit webbasierten Angeboten auf, informieren sich in ihrer Lebenswelt über unterschiedliche Kanäle. Online-Plattformen wie z.B. tschau.ch nutzen die technischen Möglichkeiten des Internets und reagieren mit jugendgerecht aufbereiteten Inhalten und interaktiver Beratung auf das gewandelte Nutzerverhalten.

Markus Gander
Präsident infoklick.ch, Kinder- und Jugendförderung Schweiz, Sandstr. 5, CH-3302 Moosseedorf, markus.gander@infoklick.ch, Tel.: +41 (0)31 850 10 90, www.infoklick.ch

Ursula Weber
Lic. phil., Projektleiterin tschau.ch, c/o infoklick.ch, Kinder- und Jugendförderung Schweiz, ursula.weber@infoklick.ch, Tel.: +41 (0)31 850 10 90, www.tschau.ch

Schlagwörter: Jugendinformation | Online-Plattform | E-Beratung | Jugend |

Der Zugang zu einer vielfältigen und auf ihre Bedürfnisse abgestimmten Information ermöglicht Kindern und Jugendlichen, Themen differenziert anzugehen und eine eigene Haltung als Basis für selbstbestimmtes Handeln abzuleiten. Das Suchen nach Antworten und Finden von Wegen stärkt sie, weil sie sich bei diesem Prozess im Idealfall als Problemlösende erfahren. Eigenständig erarbeitetes Wissen vermittelt zudem Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, inspiriert und lässt Kinder und Jugendliche in der Regel unabhängiger werden. Nicht grundlos ist daher das Recht auf Information und Zugang zu Medien ein zentraler Artikel der UN-Konvention über die Rechte der Kinder.[1]

Die Jugendinformation – ein Teilbereich der Jugendarbeit – setzt hier an. Sie bietet der jungen Zielgruppe fachliche Orientierung bei allen Themen, die ihre Lebenswelt betreffen. Zudem unterstützt sie ressourcenorientiert mit Hilfe zur Selbsthilfe und macht die Triage. Ob Fragen zu Brückenprogrammen oder Auslandaufenthalt, Infos über Verhütung oder ausgewogene Ernährung, Hinweise auf Partizipationsangebote und ehrenamtliches Engagement, weiterführende Adressen, wenn psychische Probleme eine Behandlung oder Familienkonflikte Begleitung erfordern, Tipps bei Abzocke im Internet oder Information zu rechtlichen Themen wie z.B. das Schutzalter oder die Rahmenbedingungen für einen Ferienjob: Interessierte ab ca. 12 Jahren werden bei der Jugendinformation fündig.[2] Auch Eltern und MultiplikatorInnen wie Lehrpersonen, AusbildnerInnen oder Erziehende gehören zu der erweiterten Zielgruppe und nutzen das Material für ihre Aufgaben. Professionelle Jugendinformation hat Qualitätsstandards, denen auch tschau.ch verpflichtet ist. Sie sind festgelegt in der Europäischen Charta für Jugendinformation, die 2004 auf der 15. Vollversammlung der European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) verabschiedet und 2009 mit Ergänzungen zur Online-Jugendinformation versehen wurde.[3]

Das Netz entwirren und Orientierung bieten

Als 2006 die Trägerschaft von tschau.ch[4] vom Bundesamt für Gesundheit und von der Gesundheitsförderung Schweiz neu ausgeschrieben wurde, bewarb sich infoklick.ch, Kinder- und Jugendförderung Schweiz, erfolgreich mit einem Konzept, das eine Weiterentwicklung des bisherigen Angebots in eine Online-Jugendinformation, kombiniert mit klassischer E-Beratung, vorsah. Neben technischen Anpassungen und einem kompletten optischen Redesign hiess das, die Themenpalette grundlegend zu erweitern und Fachstellen zu verlinken – der Schwerpunkt lag bis zu diesem Zeitpunkt bei Prävention, Gesundheits- und Beziehungsthemen sowie Krisenintervention. Die Medien haben sich durch die Digitalisierung und die damit verbundenen Möglichkeiten für die AnwenderInnen, sich selbst mitzuteilen, grundlegend gewandelt. Hier einen souveränen Umgang zu fördern und Medienkompetenz zu vermitteln, gehört ebenfalls zur Aufgabe der Online-Jugendinformation.

Digital Natives fliegt Computerliteralität nicht einfach zu. Sie eignen sich Anwenderwissen an im Umgang mit dem Computer, machen erste Erfahrungen mit der Informationsdichte beim Surfen und merken durch Learning by Doing, dass Gespräche online nach anderen Regeln ablaufen als solche in Echtzeit. Jugendliche tun sich – wie viele Erwachsene übrigens auch – gelegentlich schwer, Inhalte richtig einzuschätzen, was den Wahrheitsgehalt und die Relevanz angeht. Auch durchblicken sie nicht immer die Urheberschaft, können z. B. PR-Texte, gezieltes Marketing oder individuelle Meinungen in Foren auf Anhieb nicht unterscheiden von unabhängiger Information. Und manchmal sind sie sich der Konsequenzen ihres Konsums (u.a. bei Verletzung des Urheberrechts oder Downloads illegaler Inhalte) nicht in der ganzen Tragweite bewusst oder schöpfen die Potenziale (Möglichkeiten zur Partizipation, E-Learning usw.), die das Netz bietet, nicht aus. Bei Empfehlungen externer Inhalte kommuniziert die Ju-

gendinformation tschau.ch, wo sie den Mehrwert sieht, bezieht insbesondere auch andere spezialisierte Schweizer Angebote für Jugendliche wie z.B. feel-ok.ch, lilli.ch oder die kostenlose Telefonnummer 147 ein.

Stöbern, an den Erfahrungen von Peers teilhaben, Fragen stellen

tschau.ch vermittelt die Inhalte in fünf Gefässen, die sich in der Tonalität und Aufbereitung unterscheiden und Jugendlichen einen vielfältigen, im Idealfall auch kreativen und sinnlichen Zugang ermöglichen. Dazu gehören:

- Eine ausführliche, übersichtlich gegliederte *Grundinformation:* In den Themenrubriken Ausbildung&Job, Beziehung, Freizeit, Wohfühlen&Gesundheit, Lebenswelt, Rechte&Pflichten, Umwelt & Natur, Multimedia. Hier erhalten Jugendlichen Facts mit Links, die zum Vertiefen der Inhalte auffordern. Wenn es Sinn macht, werden Selbsttests, Audiodateien oder Videos eingebunden. Ein besonderes Anliegen ist, neue Formen der Beteiligung, wie z.B. den Trend zum Selbermachen in kreativen Blogs, sichtbar werden zu lassen.
- *Newsfeed:* Mit jugendrelevanten Themen, eine Unterrubrik der Sachinformation, garantiert Aktualitätsbezug und ermöglicht, auf konkrete Jugendprojekte und nicht kommerzielle Anlässe sowie jugendpolitische Themen hinzuweisen.
- *Frage-Antwort-Archiv:* Nach Rubriken sortiert und über die Suchmaschine nach Stichworten abrufbar, gibt einen unverfälschten Einblick in die Erfahrungen anderer Jugendlicher und stösst eigene Erkenntnisse an. Die Tatsache, dass es Entwicklungsschritte und damit verbunden Konflikte gibt, die durchaus Modellcharakter haben, macht individuell empfundenen Schmerz zwar nicht kleiner, kann jedoch zur Versachlichung beitragen. Das Archiv ist niederschwellig und über mehrere Buttons auf tschau.ch einsehbar. Viele NutzerInnen finden hier bereits erste Antworten.
- *E-Beratung:* Natürlich kann jederzeit dem Beraterteam die persönliche Frage anonym gestellt werden. Eine Registrierung mit Nicknamen und Passwort ist erforderlich. Die Jugendlichen nennen zudem den Jahrgang, das Geschlecht und ihren Wohnkanton. Die Antwort erfolgt innerhalb von drei Arbeitstagen. Sie ist abrufbar auf der persönlichen Ebene «Mein Tschau», die auch wieder gelöscht werden kann. Das passiert jedoch eher selten. Es gibt oft Jugendliche, die Monate später nahtlos anknüpfen. Die BeraterInnen können dann im Archiv die Historie nachvollziehen und adäquat reagieren.
- *Chat:* Gute Erfahrungen wurden mit dem 1:1-Chat gemacht. Bis Ende 2013 gab es eine Kooperation mit Microsoft Messenger und dem Projekt BuddyGuard. Da sich das Nutzerverhalten bei Messenger und damit die Strategie des Konzerns veränderten, wurden der Chat und die Kooperation in dieser Form vorerst sistiert. tschau.ch programmiert im Augenblick den Chat in Eigenregie neu.

Was Jugendliche bei tschau.ch fragen und wissen wollen

Als breit aufgestellte Jugendinformation erhält tschau.ch sehr unterschiedliche Fragen. Sie spiegeln die ganze Vielfalt an Familienstrukturen, die es gibt, sowie die Bandbreite an Entwicklungsschritten, die Jugendliche auf ihrem Weg zum Erwachsenwerden machen: Konflikte und Stress in der Familie, das Ausloten und Entdecken der eigenen Identität, Kontakte knüpfen und den eigenen Platz finden ausserhalb des Elternhauses, Freundschaften pflegen und vielleicht auch verlieren, die erste Liebe erleben. Fragen häufen sich bei Übergängen, wenn es gilt, eine neue Situation zu bewältigen, z. B. bei einem Übertritt in eine andere Schule, wo Zweifel und Ängste auftauchen, ob man es fachlich schafft und wo nicht klar ist, ob Kontakte zu ehemaligen SchulkameradInnen erhalten bleiben. Auch Veränderungen innerhalb der Familie wie eine Trennung der Eltern oder erste Erfahrungen mit dem Tod, wenn ein Grosselternteil stirbt, müssen verarbeitet werden. tschau.ch erhält aber nicht nur Fragen, die sich um Probleme drehen: Wo wäre ein toller Platz im Raum Ostschweiz, um mit dem Freund den ersten Jahrestag zu feiern? Wann erscheint das neue Smartphone? Welche Sportart passt zu mir? Was ist gesunde Ernährung? Jugendliche wenden sich meist mit 12 bis 13 Jahren ein erstes Mal an tschau.ch. Der Kontakt kann einmalig sein oder auch über mehrere Monate dauern – manchmal mit Unterbrüchen und zu ganz unterschiedlichen Themen. Interessant ist immer wieder, dass Jugendliche ihr Log-in behalten und sich oft Jahre später als junge Erwachsene wieder unter demselben Nicknamen melden. Das ist auch deshalb sehr spannend, weil die Online-Beratung nicht immer Einblick in eine Entwicklung über mehrere Jahre erlaubt. 42 Prozent der Fragen wurden 2013 in der Rubrik Beziehung gestellt – dazu gehören auch Fragen rund um sexuelle Erfahrungen. 25 Prozent entfielen auf den Themenbereich Wohlfühlen & Gesundheit – 12 Prozent betrafen die Schule und Ausbildung.[5] Im Schnitt stellen mehr Mädchen als Jungen Fragen – der Mädchenanteil beträgt 60 Prozent. Keine Aussage ist jedoch möglich im Bezug auf die Nutzeranteile bei denjenien, die keine Fragen stellen, jedoch surfen und sich Antworten z.B. auch aus dem Frage-Antwort-Archiv erarbeiten.

Strukturell lassen sich die Fragen in folgende Kategorien gliedern:

- *Konkrete Sachfragen*, die klar umrissen sind. Bspw., ab welchem Alter im Kanton Aargau Bier konsumiert werden darf oder ob Eltern eine Ausbildung finanzieren müssen. In diese Kategorie fallen auch Fragen zu Verhütungsmethoden oder zum Körper. Oft wird in konkreten Sachfragen genau nachgefragt, wenn ein Sachverhalt im Netz über eine Suchmaschine recherchiert oder im Gespräch bzw. Forum aufgeschnappt und nicht verstanden wurde.
- *Entlastungsfragen:* Es ist spürbar, dass ein Thema beschäftigt und es den Fragenden ein Anliegen ist, darüber zu sprechen, in einem geschützten und anonymen Rahmen. Das können Fragen sein rund um die sexuelle Orientierung. Oder es wird nach Gründen geforscht, weshalb eine Beziehung vielleicht nicht gelang und ob eigene Anteile dabei mitentscheidend waren. Oft sind auch komplexe Familienkonstellationen oder Schuldgefühle Thema. Entlastungsfragen sind gelegentlich mehrteilig. Die Grenze zu den Stabilisierungsfragen ist fliessend.
- *Stabilisierungsfragen:* Eine mehr oder weniger klar wahrgenommene Krise ist da. «Was kann ich tun, damit es mir wieder besser geht?», steht mehr oder weniger ausgesprochen im Raum. Da ist es auch wichtig, die Appelle und Hinweise zwischen den Zeilen wahrzunehmen. Gibt es Ansätze einer Bewältigungsstrategie und wenn ja, welche? Wo sind spürbar Ressourcen vorhanden? Gibt es im Archiv eine Historie? Hier sind oft Themenfelder angesprochen wie Selbstverletzungen, Essstörungen, Abweichungen zwischen Selbst- und Wunschbild, Mobbing in der Schule, Ängste, Sinn des Lebens. Und natürlich gehören auch der erste intensive Liebeskummer und die damit verbundene Erfahrung eines einschneidenden Verlusts in diese Kategorie.
- *Entscheidungshilfe:* Gymnasium oder doch besser Fachmatura? Aushalten oder gehen? Tatsächlich Liebe?

Immer wieder im Leben gibt es Verzweigungen mit mehr oder weniger grundsätzlichen Fragestellungen. Auch hier wird tschau.ch um eine Aussensicht gefragt.
- *Testfragen:* Sie sind meist sehr allgemein und unverbindlich gehalten oder provokativ zugespitzt. tschau.ch beantwortet alle Fragen gleich ernsthaft und professionell – wir machen da keinen Unterschied. Testfragen erreichen uns oft, wenn im Unterricht tschau.ch vorgestellt und im Anschluss eine Fragerunde durchgeführt wird.

«Die Arbeit an der Sprache ist die Arbeit am Gedanken» Max Frisch

Als Nachteil in der E-Mail-Beratung wird oft genannt, dass Fragen von KlientInnen sehr lang sein können, es schwierig ist, strukturiert Antwort zu geben. Bei dem Frage-Antwort-Tool unserer E-Beratung haben wir sehr gute Erfahrungen damit gemacht, dass Jugendliche sich für eine Rubrik entscheiden, in der sie die Frage stellen und unser Tool eine Beschränkung hat, was die Länge angeht. D.h. pro Frage ist nur ein bestimmter Textumfang (1'500 Zeichen) möglich – genügend, um das Thema zu umreissen, jedoch zu wenig, um ausufernd zu werden. Jugendliche gehen mit diesem äusseren Rahmen, der die Funktion einer Leitplanke hat, gut um. Sie kennen ihn z.B. in deutlich kürzerer Form auch von SMS, manche sogar von Twitter. Diese bewusste Begrenzung führt dazu, dass sie ihre Gedanken bereits beim Schreiben zu sortieren beginnen, fokussieren und dabei spürbar klarer werden – ein Effekt, den auch die Schreibtherapie belegt.[6] Natürlich gibt es auch Themen, die sich so nicht destillieren lassen. Manche NutzerInnen gliedern dann ihre Frage in mehrere Teilfragen, die verschiedene Seiten ihres Problems beleuchten oder mehr oder weniger ausführlich eine Vorgeschichte abbilden. Bei tschau.ch ist es bei Fragen und im Chat übrigens relativ selten, dass Jugendliche in ihren Texten Akronyme oder Emoticons verwenden – von Seiten des Beraterteams setzen wir sie bewusst nicht als Stilmittel ein, da die Arbeit an einer klaren Sprache, die Empathie ausdrückt, aber nie anbiedernd wirkt oder Grenzen verletzt, Teil unserer Aufgabe ist.

Vier-Folien-Prinzip und Gegenlesen von Antworten

Das Vier-Folien-Prinzip bietet einen praxiserprobten Ansatz, um in der Online-Beratung angemessene Antworten zu geben. Das Modell nimmt Rücksicht auf die spezifischen Gegebenheiten wie z.B. die Kanalreduktion oder dass gezieltes Nachfragen nicht möglich ist. Es stösst die Selbstreflexion der BeraterInnen an und fordert dazu auf, eigene Gefühle ernst zu nehmen, eine professionelle Distanz zu entwickeln, Grenzen zu erkennen und die Kernthemen der Fragenden nicht aus den Augen zu verlieren.[7] Bei tschau.ch ist es zudem so, dass jede Antwort innerhalb des Teams gegengelesen wird. Das Vieraugenprinzip ermöglicht eine Aussensicht und das Feedback – beides ist neben der Qualitätssicherung auch für die Entwicklung des Beratungsteams wichtig, da das direkte Echo der Jugendlichen in diesem Setting fehlt und Äusserungen im Nachhinein nicht präzisiert werden können. Beim Gegenlesen werden typische Stolpersteine wie z. B. Begriffe erkannt, die nicht zum jugendlichen Wortschatz gehören. Absolute Aussagen werden genauso herausgefiltert wie das vorschnelle Anbieten von Lösungen. Es ist das Ziel von tschau.ch, Jugendliche im Idealfall zu befähigen, sich eine eigene Meinung zu bilden, ihnen Alternativen zu zeigen und sie zu ermutigen, ihren ganz persönlichen Weg eigenständig zu erarbeiten. Gegenlesen fördert zudem Stereotypen zu Tage, die sich gerade bei Beratenden, die sehr viele Fragen beantworten, einschleichen können. Das geht in der Regel zu Lasten der Authentizität, die zu den Basics einer souveränen Antwort gehört.

Die einzelnen Schritte im Vier-Folien-Prinzip sind:

Erste Folie – Der eigene Resonanzboden
- Was fühle ich beim Lesen?
- Welche Bilder kommen spontan auf?
- Ist das Problem lösbar – auch für die Online-Beratung? Verfüge ich über alle Grundlagen oder brauche ich Unterstützung?

Zweite Folie – Das Thema und der psychosoziale Hintergrund
- Was ist das Anliegen der Frage? D.h. Kernthema herausarbeiten und ggf. Schlüsselwörter markieren.
- Was erfahren wir über die Person? Wie ist ihre Lebenswelt? Wann wird die Frage gestellt (Uhrzeit)?
- Bei tschau.ch: Gibt es bereits frühere Fragen, d.h. Historie? Nimmt der/die Jugendliche darauf Bezug?
- Wo liegen die Stärken? Wo die Schwächen?

Dritte Folie – Roter Faden der Antwort, erster Entwurf
- Was sind die Fragen und Wünsche an tschau.ch?
- Was möchte die Person ggf. verändern? Was verursacht Stress?
- Welche Punkte sind noch unklar?
- Was würde ich der Person spontan wünschen?

Vierte Folie – Konkrete Intervention, Strukturierung der Antwort und definitive Ansprache
- Annehmen, danken für das Vertrauen und Wertschätzung vermitteln.
- Feedback geben und in eigenen Worten formulieren, wie das Anliegen verstanden wurde und wo ggf. Unklarheiten bestehen. Ultimative Feststellungen vermeiden.
- Hypothesen und Vermutungen in Fragen fassen.
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen.
- Bei tschau.ch: Wenn es Sinn macht, weiterführenden Link nennen bzw. einzelne Begriffe mit Fachinfos verlinken.
- Möglichst zuversichtliche Schlussworte wählen – es sind die letzten Sätze, die im Kopf der Lesenden nachhallen.

Möglichkeiten und Grenzen bei einer E-Beratung wie tschau.ch

Online-Informationen haben den Vorteil, durchgehend zugänglich zu sein. Das kommt gerade Jugendlichen entgegen, die tschau.ch meistens am Abend – manchmal auch sehr spät – kontaktieren. Diese Stunden sind oft die einzigen Zeitfenster, in denen sie komplett allein sind. Als Online-Jugendinformation und E-Beratung erreichen wir zudem Jugendliche in ländlichen oder strukturschwachen Gebieten, die kein analoges Angebot in ihrer Nähe haben, oder solche, die keine Jugendtreffs besuchen, jedoch surfen und durchaus netzaffin sind. Da bei tschau.ch alle Fragen gestellt werden können, also nicht zwingend ein konkretes Problem vorliegen muss, hat niemand Hemmungen, auch kleine Dinge aus dem Alltag abzuklären, bevor sie sich zu einem grossen Thema verdichten, oder Fragen, die einfach nur von Interesse sind. Oft geht es Jugendlichen zunächst darum, sich zu vergewissern, auf dem «richtigen» Weg zu sein. Falls bereits zu lange gewartet wurde, der innere und äussere Druck ständig steigen, ist das Angebot für UserInnen so niederschwellig um zu erlauben, sich anonym einzugestehen, dass die Zeit überfällig ist, um etwas zu tun und nach Möglichkeiten zu fragen. Der Kontakt zu tschau.ch ist für viele ein erster Schritt zu allgemeinen Abklärungen. Die Zielgruppe, die tschau.ch erreicht, ist bunt gemischt, spiegelt die Gesellschaft. Natürlich kommt das Setting allen entgegen, denen eine gewisse Distanz hilft, sich zu öffnen. Sei es, weil sie sehr schüchtern sind oder im direkten Gespräch schnell von Gefühlen überflutet werden, so dass sie sich als gehemmt

Weitere Online-Informationsangebote und E-Beratung für Jugendliche

www.du-bist-du.ch: Plattform von Jungs für Jungs zu den Themen Homo- und Bisexualität. Mit Frage-Antwort-Tool.

www.easyvote.ch: Die Abstimmungshilfe informiert einfach, verständlich und politisch neutral über kantonale und nationale Abstimmungsvorlagen sowie Wahlen. Träger des Projekts ist der dsj, der Dachverband der Schweizer Jugendparlamente. Das Motto: Von Jugendlichen für Jugendliche.

www.feel-ok.ch: Suchtprävention, Sport, Gewicht, Ernährung, Liebe, Sexualität persönliche Entwicklung. Mit Selbsttests und einem spielerischen Zugang zu komplexen Themen.

www.kinderanwaltschaft.ch: Altersgerechte Beratung und Information in rechtlichen Fragen z.B. beim ersten Kontakt mit der Justiz.

www.krebsliga.ch/cancerline: Chat für Kinder und Jugendliche zum Thema Krebs. Für Betroffene und Angehörige von Erkrankten.

www.lilli.ch: Informationen und Tipps für Junge zu Sexualität, sexueller Gewalt, Frauen- und Männerthemen, Körperfragen, Verhütung und sexuell übertragbare Infektionen. Es besteht die Möglichkeit, anonym Fragen zu stellen. Ausgewählte Fragen/Antworten werden anonymisiert online publiziert.

www.mamatrinkt.ch / www.papatrinkt.ch: Unterstützung und Hilfe für Kinder und Jugendliche, die in ihrem familiären Umfeld mit Sucht konfrontiert sind. Mit Foren für zwei Altersgruppen.

www.myhandicap.ch: Forum, Infos und Adressen für Menschen mit einer Behinderung.

www.rainbowgirls.ch: E-Mail-Beratung für lesbische und bisexuelle Mädchen und junge Frauen.

www.147.ch: Kostenlose Telefon-, E-Mail-, Chat- und SMS-Beratung, an die sich Jugendliche in einer Krisensituation wenden können.

oder zu langsam wahrnehmen. Gerade bei intimen Fragen fällt es zudem vielen leichter, zu schreiben als laut darüber zu sprechen. E-Beratung im Umfeld einer Jugendinformation hat aber auch Grenzen. tschau.ch macht dann die Triage, wenn ein tief greifender Konflikt vorhanden ist, der Rückfragen und eines direkten Gesprächs bedarf. tschau.ch kann keine Therapie ersetzen. Auch in medizinischen Fragen gibt es Grenzen, da Diagnosen nur medizinisches Fachpersonal nach einer persönlichen Untersuchung stellen kann. Das ist vor allem dann als Hinweis wichtig, wenn Jugendliche Symptome über Suchmaschinen recherchieren und erschrocken all die Krankheitsbilder lesen, die vergleichbare Merkmale aufweisen.

Ausblick

Online-Angebote stehen im Spannungsfeld einer sich ständig verändernden Gesellschaft und Technik. Aktuell ist tschau.ch daran, die Inhalte in einen Webservice zu überführen, der es ermöglicht, Inhalte flexibler zu verwalten und individueller zu nutzen. Das ist besonders dann von Interesse, wenn es regionalisierte Jugendinfos gibt, die in Kooperation mit tschau.ch den Content nutzen und mit lokalen Adressen vernetzen. Das ist aktuell der Fall bei julex.tschau.ch in den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt, jugendnetzuri.ch in der Innerschweiz sowie jugendinfo.gr, der Bündner Version von tschau. Für viele Kantone, die tschau.ch fördern, ist es wichtig, direkten Mehrwert und Bezug zur Region zu sehen. Auch sonst ist im Netz ganz allgemein ein Trend zu lokalen Inhalten feststellbar, den tschau.ch aktiv mitgestalten möchte. Grafisch befindet sich die Plattform in einer Umbruchphase, da sie für die Nutzung auf Tablets oder Smartphones lese- und benutzerfreundlicher gestaltet wird. Die Themen sind längst nicht ausgeschöpft. In Arbeit ist z.B. ein Konzept, das sich auch für Social Media eignet. Hier noch punktgenauer auf Jugendliche einzugehen und ihnen auch Möglichkeiten zu bieten, direkt zu partizipieren, steht weit oben auf der Agenda. Gut möglich, dass unabhängiger und kostenloser Jugendinformation im Netz schon in absehbarer Zukunft ein noch höherer Stellenwert zukommt, wenn der Content vieler kommerzieller Medienhäuser vermehrt kostenpflichtig wird. Hier befindet sich eine ganze Branche im Umbruch.●

Literatur

Butz, R./Goldmann, H./Vogel-Etienne, U. (2011): Leben lernen live. Aus der Online-Beratung der Zürcher KV Schulen. Zürich: Kontrast Verlag.

Europäische Charta der Jugendinformation (2004) und die Ergänzung zur Online-Jugendinformation (2009): www.tinyurl.com/ou7njqy, Zugriff 16.05.2014.

Heime, S. (2011): Schreib es dir von der Seele. Kreatives Schreiben leicht gemacht. Göttingen: V&R Verlag.

Knatz, B. (2013): Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.

Kühne, S./Hintenberger, G. (2009): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: V&R Verlag.

Perrig-Chiello, P./Höpflinger, F./Kübler, C./Spillmann, A. (2012): Familienglück – was ist das? Zürich: NZZ Libro.

UN-Kinderrechtskonvention: http://tinyurl.com/nrf73xn, Zugriff 16.05.2014.

Wermuth, B. (2008): Leitfaden für das Beantworten einer Frage. Modul Medienkompetenz HSLU (auf Anfrage).

Endnoten

1 Vgl. UN-Kinderrechtskonvention.

2 Bekannte stationäre Jugendinformationen in der Schweiz sind z.B. der Infoshop Zürich, tip – infos für junge leute in St. Gallen oder die Jugendinfo Winterthur.

3 Vgl. Europäische Charta der Jugendinformation 2004 und die Ergänzung zur Online-Jugendinformation 2009.

4 tschau.ch wurde nach dem Vorbild der welschen E-Beratung ciao.ch 2001 auch in der Deutschschweiz aufgebaut. Bis 2006 lag die Trägerschaft bei der Pro Juventute.

5 Auf die restlichen Rubriken waren die Fragen bei tschau.ch 2013 so verteilt: Je sieben Prozent bei Rechte & Pflichten bzw. Lebenswelt; vier Prozent bei Freizeit; zwei Prozent bei Multimedia und ein Prozent bei Umwelt & Natur. Wichtig ist bei der Interpretation der Zahlen, dass die Zuordnung auch von der Gewichtung, die die Jugendlichen vornehmen, abhängt. Als Beispiel: Ist Stalking im Netz eher ein Beziehungsthema oder ist der entscheidende Punkt, dass es online stattfindet? Viele der Konflikte, die sich im Internet entzünden, werden von den Jugendlichen primär als zwischenmenschliches oder rechtliches Thema verortet. So ist der relativ tiefe Fragenanteil in der Rubrik Multimedia erklärbar bzw. relativ.

6 Heime 2011: 16ff.

7 Knatz 2013: 190ff.; Kühne/Hintenberger 2009: 105ff.

Bücher zum Thema

Die Macht der Vielen. Über den neuen Kult der digitalen Vernetzung
Ramón Reichert
2013, transcript, 216 S.

Der Alltagsgebrauch der Sozialen Medien hat eine neuartige Beteiligungs- und Vernetzungskultur hervorgebracht – mit einer Vielzahl von partizipativen und kollaborativen Projekten, die sowohl ökonomisch verwertbar als auch normativ aufgeladen sind.

Die derart in Prozesse der Medialisierung und Visualisierung eingebundenen Kollektive können nur dann verstanden werden, wenn sie im Kontext von Medientechnik und visueller Kultur thematisiert werden. Soziale Medien können als Selbstbeschreibung gesellschaftlicher Ordnungsvorstellungen verstanden werden. Der Autor entziffert die Zusammenhänge der medientechnischen Operationen und ihrer repräsentationspolitischen Dimensionen und entfaltet so eine umfassende Zeitdiagnose der digitalen Welt, in der wir leben.