

tschau.ch – Informationen und Antworten für Jugendliche

Matthias Meyer, Leiter des InfoDocCentres der SFA, Projektleiter tschau.ch

Dieser Beitrag basiert auf einem Referat, welches an der letztjährigen Jahrestagung von punkto – Jugend und Kind in Zug gehalten wurde.

Das Internetangebot tschau.ch wurde vor rund drei Jahren von Gesundheitsförderung Schweiz lanciert. Diese hat die Schweizerische Fachstelle für Alkohol- und andere Drogenprobleme (SFA), in Lausanne mit der Projektleitung beauftragt. Zum 1.1.04 übernimmt projuventute die Trägerschaft von tschau.ch

Zusammenfassung

Jugendliche stehen vor vielen neuen Herausforderungen und müssen im grossen Ausmass Entscheidungen treffen. Deshalb ist dies ein Lebensabschnitt mit besonders hohem Informationsbedarf. Risikoreiches Verhalten resp. Entscheidungen in dieser Lebensphase können zu vielen negativen und langfristigen gesundheitliche Folgen führen. Deshalb sind Jugendliche eine primäre Zielgruppe gesundheitsfördernder Ansätze.

E-Information und E-Beratung sind erwiesenermassen für Jugendliche attraktiv. Neben der Zielgruppenorientierung dieser Angebote ist zudem die günstige Kosteneffizienz hervorzuheben: teure Infrastruktur wie Räumlichkeiten und Inventar wird nicht benötigt und mit einem Internet-Angebot können eine Vielzahl von Personen erreicht werden (täglich finden über 300 Kontakte mit Informationssuchenden auf tschau.ch statt).

Allerdings dürfen die hohen Anforderungen an die Inhalte und die Beratung nicht unterschätzt werden. E-Beratung unterscheidet sich deutlich von einer persönlichen Beratung und auch das Bereitstellen und kontinuierliche Aktualisieren von Informationen benötigt Fachwissen und Ressourcen. Bei tschau.ch garantieren erfahrene BeraterInnen und namhafte – in der Jugendhilfe tätige - Institutionen eine hohe Dienstleistungsqualität.

Jugendlich sein – Lebensphase mit Chancen und Risiken

Es gibt wohl kaum eine andere Lebensphase, in der derart stark Veränderungen und Unsicherheiten mit der Notwendigkeit, die richtigen Entscheidungen zu treffen, zusammenfallen wie die Pubertät. Die aktuelle Literatur definiert Jugendlich sein als die Lebensphase, in der sich die Zeugungsfähigkeit einstellt bis zum Zeitpunkt, da Menschen in der Lage sind, auf eigenen Beinen zu stehen (eigenen Haushalt zu führen). Dies bedeutet, dass Jugendlichsein heute sehr viel länger dauert als noch vor 20 Jahren. In Zahlen ausgedrückt, rund vom 12. bis zum 25. Lebensjahr.

Das Leben von Kindern ist sehr stark auf das Elternhaus ausgerichtet. Sie verbringen im Normalfall die meiste Zeit in der elterlichen Wohnung, die Eltern sind ihre primären Bezugspersonen. Aussenkontakte finden häufig über die Eltern statt. Diese prägen auch

Quelle: Suchtmagazin 1/04

ganz entscheidend das Wertesystem eines Kindes. Jugendliche verlassen diesen Schutz des Elternhauses und wollen sich nicht mehr als „Kind von“ definieren, sondern beginnen, eine eigenständige Persönlichkeit zu werden. Natürlich geschieht dieser Prozess fließend, der Eintritt in die Schule ist bereits eine wichtige Etappe in diesem Prozess.

Je stärker Kinder die gewohnte Umgebung des Elternhauses verlassen, desto intensiver entdecken sie neue Welten und machen neue Erfahrungen. Die neuen Umgebungen und Kontakte beeinflussen und verändern natürlich das bisherige Weltbild eines Kindes und führen zu einer wichtigen Entwicklungsleistung eines Jugendlichen: Sie müssen versuchen, sich als eigenständige Person zu definieren und ihren Platz in der jeweiligen sozialen Gruppe zu finden.

Ausserdem erwartet die Gesellschaft von Jugendlichen, dass sie verstärkt die Verantwortung für ihr eigenes Leben übernehmen und z.T. weitreichende Entscheidungen treffen: soll eine Lehre begonnen oder besser die Schule mit einer Matura abgeschlossen werden? Welche Lehre entspricht meinen Neigungen am ehesten und verspricht auf dem Arbeitsmarkt später auch eine finanzielle Perspektive? Welche Suchtmittel werden ausprobiert, welche rechtlichen und gesellschaftlichen Regeln eingehalten?

Es ist offensichtlich, dass von Jugendlichen viel erwartet wird. Dies wird umso klarer, wenn man sich vergegenwärtigt, dass Jugendliche durch vielerlei Eindrücke und Erfahrungen verunsichert und auf der Suche sind:

Mit dem Verlassen des Elternhauses wird die Clique zur neuen Bezugsgruppe von Jugendlichen. Werte und Verhalten werden vornehmlich von Gleichaltrigen beeinflusst. Aber auch innerhalb einer Peer-Group müssen sich Jugendliche positionieren und definieren. Als weitere Herausforderung muss sicherlich der zunehmende Kontakt mit dem anderen Geschlecht bezeichnet werden. Die biologische Entwicklung zur Zeugungsreife hat einerseits zur Folge, dass das Interesse am anderen Geschlecht steigt, andererseits ruft es auch eine grosse Unsicherheit hervor. Da Jugendliche bereits durch ihre Positionsfindung in der Peer-Group im ständigen Vergleich mit Gleichaltrigen stehen, können körperliche Veränderungen einen zusätzlichen Stressfaktor bilden: Pickel, aber auch die unterschiedliche Ausformung der Geschlechtsorgane können dazu führen, dass sich Jugendliche hässlich fühlen.

Andererseits ist das Jugendalter auch gekennzeichnet durch eine grosse Freiheit. Es ist die Phase, in der (mit einer gewissen gesellschaftlichen Akzeptanz) Grenzen getestet und Verbotenes probiert werden können. Dies birgt natürlich gesundheitliche Risiken: Eine ungewollte Schwangerschaft, aber auch ein Unfall, eine AIDS-Infizierung oder eine Drogenpsychose können das spätere Leben massiv beeinträchtigen.

Neben diesen umfangreichen Anforderungen, welche primär ausserhalb des Elternhauses formuliert werden, müssen sich Jugendliche auch mit ihrer neuen Rolle und den Erwartungen der Eltern auseinandersetzen. Durch die neuen Erfahrungen und Möglichkeiten ausserhalb des Elternhauses entsteht bei den Jugendlichen selbstverständlich der Wunsch nach mehr Autonomie; dies führt jedoch normalerweise zu Auseinandersetzungen mit den Eltern.

Quelle: Suchtmagazin 1/04

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Jugendalter viele Anforderungen und neue Herausforderungen an Jugendliche stellt. Diese können sie jedoch nicht mit dem bestehenden Erfahrungsschatz bewältigen. Um die richtigen Entscheidungen treffen zu können, benötigen Jugendliche Informationen und manchmal auch einen guten Rat. Allerdings betreffen viele Fragen Bereiche, zu welchen die normalen Bezugspersonen nicht befragt werden können: aus Scham, aus rechtlichen Gründen oder weil zu den bisherigen Bezugspersonen kein Vertrauensverhältnis mehr besteht. Deshalb benötigen Jugendliche ein niedrighschwelliges Angebot, welches ihre Fragen ernst nimmt und zielgruppengerecht aber kompetent beantwortet.

Gesundheitsförderung als methodischer Ansatz

Für ein solches Angebot eignen sich aus unserer Sicht die Ansätze der Gesundheitsförderung am besten:

Indem die Kompetenzen und Fähigkeiten der Jugendlichen in den Vordergrund gerückt werden und nicht ein allfälliges Fehl- oder Risikoverhalten den Mittelpunkt der Herangehensweise bildet, ist es möglich, Jugendliche in ihrer eigenen Problemlösungskompetenz zu stärken und Ihnen den Mut und das Handwerkszeug zu eigenständigen Entscheidungen und Handlungen zu geben (Empowerment). Wichtig bei der Entwicklung eines solchen Angebotes ist zudem, dass die Zielgruppe schon bei der Gestaltung des Angebotes mit einbezogen und somit eine gute Zielgruppen-Ausrichtung gewährleistet wird.

Erfahrungen von Ciao in der Romandie

Das Projekt tschau.ch basiert auf einer Idee, welche in der Romandie schon vor 15 Jahren in Angriff genommen wurde: ursprünglich mit Teletext, seit fünf Jahren auch über das Internet werden Fragen von Jugendlichen zu ihren wichtigsten Lebensthemen beantwortet. Heute gibt es acht Facheinrichtungen, die themenorientiert die Fragen aus der gesamten französischsprachigen Schweiz beantworten. Das Projekt ciao ist äusserst erfolgreich und wird von den Jugendlichen gut besucht: Im Jahr 2001 gab es rund 180'000 Besucher und 9000 Fragen wurden gestellt. Da die Romandie gemessen an der Einwohnerzahl nur ein Viertel so gross ist wie die Deutschschweiz, lässt sich für diese der enorme Bedarf von 700'000 Besuchern jährlich und rund 40'000 Fragen im Jahr formulieren.

Umsetzung mit tschau.ch

Die Umsetzung der Projektidee basiert auf folgenden Leitlinien:

Ziel: Jugendlichen dabei helfen, selbstverantwortlich und selbstbestimmt ihren Weg zu gehen und durch die richtigen Entscheidungen gesundheitliche Risiken zu vermeiden. Dabei soll auf den Stärken und Fähigkeiten der Jugendlichen aufgebaut werden.

Quelle: Suchtmagazin 1/04

Weg: Sachliche, vertrauenswürdige Informationen bilden die Grundlage für eine eigenständige Entscheidung. Die individuelle Beantwortung von Fragen unterstützt zusätzlich direkt bei Problemen oder Unsicherheiten und bestärkt die Jugendlichen in ihren Fähigkeiten und Stärken.

Die Site



Das Projekt tschau.ch heute

In den ersten acht Betriebsmonaten wurden vom tschau.ch-Team über 1500 Fragen beantwortet. Es haben sich über 1200 Benutzende registriert, wobei rund 60% davon weiblich sind. Täglich besuchen über 300 Personen die Site tschau.ch, rund 30% verbleiben länger als 2 Minuten auf der Site. Dies ist im Vergleich mit anderen Sites ein beachtlich hoher Anteil. Etwas über die Hälfte der Fragen werden zum Thema Sexualität gestellt, die anderen wichtigen Themen sind Beziehungen, Wohlsein und Sucht und Drogen.

Heute präsentiert sich tschau.ch mit sechs Themenschwerpunkten, welche in über 60 Sachrubriken unterteilt sind. Diese Informationstexte wurden zum Grossteil der Publikation look-up von Perspektive, Solothurn entnommen und erfahren eine kontinuierliche Aktualisierung. Neben dem Archiv der beantworteten Fragen bilden diese Sachinformationen die Basis für die umfassende und zielgerichtete Information der Jugendlichen.

Quelle: Suchtmagazin 1/04

Aufbauend auf diese Grundlage bildet die Fragenbeantwortung als individualisierte Dienstleistung die Hauptattraktion von tschau.ch. Fünf auf Jugendhilfe spezialisierte Regionalteams beantworten die eintreffenden Fragen im Normalfall innerhalb von drei Arbeitstagen. Verschiedene Massnahmen, wie eine fortlaufende Teamsupervision oder das Gegenlesen von jeder Antwort sollen garantieren, dass Jugendliche optimal beraten werden.

Neben diesen fünf Regionalteams arbeitet tschau.ch mit verschiedenen Institutionen und Verbänden zusammen, die themenorientiertes Fachwissen (z.B. zu Sexualität, Drogen oder Jugendkultur) zur Verfügung stellen.

Das Projekt tschau.ch morgen

Die heutige Struktur mit Gesundheitsförderung Schweiz als Träger und der Schweizerischen Fachstelle für Alkohol- und andere Drogenprobleme als Projektleiterin war erfolgreich für die Projektaufbauphase. Nachdem diese abgeschlossen ist, wurde eine neue Trägerschaft gesucht, welche über das KnowHow für den täglichen Betrieb verfügt. Mit projuventute konnte diejenige Organisation für die Trägerschaft gewonnen werden, die in der Schweiz unbestritten über die meiste Erfahrung und Kompetenz im Betrieb eines solchen Angebotes verfügt. Sicherlich werden sich in der Folge für tschau.ch nutzbringende Synergien mit dem projuventute Projekt „Telefonhilfe 147“ ergeben.

In den nächsten zwei Jahren wird die langfristige Sicherung der Finanzierung sicherlich die grosse Herausforderung darstellen. Aufgrund des Potentials von 40'000 gestellten Fragen – was mit 40000 Beratungskontakten gleichzusetzen ist – lässt sich erahnen, welcher hoher Finanzbedarf auf die Betreiber der Site zukommen könnte. Es ist leicht nachvollziehbar, dass eine derartige Inanspruchnahme nicht finanzierbar ist. Deshalb werden parallel mit dem Ansteigen der Fragenanzahl auch technische Massnahmen getroffen werden müssen, die dieses reglementiert. Dabei werden zwei unterschiedliche Ansätze der automatisierten Beratung verfolgt:

- Mit Hilfe einer automatisierten Analyse der Frage wird tschau.ch dem Fragesteller sofort Antwortvorschläge zur Verfügung stellen. Diese basieren auf den inhaltlichen Texten und dem Archiv bereits beantworteter Fragen. Der Fragesteller kann anschliessend entscheiden, ob durch diese Vorschläge seine Frage bereits beantwortet wurde oder ob er möchte, dass seine Frage noch von einem Berater beantwortet wird. Für den Fragesteller hat diese Methode den Vorteil, dass er nicht eine längere Zeit warten muss, sondern sofort eine Antwort erhält.
- Die zweite Massnahme verfolgt einen komplett anderen Ansatz. Auf Basis der „Stage-of-Change“-Methode von Prochaska/DiClemente können die Informationssuchenden ihr persönliches Informationsprofil bestimmen und so zielgerichtete Informationen erhalten.

Das Stage-of-Change Modell basiert auf der Überzeugung, dass Verhaltensveränderungen prozessual sind und in jeder Phase eine andere Information / Unterstützung erforderlich ist. Die Informationssuchende können mit Hilfe eines Fragebogens den eigenen Status ermitteln, auf welchem dann die adäquaten

Quelle: Suchtmagazin 1/04

Informationen automatisch erstellt werden. Diese Form der Krankheitsprävention auf dem Internet wurde bereits von feelok.ch realisiert und tschau.ch wird in enger Kooperation mit feelok.ch diesen neuen Ansatz weiterverfolgen.

Obwohl die intensive Inanspruchnahme durch die Besuchenden bereits nachweisen, dass ein enormes Bedürfnis für das Angebot von tschau.ch besteht, ist eine weitere Evaluation unabdingbar. Insbesondere ist es notwendig, dass wir weitere Informationen über das Informationsverhalten von Jugendlichen erhalten. Fragen wie

- Wer sind die vertrauenswürdigen Ansprechpartner von Jugendlichen zu welchen Themen (Eltern, Lehrer, Peer-Group, Fernsehen, Internet usw.)?
- Welches sind die wichtigen Themen von Jugendlichen und welche haben für sie eine derartige Bedeutung, dass sie die Anstrengungen unternehmen, sich zu informieren.?
- Welchen Zugang zum Internet haben Jugendliche heute und wie autonom können sie diesen nutzen?
- Und nicht zuletzt, welchen Bekanntheitsgrad und Bedeutung hat tschau.ch unter den Jugendlichen

müssen in der nahen Zukunft geklärt werden, damit das Angebot von tschau.ch in Zukunft optimal ausgebaut werden kann.

Wie können Sie von tschau.ch profitieren?

tschau.ch stellt heute das umfassendste Nachschlagewerk für (fast) alle Themen und Fragen von Jugendlichen dar. Davon können natürlich auch Erwachsene profitieren; sei es indem sie tschau.ch an Jugendliche weiterempfehlen, sei es indem sie selber Informationen suchen.

Zudem besteht für Fachinstitutionen mit einem Angebot für Jugendliche die Möglichkeit, sich in der Adresskartei von tschau.ch eintragen zu lassen und so das eigene Angebot einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen. Monatlich besuchen gegen 9000 Personen tschau.ch, welchen Aufwand müssten Sie betreiben, um die gleiche Anzahl mit herkömmlichen Hilfsmitteln zu erreichen?

Weitere Auskünfte

Weitere Auskünfte erteilen Ihnen gerne:

Matthias Meyer, Projektleiter tschau.ch (bis 31.12.03),

Anna Sax, Projektverantwortliche projuventute, Seeholzstrasse 15, 8008 Zürich,

Tel.: 01 256 77 77

Email: Anna.Sax@projuventute.ch