ONLINE
STREETWORK

© streetwork@online

EVALUATION STREETWORK@ONLINE

ABSCHLUSSBERICHT

Juliane Kanitz, Willi Imhof, Moritz Konradi

CAMINO

BERLIN, DEZEMBER 2021

Im Auftrag von AVP e.V. – Akzeptanz, Vertrauen, Perspektive

CAMINO
WERKSTATT FÜR FORTBILDUNG, PRAXISBEGLEITUNG UND FORSCHUNG IM SOZIALEN BEREICH GGMBH

MAHLOWER STR. 24 • 12049 BERLIN
TEL +49(0)30 610 73 72-0
FAX +49(0)30 610 73 72-29
MAIL@CAMINO-WERKSTATT.DE
WWW.CAMINO-WERKSTATT.DE

INHALT

1 EINLEITUNG 4

2 DAS PROJEKT STREETWORK@ONLINE 6

3 METHODISCHES VORGEHEN 8

4 PRÄVENTIONSANSATZ UND THEORY OF CHANGE 12

5 VERORTUNG IN DER BERLINER PRÄVENTIONSLANDSCHAFT 16

6 STREETWORK IN DEN SOZIALEN NETZWERKEN 22

7 ZIELGRUPPENERREICHUNG DURCH INTERVENTIONEN UND CONTENT 41

8 DIE PERSPEKTIVE DER MULTIPLIKATOR*INNEN 52

9 FAZIT UND EMPFEHLUNGEN 57

INTERVIEWVERZEICHNIS 63

LITERATURVERZEICHIS 64

ANHANG: ERHEBUNGSINSTRUMENTE 66

1 EINLEITUNG

Soziale Medien spielen im Leben Jugendlicher für ihr Kommunikations- und Vernetzungsverhalten eine immer zentralere Rolle. Sie verbringen mitunter viel Zeit online und soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram oder TikTok sind fester Bestandteil ihrer Lebenswelt geworden (Feierabend et al. 2021). Die Coronavirus-Pandemie und die Maßnahmen zum Infektionsschutz, die persönliche Kontakte zwischen Jugendlichen teilweise erschwerten oder zeitweise verunmöglichten, haben diese Tendenz seit dem Frühjahr 2020 noch weiter verschärft.

Die Funktionsweisen vieler sozialer Netzwerke fördern Formen der Interaktion, die durch spezifische Probleme gekennzeichnet sind. Sie leisten Polarisierungen und Emotionalisierungen Vorschub, indem Beiträge, die besonders emotionale Reaktionen wie z.B. Empörung oder Wut hervorrufen, besonders häufig geteilt werden. Es entstehen Echokammern und Filterblasen, sogenannte „Bubbles“, die dazu führen, dass Nutzer*innen einseitige und ihren bereits erfassten Präferenzen entsprechende Inhalte angezeigt werden. Und der im Alltag häufig über anonyme Avatare und Profile vermittelte Kontakt im Netz kann dazu führen, dass Normen des sozialen Umgangs teilweise weniger respektiert werden.

Nicht zuletzt sind die Sozialen Medien auch ein Ort möglicher Radikalisierungen und Hinwendungen zum Extremismus: So sind z.B. islamistische und rechtsextreme Akteure auf Social Media aktiv, um dort für ihre Organisationen und Ideologien zu werben. Extremistische Propaganda ist zwar auch in den Sozialen Medien verboten, dennoch gibt es Formen des Aktivismus, die sich an den Grenzen des gesetzlich Erlaubten bewegen und einen Nährboden für Radikalisierung schaffen. Sie können als Scharnier zu extremistischen Organisationen funktionieren. Dazu gehören etwa Gruppen wie Die Identitären oder Der 3. Weg im rechtsextremen Spektrum und Muslim Interaktiv, Generation Islam oder Realität Islam, die dem legalistischen Islamismus zugeordnet werden. Digitale Technologien können so zu einem Teil von „Radikalisierungsmaschinen” werden, die Extremisten für Manipulierungs- und Rekrutierungsstrategien nutzen (Ebner 2019).

Hier setzt das Projekt „streetwork@online“ an. Es zielt auf die Prävention islamistischer Radikalisierung von Berliner Jugendlichen (16 bis 27 Jahre) mittels sozialarbeiterischer Maßnahmen in den sozialen Netzwerken. Das Projekt entwickelt und implementiert den innovativen Ansatz des Online-Streetwork, der ein Bündel von Maßnahmen der aufsuchenden Sozialarbeit umfasst, die in virtuellen Räumen umgesetzt werden. Über das Teilen eigener Inhalte, direkte Ansprache und Interaktion wirbt das Projekt im Netz für Respekt, Toleranz und Gleichberechtigung und stellt sich Hass und Gewalt entgegen. Kritisches Denken und Selbstbewusstsein von Jugendlichen sollen gefördert und somit die Resilienz gegenüber islamistischen Inhalten und der Einflussnahme durch radikalisierte Akteure gestärkt werden. Das Projekt trägt damit auch zur Erreichung der Ziele des „Berliner Plans zur Bekämpfung islamistischer Radikalisierung und Terrorismus“ bei, der einen Fokus auf die Radikalisierungsprävention im Internet und in Social Media legt (SenInnDS 2020, 30).

Im Rahmen der vorliegenden Evaluation hat die Camino gGmbH das Projekt streetwork@online über einen Zeitraum von sieben Monaten (Juni bis Dezember 2021) begleitet. Das Evaluationsteam nahm den Präventionsansatz des Projekts in den Blick und untersuchte insbesondere, wie sich die zentralen Projektaktivitäten – das Online-Streetwork, die Multiplikator*innen-Fortbildungen und die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit – in der Praxis bewähren. Es wurden Mitarbeitende des Projekts sowie seine Nutzer*innen einbezogen, um die Zielerreichung zu analysieren, und es wurden weitere Akteure befragt, die Teil des Netzwerks der Radikalisierungsprävention in Berlin sind, also des Systems von Umfeldakteuren, in dem sich das Projekt verortet und in dem es intensive Kooperationsbeziehungen pflegt.

Dieser Abschlussbericht trägt die Ergebnisse, Beobachtungen und Bewertungen zusammen, die im Rahmen der durchgeführten Erhebungen und Auswertungen gewonnen werden konnten.

Auf Grundlage datenbasierter Beschreibungen werden die durch das Projekt umgesetzten Aktivitäten sowie die Arbeitsergebnisse in den verschiedenen Tätigkeitsfeldern dargestellt und evaluiert. Abschließend werden Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Projekts unterbreitet, die einer weiteren Konsolidierung und verbesserten Zielerreichung förderlich sein sollen.

Die Autor*innen danken dem Projektteam von streetwork@online für die offene und engagierte Beteiligung an der Evaluation und für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

2 DAS PROJEKT STREETWORK@ONLINE

Streetwork@online wird in Trägerschaft von AVP e.V. - Akzeptanz, Vertrauen, Perspektive umgesetzt. Dieser Verein wurde 2002 gegründet und ist ein anerkannter Träger der Jugendhilfe mit Sitz in Düsseldorf. Die Arbeitsschwerpunkte des Vereins liegen in der Integrationsförderung sowie in den Bereichen Familienberatung, Bildungsarbeit, Jugendarbeit, Kulturarbeit und Internationale Zusammenarbeit, er beschäftigt derzeit mehr als 100 Mitarbeiter*innen.

Streetwork@online ist das erste Berliner Projekt von AVP e.V. und wird seit 2017 durch die Landeskommission Berlin gegen Gewalt im Rahmen des Landesprogramms Radikalisierungsprävention gefördert. Hauptziel des Projekts ist es, religiös begründete Radikalisierung bei jungen Menschen in Berlin mittels aufsuchender Sozialarbeit in Sozialen Medien zu verhindern. Das Projekt verortet sich in der Sekundarprävention, insofern es sich schwerpunktmäßig an Jugendliche richtet, die sich in virtuellen Räumen bewegen, in denen extremistische Angebote präsent sind und/oder algorithmisch verstärkt werden.

Personell besteht das Projekt aktuell aus einer Projektleitung, einer Assistenz sowie fünf fest angestellten Online-Streetworker*innen. Weiterhin unterstützt eine Honorarkraft das Projekt in der Vernetzungsarbeit sowie der Schulungsarbeit mit Multiplikator*innen. Das Team arbeitet in einem Büro in Berlin-Spandau.

Die Projektarbeit ist in drei Säulen aufgeteilt: (1) Online-Streetwork, (2) die Workshops für Multiplikator*innen und (3) die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit. Diese werden im Folgenden kurz zusammenfassend vorgestellt und in den weiteren Abschnitten dieses Berichts eingehender beschrieben:

(1) Das Online-Streetwork bildet den Schwerpunkt und die Kernkompetenz des Projekts. Das Projekt ist auf verschiedenen Social-Media Plattformen – darunter Facebook, Instagram und TikTok – aktiv, wo es den Kontakt zu potenziell radikalisierungsgefährdeten Jugendlichen und jungen Menschen sucht. Über Projektprofile und individuelle Profile der Streetworker*innen ist das Projekt in verschiedenen Foren und Gruppen präsent und beteiligt sich dort an Gesprächen. Mittels Debattenbeiträgen werden kritische Denkanstöße gegeben, es wird Raum für offene Gespräche geschaffen und für demokratische Grundwerte geworben. Dabei wird sowohl „content-basiert“ als auch „nicht content-basiert“ gearbeitet und weiterhin werden Einzelchats geführt. Der Content sind in der Regel wöchentlich erstellte Inhalte, die zu verschiedenen thematischen Schwerpunkten wie ein offenes Islamverständnis, Gleichberechtigung und gesellschaftliche Partizipation Position beziehen und neben dem Vermitteln von neuem Wissen häufig darauf abzielen, den User*innen Raum für ihre eigenen Erfahrungen und Meinungen zu bieten. Diese Posts bestimmen auch in nicht unwesentlichem Maße die öffentliche Wahrnehmung des Projekts. Als nicht content-basiert werden Aktivitäten bezeichnet, die in Gruppen und Kommentarspalten stattfinden, bei denen sich die Online-Streetworker*innen in Debatten einmischen. Dazu werden relevante Online-Foren gescreent und es wird sich gezielt an thematisch relevanten Diskussionen beteiligt. Als dritte Komponente sind Einzelchats zu nennen, das heißt, der direkte Dialog mit Personen, die entweder proaktiv angesprochen werden oder von sich aus Kontakt zu den Online-Streetworker*innen suchen.

(2) Zweiter wichtiger Bestandteil der Arbeit von streetwork@online ist die Weiterbildung von Fachkräften im Rahmen eines vierteiligen Online-Workshops zu islamistischer Radikalisierung in den Sozialen Medien und zum Ansatz des Online-Streetworks. Die Module der Fortbildungen beschäftigen sich mit den Themen Sozialraum und Social Media, dem Phänomenbereich Islamismus, mit Online-Radikalisierungsprozessen im islamistischen Kontext sowie der Online-Prävention und den Grundlagen der Präventionspraxis in den Sozialen Medien. Pro Jahr werden derzeit zwei Workshopreihen umgesetzt, zuletzt fanden diese pandemiebedingt online statt. Die Veranstaltungen werden von Fachkräften aus Berlin und anderen Bundesländern besucht.

(3) Drittens macht das Projekt aktiv Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit. Zur Öffentlichkeitsarbeit von streetwork@online gehören vor allem die Erstellung von Broschüren und Flyern, das Halten von Vorträgen und die Präsenz auf Fachveranstaltungen, die projekteigenen Webauftritte www.streetwork.online und www.iamstreet.eu sowie Pressearbeit und Fachveröffentlichungen. Vernetzt hat sich das Projekt mit einer Reihe von Berliner Projekten in den Themenfeldern Radikalisierungsprävention, Antirassismus, Antidiskriminierung, Interkulturalität und interreligiöser Dialog. Es ist aktives Mitglied im Netzwerk der Landeskommission Berlin gegen Gewalt, der Bundesarbeitsgemeinschaft religiös begründeter Extremismus (BAG RelEx) sowie bei CLAIM – Allianz gegen Islam- und Muslimfeindlichkeit.

Mit seinen Angeboten ist das Projekt eine wichtige Säule des Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention und erfüllt zentrale Aufgaben des programmeigenen Förderbereichs „Online Radikalisierungsprävention“. Mit dem Online-Streetwork bietet es als einziges Projekt in Berlin eine aufsuchende Sozialarbeit in den Sozialen Medien zum Themenfeld religiös begründete Radikalisierung mit der Zielgruppe junger Menschen. Mit der Fortbildungs- und Vernetzungsarbeit kommt dem Projekt zudem die wichtige Rolle zu, unter den Berliner Präventionsakteuren die Kompetenz im Umgang mit den Sozialen Medien zu fördern und Fachkräfte zu befähigen, auch auf Online-Plattformen mit ihren Zielgruppen in Kontakt zu treten.

3 METHODISCHES VORGEHEN

Angesichts des Modellcharakters des Projekts und des innovativen Ansatzes für die Radikalisierungsprävention in Berlin bestimmte ein prozessbegleitendes und formatives Vorgehen die Evaluation. Sie ermöglichte mit verschiedenen Methoden eine fortlaufende Reflexion von Konzepten, Prozessen und Ergebnissen und die Identifizierung von Gelingensbedingungen sowie von Hindernissen und Fallstricken der Projektarbeit. Sie unterstützte den Transfer der gewonnenen Erkenntnisse in die Projektarbeit und kann somit zur Weiterentwicklung und Stärkung des Ansatzes beitragen. Die Evaluation zielte auf eine Gesamtbewertung des Projekts und bezog dabei nicht nur eigene Erhebungen ein, sondern wertete auch weitere dem Projekt vorliegende Datenquellen und Analysen aus.

Die Evaluation ging dabei folgenden zentralen Fragestellungen nach: (1) Wie lässt sich der Präventionsansatz von streetwork@online beschreiben und was zeichnet ihn aus? (2) Wie verortet sich der Ansatz des Online-Streetwork in der Berliner Präventionslandschaft? (3) Wie bewährt sich die soziale Arbeit in sozialen Netzwerken in der Praxis? (4) Wie werden die Projektaktivitäten und ihre Wirkungen von den beteiligten Akteuren und den Zielgruppen bewertet?

Die Evaluation baute auf vier methodischen Erhebungssäulen auf, die sicherstellen sollten, dass die Perspektiven der zentralen Akteure und ihre Einschätzungen zur Umsetzung des Projekts einbezogen werden und in die Entwicklung von Empfehlungen einfließen:

1. Zielgruppen: Das Projekt arbeitet mit verschiedenen Zielgruppen. Wie werden sie durch die Angebote erreicht, wie profitieren sie von ihnen? Dies wurde mittels quantitativer (standardisierter Fragebogen, Analysedaten von Websites und Social Media) sowie qualitativer (leitfadengestützte Interviews, Fokusgruppen) Methoden erhoben und ausgewertet.
2. Das Projekt: Der Träger und das Projektteam sind die zentrale Stelle zur Koordinierung und Umsetzung der Projektaktivitäten. Was ist ihr Selbstverständnis, wie blicken sie selbst auf die Aktivitäten und Erfolge, welche Potenziale der Weiterentwicklung sehen sie? Hierzu wurden weitere qualitative Erhebungen (Dokumentenanalyse, Interviews, Workshops) umgesetzt.
3. Das Netzwerk: streetwork@online fügt sich in das vielfältige Netzwerk der Berliner Radikalisierungsprävention ein und der Projekterfolg hängt auch von einer gelingenden Passung mit anderen Angeboten ab. Um diese zu untersuchen und zu erörtern, wurden qualitative Verfahren, insbesondere Expert*innen-Interviews, eingesetzt. Zudem wurde Sekundärliteratur einbezogen.
4. Social Media: Zentrale Projektaktivitäten von streetwork@online werden auf Websites und verschiedenen Social-Media-Plattformen umgesetzt. Ihre erfolgreiche Nutzung ist eine zentrale Bedingung des Projekterfolgs. Um diesen zu ermitteln, wurden Analysedaten aus Facebooks Ads Manager und Instagrams Insights-Überblick ausgewertet und kontextualisiert. Außerdem wurden durch das Projekt dokumentierte Chatverläufe analysiert.

Um die oben genannten Fragestellungen zu beantworten, wurde folglich ein mehrperspektivisches, multimethodisches Evaluationsdesign umgesetzt, das unterschiedliche Perspektiven der Zielgruppen, also der Jugendlichen und der Multiplikator*innen, sowie der Projektbeteiligten und des Umfeldes und Netzwerkes des Projekts einbezog. Während der gesamten Laufzeit erfolgte ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Evaluationsteam und der Projektleitung von streetwork@online.

Folgende Erhebungskomponenten wurden umgesetzt:

3.1 DOKUMENTENANALYSE

Zu Beginn der Evaluation erhielt Camino Zugang zu einer Vielzahl von Dokumenten, darunter Projektanträge und Sachberichte, Veranstaltungskonzepte und Präsentationen, Broschüren und Veröffentlichungen sowie Studienarbeiten und die Dokumentation einer Wirkungsmessung. Die Auswertung der Dokumente durch Camino erfolgte fortlaufend, die Ergebnisse flossen in die folgenden Bewertungen ein. Ausgewertet wurden unter anderem:

- Förderanträge und Sachberichte 2017 – 2021,
- Leitbild, Qualitätshandbuch, Projektvorstellungen,
- eine Indikatorengraphik,
- themenbezogene Berichte und Quartalsberichte,
- Projektveröffentlichungen,
- der Bericht zu einer vorangegangenen Wirkmessung (Jäger o.J.) sowie
- wissenschaftliche Qualifikationsarbeiten aus dem Projektumfeld (Deckenbach 2021).

Diese Unterlagen boten eine Grundlage für die umfassende Beschreibung des Projekts in seinen Zielen, Aktivitäten und Wirkannahmen als Ausgangspunkt der Evaluation.

3.2 QUALITATIVE ERHEBUNGEN MIT BETEILIGTEN, NUTZER*INNEN UND EXPERT*INNEN

Ein erster Workshop mit dem Projektteam fand am 13. Juli .2021 statt. Kernbestandteil war die gemeinsame Entwicklung eines Wirkmodells. Erarbeitet wurde eine systematische Darstellung der Projektaktivitäten, deren gewünschte Wirkungen in Bezug auf die verschiedenen Ziele des Projekts visualisiert wurden. Weiterhin wurden Kontextfaktoren und Gelingensbedingungen für eine nachhaltige Umsetzung diskutiert und dokumentiert.

Es wurden elf semi-strukturierte Einzel- oder Doppelinterviews mit Projektmitarbeitenden, Teilnehmenden der Fortbildungsangebote, Kooperationspartner*innen und externen Expert*innen geführt. Die Interviews waren themenzentriert angelegt, inhaltliche Schwerpunkte waren die konkrete Umsetzung des Projekts, die Ziel- und Zielgruppenerreichung sowie förderliche und hinderliche Einflussfaktoren. Die Interviews bilden einen wichtigen Bestandteil der Evaluation, da sie detailreiche und multiperspektivische Einblicke in verschiedene Aspekte der Projektarbeit erlauben.

Interviews mit jugendlichen Nutzer*innen konnten leider mangels Zugang nicht geführt werden. Um die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Menschen in Berlin dennoch einzubeziehen, wurden zwei Fokusgruppen mit insgesamt fünf Jugendlichen und jungen Erwachsenen geführt. Den Teilnehmenden wurden Beispiele aus der Online-Präsenz und dem Content einerseits, andererseits nicht content-basierte Inhalte, wie Posts und Diskussionsbeiträge, vorgelegt. Die Reaktionen, Assoziationen und Einschätzungen wurden erfragt, dokumentiert und anschließend – wie die Interviews und sonstigen Texte – inhaltsanalytisch ausgewertet. Ziel der Gruppendiskussionen war die Erhebung kollektiver Orientierungen mit Bezug auf die Anwesenheit junger Nutzer*innen im Online-Raum (Schröder 2015, 222).

Zusätzlich wurden einzelne Stehgreifinterviews mit Expert*innen aus dem Feld der sozialen Arbeit geführt, die ebenso in die Auswertungen einbezogen wurden.

Ein zweiter Workshop mit dem Projektteam wurde am 24. November 2021 durchgeführt und ergänzte die erhobenen Daten um wertvolle Perspektiven. Es wurden vorläufige Ergebnisse der Erhebungen und Analysen präsentiert und zur Diskussion gestellt. So konnten Zwischenergebnisse diskursiv validiert und erweitert, Beobachtungen gespiegelt und rekontextualisiert werden.

In einem ersten Schritt der Auswertung wurden die Daten, die in den Interviews, den Gruppendiskussionen und durch Beobachtung entstanden sind, zusammenfassend transkribiert, sorgfältig gelesen und mit einer Frequenzanalyse nach sich wiederholenden Mustern kodiert. Das ist ein ursprünglich aus der quantitativen Forschung entliehenes Verfahren (Lamnek 2005, 505). Einige der so codierten Erkenntnisse, die sich aus den Interviews schöpfen ließen, blieben im vorher erdachten Referenzrahmen, schienen also ganz selbstverständlich zu sein, andere verwiesen über diesen hinaus und ließen sich zu neuen Themenclustern zusammenfassen. Um die so erzeugten Kategorien analytisch zu verdichten, kam bei der Auswertung als zweite Analysetechnik eine Variation der Intensitätsanalyse zum Einsatz. In Bezug auf die Fragestellungen wurden die Einzelaussagen und Beobachtungen in die im ersten Schritt entworfenen Kategorien sortiert. Um über die getroffenen Vorannahmen hinaus Erkenntnisse zu generieren, wurde versucht, zu ermitteln, ob sich etwas abhebt und aus einer anderen Perspektive neuen „Sinn“ ergibt (Strübing 2014, 33ff). Zusätzlich fanden Erkenntnisse Eingang in die Evaluation, die während der Befragung in analytischen Memos festgehalten wurden, wie sie auch in der Grounded Theory zur Anwendung kommen. Nach der „konstanten komparativen Methode“ wurden so Verbindungen zwischen den Kategorien etabliert und neue hinzugefügt (Hammersley/Atkinson 1983, 178).

3.3 STANDARDISIERTE BEFRAGUNGEN VON NUTZER*INNEN

Um herauszufinden, wie die Inhalte des Projekts von der Zielgruppe wahrgenommen werden, wurde eine Online-Umfrage entwickelt und als Beitrag auf den Instagram-, Facebook- und TikTok-Kanälen des Projekts veröffentlicht. Darin wurde abgefragt, wie die Nutzer*innen den Kanal generell einschätzen, inwiefern sie neues Wissen gewinnen und in welcher Weise sie mit den Posts interagieren. Zusätzlich wurde nach thematischen Interessen sowie Accounts gefragt, denen die Jugendlichen folgen und die sie für besonders gut halten. Ergänzt durch die demografischen Angaben am Schluss dienten diese Fragen dazu, die Gruppe der Nutzer*innen besser kennen zu lernen und gegebenenfalls Themen aufzuzeigen, die bisher noch nicht in ausreichendem Maße von den Projekt-Accounts abgedeckt werden.

Um zu ermitteln, wie die Einzelchats auf die Zielgruppe wirken und wie die Jugendlichen die Interaktionen mit den Online-Streetworker*innen beurteilen, wurde eine niedrigschwellige und freiwillige Online-Erhebung erstellt, die von den Online-Streetworker*innen an die Gesprächspartner*innen verschickt wurde Darin wurde zunächst abgefragt, wie der Kontakt zustande gekommen war und um welche Themen es im Gespräch ging. Drei weitere Fragen gaben den Befragten die Möglichkeit, ihre Wahrnehmung des Austauschs und der Gesprächsatmosphäre darzulegen sowie auf mögliche während des Gesprächs aufgetretene Schwierigkeiten hinzuweisen. Zudem wurden mögliche Veränderungen abgefragt, die der Chatkontakt bei den Gesprächspartner*innen ausgelöst hat. Die Abfrage demografischer Basisdaten diente einer genaueren Beschreibung der erreichten Zielgruppe und hätte bei einer großen Zahl von Antworten Dynamiken aufzeigen können, wer in besonderem Maße von den Chats profitiert oder welche Gruppen eher negative Erfahrungen machen.

Die Erstellung der Fragebögen erfolgte in engem Austausch zwischen dem Evaluationsteam und streetwork@online, da eine möglichst zielgruppengerechte Form der Ansprache gefunden werden sollte. Auf Grund der Spezifika des Zielgruppenkontakts in Online-Foren, der durch kurzfristige, manchmal flüchtige und unpersönliche Interaktionen gekennzeichnet ist, schien es von Anfang an für alle Beteiligten unklar, ob sich viele Nutzer*innen an den Befragungen beteiligen würden. Dennoch wurden die Befragungen angeboten und auf verschiedenen Wegen beworben, da sie im Falle einer ausreichenden Rücklaufquote wichtige Erkenntnisse aus Perspektive der Nutzer*innen generieren hätten können.

Standardisierte Befragungen zielen darauf ab, Rückmeldungen der Nutzer*innen der verschiedenen Angebote des Projekts zu erheben und in der Analyse Erkenntnisse über die Wirkungen

der Projektarbeit und die Zielerreichung zu gewinnen. Zu diesem Zweck wurde auch für die Teilnehmenden der Multiplikator*innen-Workshops ein Fragebogen entwickelt, in dem Wissenszuwächse, Kompetenzerwerb und generelle Eindrücke zur Umsetzung der Workshops erfasst werden konnten.

Insgesamt wurden durch Camino zwei Fragebögen für die Befragung von Nutzer*innen des Online-Streetwork (content-basiert und Einzelchats) sowie ein weiterer Fragebogen für die Teilnehmenden an den Online-Fortbildungen entwickelt, die Anfang Oktober durch das Projekt an die Nutzer*innen (über die Social-Media Profile und per Email) ausgegeben wurden. Die Befragung der Nutzer*innen über die Social-Media Profile konnten auf Grund einer zu geringen Anzahl von Rückläufen nicht ausgewertet werden. Im Rahmen der Multiplikator*innen-Befragung haben zehn Personen Fragebögen ausgefüllt, die auswertbar waren. Davon sind neun vollständig und ein weiterer annähernd vollständig ausgefüllt. Es erfolgte eine deskriptive Auswertung der Antworten und Freitexte.

3.4 AUSWERTUNG VON SOCIAL-MEDIA-DATEN

Um den Erfolg der Projektaktivitäten in den Sozialen Medien einschätzen zu können, wurden Daten zu den Projektprofilen auf Facebook, Instagram und TikTok in die Evaluation einbezogen. Ausgewertet wurden einerseits von den Profilen selbst erhobene quantitative Daten wie Followerzahlen und Nutzungsstatistiken, andererseits durch das Projekt dokumentierte Diskussionsverläufe und Einzelinteraktionen. Quantitative Daten wurden für den Evaluationsbericht deskriptiv ausgewertet und interpretiert. Zwischen dem 17.09.2021 und dem 29.09.2021 dokumentierte Interaktionen wurden nach einem an den Projektzielen sowie den im Online-Streetwork angewandten Interaktionsmethoden orientierten Kategoriensystem klassifiziert; ausgewählte Einzelinteraktionen wurden beispielhaft beschrieben.

4 PRÄVENTIONSANSATZ UND THEORY OF CHANGE

4.1 IDEE UND PRÄVENTIONSPHILOSOPHIE VON STREETOWORK@ONLINE

Der Ansatz von streetwork@online kann als digitales Gegenstück zur analogen Straßensozialarbeit mit jungen Menschen gesehen werden, die sich innerhalb einer Gruppe gegenseitig mit einseitigen Sichtweisen und Meinungen in ihren Vorstellungen bestärken. Streetworker*innen haben hier die Möglichkeit, durch die direkte Ansprache mit den Jugendlichen ins Gespräch zu kommen und eine Beziehung aufzubauen. Auf dieser Grundlage können sie durch das Einbringen eigener Sichtweisen und Argumente neue Impulse in die Gruppe bringen, die im besten Fall dazu führen, dass die jungen Menschen mit sich selbst und miteinander in einen Reflexionsprozess treten und die bestehenden Meinungen und Sichtweisen hinterfragen. Durch eine kontinuierliche Arbeit kann dieser Prozess durch die Streetworker*innen begleitet und unterstützt werden.

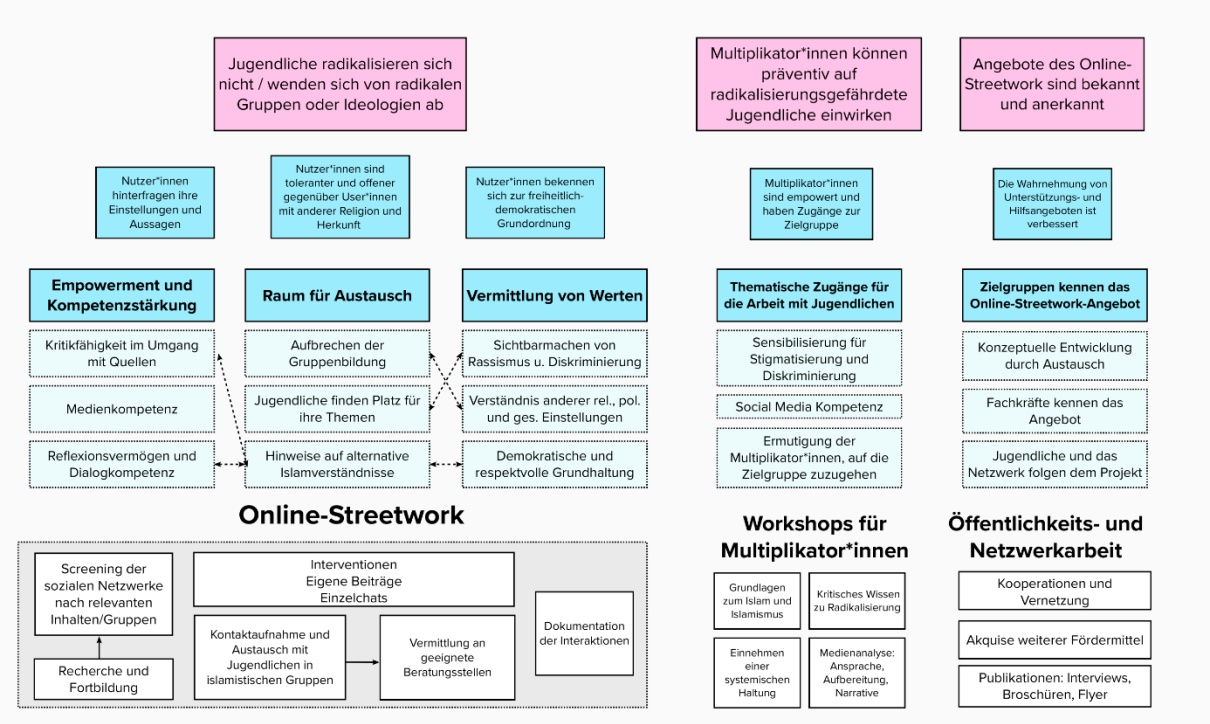
Auch im für junge Menschen so wichtigen Online-Raum, der durch die Kontaktbeschränkungen im Kontext der Corona-Pandemie nochmal wichtiger geworden ist, können solche Handlungsansätze umgesetzt werden. Die Online-Streetworker*innen von streetwork@online wollen innerhalb viel genutzter Social-Media-Angebote ihre Zielgruppe – junge, potenziell radikalisierungsgefährdete Menschen – ansprechen und für gegenseitigen Respekt, Toleranz und die Prinzipien der freiheitlich demokratischen Grundordnung werben. Ebenso wie bei analoger Straßensozialarbeit sollen durch das Einbringen neuer Impulse und Sichtweisen in Diskussionen thematisch relevanter Gruppen bei den Nutzer*innen Reflexionsprozesse angeregt werden, die dazu beitragen, die Resilienz gegenüber extremistischen Ideologien zu stärken.

Streetwork@online arbeitet vor allem im sekundärpräventiven Bereich. Es werden also in erster Linie Personen angesprochen, die erste Anzeichen einer islamistischen Radikalisierung zeigen. Anhaltspunkte dafür kann ihre Mitgliedschaft in bestimmten Gruppen auf Facebook, Instagram oder TikTok sein sowie entsprechende Postings, Kommentare oder andere Inhalte, die sie dort einbringen. Der digitale Zugang zur Zielgruppe erfolgt durch content-basierte und nicht content-basierte Arbeit. Die content-basierte Arbeit ist hierbei primärpräventiver Natur, da sie auf Accounts geteilt wird, die öffentlich zugänglich sind und zudem zur Reichweitensteigerung bei jungen Nutzer*innen beworben werden. Die aufsuchende, nicht content-basierte Arbeit sowie die Schulungen haben deutlich einen sekundärpräventiven Fokus. Im Falle des Online-Streetwork wird gezielt auf Äußerungen reagiert, die auf eine Radikalisierungstendenz hindeuten, während sich die Schulungen an Multiplikator*innen richten, die selbst mit Jugendlichen arbeiten und lernen sollen, diese Dynamiken zu verstehen und auf betroffene Jugendliche einzuwirken. Ziel ist dabei, ob aufsuchend oder indirekt durch Schulungen, das Reflexionsvermögen der jungen Menschen zu stärken und ihre Identitätsentwicklung zu fördern. Der Aspekt der Religion kann dabei aufgrund seiner Relevanz für extremistische Ansprachen nicht außer Acht gelassen werden. Streetwork@online legt aber großen Wert darauf, dass dieser nicht im Vordergrund steht, sondern dass offen und ohne stigmatisierende Vorverurteilungen auf alle Jugendlichen zugegangen wird.

4.2 THEORY OF CHANGE: ZIELE UND WIRKANNAHMEN

Im Rahmen des am 13. Juli 2021 durchgeführten Wirkmodell-Workshops wurden die durch das Projekt durchgeführten Aktivitäten, die Projektergebnisse sowie die angezielten Wirkungen systematisiert und in einem Schaubild visualisiert. Im folgenden Abschnitt wird das Projekt entlang der drei zentralen Zielsetzungen und Wirklogiken beschrieben, die im Workshop erarbeitet wurden.

Abbildung 1: Wirkmodell



Quelle: Eigene Darstellung

LEITZIEL 1: JUGENDLICHE RADIKALISIEREN SICH NICHT/WENDEN SICH VON RADIKALEN GRUPPEN ODER IDEOLOGIEN AB

Die Verhinderung von Radikalisierung Jugendlicher bzw. das Abwenden von radikalen Gruppen oder Ideologien ist das primäre Anliegen von streetwork@online und wird in erster Linie durch die verschiedenen Aktivitäten im Rahmen des Online-Streetwork angestrebt. Zur Erreichung dieses Ziels wurden im Rahmen des Workshops drei Mittlerziele formuliert, die sich auf die zu erreichenden Effekte bei den Jugendlichen beziehen.

Zunächst sollen Nutzer*innen darin gestärkt werden, ihnen im Online-Raum begegnende Einstellungen und Aussagen kritisch und selbstbewusst zu hinterfragen. Um das zu erreichen, sollen ihre Medienkompetenz sowie der kritische Umgang mit Quellen gestärkt werden. Zudem sollen durch die zugehende Straßensozialarbeit das Reflexionsvermögen und die Dialogkompetenz der jungen Menschen gefördert werden. Dies soll vor allem durch die nicht content-basierte Arbeit geleistet werden, also durch Interventionen in bereits laufenden Diskussionssträngen.

Ein weiteres Mittlerziel besteht darin, bei jungen Nutzer*innen Offenheit und Toleranz gegenüber anderen Menschen zu fördern, denen sie im Online-Raum begegnen. Insbesondere geht es hierbei um den Umgang mit Personen, die andere religiöse Ansichten vertreten oder einen anderen Hintergrund oder eine andere Herkunft als die eigene aufweisen. Hierzu will streetwork@online den jungen Nutzer*innen Raum zum Austausch bieten. Im digitalen Raum sollen die Jugendlichen Gelegenheit bekommen, ihre Themen zu artikulieren, ohne in starren Gruppenmustern verhaftet zu bleiben. Zur Förderung eines multiperspektivischen Austauschs und als Denkanstöße werden durch die Online-Streetworker*innen Hinweise auf alternative Islamverständnisse in die Diskussion gegeben. Dieses Mittlerziel wird einerseits durch die nicht content-basierte Arbeit abgedeckt, andererseits sollen aber auch die veröffentlichten Posts mit ihren Dialoganregungen dazu führen, dass im Kommentarbereich die behandelten Themen von den Jugendlichen besprochen werden.

Als drittes Mittlerziel, das dazu beitragen soll, die Radikalisierung jugendlicher Nutzer*innen zu verhindern, wird ein Bekenntnis der jungen Menschen zur freiheitlichen demokratischen Grundordnung angestrebt. Dies soll durch die Vermittlung von bestimmten Werten sichergestellt werden. Hierzu gehört das Sichtbarmachen und das Problematisieren von Diskriminierung und Rassismus, also von Themen, von denen muslimisch gelesene Jugendliche überdurchschnittlich häufig betroffen sind und die somit Teil ihrer Lebenswelt sind. Zugleich wird für das Verständnis gegenüber anderen politischen, gesellschaftlichen und religiösen Vorstellungen geworben. Generell soll gegenüber den jungen Menschen eine demokratische, machtsensible und respektvolle Grundhaltung eingenommen werden, mit dem Ziel, dass die Zielgruppe diese übernimmt und verinnerlicht.

Zur Erreichung dieses Leitziels setzt das Projekt genau beschriebene vielfältige Aktivitäten des Online-Streetwork (siehe Kapitel 6) um – darunter insbesondere Interventionen in relevanten Gruppen auf Facebook, das Posten eigener Beiträge auf den Projektprofilen auf Facebook, Instagram und TikTok sowie der Austausch mit individuellen Nutzer*innen in Einzelchats. Relevante Gruppen werden nach Signalkonzepten und Inhalten untersucht, woraufhin der Kontakt und Austausch mit den Jugendlichen aktiv hergestellt und eine sozialarbeiterische Beziehung etabliert wird. Im Laufe der Gespräche sollen Jugendliche bei Bedarf an weiterführende Unterstützungsangebote in Berlin vermittelt werden. Alle Interaktionen werden zudem dokumentiert.

LEITZIEL 2: MULTIPLIKATOR*INNEN KÖNNEN PRÄVENTIV AUF RADIKALISIERUNGSGEFÄHRDETE JUGENDLICHE EINWIRKEN

Das zweite Leitziel von streetwork@online konzentriert sich in seiner unmittelbaren Ansprache auf eine andere Zielgruppe, nämlich die der Multiplikator*innen, die bereits in anderen Kontexten mit jungen Menschen arbeiten. Sie sollen in die Lage versetzt werden präventiv auf radikalisierungsgefährdete Jugendliche einwirken zu können. Als Mittlerziel wurde hierzu erarbeitet, dass sie empowert und befähigt sind, auf die Zielgruppe im Online-Raum zuzugehen und mit ihr in Kontakt zu treten. Als nötig hierfür werden themenzentrierte Zugänge für die Arbeit mit Jugendlichen gesehen. Die Multiplikator*innen sollen daher für Stigmatisierungen und Diskriminierungen ihrer Zielgruppe sensibilisiert werden, um deren Probleme und Sichtweisen besser einschätzen zu können. Um darüber hinaus die Jugendlichen auch in den Sozialen Medien ansprechen zu können, soll die Kompetenz der Fachkräfte im Umgang mit relevanten Plattformen gestärkt werden. So lernen sie den sozialen Lebensraum der Online-Community kennen. Auch die Ermutigung, aktiv auf die Zielgruppe zuzugehen gehört zu den Mittlerzielen dieser Projektsäule.

Aktivitäten zur Erreichung dieses Leitziels sind die von streetwork@online angebotenen Online-Workshops für Multiplikator*innen, die aus vier Modulen bestehen und in Kapitel 8 genauer erörtert werden. Hier lernen die Teilnehmer*innen Grundlagen zum Islam und Islamismus und erwerben notwendiges Wissen zu Radikalisierungsprozessen. Sie lernen und üben im Rahmen der Workshops das Einnehmen einer systemischen Grundhaltung bei der Arbeit mit radikalisierungsgefährdeten Jugendlichen. Auch gemeinsame Medienanalysen sind Teil des Fortbildungsprogramms, in dessen Rahmen die Teilnehmenden typische Ansprachen, aufbereitete Inhalte und Narrative von extremistischem Akteur*innen im Online-Raum kennenlernen und üben, diese einzuordnen.

LEITZIEL 3: ANGEBOTE DES ONLINE-STREETWORK SIND BEKANNT UND ANERKANNT

Als drittes Leitziel wurde eine hohe Bekanntheit und Akzeptanz des durch streetwork@online umgesetzten Online-Streetwork-Angebots bei allen relevanten Zielgruppen erarbeitet. Hier soll es auch darum gehen, relevanten Akteuren die Notwendigkeit von aufsuchender Sozialarbeit im Online-Raum zu verdeutlichen. Als Mittlerziel wird eine stärkere Nutzung von Unterstützungs- und Hilfsangeboten angestrebt. Damit die Aktivitäten von streetwork@online effektiv sein und eine hohe Relevanz entfalten können, sollen die projekteigenen Konzepte durch den Austausch

mit anderen im Themenbereich tätigen Akteuren weiterentwickelt werden. Fachkräfte sollen außerdem über möglichst viele Kanäle von den Angeboten des Projekts erfahren, um beispielsweise die bereits beschriebenen Workshops wahrnehmen zu können. Ein weiteres Zwischenziel ist einerseits die Reichweitensteigerung innerhalb der jugendlichen Zielgruppe sowie andererseits das Gewinnen von Netzwerkpartnern, die dem Projekt eng verbunden folgen.

Deshalb setzt das Projekt eine Reihe von Maßnahmen der Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit um, die in Kapitel 5 beschrieben werden. Unter anderem beteiligt es sich an verschiedenen Netzwerken und Arbeitsgruppen innerhalb von Berlin und darüber hinaus. Zur Professionalisierung der Präventionslandschaft und zur Steigerung der eigenen Bekanntheit werden Informationsmaterialien wie Broschüren oder Flyer erstellt und Interviews gegeben. Auch ist das Projekt auf Fachtagen präsent, um den eigenen Ansatz vorzustellen. Im Rahmen der Akquise weiterer Fördermittel werden neue Kontakte geknüpft und Kooperationen eingegangen, die das Projekt für potenzielle Fördermittelgeber attraktiv machen soll.

Dieses im Rahmen des Auftaktworkshops herausgearbeitete Wirkmodell bildete mitsamt seinen Leitzielen, Mittlerzielen und Aktivitäten die Grundlage für das Evaluationsvorhaben. Die in diesem Bericht dokumentierten Erkenntnisse sind gewonnen worden, indem das Projekt als praktische Repräsentation dieses grundlegenden Modells verstanden und in seiner Umsetzung beobachtet worden ist. In der Praxis identifizierte Erweiterungen oder Ergänzungen werden auf das Modell zurückbezogen.

4.3 ZWISCHENFAZIT

Das Projekt hat einen eigenen Präventionsansatz entwickelt und insbesondere mit dem nicht content-basierten Online-Streetwork eine innovative und vielversprechende eigene Methodik etabliert. Im Austausch mit dem Evaluationsteam konnte es eine differenzierte Theory of Change darlegen, welche die Projektaktivitäten mit klar abgrenzbaren Leit- und Mittlerzielen ins Verhältnis setzt und Wirkannahmen artikuliert. Diese Modellierung spiegelt sich in der Praxis des Projekts wider und macht diese klar nachvollziehbar.

5 VERORTUNG IN DER BERLINER PRÄVENTIONS-LANDSCHAFT

5.1 STREETWORK@ONLINE IM BERLINER NETZWERK DER RADIKALISIERUNGSPRÄVENTION

Die Prävention von islamistischer Radikalisierung ist ein sehr dynamisches Feld der Berliner Gewalt- und Kriminalprävention, in dem verschiedene zuständige Stellen der Senatsverwaltungen und eine Vielzahl hochspezialisierter freier Träger aktiv sind. Gefördert werden die Aktivitäten in diesem Themenfeld im Rahmen des 2015 geschaffenen Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention, das bei der Landeskommission Berlin gegen Gewalt angegliedert ist, einem ressortübergreifenden Gremium auf Staatssekretärsebene, das in Berlin zentral für die Umsetzung von Maßnahmen zur Verhinderung und Bekämpfung von Gewalt zuständig ist. Gerahmt wird das Landesprogramm seit 2020 durch den Berliner Plan zur Bekämpfung von islamistischer Radikalisierung und Terrorismus, der mit dem Konzept „SAVE – Schützen, Aufklären, Vorbeugen, Eindämmen“ der Prävention einen zentralen Stellenwert einräumt. Der Plan identifiziert die Radikalisierungsprävention online und auf Social Media dabei als einen Schwerpunkt.

> *„Radikalisierungsprävention im Internet und Social Media in den Fokus nehmen: Das Internet und insbesondere die Social Media sind bedeutende „Orte“ der Radikalisierung. Diese Bereiche sind unlängst die dynamischsten Felder sozialer Interaktion geworden – nicht nur für die jüngeren Menschen. Im Hinblick auf Radikalisierungsmuster, Rekrutierungsstrategien und die Beeinflussung von Nutzerinnen und Nutzern sind konzertierte Taktiken erforderlich, die gleichzeitig zielgruppen- und medienbezogen sind. In diesem Bereich wird ein Angebot für radikalisierungsgefährdete und sich bereits radikalisierende Jugendliche sowie junge Erwachsene bereitgestellt. Unter anderem wird das Ziel verfolgt, die Medienkompetenz zu erhöhen. In diesem Zusammenhang werden Ansätze für alternative Narrative gefördert, die Jugendliche und junge Erwachsene in ihren virtuellen Räumen erreichen sollen. Fachkräften im Bereich Schule und Ausbildung sind zudem die erforderlichen digitalen Handlungskompetenzen zu vermitteln“ (SenInnDS 2020, 30).*

Das Landesprogramm Radikalisierungsprävention wurde sehr breit konzipiert und nahm zunächst alle Stufen von Radikalisierungsprozessen in den Blick, für die präventive und interventive Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden sollten (Jaschke/Tausendteufel 2018, 58). Nach einer entsprechenden im August 2017 getroffenen Entscheidung wurde das Landesprogramm zum Jahresbeginn 2018 aufgesplittet: Die Projekte mit universalpräventivem Ansatz wurden an die Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung übergeben und sind dort seitdem in den Förderbereich *„Islamismusprävention und Prävention von antimuslimischem Rassismus“* des Landesprogramms für Demokratie, Vielfalt und Respekt integriert. Die selektiv und/oder indiziert arbeitenden Projekte verblieben bei der Landeskommission Berlin gegen Gewalt und werden bis heute von deren Geschäftsstelle betreut.

2021 wurden im Rahmen des Landesprogramms zehn Projekte in den Förderschwerpunkten Schulworkshops, Mädchen- und frauenspezifische Präventionsangebote, Online-Radikalisierungsprävention, Projekte in den Bereichen der Deradikalisierung, Projekte für Geflüchtete, Kiezorientierte Präventionsansätze und Verknüpfung von Wissenschaft und Praxis gefördert. Zwei der durch die Landeskommission Berlin gegen Gewalt geförderten Projekte legen dabei den Schwerpunkt auf die Online-Prävention und auf die Sozialen Medien: streetwork@online sowie das Projekt Islam-ist von Violence Prevention Network gGmbH. Die zwei Projekte sind in engem Zusammenhang zu betrachten und haben einige Überschneidungen: Beide richten sich an die Zielgruppen radikalisierungsgefährdeter Jugendlicher und junger Menschen sowie an

Multiplikator*innen und machen Angebote zur Prävention von religiös begründeter Radikalisierung in den Sozialen Medien, betreiben Websites und Social-Media-Accounts und erreichen Berliner Präventionsakteure mit Workshops, Vorträgen und Fortbildungen zu den Themen der Projektarbeit. Der zentrale Unterschied und damit auch die Komplementarität zwischen den zwei Projekten besteht in den im Sozialraum Social Media eingesetzten Präventionsstrategien: Während bei streetwork@online das Online-Streetwork im Mittelpunkt steht, die Mitarbeiter*innen also in bestehenden Foren und Gruppen aktiv sein und dort den Kontakt zu Jugendlichen suchen, agiert Islam-ist schwerpunktmäßig mittels Content auf den eigenen Profilen, auf denen hochqualitative Inhalte wie Artikel, Videos, Podcasts etc. bereitgestellt werden und so alternative Narrative verbreiten sollen. Der Zielgruppe soll damit ein attraktives und umfassendes Informations- und Kommunikationsangebot zur Verfügung gestellt werden, das online frei verfügbar ist. Während streetwork@online also verstärkt nicht content-basiert arbeitet und den Schwerpunkt auf die sozialarbeiterische Präsenz und Aktivitäten in bereits bestehenden Online-Foren legt, geht Islam-ist content-basiert vor, legt also den Fokus auf das Erstellen und die Zirkulation eigener Inhalte und Materialien.

Diese Unterscheidung ist für Laien auf den ersten Blick nicht einfach zu verstehen und war auch in der Berliner Präventionslandschaft nicht von Beginn an klar artikuliert: Blickt man auf die Anfänge des Projekts streetwork@online, standen hier content-basierte Strategien noch deutlich im Vordergrund. Das weiterhin bestehende, jedoch nicht mehr fortgesetzte Angebot „I am Street“ verdeutlicht dies: Hier wurden mit großem Aufwand Videoclips produziert, die ein eigenes medial hochproduziertes Informationsangebot schaffen sollten und dem heutigen Projektschwerpunkt nicht mehr entsprechen. Die Ausdifferenzierung der Online-Präventionsangebote in content-basiert und nicht content-basiert hat sich also erst in der Praxis entwickelt und ist von den beteiligten Trägern im Austausch mit dem Fördermittelgeber sukzessive umgesetzt worden. Dieser Prozess ist nicht abgeschlossen, was sich auch aktuell in weiteren Präzisierungen der Ausrichtung von streetwork@online auf die Kernkompetenz Online-Streetwork zeigt. Er fordert von den Projekten und ihren Mitwirkenden sowie den Umfeldakteuren eine große Flexibilität und Bereitschaft, die eigenen Arbeitsprozesse ständig anzupassen und weiterzuentwickeln.

5.2 KOOPERATIONSBEZIEHUNGEN UND VERNETZUNG MIT ANDEREN PRÄVENTIONSAKTEUREN

Neben der Durchführung des Online-Streetwork liegt eine zentrale Rolle und Funktion von streetwork@online im Berliner Präventionsnetzwerk in der Vermittlung von Medienkompetenz sowie praktischen Fähigkeiten im Umgang mit Social Media an andere Präventionsakteure. Die durch das Projekt angebotenen Workshops und Fortbildungen zu diesen und angrenzenden Themen werden, so zeigen die im Rahmen dieser Evaluation durchgeführten Erhebungen, sehr gut angenommen und insgesamt als sehr gut bewertet. Insbesondere die praktische Nutzbarkeit der durch die Teilnehmenden gewonnenen Kenntnisse und Fähigkeiten (siehe dazu ausführlicher Kapitel 8) werden gewürdigt. Es zeigt sich zudem, dass das Projekt sehr aktiv an verschiedenen zentralen Veranstaltungen der Berliner Präventionsnetzwerke, wie dem Berliner Präventionstag, und weiteren, z.B. durch Senatsverwaltungen oder freie Träger organisierten Fachveranstaltungen teilnimmt und damit als kompetenter Akteur der Online-Prävention zunehmend sichtbarer und bekannter wird. 2020 wurden zehn mehrstündige Workshops sowie zehn meist kürzere Fachvorträge und Projektvorstellungen durchgeführt, meist mit vorwiegend Berliner Publikum (AVP e.V. 2021c, 10). Viele der Teilnehmenden wurden im Rahmen der Präsenz des Projektes in Netzwerkveranstaltungen auf das Schulungsangebot aufmerksam.

Auf der Bundesebene ist streetwork@online in der Bundesarbeitsgemeinschaft religiös begründeter Extremismus (BAG RelEx) organisiert, einem Netzwerk mit 35 zivilgesellschaftlichen Mitgliedsorganisationen, die sich gegen islamistische und andere religiös begründete Formen des Extremismus engagieren. Aktiv ist das Projekt zudem in anderen bundesweiten Foren wie dem

Deutschen Präventionstag. International beteiligt es sich am Radicalisation Awareness Network (RAN), dem EU-geförderten europäischen Referenznetzwerk von Praktiker*innen zur phänomenübergreifenden Radikalisierungsprävention. Bei RAN gibt es unter anderem eine Arbeitsgruppe zu *„Communication and Narratives“*, die zentrale Strategien der Online-Radikalisierungsprävention entwickelt hat und ein wichtiger Ort des Fachaustauschs ist. Durch die Mitgliedschaft bei CLAIM ist streetwork@online in ein Netzwerk eingebunden, das derzeit aus 47 muslimischen und nicht-muslimischen Organisationen besteht, die sich gemeinsam gegen Islamfeindlichkeit und antimuslimischen Rassismus engagieren. Die Beteiligung an den genannten Netzwerken ist Zeichen der Professionalität und Fachlichkeit der Projektarbeit von streetwork@online.

Neben der aktiven Beteiligung an bestehenden Netzwerken in Berlin, auf Bundesebene und international kooperiert das Projekt aktiv mit weiteren Einrichtungen. Zu nennen sind hier insbesondere Jugendschutz.net, Cultures Interactive e.V., Stiftung House of One – Bet- und Lehrhaus Berlin, die Türkische Gemeinde in Deutschland e.V. (TGD), LOVE-Storm, Transaidency e.V., Gesicht Zeigen – Für ein weltoffenes Deutschland und #BeInterNett – Für ein demokratisches Miteinander im Netz. Mit diesen Projekten besteht direkter Kontakt, zum Beispiel werden Workshops und Vorträge für deren Mitarbeiter*innen und Nutzer*innen angeboten. Die im Rahmen der Evaluation interviewten Expert*innen problematisieren jedoch mit Blick auf die Berliner Präventionslandschaft insgesamt, dass es für die Projekte angesichts knapper Ressourcen und einer hohen Arbeitsbelastung oft schwierig sei, solche Kooperationen über längere Zeiträume aufrecht zu erhalten und mit Leben zu füllen (Interview 5: 13-14). Auch für streetwork@online gilt, dass der große Nutzen enger Kooperationen mit befreundeten Trägern zwar erkannt wird, es jedoch im Projektalltag nicht immer möglich ist, diese wie gewünscht voranzutreiben (Interview 3: 62).

Ein explizites Anliegen der Mitarbeiter*innen von streetwork@online an die Kooperationen mit anderen Trägern und Projekten ist es, gemeinsam die Arbeitsbedingungen für Präventionsprojekte auf den Social-Media-Plattformen zu reflektieren und den Kontakt mit den Betreibern sowie mit politischen Entscheider*innen zu suchen, um langfristig bessere Bedingungen für die eigene Arbeit zu erreichen (Interview 3: 109). Diese Lobbyarbeit kann, so die Einschätzung, nicht auf produktive Weise von einem Projekt allein geleistet werden, die Träger sollten sich darum gemeinsam organisieren und Foren wie z.B. die BAG RelEx nutzen, die im politischen Raum auf entsprechende Änderungen, z.B. auch gesetzgeberischer Art, hinwirken können (Interview 15: 6).

5.3 SCHNITTSTELLEN UND VERWEISPROZESSE

Das Management von Schnittstellen zwischen verschiedenen Präventionsangeboten erweist sich in der Radikalisierungsprävention als besonders relevant. Die Bedarfe von jungen Menschen, die mutmaßlich radikalisierungsgefährdet oder bereits radikalisiert sind, unterscheiden sich deutlich je nach deren individueller Situation und es gibt eine Vielzahl sehr spezialisierter Angebote, die zur Verfügung stehen. Hier Angebot und Nachfrage passgenau zusammenzubringen, ist im Einzelfall jedoch nicht immer einfach und bedarf der engen und vertrauensvollen Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure.

Im Rahmen des Online-Streetwork stellt sich insbesondere die Frage, ob und wenn ja wie Schnittstellen zwischen Online- und Offline-Angeboten etabliert werden können, also wie ein auf Social Media etablierter Kontakt, der Ausgangspunkt für eine Vertrauensbeziehung zwischen Streetworker*in und Nutzer*in ist, offline weitergeführt werden kann. Eine Schwierigkeit besteht hier darin, dass zu den Nutzer*innen der Online-Angebot nicht immer eine geographische Nähe besteht, eine Anbindung an Offline-Angebote aber in Wohnortnähe erfolgen muss. Im Verlauf der von Streetworker*innen von streetwork@online geführten Gespräche und Chats mit Nutzer*innen kommt es zu solchen Verweisungen an andere Projekte, etwa dann, wenn eine

Anfrage außerhalb des Angebotsspektrums von streetwork@online liegt oder sich im Gespräch ein Bedarf an weiterer Beratung oder Begleitung ergibt. Hier spielt die enge Vernetzung mit den anderen Berliner Trägern, die in der Radikalisierungsprävention aktiv sind, eine wichtige Rolle, da die Streetworker*innen deren Angebote kennen und zielgenau verweisen können. Streetwork@online verfügt mit dem im Rahmen der Projektarbeit etablierten Netzwerk über Kooperationsbeziehungen und persönliche Kontakte zu einer Vielzahl von Trägern, die ein breites Spektrum von weiterführenden Angeboten abdecken.

Diese Frage des Schaffens und Nutzens von Schnittstellen innerhalb des Berliner Netzwerks scheint für streetwork@online besonders zentral, da der Träger AVP e.V. selbst in Berlin keine weiteren Angebote betreibt, an die Nutzer*innen zum Beispiel für individuelle Beratungen in einem Offline-Setting verwiesen werden könnten. Gleichzeitig birgt die Online-Arbeit als niedrigschwelliges Angebot aber ein besonderes Potenzial für Erstkontakte und kann so den Zugang der Zielgruppe zum Berliner Netzwerk der Radikalisierungsprävention insgesamt erleichtern.

5.4 AUSTAUSCH MIT DEN STRAFVERFOLGUNGSBEHÖRDEN

Streetwork@online kommt mit Vertreter*innen der Strafverfolgungsbehörden insbesondere im Rahmen der Arbeit mit Multiplikator*innen in Kontakt. Z.B. kommt es im Rahmen von Workshops, Projektvorstellungen und Vorträgen zu Begegnungen und einem Austausch über Problemwahrnehmungen in Bezug auf religiös begründete Radikalisierung und Präventionsstrategien. Eine systematische Zusammenarbeit mit den Strafverfolgungsbehörden sucht das Projekt nicht. Dies liegt auch im Ansatz des Streetwork begründet, der ein Vertrauensverhältnis zwischen den Streetworker*innen und ihren Klient*innen voraussetzt. Eine sichtbare Nähe zu oder Kooperation mit Sicherheitsbehörden würde, so die Einschätzung der Projektmitarbeiter*innen, die sozialarbeiterische Beziehung stören und den Zugang zu den Zielgruppen deutlich erschweren. Diese Haltung ähnelt derjenigen anderer Träger im Bereich der Jugendsozialarbeit, auch der offenen und offline erfolgenden Straßensozialarbeit in Berlin und anderswo.

In den offenen Foren, in denen die Streetworker*innen aktiv sind, treffen sie zudem eher selten auf Inhalte, die gewaltverherrlichend sind oder den Tatbestand einer Straftat erfüllen könnten. Dies hängt auch damit zusammen, dass soziale Netzwerke wie Facebook und Instagram in den Regelungsbereich des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes fallen, das in § 3 Abs. 2 Nr. 2 regelt, dass offensichtlich rechtswidrige Inhalte binnen 24 Stunden gesperrt werden müssen. Solche Äußerungen, so erläutern Projektbeteiligte, fänden inzwischen vor allem in geschlossenen Foren, z.B. in Gruppen auf Telegram oder Signal statt, in denen das Projekt aus unterschiedlichen Gründen nicht aktiv ist. Von streetwork@online durchgeführte Tests auf Telegram hätten gezeigt, dass die Präventionsarbeit in solchen Foren kaum umgesetzt werden kann, da die Betreiber von entsprechenden Kanälen offene und erkennbare Accounts von Präventionsprojekten nicht zulassen oder entfernen. Auf Telegram-Kanälen finde sich zudem oft eine andere Klientel von Menschen mit verfestigten extremistischen Meinungen, Gruppenzugehörigkeiten oder auch mit bereits klar artikulierter Gewaltbereitschaft. Hier sei der durch streetwork@online umgesetzte sekundärpräventive Ansatz nicht mehr das richtige Vorgehen, es bräuchte andere Strategien, andere Expertise, auch andere Ressourcen, um hier effektiv Präventionsangebote umzusetzen (Interview 1: 8-12). In solchen Kontexten wäre dann auch eine engere Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden geboten.

5.5 INNOVATIONSPOTENZIALE AUS SICHT DER BERLINER GEWALTPRÄVENTION

Streetwork@online entwickelte sich als Online-Präventionsprojekt parallel zu einigen anderen Projekten, die seit etwa 2017 begannen, Ansätze der digitalen Jugendarbeit umzusetzen und Strategien zur Prävention von Radikalisierungsprozessen in den Sozialraum Social Media zu

tragen. Im deutschsprachigen Raum sind hier etwa die Projekte Jamal al-Khatib – Mein Weg! und NISA x Jana von TURN – Verein für Gewalt- und Extremismusprävention, das Projekt Debate // de:hate der Amadeu Antonio Stiftung oder das Projekt Online-Beratung gegen religiös begründeten Extremismus der Türkischen Gemeinde in Deutschland zu nennen.

Auch im Berliner Raum ist streetwork@online nicht allein als Präventionsprojekt in den Sozialen Medien aktiv. Neben dem zweiten aktuell im Rahmen des Landesprogramms Radikalisierungsprävention geförderten Online-Projekt Islam-ist gibt es weitere Projekte. Zu nennen ist hier etwa die im Rahmen des Landesprogramms Demokratie. Vielfalt. Respekt geförderte Fachstelle für Pädagogik zwischen Islam, antimuslimischem Rassismus und Islamismus (Träger: Ufuq e.V.), die das Praxisformat der bildmachen-Workshops anbietet. Dieses im Rahmen eines Demokratie Leben!-Modellprojekts entwickelte und etablierte Format zielt auf die Förderung von Medienkompetenz Jugendlicher ab und soll diese befähigen, selbst in den Sozialen Medien aktiv zu sein, zum Beispiel um eigene Memes zu erstellen.

Die Spezifik von streetwork@online liegt auf dem Schwerpunkt des Online-Streetwork, also der zugehenden sozialen Arbeit, die auf den Sozialraum Social Media übertragen wird. Die aufsuchende Jugendsozialarbeit/Straßensozialarbeit ist in Berlin ein weit verbreiteter Ansatz, dem auch aus Perspektive der Gewaltprävention große Potenziale zugeschrieben werden. In allen zwölf Berliner Bezirken wird diese Arbeit von etablierten Trägern wie Outreach gGmbH und Gangway e.V. umgesetzt. Die Implementierung von Ansätzen der Jugendsozialarbeit in den Sozialen Medien ist für Berlin innovativ, indem er gut erprobte Methoden der sozialen Arbeit auf einen noch jungen, aber sich schnell und dynamisch entwickelnden Sozialraum überträgt und damit für die Prävention neue Zielgruppen erschließt.

Der Träger AVP e.V. baut seine Expertise und Tätigkeiten im Themenfeld Online-Radikalisierungsprävention inzwischen weiter aus und setzt außerhalb von Berlin zwei weitere Projekte um: Das Düsseldorfer Projekt Local Streetwork Online/Offline kombiniert Online-Streetwork mit Straßensozialarbeit, bietet also die Möglichkeit, online den Kontakt mit radikalisierungsgefährdeten Jugendlichen aufzunehmen und digitale Interaktion in persönliche Begegnungen zu überführen. So besteht die Möglichkeit, Nutzer*innen der Online-Angebote direkt an ein weiterführendes lokales Angebot anzubinden und so eine vertiefte sozialarbeiterische Beziehung aufzubauen. Das Projekt wird seit Januar 2020 durch das Bundesprogramm Demokratie Leben! gefördert.

Seit Juni 2021 bietet zudem das bei AVP e.V. angesiedelte Center for Education on Online Prevention in Social Networks (CEOPS) bundesweit Fortbildungen zum Thema Online-Prävention an, die sich gezielt an Jugendliche und junge Erwachsene richten. Den Teilnehmenden werden Wissen und Kompetenzen zu Radikalisierungsprozessen und zur Mediennutzung vermittelt, sie sollen so befähigt werden, selbst in ihren Online-Communities aktiv zu werden und nach dem Peer-to-Peer-Ansatz niedrigschwellige Präventionsarbeit zu leisten. Das Programm wird durch den Integrationsbeauftragten der Bundesregierung gefördert.

Die Einrichtung dieser zwei „Geschwisterprojekte“ zeigt, dass es dem Träger gelingt, die im Rahmen von streetwork@online erworbene Erfahrung und Expertise für die Entwicklung neuer innovativer Projekte zu nutzen. Der in Berlin erprobte Ansatz wird dabei an andere lokale Kontexte angepasst und erweitert, so dass davon ausgegangen werden kann, dass zukünftig wiederum die Berliner Projektpraxis von diesen Erkenntnissen lernen können wird.

Im Rahmen der durchgeführten Multiplikator*innen-Befragung wurde zudem darauf hingewiesen, dass das Online-Streetwork insbesondere auch für ländliche Räume Potenziale bieten könnte, in denen das Angebot von Präventionsprojekten insgesamt weniger entwickelt ist.

5.6 ZWISCHENFAZIT

Das Projekt verortet sich in Theorie und Praxis sinnvoll in der Berliner Präventionslandschaft und erfüllt im Rahmen des Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention wichtige Aufgaben im Förderschwerpunkt Online-Radikalisierungsprävention. Es bringt sich intensiv in den Fachaustausch mit weiteren freien Trägern und Einrichtungen der Regelversorgung ein und übernimmt dabei auch die Funktion, Wissen und Erfahrungen zur Zielgruppenerreichung im Sozialraum Social Media an andere Präventionsakteure weiterzugeben.

6 STREETWORK IN DEN SOZIALEN NETZWERKEN

Soziale Arbeit in Sozialen Medien ist ein neues Feld, in dem und für das aktuell sowohl neue Ansätze und Methoden entwickelt werden als auch bestehende modifiziert und angepasst. Grundlagen hierfür sind Learning by doing und ständige Reflexion, Überprüfung und ggf. Modifikation der umgesetzten Ansätze und Strategien. Inwieweit soziale Arbeit im Online-Bereich sich von der im Offline-Bereich unterscheidet, ist dabei ein viel diskutiertes Thema, zu dem unterschiedliche Positionen vertreten werden.

Eine generell verbreitete Ansicht über die Sozialen Medien lautet, dass Menschen, die sich oft im virtuellen Raum aufhalten oder sich oft darauf beziehen, Zeichen von Identitätsherausforderungen zeigen. Präsenz im Online-Raum wird hier gleichermaßen als Symptom wahrgenommen. Insbesondere junge Menschen würden hier Ablenkungen und alternative Welten suchen, weil die Identitätsangebote in der *„normalen Welt"*, also der Offline-Welt, nicht ausreichen würden. Selbst wenn die Online-Welt wichtig sei, habe der Offline-Raum mehr Kraft, sei unmittelbarer (Interview 6: 18-19).

Eine der wichtigsten Erkenntnisse der Evaluation soll hier deshalb vorweg gestellt werden: Nicht wenige Sozialarbeiter*innen teilen diese Sicht nicht mehr. Sie sehen den Online-Raum als weiteren Sozialraum, quasi als einen eigenen Stadtteil. Auch für Jugendliche seien die Übergänge weitgehend fließend geworden. Sowohl für die Jugendlichen als auch für die Sozialarbeiter*innen mache die starre Trennung in On- und Offline demzufolge auch gar keinen Sinn mehr. Diese Unterscheidung sei eine akademische, weil sich diese beiden Räume lebensweltlich permanent überschneiden (Interview 2: 15). Viele Jugendliche und Erwachsene gleichermaßen halten sich dauerhaft im Online-Raum auf und geben sich hier Identitäten (Interview 5: 6). Sozialen Medien kommen hier unterschiedliche Rollen zu. Dazu gehört die Kommunikation im kleinen Kreis, aber auch viele Formen von sozialem Engagement werden online organisiert oder finden gar nur hier statt. Es wird präsentiert, informiert und Gemeinschaften gebildet und nicht zuletzt sozialer Zusammenhalt ins Leben gerufen (Interview 2: 15). Sich dafür zu entscheiden, hier nicht mehr zu arbeiten, wäre wie ein ganzes Stadtviertel aufzugeben und die Menschen dort sich selbst zu überlassen.

Diese Perspektive sei auch in den vergangenen Jahren von der Mehrheitsgesellschaft immer noch stark vernachlässigt worden, so mehrere Interviewpartner*innen. Viele mediale Diskurse lang ist eher über den Einfluss von Egoshootern diskutiert worden, statt sich über den dahinterstehenden Alltag klar zu werden: dass sich die Jugendlichen nachmittags in Teamspeak treffen, also mit ihren Freunden auf ein Computerprogramm einigen, sich dort zeitgleich einwählen und unterhalten, während sie durch eine virtuelle Welt streifen (Interview 7: 37). Dass ihre Körper vor dem Computer sitzen, macht ihre Aktivität für sie nicht weniger real. Einer unserer Gesprächspartner fasst es mit Blick auf die Arbeit im Online-Raum so zusammen: *„Die Jugendhilfeträger haben das vor sich hergeschoben, aus Angst, dass man sich nicht gut damit verknüpfen kann"* (Interview 7: 40). Bis heute seien viele von ihnen nicht einmal auf Google aufzufinden und tauschen sich mit den Jugendlichen über SMS aus, weil sie gehört haben, dass WhatsApp unsicher sei. *„Die Träger verbieten teilweise noch WhatsApp oder z.B. TikTok. Diesen Austausch brauchen wir jedoch in der Szene"* (Interview 9: 38). Sie seien bis heute skeptisch, weil sie die Online-Welt nicht kennen und sie als verwirrend empfänden.

Aktuell muss also die wichtigste Erkenntnis in Bezug auf soziale Arbeit lauten: Die Online-Welt ist nicht nur virtuell, sondern ein eigener Sozialraum. Streetwork@online kann es leisten, dieses neue Stadtviertel nicht nur zu berücksichtigen, sondern auch andere Sozialarbeiter*innen darin zu schulen, die Menschen, die sich dort aufhalten und agieren, nicht einfach sich selbst zu überlassen (Interview 7: 35). Das wird im Folgenden näher ausgeführt.

6.1 RAHMENBEDINGUNGEN DER SOZIALEN ARBEIT IM ONLINE-BEREICH

Unstrittig ist, dass die Rahmenbedingungen im Online-Raum sich deutlich von jenen im Offline-Raum unterscheiden. So spielen die Regeln der Social-Media-Plattformen, auf denen sich die Online-Streetworker*innen bewegen, eine wichtige Rolle für deren Arbeit.

Social-Media-Plattformen sind privatisierte öffentliche Räume, in denen die Provider – im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen – die Regeln des Austauschs unter den User*innen bestimmen. Auch die Projektarbeit von streetwork@online wird von den auf den verschiedenen Plattformen geltenden Regeln geprägt und stößt mitunter an die Grenzen der jeweils vorhandenen Möglichkeiten. Hierzu können z.B. bereits die Modalitäten der Einrichtung von Accounts gehören, die in der Regel auf Privatpersonen zugeschnitten sind und damit nicht den Bedürfnissen von Projekten entsprechen.

Für eine direkt wahrnehmbare Authentizität von Accounts kann es wichtig sein, offiziell von der jeweiligen Plattform als verifiziert kenntlich gemacht zu werden. Häufig wird dies durch ein Häkchen neben dem Namen des Accounts visualisiert und soll den Nutzer*innen versichern, dass sie es mit einem vertrauenswürdigen und geprüften Profil zu tun haben. Weitere Vorteile für Projekte bestehen darin, dass sie eine erhöhte Sichtbarkeit bei Suchanfragen haben, zudem wird mit einer Verifizierung häufig eine gewisse öffentliche Relevanz impliziert. Häufig bleibt die Verifikation ohne Klarnamen aber großen Unternehmen oder sehr bekannten Persönlichkeiten vorbehalten.

Eine weitere Möglichkeit, die Reichweite eines Accounts zu erhöhen, besteht in der bezahlten Bewerbung eigener Inhalte, damit diese mehr Personen angezeigt werden. Da selbst Follower*innen eines Accounts nicht immer alle Posts angezeigt werden, nimmt die Bedeutung solcher Werbemaßnahmen ständig zu. Die Bewerbung von Beiträgen führt zu einem starken Anstieg erreichter Accounts und zu einer erhöhten Sichtbarkeit. Aus den Interviews wird allerdings deutlich, dass die Nutzung des für Instagram und Facebook angebotenen Werbeanzeigenmanagers („Ad-Manager“) als sehr umständlich erfahren wird. Ohne Spezialwissen, z.B. aus dem Marketing, ist die zielgruppengerechte Ansprache kaum möglich (Interview 3a: 2, 18). Hier stößt die sozialarbeiterische Expertise der Mitarbeitenden an Grenzen. Daher müssten aus Sicht von Expert*innen Teams von Projekten, die im Online-Raum aktiv sind, multidisziplinär aufgestellt sein und neben Sozialarbeiter*innen auch Spezialist*innen für Design und Technik beinhalten (Interview 9: 20).

Die Erreichung der Zielgruppe wird noch durch weitere plattformbedingte Faktoren erschwert. Inhalte von streetwork@online werden von den Betreibern der Plattform häufig als zu politisch eingeschätzt. Solche Inhalte dürfen nur von verifizierten Profilen beworben werden. Dies hat zur Folge, dass die Bewerbung der Inhalte nicht oder nur gelegentlich zugelassen wird, wenn sie vom Account des Geschäftsführers von AVP e.V. eingestellt wird, und die Reichweite somit zuweilen entsprechend eingeschränkt bleibt. Hier ist es aus Sicht der Interviewten ebenfalls vorteilhaft, einen projektinternen verifizierten Account vorweisen zu können, da für diese andere Regeln bezüglich politischer Werbung gelten.

Seit August dieses Jahres stehen *„Werbetreibenden bei Werbung für unter 18-Jährige nur noch Alter, Geschlecht und Standort als Targeting-Optionen zur Verfügung. Ein Targeting anhand von Interessen bzw. Aktivitäten in anderen Apps oder auf anderen Websites ist dann beispielsweise nicht mehr möglich“* (Instagram-Blog 2021). Konnten zuvor noch Stichworte wie Islam oder jugendspezifische Interessensgebiete zur gezielten Ansprache genutzt werden, wird die Ansprache nun deutlich erschwert. Selbst wenn die zielgruppengerechte Bewerbung gelingt und Nutzer*innen erstmals Inhalte von streetwork@online in ihren Feeds angezeigt bekommen, kann damit das Ziel, eine organische Community (dazu ausführlicher in Kap. 7) aufzubauen, nur in Teilen erreicht werden. Diese basiert schließlich darauf, dass Nutzer*innen selbstständig Inhalte teilen, die dann auch in den Timelines ihrer Kontakte sichtbar werden. In Anbetracht dieser

Konkurrenz um Sichtbarkeit kann die Frequenz der eigenen Postings erheblich zum Erfolg beitragen. Expert*innen schätzen ein, dass sogar zwei bis dreimal täglich Inhalte gepostet werden sollten, wenn die Content-Arbeit eines Projekts im Vordergrund stehen soll, da extremistische Akteure eben genau dies täten. Dabei weiterhin die Inhalte kritisch zu durchdenken und sensibel auf die Zielgruppen zuzuschneiden, erfordert enorme Kapazitäten (Interview 5: 27).

Die Konkurrenz um Aufmerksamkeit und Zugänge zu jungen Menschen findet dabei unter Bedingungen statt, die sich mit der technischen und kommerziellen Weiterentwicklung der Plattformen fortlaufend verändern. Eine prozesshafte Weiterentwicklung und Anpassung von Angeboten der Online-Radikalisierungsprävention wird im Rahmen der für diese Evaluation geführten Expert*innen-Interviews als charakteristisch für das Arbeitsfeld beschrieben. Die für den Sozialraum Social Media konzipierten Projekte unterlägen einer großen Volatilität: Die Umsetzung selbst in den frühen Projektphasen unterscheide sich meist schon deutlich von der ursprünglichen Konzeption und Planung. Dies liege vor allem in der schnellen und wenig geradlinigen Entwicklungen der Plattformen selbst begründet. Denn diese seien privatwirtschaftlich organisiert und auf Profitmaximierung ausgerichtet, dies produziere einen intensiven Innovationsdruck und führe dazu, dass zum Beispiel Funktionalitäten nach Kriterien ihrer Profitabilität angepasst werden, nicht nach ihrem Nutzen für User*innen oder ihrem Wert für offene und demokratische Kommunikationsprozesse (Interview 9: 6).

Diese dem Arbeitsfeld der Online-Radikalisierungsprävention insgesamt inhärente Dynamik hat auch Folgen für die Berliner Projekte. Für streetwork@online heißt das, dass sich der Präventionsansatz und die Praxis des Online-Streetwork nach Stellung des Erstantrags und Projektstart kontinuierlich weiterentwickeln mussten. Das Projekt hat sich seit seiner Gründung intensiv vernetzt, um seinen Ansatz anderen Akteuren vorzustellen. Dabei sei sehr offen vorgegangen worden, es sei auch der kritische Austausch zum eigenen Ansatz mit den Berliner Trägern gesucht worden (Interview 2: 65). Dabei gesammeltes Feedback sei schnell aufgenommen worden und habe unter anderem zur weiteren Schärfung des Ansatzes beigetragen. So sei innerhalb kurzer Zeit ein Projekt entstanden, das heute bereits über Berlin hinaus Strahlkraft besitze (Interview 6: 56).

Mit Blick auf die projektbezogenen Rahmenbedingungen wird deutlich, dass Offline- und Online-Arbeit Parallelen aufweisen. Ein konkretes Beispiel hierfür sind die Arbeitszeiten: Derzeit wird das Streetwork an vier Wochentagen umgesetzt. Je nach Stundenzahl findet die Sozialarbeit zu normalen Büroarbeitszeiten statt, freitags beispielsweise bis 19 Uhr. Ein anderes Beispiel sind etwa Absprachen und Übergaben: Einmal pro Arbeitstag finden sich zwei bis drei der Teammitglieder zu einem Teammeeting zusammen (Interview 1: 17).

Wie im Offline-Streetwork bestehen auch in der aufsuchenden Online-Sozialarbeit Limitationen aufgrund der vorhandenen personellen Ausstattung sowie der damit einhergehenden zur Verfügung stehenden Arbeitszeit. Generell erlauben die aktuell eingesetzten Ressourcen einen stabilen Betrieb des Projekts, so wird es in Interviews mit den Projektverantwortlichen deutlich. Allerdings komme es mitunter in Gesprächen mit User*innen zu langen Wartezeiten, denn die Online-Streetworker*innen können nur innerhalb der Bürozeiten, also werktags, auf Nachrichten antworten. Gleiches gilt für Diskussionsstränge, die beispielsweise an einem Freitagabend beginnen. Mitarbeiter*innen von streetwork@online können sich frühestens am Montag in diese Diskussion einbringen, um Impulse zu setzen und Fragen zu stellen. Zu diesem Zeitpunkt sind die häufig schnelllebigen Diskussionen schon beendet und auf die Beiträge der Streetworker*innen erfolgt, falls sie überhaupt wahrgenommen werden, keine Reaktion mehr. Bei der ohnehin schon kaum zu überblickenden Fülle möglicher Gelegenheiten zur Intervention muss durch die Online-Streetworker*innen demnach auch eine Priorisierung erfolgen, inwiefern eigene Beiträge überhaupt eine realistische Aussicht darauf haben, von der Zielgruppe wahrgenommen zu werden.

6.2 CONTENT IN DER ARBEIT VON STREETWORK@ONLINE

Eines der meistgenannten Wörter in diesem Bericht ist Content. Allein oder als Bindestrichkonstruktion: content-basiert bzw. nicht content-basiert. Diese Unterscheidung ist eine der wesentlichen Leistungen von streetwork@online, da sie eine zentrale Differenzierung einführt, die für die soziale Arbeit in Online-Räumen grundlegend ist. (Interview 2: 35). Content, jedenfalls so wie streetwork@online diesen Begriff benutzt, ist die erste Innovation, die Projekte der Online-Radikalisierungsprävention entwickelt haben. Content, unter dem diskutiert werden soll, könnte dabei mit einem Laden verglichen werden, einem Kiezladen zum Beispiel, in dem es zwar auch Informationen gibt, der aber in erster Linie zu einem Diskussionsabend einlädt. Dieser Laden muss sich einerseits in einem Haus, also einer Plattform befinden, das von Jugendlichen auch aufgesucht wird, andererseits den Ansprüchen an das sozialarbeiterische Konzept genügen. Bei einer eingehenden Analyse der verschiedenen Plattformen gilt es also, sich klarzumachen, was man nutzen möchte und kann und ob das Medium auch für die Präsenzarbeit der aufsuchenden Sozialarbeit taugt oder vor allem als Online-Dependance, wie eine Website, auf der man auffindbar ist (Interview 2: 35). Kann ich mich hier als mitdiskutierender Akteur einbringen oder mache ich ein eher statisches Gegenangebot zu den anderen Identitätskonstruktionsangeboten des Internets?

Content-basiert zu agieren bedeutet dabei immer zugleich auch, gute Inhalte liefern zu müssen, um eine tatsächliche Alternative zu dem zu sein, was auf den anderen Profilen stattfindet (Interview 7: 31-33). Das muss nicht immer ein sorgfältig ausgedachter Post sein, bei dem man im Zweifelsfall nur den *„guten Bildungswillen“* sieht (Interview 2: 25). Ohnehin wird anscheinend den Leuten am meisten gefolgt, die ihren Alltag online stellen, sich sichtbar in den Online-Raum begeben und ihren Alltag zeigen (Interview 7: 38). Auf diese Art und Weise ist es gut möglich, online Identitätsangebote zu stiften. Denn um Zugang zu den Communities, also den Online-Gemeinschaften zu finden, ist Glaubwürdigkeit eines der wichtigsten Werkzeuge: Durch das Sich-Zeigen, die Darstellung dessen, wer man ist, was man anbietet und wieso man auf das Gegenüber überhaupt zugeht, schafft man ein Narrativ und dabei ist Authentizität von größter Bedeutung (Interview 6: 18-19).

Die content-basierte Arbeit ist dabei die Grundlage für die Ansprache der Jugendlichen, wenngleich sie nicht zwingend nötig ist: Wenige, die online diskutieren, unterziehen bei einer oberflächlichen Diskussion den Gegenüber erst einmal medienkompetent und kritisch einer genaueren Analyse (Interview 15: 60). Wenn eine Überprüfung aber stattfindet und der Content fehlt, kommt es leicht zur Anschuldigung, es würde sich um ein *„Fake-Profil“* handeln. Streetwork@online hat Content also in zwei Strategien für sich nutzbar gemacht: Content kann hier einerseits als Ausgangspunkt für Gespräche dienen, etwa durch einen Post mit einer Aufforderung zum Kommentieren darunter. In diesem Fall sollten die geposteten Inhalte kritische Ideen in das Netz geben und damit Entwicklungsprozesse anregen und kritische Medienkompetenz fördern (Interview 5: 29). Oder aber die Angesprochenen überprüfen ihr Gegenüber auf dessen Contentseiten. Sie entwickeln daraufhin im besten Fall Interesse an den Gesprächsangeboten oder werden vom Content zumindest nicht abgeschreckt, haben aber ein Gefühl für ihr Gegenüber bekommen.

Die content-basierte Arbeit des Projekts, die in erster Linie auf dem projekteigenen Instagram-Kanal stattfindet, besteht vor allem in Beiträgen mit verschiedenen thematischen Schwerpunkten. Neben der Vermittlung neuen Wissens zielen diese häufig darauf ab, den User*innen Raum zum Berichten ihrer eigenen Erfahrungen zu geben oder ihre Meinung zu bestimmten Themen mitzuteilen. Instagram lebt einerseits vom Einspeisen von Inhalten, ermöglicht aber andererseits auch eine Diskussion unter den Beiträgen. Nachdem Jugendliche die Plattform im großen Maße für sich entdeckt haben, ist streetwork@online darauf eingegangen und hat sein Angebot hierauf zugeschnitten. Die Content-Auswahl von streetwork@online erfolgt dabei durch persönliche Auswahl und beruht damit auf den Wissensbeständen und Interessen der Sozialarbeiter*innen (Interview 1: 24). Sie werden darüber hinaus von den Themen der Zielgruppe geleitet, da der

Content die Adressat*innen ja ansprechen soll. Das Team beschreibt dies als einen liebevollen, offenen und kreativen Prozess, bei dem sich alle einbringen können (Interview 3: 102). Inhalte sind dabei oft Aussagen über das Verhalten von Männern und Frauen im Allgemeinen oder deren Beziehungen oder auch Geschlechterrollen. Weiter spielen Themen wie Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Respekt, Freundschaft eine Rolle. Die geposteten Inhalte decken also unterschiedliche Bereiche ab und greifen mitunter auch aktuelle Geschehnisse wie die Bundestagswahlen, Schulferien und internationale Feier- und Gedenktage auf. In den dazugehörigen Texten finden sich Aufrufe zur Interaktion an die Zielgruppe. Meist enden diese mit Fragen, in denen nach Erfahrungsberichten oder Sichtweisen der Jugendlichen gefragt wird. Die Auswahl der Themen für den Content ist dabei insgesamt ein heikles Thema, gilt es doch einerseits, andere Themen anzusprechen als die sehr präsenten Extremist*innen, andererseits die Lebensrealität der Jugendlichen in Betracht zu ziehen und ihre Interessen zu treffen (Interview 5: 17, 24-25), schließlich will das Projekt thematisch ins Gespräch kommen. In der Masse der Inhalte im Netz sei es schwer, ein Gegengewicht z.B. zu den vielen Posts zu muslimisch begründetem Antisemitismus zu bilden, welche nicht selten fälschlich vorgeben, eine Vielzahl an Stimmen zu repräsentieren (Interview 2: 22). Neben dem selbst erstellten Content teilen und liken die Streetworker*innen darum auch eigenständig und ohne vorherige Absprache im Team Inhalte von ihren Netzwerkpartnern, welche sich auf die Erstellung von Content spezialisiert haben, etwa Islamist (Interview 3: 34).

Die Besprechung des selbst erstellten Contents erfolgt auf einem wöchentlichen Teammeeting, das Projekt postet auch im Wochenrhythmus (Interview 1: 30). Hierbei entscheiden sich die Sozialarbeiter*innen für ein Thema, bebildern dies, versehen es mit einem geeigneten Kommentar und formatieren es abschließend im Corporate Design des Projekts. Die Beiträge werden anschließend beworben und mit einer Diskussionsaufforderung versehen (Interview 1: 31-33) sowie auf den Plattformen Facebook und TikTok zusätzlich geteilt. Die Entwicklung, die streetwork@online als Projekt mit einem innovativen Ansatz vollzogen hat, ist dabei deutlich sichtbar: Inzwischen liegt der Fokus beim Content von streetwork@online auf bebilderten Aussagen statt auf aufwendigen Videos, weil die einen deutlich größeren Arbeitsaufwand fordern.

Beiträge gezielt bewerben zu können ist eine Besonderheit der Arbeit, welche durch die auf Marketing optimierten Plattformen Facebook und Instagram ermöglicht wird: Die Streetworker*innen verfügen über einen Kiezladen, ein Straßencafé und können genau auswählen, wer im übertragenen Sinne eine „Einladung zu einem Diskussionsabend“ in seinen Postkasten bekommt. Wer oft bestimmte Inhalte „liked“, also auf den „Mögen“-Button klickt, oder gewisse Interessen in seinem Profil angegeben hat, wird vom Algorithmus ausgewählt und bekommt die Inhalte des Projektes angezeigt, wenn er die App öffnet. Diese werden zwischen den Inhalten anderer Werbetreibender, seiner Freund*innen und wem er noch so folgt in seinen „Stream“ eingespielt, also in der jeweiligen App nacheinander angezeigt. Einschränkend muss hier erwähnt werden, dass die Interessensauswahlmöglichkeiten, die bei der Bewerbung eigener Beiträge für auf den Plattformen zur Verfügung stehen, beschränkt sind. So gibt es beispielsweise die Option „Islam“, nicht aber die Option „Christentum“. Zudem ist das sogenannte „Detailed Targeting“ durch Meta, den Betreiber von Facebook und Instagram, kürzlich für Jugendliche deaktiviert worden – um sie zu schützen. Darüber hinaus drohe man im Angebot unterzugehen, weil es so viel Content gibt (Interview 6: 17). Die reichweitenstärkste Plattform ist dabei Instagram, während Facebook zumindest für die Verbreitung von Content eher eine untergeordnete Rolle spielt. TikTok ist die neueste Social-Media-Plattform, die von streetwork@online bespielt wird, und die insgesamt schnell an Bedeutung gewinnt.

Die bereits beschriebenen Themenschwerpunkte für den eigenen Content wählt streetwork@online entsprechend der wahrgenommenen Interessen der Zielgruppe aus (AVP e.V. 2021a). Theologische Themen des liberalen Islam hingegen kommen bei der Zielgruppe nicht gut an und werden vor allem in der nicht content-basierten Arbeit als Signalwörter und Signalthemen zur Intervention genutzt. In der Vergangenheit ist es auch schon vorgekommen, dass

Streetworker*innen in politischen Diskussionen wie z.B. der Debatte um ein Kopftuchverbot versehentlich *„ins Fadenkreuz geraten sind“*, weshalb das Projekt begann, mit der Content-Arbeit zu experimentieren, *„das Spielfeld mehr selbst zu bestimmen“* (Interview 1: 47-50), Inhalte stärker selbst zu setzen und darunter zu diskutieren, statt sich dauernd auf allzu schwierige Debatten *„der anderen“* einzulassen. Beispiele sind etwa die Diskussion, ob Demokratie Götzendienerei, im IS-Sprech *taghrut* (Interview 13), also eine Religion sei, und ob es einen Gegensatz gebe, bei dem sich Muslime und Demokraten gegenüberstünden. Diese Debatte würden sie heute nicht mehr als Ja-Nein-Diskussion führen (Interview 1: 47-50), sondern versuchen, die Diskussion mit den unten beschriebenen Methoden zu erweitern. Hatte man vorher öfter einmal *„auswärts gespielt“*, wurde zuletzt versucht, mit dem durch das Projekt erstellten Content selbst thematische Schwerpunkte zu setzen und Diskussionen so stärker selbst zu initiieren und zu lenken.

Neben den Inhalten spielt auch die mediale bzw. graphische Aufbereitung des Contents eine wichtige Rolle. So wurde im Rahmen verschiedener Interviews die Eignung und Passung einiger durch streetwork@online erstellten und auf den Accounts verwandten Graphiken diskutiert. Ein Interviewpartner, der mit den Inhalten des Projekts gut vertraut ist, bezeichnet sie als durchdacht und sensibel, was darauf zurückgeführt wird, dass intensive Überlegungen zur Erreichung der Zielgruppen die Grundlage dafür gebildet haben (Interview 5: 23). Von anderen externen Expert*innen wird geäußert, dass einigen Darstellungen ein „guter Bildungswille“ zu Grunde zu liegen scheine. Offensichtlich nach pädagogischen Gesichtspunkten gestaltete Bilder oder Animationen könnten, so die Einschätzung, wenig glaubwürdig oder authentisch wirken und einer interessierten Aufnahme bei der jugendlichen Zielgruppe möglicherweise entgegenwirken. Diese Schwierigkeiten hätten aber auch die *„großen Akteure“*, so eine Interviewaussage. Auch die Online-Angebote der Bundeszentrale für politische Bildung seien, so ein Interviewpartner, beispielsweise nicht ausreichend jugendaffin gestaltet, auch dort gebe es bisher zu wenig Erfahrung und Know-How, um mit Online-Werbung und -Inhalten jugendliche Zielgruppen zu erreichen. Zudem würden solche Angebote ohnehin nicht von bereits ideologisierten Menschen aufgesucht (Interview 2: 25). Statt dem bloßen Einbringen von Gegennarrativen könne Online-Streetwork darin ansetzen, die von Extremist*innen vorgebrachten Narrative zu verstehen und die Jugendlichen dabei zu unterstützen, diese ebenfalls zu verstehen und anschließend kritisch zu hinterfragen. Sie hätten darüber hinaus das Potenzial, zu informieren, aufzuklären und zu zeigen, dass Menschen auch durch Interaktionen in sozialen Medien geprägt werden (Interview 7: 34).

In den Interviews wird weiterhin betont, dass für eine gelingende und authentische Content-Arbeit eine Anpassung der Inhalte an die jeweilige Plattform notwendig ist. So sei die Veröffentlichung von Content auf Facebook für die vorgesehene Zielgruppe kaum relevant, Instagram und TikTok seien hierfür wesentlich relevanter (Interview 6: 40). Content muss demnach passgenau aufbereitet werden. Die gleichzeitige Veröffentlichung identischer Inhalte auf unterschiedlichen Kanälen würde die Inhalte verwässern (Interview 9: 24). Konkret funktioniere z.B. der für Instagram typische Content nicht auf TikTok, es seien stattdessen eine hohe technische Qualität und Originalität gefragt. Auch andere Projekte in dem Themenfeld sind hier noch dabei, eigene Wege zu finden. Eine Anmerkung ist dabei: „Online ist nicht billiger, sondern um ein Vielfaches aufwendiger und teurer“ (Interview 9: 26).

Mit Blick auf die jüngste Präsenz von streetwork@online, nämlich der auf TikTok, lassen sich daraus einige Schlüsse für die Content-Arbeit ziehen, die bisher auch aufgrund knapper Ressourcen noch nicht umgesetzt werden. Statt dezidiert entwickelter Inhalte werden auf TikTok die Instagram-Inhalte wiedergegeben. Dabei handelt es sich um Videos, die direkt auf dem Bildschirm eines Smartphones zeigen, wie die Instagram-Inhalte abgerufen werden. Diese simple und im Vergleich zu populären Videos technisch wenig ansprechende Präsentation wird die jugendliche Zielgruppe wahrscheinlich eher nicht dauerhaft an den Account binden.

Das erste Video eines anderen Projekts, das ebenfalls begonnen hatte, auf TikTok zu posten, ging laut Interview *„durch die Decke"* und hatte eine überraschend hohe Reichweite. Ein zweites Video, das kurz darauf gepostet wurde, hatte hingegen nur einen Bruchteil der Views, ohne dass dem Projekt die Gründe dafür klar waren (Interview 9: 12). Diese Unberechenbarkeit im Umgang mit Social-Media-Plattformen zeigt, dass die Investition von Ressourcen sich nicht immer in Form einer erhofften Reichweitensteigerung auswirkt, sondern häufig undurchschaubaren Regeln und Algorithmen unterworfen ist. Für streetwork@online und andere in diesem Feld tätige Projekte bedeutet dieser hohe Innovationsdruck ein Dilemma. Einerseits soll eine kontinuierliche Content-Arbeit die Verbindung zur Zielgruppe aufbauen und pflegen. Andererseits wechseln die Zielgruppen die Räume, in denen sie angesprochen werden können, und ein ständiges Mitziehen und Anpassen an neue Anforderungen strapaziert die ohnehin knappen Ressourcen und gefährdet mitunter die Arbeit auf bereits etablierten Kanälen, deren Dynamiken bereits besser erschlossen worden sind. Streetwork@online ist daher dazu übergegangen, das Vertrauen der Nutzer*innen weniger über Inhalte als viel mehr über Öffentlichkeitsarbeit und die Wahrnehmung der Online-Streetworker*innen als Personen zu generieren (Interview 3: 132).

6.3 UMSETZUNG VON STREETWORK IM VIRTUELLEN RAUM

Die zweite Innovation, an der streetwork@online zentral beteiligt ist, ist der Transfer der aufsuchenden Sozialarbeit in den virtuellen Raum. Online-Streetwork grenzt sich ab von anderen Formen des Netzaktivismus, die sich häufig in ihren Ursprüngen ehrenamtlich gegen Hass, Hetze und Gewalt in den Sozialen Medien engagierten und heute mitunter auch professionelle Beratungsangebote für Betroffene vorhalten oder Kampagnen zur Förderung demokratischer Werte im digitalen Raum umsetzen. Von der „klassischen" Straßensozialarbeit wurde der Online-Raum bisher meist nur dafür genutzt, auf Offline-Veranstaltungen hinzuweisen oder über die eigene Arbeit zu informieren (Interview 7: 4). Diesen Ansatz der zugehenden Sozialarbeit in den Online-Raum zu transferieren ist zentraler Anspruch und Merkmal der Arbeit von streetwork@online.

Unter den im Rahmen der Evaluation interviewten Expert*innen besteht weitgehend Einigkeit darüber, dass ein solcher Transfer vielversprechend und zumindest in Bezug auf Teile der straßensozialarbeiterischen Vorgehensweisen möglich ist. Aber natürlich bestehen Unterschiede in der konkreten Anwendung der Methoden im virtuellen Raum. Bevor die Streetworker*innen in den direkten Kontakt mit den User*innen gehen, analysieren sie die Aktivitäten der Gruppen, in denen sie mit ihren Profilen Mitglieder sind. Die Gruppen heißen etwa „Muslima Talk nur für Frauen" oder „Dein Weg zu Allah & Beiträge aus aller Welt". Bei diesem Screening schauen sie sich neue Posts an und haben dabei gegebenenfalls aktuelle Zeitungen aufgeschlagen, um die Inhalte zu verstehen, da diese oft auf aktuellem Tagesgeschehen beruhen. Die Fragen und Beiträge drehen sich zum Beispiel um Alltagserfahrungen oder jugendtypische Problemstellungen oder es handelt sich beispielsweise um Hadithe und andere religiöse Inhalte. Anschließend beteiligen sie sich an einer Vielzahl von Diskussionen gleichzeitig, die ihre Aufmerksamkeit erregt haben (Interview 1: 21). Man kann es sich vorstellen wie eine Vielzahl von Stammtischen oder Diskussionsrunden, an die sich die Streetworker*innen ungefragt setzen und ihre Meinung kundtun. Offline wäre diese Anzahl an Eingaben in problematische Diskussionen nicht möglich. In der überwiegenden Zahl beziehen sich die Interaktionen der Streetworker*innen auf Posts anderer Nutzer*innen, welche sie kommentieren. In seltenen Fällen reagieren sie in privaten Chats. Diese Chats kommen zustande, wenn die User*innen auf ein kommentiertes Gesprächsangebot durch streetwork@online eingehen oder direkt eine Anfrage stellen. Einladungen hierzu ergehen etwa, nachdem Streetworker*innen auf einen kritischen Kommentar reagiert haben oder von Mitlesenden auf ihre Kommentare angesprochen werden. Im Verlauf des Gesprächs wird dann nach den Ansichten der Mitlesenden gefragt und die Meinungen der Streetworker*innen durch sie ihrerseits erklärend kommentiert. Diese Form der Ansprache wird insofern als herausfordernd beschrieben, als dass es gilt, den richtigen Ton zu treffen, sonst habe

„es schnell ein Stalkingding“, also die Angesprochenen können die Kontaktaufnahme als unangenehm oder unangemessen empfinden (Interview 9: 32). Die Streetworker*innen machen Ihre Zugehörigkeit zu streetwork@online und die damit einhergehenden Rollen und Absichten zu Beginn eines solchen Einzelchats jeweils transparent. Ihre Möglichkeiten und Spielräume, die Rahmen- und Kontextbedingungen der Kontaktaufnahme aktiv zu gestalten und an die jeweilige Situation anzupassen, sind dabei gering und durch die technischen Begebenheiten der jeweiligen Plattform determiniert.

Ca. zwei Drittel der Arbeitszeit der Online-Streetworker*innen wird für die Interaktion und ein Drittel der Arbeitszeit wird für das Screening und die Pflege der Datenbank verwendet (AVP e.V. 2020, 3). Damit ist unter anderem die anschließende Dokumentation gemeint. Zu Beginn des Projekts wurden hier umfassend Screenshots von allen Kommentaren gemacht und daraus aufwendig die Zahlen etwa für den Zwischenbericht hergeleitet. Dies erwies sich in der täglichen Arbeit als nicht praktikabel (Interview 1: 39-43). Inzwischen wurden Relevanzkriterien eingeführt und es werden nur noch der Ursprungsbeitrag und die Kommentare der Streetworker*innen dokumentiert. Anstatt die Anzahl der Teilnehmenden und deren Geschlechter zu notieren, sind es nun Themen und Ton sowie die Anzahl der Likes unter den Beiträgen, die dokumentiert werden, nicht zuletzt auch deshalb, weil diese in den Quartalsberichten für andere Projekte und den Fördermittelgeber aufbereitet werden (Interview 1: 39-43).

Ob Kommentierungen in Gruppen und Foren von den Nutzerinnen aufgenommen und als Angebot zum Austausch aufgegriffen werden hängt auch von volatilen Kontextfaktoren wie dem aktuellen Aufmerksamkeitsniveau der Beteiligten, ihrem aktuellen Befinden oder auch der Tageszeit ab. Diese Faktoren sind im Online-Kontakt kaum zu kontrollieren. Aber gerade der Einstieg in eine Diskussion hat große Auswirkungen darauf, wie das weitere Gespräch verläuft. Nicht zuletzt ist es abhängig vom jeweiligen Gegenüber, ob ein bestimmter Zugang funktioniert (Interview 3: 77). Hinzu kommt, dass man beim Finden dieses Zugangs letztlich immer wieder von vorn anfangen muss. Bei der Offline-Fallarbeit fällt der Zugang leichter, hier hat man es mit einer überschaubaren Zahl von Gegenübern zu tun, die man irgendwann recht gut kennt. Das ist aber in Gruppen mit bis zu 100.000 Mitgliedern nicht realistisch, zumal keine Fallakten geführt werden, wie sie im sozialarbeiterischen Bereich sonst zur Anwendung kommen.

Abbildung 2: Intervention

Quelle: streetwork@online

Die aktuelle Projektförderung von streetwork@online ermöglicht, wie bereits eingangs erwähnt, insgesamt eine Projektleitung und fünf Streetworker*innen. Diese gehen unterschiedlichen Aufgaben nach. Zum Teil haben sie Doppelpositionen inne, also übernehmen neben der Sozialarbeit noch andere Aufgaben, wie das Grafikdesign des Contents oder Netzwerkarbeit. Zum Teil nehmen sie auch innerhalb der Sozialarbeit verschiedene Rollen ein. So wird die Arbeit nach Themenbereichen aufgeteilt, was gerade auch bei Kompetenzgrenzen nützlich ist und für Glaubwürdigkeit sorgt (Interview 1: 22). Die Streetworker*innen können somit authentisch bleiben. Wer sich damit wohl fühlt, kann Wissen über Suren und Hadithe einbringen, andere stehen eher für sozialarbeiterische Versöhnlichkeit (Interview 6: 27). Es gibt hier durchaus auch Dissens im Team darüber, welche Zeit wie am gewinnbringendsten eingesetzt werden kann. Einige finden, dass sie mit öffentlichen Posts unter Kommentaren über Politik, Religion und Geschichte mehr Menschen erreichen und mehr Öffentlichkeit produzieren, andere widmen sich Themen wie Alltagsproblemen und Familienstreitigkeiten (Interview 1: 55-57). Auf diese Art und Weise gelingt es dem Projekt, eine große Spannbreite an Themen abzudecken.

Auch in der nicht content-basierten Arbeit hat es viele Umbrüche und Fortbildungen gegeben, etwa in den Bereichen Datenmanagement, Konfliktmanagement und zum Nahostkonflikt. Das Projekt profitiert hierbei von der großen Erfahrung der vergangenen Jahre. Zu Beginn etwa erstellten die Mitarbeiter*innen muslimisch lesbare Profile, sogenannte Fake-Profile, und agierten mit diesen kontrovers und polarisierend (Interview 15: 61). Gerade bei Themen wie Sexualität oder dem Israel-Palästina-Konflikt ernteten sie viel Gegenwind. Dies führte dazu, dass die Streetworker*innen offen gemobbt wurden oder öfter mal *„aus ihren Gruppen flogen“* (Interview 1: 45-46). Diesen Interventionsstil hat das Projekt im Team weiterentwickelt und angepasst. Statt auf Diskussionen mit monokausalen Ausrichtungen mit Gegennarrativen zu reagieren, nutzen sie diese nun als Signalgeber für die Intervention. Es wird versucht, mehr Verständnis für

die Zielgruppe aufzubringen und die Themen mit anderen Aspekten zu beeinflussen. Welche dies sind, soll im Folgenden dargestellt werden.

6.4 METHODEN UND TECHNIKEN VON STREETWORK IM ONLINE-RAUM

Weiter oben wurde bereits erläutert, dass etablierte und erprobte Vorgehensweisen der sozialen Arbeit auch online funktionieren können (Mogensen 2021, 4). Gruppendynamiken etwa können daraufhin beobachtet werden, ob Mobbing stattfindet, woraufhin die die Streetworker*innen versuchen können mit Humor zu deeskalieren (Interview 1: 26). „Wir intervenieren, wenn wir sehen, dass Profile versuchen, auf andere Einfluss zu nehmen. Bei mangelnder Medienkompetenz können Meinungen von Online-Streetwork helfen“ (Interview 3: 117). Die Techniken, die zum Einsatz kommen, um ins Gespräch zu kommen und eine Beziehung zu den anderen Gruppenmitgliedern aufzubauen, sind meist eine Mischung aus folgenden Methoden und Strategien:

SYSTEMISCHES FRAGEN

Die grundlegende Haltung der Sozialarbeiter*innen beruht auf einem systemischen Ansatz, welcher aus einer Kombination von Systemtheorie und Konstruktivismus erwachsen ist (Paulick). Dieser wird auch in der Multiplikator*innen-Schulung gelehrt. Die Grundidee des systemischen Ansatzes besteht in der Annahme, dass Subjekte in einer Gesellschaft miteinander in einem System stehen, die Wahrnehmung der Welt hingegen subjektiv ist. Diese Haltung lässt daher die Position des Gegenübers erst einmal gelten, in der Annahme, dass ein Narrativ aus dessen Perspektive Sinn ergibt. Die systemische Haltung operiert ressourcenorientiert, kontextsensitiv und vor allem machtsensibel. Die Projektmitglieder stellen eher Fragen als absolute Haltungen zu vertreten – mit zwei Zielen. Einerseits wird versucht, die Person mit ihrer Weltsicht, persönlichen Geschichte und Wahrheit zu verstehen, mit ihr ins Gespräch zu kommen und sie sich erklären zu lassen. Andererseits zielen die Fragen darauf ab, einen Reflexionsprozess anzustoßen (Interview 1: 25, Interview 7: 21). Denn sich die verschiedenen Narrative erklären zu lassen und zu signalisieren, dass diese ehrlich verstanden werden wollen, bietet den Vorteil, dass das Gegenüber zunächst das eigene Narrativ klar formulieren, sich also überhaupt erst einmal darüber bewusst werden muss (Interview 3: 12). Systemische Fragen sind daher oft zirkuläre Fragen, die darauf abzielen, die andere Person zum Mentalisieren zu bewegen (Simon/Rech-Simon 2018, 151ff).

MENTALISIEREN

Diese Technik wird in Form des bereits erwähnten zirkulären Fragens zum Einsatz gebracht. Sie zielt darauf, das Gegenüber für andere Weltsichten zu öffnen, indem es eingeladen wird, sich die Position eines Dritten vorzustellen und dessen Bedürfnisse im Zusammenhang mit dessen Verhalten zu imaginieren. Manchmal machen die Streetworker*innen in ihren Kommentaren direkt Vorschläge, wie man ein bestimmtes Verhalten anders oder alternativ interpretieren kann (AVP e.V. 2021a, 3), oder machen darauf aufmerksam, wie verletzend Mobbing auch online ist. Sie stehen dabei gleichzeitig dem Mobbingopfer bei und regen mobbende User*innen zum Nachdenken an. Hypothetische und lösungsorientierte Fragen, so die Annahme, setzen Denkprozesse in Gang.

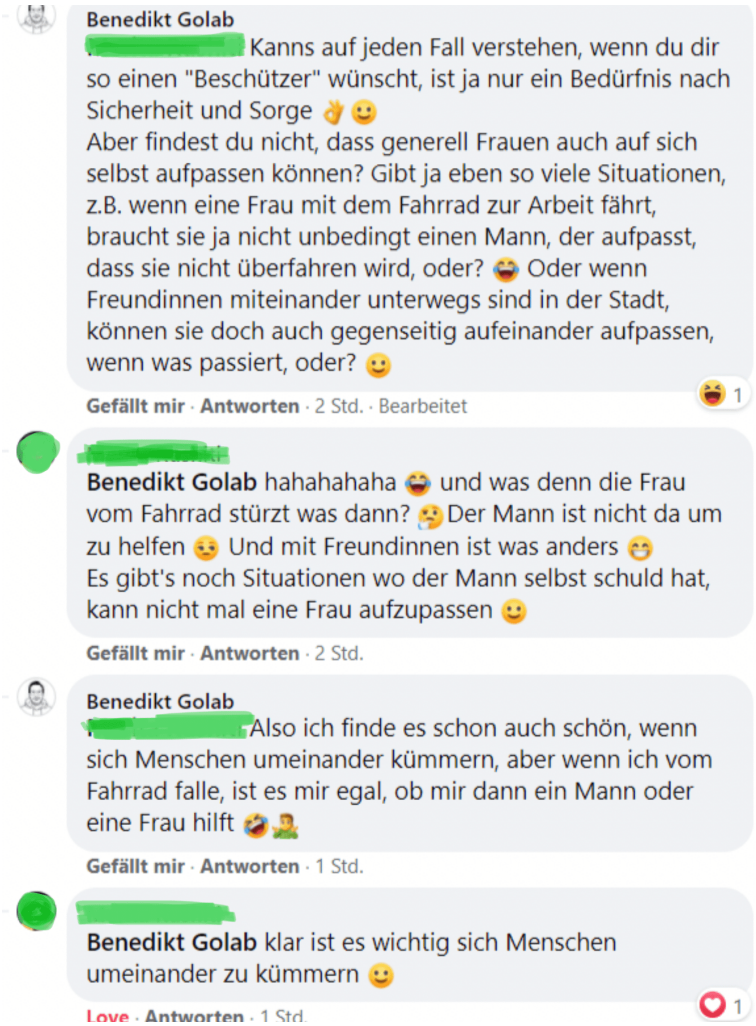
Abbildung 3: Mentalisieren

Quelle: streetwork@online

REFRAMING

Mentalisieren kann auch eine Umdeutung bewirken, beim Reframing aber nehmen die Online-Streetworker*innen direkt einen Fakt, kontextualisieren ihn neu und ermöglichen durch den Wechsel des Bezugsrahmens eine andere Perspektive. So kann etwas eben noch negativ Dargestelltes aus der Sichtweise von jemand anderem etwas eher Positives bedeuten. Reframing macht diese Möglichkeit zum Perspektivwechsel in einem Satz sichtbar. Die Idee dabei ist, dass vielen Menschen Schubladendenken und absolute Wahrheiten Sicherheit und Orientierung zu bieten scheinen, diese aber in der Beziehungsarbeit mit Andersdenkenden schnell hinderlich werden, weil die Gefahr der Stigmatisierung des Gegenübers hoch ist (Interview 3: 14). Ein Beispiel ist das gegenseitige Beschämen und Einordnen in Schubladen. Hier können alternative Narrative dekonstruierend wirken, indem positive Haltungen in einen Diskurs eingespielt werden (Interview 7: 31-33).

Abbildung 4: Reframing



Quelle: streetwork@online

ALTERNATIVE NARRATIVE

Noch vor fünf Jahren sei in Fachforen der Radikalisierungsprävention viel über Gegennarrative diskutiert worden, also die Strategie, extremistischen Meinungen und Erzählungen mit einem konkurrierenden Wahrheitsanspruch zu begegnen (Interview 7: 21). Im weitesten Sinne können selbst zusätzliche Infos ein Gegennarrativ sein (Interview 3: 14). Dies habe sich schnell geändert, Gegennarrative seien inzwischen eher ein Kampfbegriff, da sie versuchen, die Perspektive des Gegenübers als falsch zu entlarven. Inzwischen ist man sich einig, dass Gegennarrative die Gefahr bergen, Radikalisierung noch zu beschleunigen und Haltungen noch zu verstärken, denn sie laden zu nichts ein (RAN 2017, 7). Wer auf seiner eigenen Meinung beharrt, löst bei dem Gegenüber oft nur Starrsinn aus, die Meinungen werden extremer. Dies hat streetwork@online selbst erlebt, teilweise wurde das Projekt in Folge des Anwendens gegennarrativer Strategien aus Foren oder Gruppen ausgeschlossen (Interview 6: 38). Das Team hat daher seine Technik geändert, die Beiträge sind nun weniger polarisierend (Interview 1: 45-46). Die Streetworker*innen arbeiten stattdessen mit alternativen Narrativen, ein Begriff, der möglicherweise ein bisschen unglücklich gewählt ist, erinnert er doch an Trumps alternative Fakten (Blake 2020). Alternative Narrative hingegen meinen das genaue Gegenteil, wird damit doch kein Wahrheitsanspruch verknüpft. Stattdessen verbinden sie positive Botschaften mit einer klaren Haltung und stehen somit für etwas ein, während gleichzeitig zusätzliche Stigmatisierung vermieden wird.

Alternative Narrative sind sehr dazu geeignet, Gruppendynamiken aufzubrechen, da sie einen Dissens in einer Gruppe schaffen. Die Zielgruppe ist dabei nicht in erster Linie die Person, welche den Ursprungspost verfasst hat, sondern die still Mitlesenden, denen mit einem Mal nicht mehr nur einseitige Meinungen und Informationen vorliegen (Interview 6: 36). Die Verfassenden der Posts können aber auch gezielt durch solche alternativen Narrative angesprochen werden. Geeignet hierfür sind etwa alternative Islamverständnisse zu den in den Gruppen vorherrschenden (AVP e.V. 2019, 6), versehen mit einer Quellenangabe. Dadurch lernen die Nutzer*innen auch Quellenvielfalt kennen (Interview 3: 11). Allerdings ist dabei nicht, wie bereits weiter oben festgehalten wurde, in erster Linie das Ziel, theologisch zu argumentieren, sondern monokausale Identitätskonstruktionen zu dekonstruieren. So können z.B. neben einer Religionszugehörigkeit andere die Identität und Persönlichkeit prägende Aspekte wie das Ausüben von Hobbies, das Nachgehen einer Ausbildung oder eines Studiums, bestimmte Charaktereigenschaften oder prägende persönliche Erfahrungen etc. angesprochen werden. Indem dies thematisiert und auf andere Einflüsse abgezielt wird, können Zweifel an der Absolutheit von Schubladen geweckt und damit innere Konflikte abgemildert werden (Interview 3: 82). Konfrontationen sind hierfür weniger geeignet als Einordnungen und Perspektiverweiterungen.

Abbildung 5: Alternative Narrative (alternative Islamverständnisse)

Quelle: streetwork@online

Abbildung 6: Alternative Narrative

Quelle: streetwork@online

UNTERSTÜTZUNG

Wenn Zweifler Unterstützungsangebote erfahren, wird die Gruppenmeinung vielfältiger, so das Ergebnis der Wirkmessung, welche streetwork@online vor einigen Jahren durchgeführt hat (Interview 6: 36). Hierbei gibt es vielfältige Möglichkeiten, die vielleicht stärkste ist der Kommentar. Aber auch ein Like oder eine virtuelle Umarmung kann schon empowernd sein.

Abbildung 7: Mobbingopfer unterstützen

Quelle: streetwork@online

BEWÄLTIGUNGSFRAGEN

Eine Technik, die wir oft beobachtet haben – und die sich nicht in den Anträgen und Projektbeschreibungen findet –, sind sogenannte Bewältigungsfragen, welche dazu einladen, biografisch auf eigene Krisenbewältigungsstrategien zu schauen und diese zu teilen. Diese sorgen häufig für ganz berührende Momente, in denen die Nutzer*innen ausführlich über ihre Biographie erzählen und sich nicht selten anschließend bei den Streetworker*innen bedanken.

Abbildung 8: Bewältigungsfrage

Quelle: streetwork@online

VERSACHLICHUNG

Insbesondere die Technik der Versachlichung ist noch zu erwähnen, weil sich der Verlauf von Diskussionen bei deren Einsatz offenbar messbar ändern kann – die Ebene, auf welcher diskutiert wird, wandelt sich (Interview 6: 38). Die Wirkmessung, welche das Team 2019 in Auftrag gegeben hat, kam daher zu der Einschätzung, dass es eine Tendenz gebe, die zeige, dass das Hineinsprechen in soziale Räume auch den Diskurs allgemein verändere (Interview 6: 16). So konnte unter anderem dargelegt werden, dass durch die Interventionen der Streetworker*innen hitzige Diskussionen beruhigt oder Angriffe gegen einzelne Diskussionsteilnehmer*innen abgelenkt werden konnten (Jäger o.J.).

Insgesamt beschreiben die Streetworker*innen, dass sich das Klima der Diskussionen spürbar verbessere, wenn sie sich einschalteten: Es gebe weniger Hasstiraden und das Schimpfen nehme ab (Interview 1: 44). Auch im Fall von Mobbing mache sich der Einfluss bemerkbar: „Man merkt, wenn sich das Diskussionsklima bei einem bestimmten Beitrag oder Thema verbessert hat. Jemand wird nicht mehr beschimpft oder der Hass wird auf mich genommen und eine andere Person dafür in Ruhe gelassen. Wenn diese Situation sich ändert, daran kann man das sehen“ (Interview 1: 44). Nicht nur die Informationsebene funktioniert also, sondern auch können mit dieser Strategie Schwächere wirksam unterstützt werden (Interview 6: 16).

Streetwork@online hat im Rahmen der Evaluation gezeigt, dass sie den Onlineraum auf innovative und zielführende Weise für sich zu nutzen verstehen. Indem sie sich bei öffentlichkeitswirksamen Diskussionen einbringen, ermächtigen sie andere, die ihre Gefühle in dem Maße noch nicht ausdrücken können (Interview 7: 28). Gerade der Methodenmix machtsensibler Kommunikation, bei dem Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten zum Ausdruck gebracht

werden, scheint dazu geeignet, starre Meinungen im Netz zu diversifizieren. Mit den Instagramprofilen können sich die Projektmitarbeitenden *„wirksam öffentlich einbringen, einsetzen und ein positives Beispiel bieten, wie man sonst noch agieren kann. Dass man eine Meinung haben und diese verfechten und diese auch abseits vom Common Sense der Gruppe sein kann“* (Interview 7: 34).

Streetwork@online kann so zum Beispiel Impulsivitäten im vermeintlichen Schutz der Anonymität einfangen, selbst wenn diese sich im rechtlichen Raum der freien Meinungsäußerung bewegen. Wenn etwa jemand in seinem Unmut völlig übers Ziel hinausschießt und schreibt *„Tod allen Ungläubigen“*, weil er Solidarität mit den Palästinenser*innen zum Ausdruck bringen möchte, kann die freundliche Ansprache und simple Frage danach, was er eigentlich sagen wollte, vieles zugleich erreichen. Auf diese Art und Weise kann streetwork@online zugleich in Kontakt treten und abholen, Dritte informieren und aufklären.

Abbildung 9: Versachlichung

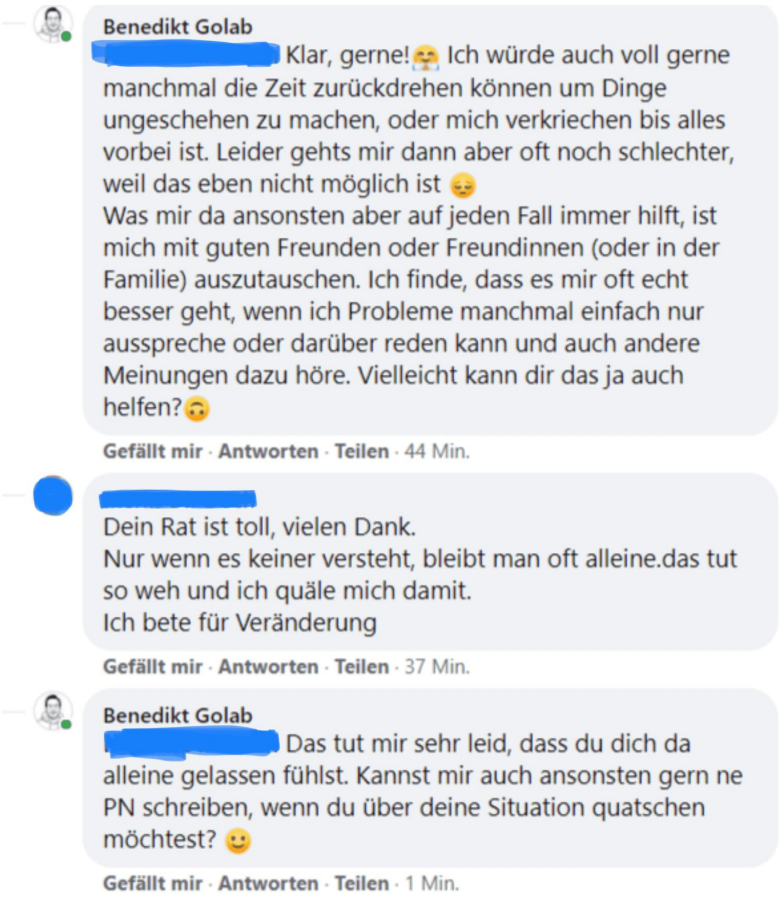
Quelle: streetwork@online

EMPATHIE

Eine weitere grundlegende durch die Online-Streetworker*innen angewandte Technik, die im Rahmen der Auswertungen beobachtet werden konnte, ist das Empathisieren mit den User*innen. Wo diese von schmerzhaften Erfahrungen, Enttäuschungen oder Verletzungen berichten, wird einfühlsam auf sie zugegangen, Mitgefühl ausgedrückt, und ein offenes Ohr für weitere Gespräche angeboten. Mit einer empathischen Haltung kann dem Gegenüber vermittelt werden, dass es wahrgenommen wird, die zum Ausdruck gebrachten Emotionen und Erfahrungen akzeptiert und validiert werden. Eine solche ganzheitliche Wahrnehmung von Menschen und ihren Erfahrungen ist in der sozialen Arbeit ein wichtiger Ausgangpunkt für das Entwickeln von Bewältigungsstrategien.

In den sozialen Medien, in denen viele User*innen einen Mangel an Empathie erleben und sich verletzbar fühlen, kann die empathische Grundhaltung ein besonders wirksames Mittel sein, um Kontakt aufzubauen und einen Austausch zu ermöglichen.

Abbildung 10: Empathie



Quelle: streetwork@online

6.5 ZWISCHENFAZIT

Es ist deutlich zu beobachten, dass es streetwork@online gelingt, auf den gewählten Social-Media-Plattformen als Streetworker*innen eine Präsenz zu entwickeln und im Sinne der selbst gesetzten Ziele zu agieren. Die Plattformen bieten dabei einen Raum, der von kommunikativen Möglichkeiten ebenso wie von Herausforderungen geprägt ist.

Mit den Methoden des systemischen Fragens, des Mentalisierens, des Reframing und der alternativen Narrative liegen methodische Ansätze zu Grunde, die kommunikative Räume öffnen,

reflexive Prozesse anstoßen und gegenseitiges Verständnis fördern können. Die Analyse der Social-Media-Interaktionen zeigt dabei, dass es streetwork@online durchaus gelingt, durch geeignete und zeitnahe Interventionen starre Narrative aufzubrechen und die Gesprächsatmosphäre zu verbessern. Dies wird im folgenden Kapitel weiter ausgeführt.

7 ZIELGRUPPENERREICHUNG DURCH INTERVENTIONEN UND CONTENT

Eine Grundfrage der Radikalisierungsprävention insgesamt und der Arbeit von streetwork@online im Besonderen ist, welche Rolle Soziale Medien für Radikalisierungsprozesse bei Jugendlichen und jungen Menschen spielen können und wie nutzbringend reine Online-Sozialarbeit sein kann, die nicht auch darauf abzielt, im Offline-Bereich zu wirken (Interview 13). Auch in den im Rahmen dieser Evaluation geführten Interviews waren die Meinungen zu dieser Frage vielfältig. Einigkeit besteht darüber, dass es ein Fehler sei, Social Media zu unterschätzen oder als reines Beiwerk zu betrachten, über das man „*Infohappen*" verteilen kann. Es wird problematisiert, dass viele Akteure den Offline-Bereich weiterhin als die Hauptaufgabe der Radikalisierungsprävention betrachten und Sozialarbeiter*innen Soziale Medien höchstens dazu nutzen, um zum Beispiel auf eine Webseite zu verweisen oder *„am besten noch auf ein Buch*" (Interview 2: 30). Die extremistische Szene hatte dies lange Zeit auch so betrieben: Auf Facebook wurden Aufrufe zu Kundgebungen geteilt und bei diesen wurde dann offline Kontakt aufgenommen. Dies ist die niedrigschwelligste Möglichkeit, Social Media für sich zu nutzen (Interview 7: 4). Im Offline-Alltag besteht allerdings große ideologische Konkurrenz durch nichtextremistische identitätsstiftende Angebote, im Internet hingegen gibt es weniger solche Angebote (Interview 2: 25). Die interviewten Expert*innen waren sich darin einig, dass die Sozialen Medien besonders für junge Menschen ein wichtiger Sozialraum seien, in dem jedoch besondere Risiken bestehen, auf problematische Inhalte zu stoßen. Extremistische Akteure seien hier besonders präsent, und im Vergleich zur professionellen Jugendhilfe und Gewaltprävention mitunter besser auf die spezifischen Möglichkeiten der Plattformen eingestellt (Interview 10: 11, Interview 2: 25). Gleichzeitig sei aufsuchende Sozialarbeit im extremistischen Kontext im Grunde nur online möglich, da der Zugang zu extremistischen Gruppierungen offline beschränkt sei. Offline habe man als Präventionsakteur fast keinen Zugang zu relevanten Netzwerken und Kontexten, da sie meist geschlossen seien (Interview 2: 25).

Die gesamte Online-Arbeit wird von etablierten Sozialarbeiter*innen laut den von uns geführten Interviews oft noch so gesehen, wie sie sich vor 20 Jahren präsentierte. Auch da war das Netz bereits wichtig und in Chatgruppen und Foren trafen sich Extremist*innen. Durch technische Zugangsherausforderungen war dies vor allem ein Angebot für technikaffine Menschen. Inzwischen können dank App-Stores alle Milieus und alle Altersgruppen mit Smartphone und Computer auf Soziale Medien zugreifen. Somit können extremistische Botschaften leicht mit vielen Personen geteilt werden (Interview 5: 21). Beispielsweise wurde durch die extremistische Szene in immer stärkerem Maße damit begonnen, Inhalte wie Konversionsvideos auf Youtube hochzuladen und diese anschließend auf Facebook und Instagram zu teilen. Aber auch weniger stark sichtbare Ideologie, wie gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, wird in Facebook-Gruppen z.B. mit dem Namen „Generation Islam" breitenwirksam gestreut, weil diese Gruppen Lebenserfahrungen von Jugendlichen mit Migrationserfahrungen operationalisieren, etwa Erlebnisse von Mobbing oder strukturellem Rassismus (Interview 5: 8).

Insgesamt besteht unter den interviewten Expert*innen das Meinungsbild, dass Radikalisierungsprozesse weniger mit Ideen zu tun haben als mit sozialen Bedürfnissen, die an anderer Stelle nicht befriedigt werden (Interview 5: 19). Gerade im Bereich des religiös begründeten Extremismus beginne der Einstieg mit pragmatischen Hilfen in allen Lebensfragen, münde dann in die Vermittlung von Vorstellungen zur allgemeinen Lebensführung, die schließlich immer dogmatischer und politischer werden (Interview 2: 20). Dies geschehe durch die Verlinkung mit Gruppen und Räumen, die ein immer geschlosseneres Weltbild vermitteln. Hier werden Räume eröffnet, die sonst verschlossen bleiben. Die beschriebene Niedrigschwelligkeit des Online-Raums habe hier große Relevanz mindestens als Katalysator für Radikalisierungsprozesse, nicht nur auf der Informationsebene, sondern weil Filterblasen dank der Algorithmen kognitive Effekte verstärkten (Interview 3: 115). So wird ein Interesse für den Islam durch Facebook auf-

gegriffen und weitere islamisch gelabelte Inhalte eingespielt, dabei aber nicht zwischen salafistischen und anderen Angeboten unterschieden. Die Timeline der Nutzenden fülle sich anschließend mit diesen Themen (Interview 3: 118).

Aus den vorliegenden Auswertungen der geführten Interviews wird deutlich, dass von denjenigen, die sich intensiv mit dem Thema beschäftigt haben, insgesamt ein hohes Potenzial für aufsuchende Sozialarbeit auf Online-Plattformen gesehen wird. Dabei werden sowohl die Kombination von analogen und digitalen Beratungsangeboten als auch reine Online-Interaktionen wie Chat-Beratungen als wirksame Optionen beschrieben, um Jugendliche anzusprechen, die mit den Methoden aufsuchender Straßensozialarbeit nicht (mehr) erreicht werden können. Insbesondere sei es, so die Interviewpartner*innen, durch Interventionen in einseitig verlaufenden Diskussionen möglich, neue Impulse zu setzen und den mitlesenden Menschen zu zeigen, dass es mehr als eine mögliche Sichtweise geben kann. Dies helfe dabei, Denkräume zu öffnen, Narrative aufzubrechen und Reflexionen über die besprochenen Themen anzustoßen. Darüber hinaus kann das gezielte Ansprechen von User*innen, deren Beiträge Anzeichen möglicher demokratiefeindlicher oder islamistischer Ansichten zeigen, diesen Personen einen geschützten Raum geben, um die Gründe für ihre Äußerungen zu erläutern und alternative Deutungsmuster kennen zu lernen.

7.1 ERREICHUNG POTENZIELL RADIKALISIERUNGSGEFÄHRDETER JUGENDLICHER

Potenziell radikalisierte Jugendliche zu erreichen und deren Radikalisierung präventiv zu verhindern, kreiert ein Paradox im Nachweis der erbrachten Leistung – das sogenannte Präventionsparadoxon, das zuletzt in der Corona-Pandemie sehr eindrücklich beobachtet werden konnte. Erfolgreiche Prävention ist per Definition nicht sichtbar (Interview 3: 71). Werden Jugendliche angeschrieben und diese entdecken, dass sie deshalb Ziel der Ansprache waren, weil sie als radikalisierungsgefährdet gelten, besteht die Gefahr, dass sie sich stigmatisiert fühlen und dadurch überhaupt erst in die Radikalisierung gedrängt werden. Die Risiken, welche eine Radikalisierung wahrscheinlicher erscheinen lassen, sind zwar noch nicht abschließend erforscht, aber in vielen Fällen können im Nachhinein Brüche in der Biographie identifiziert werden, die sich oft eher leise offenbaren und daher von offline agierenden Sozialpädagog*innen nicht aufgefangen werden können (Interview 6: 48). Gerade diese Jugendlichen sind durch Online-Interventionen in der Regel gut zu erreichen bzw. es ergibt sich, dass, wenn sie für Online-Radikalisierung offen sind, auch sozialarbeiterische Interventionen online gut greifen könnten (Mogensen 2021, 3). Da davon ausgegangen werden kann, dass sich nicht nur Personen mit Identitätskrisen online aufhalten, sondern die meisten Menschen in der ein oder anderen Form Angebote des Internets und der Sozialen Medien nutzen, eröffnet der Onlineraum Zugänge in beide Richtungen: Einerseits können hier Identitätsangebote gestiftet werden und andererseits sehr wohl Menschen auf der Suche nach solchen Angeboten angesprochen und erreicht werden (Interview 6: 12).

In Hinblick auf die Zielgruppe von streetwork@online ist davon auszugehen, dass Überzeugte von problematischen Ideologien von ihren Ansichten online eher nicht abgebracht werden können, selbst wenn sie sich in der gleichen Gruppe wie die Streetworker*innen aufhalten und ihre Posts lesen. Hier herrsche das Vorurteil, dass streetwork@online staatsfinanziert sei und damit automatisch das rivalisierende Lager repräsentiere (Interview 7: 21). *„Sobald der Zeh in der Szene ist, lässt der sich nicht mehr darauf ein. Da bleibt dann nur hoffen, dass es andere gibt, die den noch erreichen. Sobald der Fuß in der Tür da ist, kann man den über Social Media kaum noch erreichen“* (Interview 7: 21).

Die Frage danach, wen das Projekt erreichen will oder kann, muss vor diesem Hintergrund vermutlich mit „Hinwendern“ beantwortet werden: also junge Menschen, die auf der Suche nach

Impulsen für ihre Identitätskonstruktion sind. Was bei ihnen bewirkt werden kann, sind beispielsweise Zweifel (Interview 6: 21). In dem Moment, wo User*innen mit Teamer*innen in den Dialog treten, können letztere ihre Haltung transportieren und so Wirkungen erreichen. Anhand der im Wirkmodell festgehaltenen Indikatoren kann davon ausgegangen werden, dass diese Wirkungen ähnliche sind wie jene, die auch von Berater*innen in der Sekundär- und Tertiärprävention beschrieben werden. Sie sind vor allem im affektiven, pragmatischen und ideologischen Bereich zu suchen (Neitzert 2021, 16).

Eine weitere Problematik in Bezug auf die Frage nach der Zielgruppenerreichung besteht darin, dass nicht immer ganz klar ist, ob bei Kontakten im Rahmen des Online-Streetwork jeweils tatsächlich mit Jugendlichen interagiert wird, da User*innen von Sozialen Medien bei der Anmeldung nicht unbedingt wahrheitsgemäße personenbezogene Angaben machen. Hinzu kommen die bereits erwähnten Bestimmungen der großen Betreiber, die kürzlich wieder geändert wurden. Um den Datenschutz von vulnerablen Gruppen zu gewährleisten, wurde in den Möglichkeiten der Einstellungen für Werbetreibende, die auch von streetwork@online genutzt werden, die Option deaktiviert, gezielt Werbung in den Stream der Jugendlichen zu spielen. Um also junge Menschen überhaupt ansprechen zu können, ist es umso wichtiger, die thematischen Kernfragen zu kennen, mit denen sie sich beschäftigen (Interview 6: 46). Die Online-Streetworker*innen des Projekts gehen daher mittlerweile anders vor. Statt zu versuchen, Jugendliche mit Content zur Diskussion zu animieren, gehen sie von der Annahme aus, dass, wer täglich in bestimmten Gruppierungen interagiert, zur Zielgruppe gehört (Mogensen 2021, 9). Daher ist das Screening ein wichtiger Teil der Arbeit, um sicherzustellen, dass die Sozialarbeiter*innen in den relevanten Räumen operieren.

Auf Grundlage eigener Dokumentationen und Auswertungen nennt das Projekt folgende Zahlen zur Zielgruppenerreichung:

- 2019 wurden insgesamt 856 Interaktionen mit Nutzer*innen durchgeführt, darunter 599 Interventionen in Gruppen und Diskussionsforen, 230 eigene Beiträge und 27 Einzelchats. Das Projekt interagierte in insgesamt 18 Gruppen oder Foren („Fokusgruppen“) und beobachtete im Rahmen des Screenings 95 weitere Gruppen. Die Zahl der Teilnehmenden, also der User*innen, die aktiv mit den Profilen des Projekt interagierten, wurde mit 9.666 angegeben (AVP e.V. 2020).
- 2020 führte das Projekt 595 Interaktionen mit Nutzer*innen durch, darunter 429 Interventionen, 159 eigene Beiträge und 7 Einzelchats. Die Anzahl der Gruppen und Foren, in denen interagiert wurde, blieb mit 18 stabil, etwa 90 weitere Gruppen wurden gescreent. Die Anzahl der Teilnehmenden wurde mit 11.914 angegeben (AVP e.V. 2021c).

Die durch das Projekt selbst in Abstimmung mit dem Fördermittelgeber gesetzten quantitativen Ziele für das Online-Streetwork werden damit, trotz des Rückgangs im Jahr 2020, erreicht und teilweise übertroffen.

Generell scheint aber die Einschätzung, welche Aktivität nun mehr Menschen erreicht, die content-basierte oder die nicht content-basierte, zu schwanken (Interview 8: 20). Zunächst scheinen die teils drei- bis vierstelligen Zahlen von User*innen, die mit beworbenem Content erreicht werden, einen großen Vorsprung gegenüber der nicht content-basierten Interaktionsarbeit zu haben, wo nur einstellige Zahlen von Likes die Posts kommentieren, zuweilen auch niemand auf die Eingaben des Projektteams reagiert. Betrachtet man aber die Reaktionen auf den Content, zeigt sich hier ein trotz der hohen Zahlen in den Statistiken ein deutliches Nachlassen in den Reaktionen gegenüber früheren Zeiträumen. Gab es 2020 noch Interaktionen von User*innen mit dem vom Projekt selbst gewähltem „Schlachtfeld“, also dem Content, reagiert inzwischen fast niemand mehr. Die Gründe dafür vermutet das Team bei einer Änderung im Algorithmus, der nicht nachvollziehbar gemacht wird (Interview 3: 21). Wichtiger als die App-Statistiken zu Views und erreichten Accounts sind die Likes unter dem Content (Interview 1: 44). Hier scheinen der Masse und Coolness der Inhalte große Bedeutung zuzukommen (Interview 2: 32),

um solche Likes zu produzieren. Denn wie viele Leute sich genau ein Bild in ihrem Stream auf Instagram anschauen und es auf sich wirken lassen, muss offen bleiben. Daher lautet die Einschätzung einiger unserer Gesprächspartner*innen, dass die Interaktionen aussagekräftiger seien, auch wenn sie zahlenmäßig weniger Leute erreichen (Interview 6: 38).

7.2 ERFOLGE SOZIALARBEITERISCHER INTERVENTIONEN IM VIRTUELLEN RAUM

Zu Beginn der Arbeit im Onlinebereich herrschten bei den Fördermittelgebern große Erwartungen bezüglich der Anzahl der Menschen, die erreicht, und der Wirkungen, die erzielt werden könnten. Doch beim Blick auf die Zahlen würden diese inzwischen häufig denken, „*das ist ja ein bisschen mau",* so einige Interviewpartner*innen. Hier bestehen offenbar falsche Erwartungshaltungen aufgrund der noch neuen und vergleichsweise noch wenig evaluierten Arbeitsweise (Interview 8: 18). Online-Projekte, so die Aussage mehrerer interviewter Expert*innen, hätten zudem aufgrund ihrer „*schwammigen Wirkung*" einen schwierigen Stand (Interview 8: 16). Fragt man Offline-Sozialarbeiter*innen, ist dies allerdings ein häufig benanntes Problem der sozialen Arbeit (Interview 14). Hinzu kommt, was die Präventionsarbeit das bereits erwähnte Präventionsparadoxon nennt: Gute Präventionsarbeit ist nicht sichtbar, da das Befürchtete verhindert wird (Interview 3: 71). Vor diesem Hintergrund sollen die Wirkungen des Projekts auf Basis der selbst formulierten Ziele und erhofften Wirkungen dargestellt werden, wie sie im Antrag beschrieben werden: „Mittels Interaktionen und Beiträgen in sozialen Netzwerken werden Kompetenzen zur Lebensbewältigung sowie Entwicklungspotentiale unterstützt und es wird die Dialogkompetenz der Zielgruppe gestärkt" (AVP e.V. 2019, 6) – so lautet das selbst gesteckte Ziel im Zuwendungsantrag. Denn nach unserer Einschätzung sind die Interaktionen nicht erst dann erfolgreich, wenn sich jemand sichtlich distanziert, sondern hier sind schon Mikrointeraktionen von Bedeutung, weil sie dabei helfen, Menschen zu stabilisieren und sie gegenüber extremistischen Ideologien resilienter zu machen. Auch das Wirkmodell stellt diese Schritte, die zur Kompetenzsteigerung bei der Zielgruppe führen (sollen), dar.

Abbildung 11: Ausschnitt des Wirkmodells

Quelle: eigene Darstellung

Interaktionen sind laut den erarbeiteten Indikatoren dann erfolgreich zu bewerten, wenn eine Person sich öffnet und mit den Streetworker*innen auf Augenhöhe interagiert, also in den Dialog tritt (Interview 3: 75). Noch deutlicher zeigt sich dem Team eine Wirkung, wenn eine Person zeigt, dass sie ihre Meinung reflektiert, indem sie ihren Ton korrigiert oder zumindest einordnet. Gerade bei den absoluten Aussagen ist ein Aufweichen der starren Meinung ein Erfolg an sich, weil die Person sich auf andere Facetten eingelassen hat und zugleich zeigt, dass ein Aufbrechen der Gruppenbildung möglich ist (Interview 3: 75). Zur Häufigkeit dieser Wirkungserreichung werden keine Angaben gemacht.

Darüber hinaus gibt es ganz konkrete Anzeichen von Erfolg, die bisher in keiner Statistik Erwähnung finden, nämlich das Feedback. Wenn Menschen sich entschuldigen, reflektieren oder ihre Freude über das offene Ohr der Streetworker*innen kundtun, sind das laut den Indikatoren sehr explizit erwartete bzw. erhoffte Wirkungen. Ebenso wenn jemand spiegelt, dass etwas dazugelernt wurde und streetwork@online dazu einen Beitrag geleistet hat. Wenn User*innen sich dafür bedanken, dass ihr beschriebenes Leid jemandem nicht egal war und sie sich auf der affektiven Ebene unterstützt fühlen. In einigen Fällen melden sich Menschen sogar nach einiger Zeit, dass sie etwas in ihrem Leben verändert hätten. Nach dreimonatigem Ringen schrieb einmal ein User: „*Ich habe gestern mit meinen Eltern darüber gequatscht, vorher habe ich mich nicht getraut“* (Interview 3: 80). Ein solches Feedback ist eins der wenigen Anzeichen dafür, dass sogar eine schwer messbare langfristige Wirkung vorhanden ist. Derartig äußern sich die User*innen im Nachgang aber nur selten, was auch mit der insgesamt eher geringen Zahl an längerfristig aufgebauten Beziehungen zu tun hat.

Abbildung 12: Wertschätzendes Feedback

Quelle: streetwork@online

Eine solche Reaktion ist deshalb auch als ein Erfolgskriterium zu sehen, weil sie bedeutet, dass das Team von streetwork@online authentisch genug war, Interesse, Verständnis und Ehrlichkeit gezeigt hat. Wenn jemand Offenheit für andere Themen zeigt, ist das ein Baustein mehr für Ambiguitätstoleranz und das Aushalten von Diversität (Interview 7: 45). Und es zeigt, dass sich ein Gegenüber wahrgenommen gefühlt hat, wo es sonst nicht wahrgenommen wurde (Interview 7: 46). Gerade individueller Kontakt spielt bei Jugendlichen eine große Rolle, die Orientierung daran, versorgt zu werden, die viele Jugendliche noch aus ihrer Kindheit mitbringen, führe dazu, dass es für sie notwendig ist, dass auf ihre Person eingegangen wird (Interview 2: 16; Schröder 2015, 224). Dies aber ist Voraussetzung dafür, jemandem bei der Bewältigung von Alltagspraktischem zu helfen.

Doch auch ohne direkten Kontakt kann das Vorbringen von Gegenstimmen relevant sein, denn es bringt Diversität in eingefahrene „Bubbles“, indem Inhalte in Filterblasen durch Bewerbung platziert werden (Interview 3: 118), aber auch durch Posts in Gruppen, die von den Streetworker*innen direkt gepostet werden und ohne Werbung auskommen (Interview 3: 122). Der Content beinhaltet bei genauerer Betrachtung alles, was von streetwork@online als Wirkung angestrebt wird. Angefangen von der unabhängig vom Bildungsstand spürbaren akzeptierenden und

wertschätzenden Grundhaltung (Interview 12: 16), über die Anregung zur Selbstreflexion hin zur Anregung, die eigenen Haltungen, Bedürfnisse und Gefühle zu artikulieren.

Abbildung 13: Respektvoller Austausch

Quelle: streetwork@online

Die Wirkung dieser Narrative wird in den Interviews aufgrund der niedrigen Interaktionszahlen zuweilen eher gering eingeschätzt und argumentiert, es bräuchte eine größere Maschinerie, um überhaupt gesehen zu werden. Die sei kostenintensiv und produziere über lange Zeit scheinbar wenig Ergebnisse (Interview 9: 28). Diese Sichtweise berücksichtigt aus Sicht der Evaluation nicht die Bedeutung des Contents für diejenigen, die sich wirklich mit den Aussagen von streetwork@online auseinandersetzen. Denn wer, wie oben ausführlich beschrieben, auf der Suche nach Identitätsangeboten ist, der prüft die Authentizität seines Gegenübers genau. Vielleicht sollte also die Idee des Contents noch einmal anders betrachtet werden: statt Teil der Sozialarbeit zu sein, ist es vielleicht eher Teil der Öffentlichkeitsarbeit – aber für die Jugendlichen.

7.3 ZENTRALE FAKTOREN: VERTRAUENS- UND BEZIEHUNGSAUFBAU UND KONTAKTABBRÜCHE

Beziehungsarbeit spielt generell in der sozialen Arbeit – und somit auch in der Straßensozialarbeit – eine zentrale Rolle. Unter den Voraussetzungen des Online-Streetwork muss der Beziehungsaufbau allerdings besonders betrachtet werden. Im Vordergrund steht hier die niedrigschwellige Kontaktaufnahme als zentraler Modus der Kommunikation. Dabei erleichtert die Anonymität, kritische Themen zu besprechen, die Angesprochenen öffnen sich leichter. Wenn Abwertung stattfindet, wirkt sie nicht so unmittelbar, und selbst wenn sie eintritt, können sich die Menschen jederzeit zurückziehen (Interview 5: 31).

Abbildung 14: Kontakt- und Beziehungsaufbau

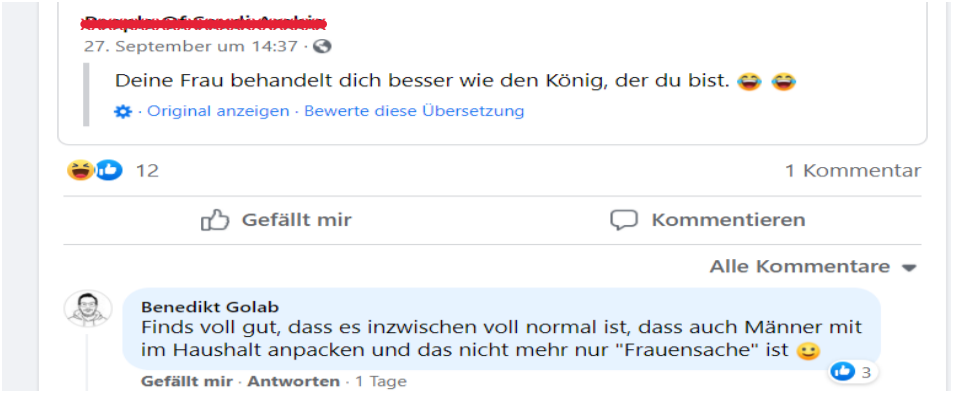
Quelle: streetwork@online

Dies ist Vorteil und Nachteil zugleich. Es macht ein Projekt wie streetwork@online leicht erreichbar. Es ist kein großer Aufwand nötig, um anonym zu bleiben, was gerade für vulnerable Gruppen wichtig ist (Mogensen 2021, 5). Menschen, die dazu neigen, bei Problemen immer leiser zu werden, sich zurückzuziehen, sind vor allem online gut erreichbar. Bei Leidensdruck ist die direkte Ansprache im Netz leicht zu bekommen, „juckende Fragen“ können sofort gestellt werden (Interview 2: 20). Hier ist allerdings die Arbeitszeit von drei bis vier Tagen die Woche zu beachten, die nicht konkurrenzfähig zu der Zeit der Extremist*innen scheint. Diskussionen am Wochenende oder nachts können nicht geleistet werden (Interview 9: 12).

Es gibt daher zwar mehrere Chancen zur Ansprache, bei einem Rückzug hingegen ist es kaum möglich, noch einmal Kontakt herzustellen und etwas zu bewirken (Interview 5: 34). Beziehungsabbrüche sind jederzeit möglich, und wenn sie sich ereignen, sind sie oft endgültig. Im ungünstigsten Fall geben sich User*innen einfach eine neue Identität und sind hernach für die Streetworker*innen als eindeutig identifizierbare Person unerreichbar. Hinzu kommt, dass die Aufgabe der Streetworker*innen sie vor die Herausforderung stellt, dass sie Prozesse mittels Methoden in den Gang setzen, die jederzeit zum Rückzug der User*innen führen können. Aufsuchendes Offline-Streetwork hat es hier leichter: Personen treffen sich in räumlich begrenzten Orten und können wiedererkannt und angesprochen werden (Interview 5: 31).

Manchmal können Kommentare eine Diskussion beenden, ganz oft kommt aber gar kein Kontakt zu Stande. Dieses Ignoriert-Werden ist nicht hilfreich für die Bewertung der Arbeit, da man nicht weiß, warum etwas nicht funktioniert hat (Interview 9: 8, Interview 3:). Kontaktabbrüche sind so gesehen weniger ein Problem für die Sozialarbeiter*innen, als von den User*innen komplett ignoriert zu werden, da Abbrüche nicht automatisch ein „Versagen“ bedeuten müssen (Interview 15: 43).

Abbildung 15: Post ohne Folgekommentar



Quelle: streetwork@online

Gerade Irritationen, die Gedankenprozesse anstoßen sollen, können dazu führen, dass sich Menschen aus einer Diskussion „*ausklinken*“. Ignoranz stellt daher eine größere, wenn nicht die größte Herausforderung für Projekte wie streetwork@online dar: Dauernd Posts abzuschicken und keine Reaktion darauf zu erhalten ist nicht das, weshalb die meisten Sozialarbeiter*innen ihren Beruf gewählt haben. Ihnen geht es vielmehr um den direkten Kontakt mit Menschen, zu deren Autonomie, Selbstbestimmung und gelingender Lebensführung beigetragen, deren Teilhabe an gesellschaftlichen Prozessen und Integration in gesellschaftliche Systeme gefördert werden soll. Expert*innen beobachten in diesem Zusammenhang, dass die Online-Sozialarbeit bei Mitarbeiter*innen entsprechender Projekte zum Hinterfragen der eigenen Arbeit führen kann. Eine scheinbar geringe Inanspruchnahme von Angeboten oder fehlendes Feedback kann dazu führen, dass Praktiker*innen nicht oder zumindest nicht ausschließlich online arbeiten wollen (Interview 9: 30).

7.4 HERAUSFORDERUNGEN DER KOMMUNIKATION IN DEN SOZIALEN MEDIEN

Im Rahmen der Evaluation von streetwork@online ist es leider nicht gelungen, direkte Rückmeldungen von jungen Menschen zu bekommen, die entweder dem Content von streetwork@online regelmäßig folgen oder in der Vergangenheit in Kontakt mit den Online-Streetworker*innen getreten sind. Fragebogen-Erhebungen, die über die Accounts des Projekts beworben wurden, blieben ohne ausreichend Rückläufe und eine Kontaktaufnahme zu einzelnen Nutzer*innen zur Führung von Interviews konnte ebenfalls nicht erfolgen. Dass dieser Aspekt eine große Herausforderung darstellen würde, hatten die Projektbeteiligten bereits früh im Prozess der Evaluation geäußert. Einschätzungen zu dieser für die Evaluation wichtigen Fragestellung werden demnach auf Basis der geführten Interviews, der Fokusgruppe mit Jugendlichen, die das Projekt noch nicht kannten, sowie von eigenen Beobachtungen im Rahmen der Social-Media-Analyse getroffen.

Die als „halb-authentisch” beschriebenen Accounts der Streetworker*innen sorgen aus Sicht der Interviewpartner*innen dafür, dass Einzelkontaktaufnahmen eventuell erschwert werden. Sie stellen aus Sicht der am Projekt beteiligten Personen eine Weiterentwicklung dar gegenüber den anfänglichen Versuchen, durch „Fakeprofile” eine muslimische Zugehörigkeit vorzutäuschen. Damit sollte der Zugang zu Gruppen erleichtert werden. Für die Streetworker*innen fühlte sich dieser Ansatz aber falsch an und führte zu Unsicherheit, weshalb von diesem Vorgehen abgerückt wurde (Interview 3: 17). Bei den nunmehr „halb-authentischen" Profilen handelt es sich um Kunstnamen, welche die Identität der Streetworker*innen schützen, den Vertrauensaufbau aber womöglich erschweren. Der Wunsch nach Sicherheit und Schutz personenbezogener Daten bei der Arbeit wird dabei ausdrücklich nachvollzogen (Interview 7: 7-8). Die Profile der Streetworker*innen bestehen dabei immer aus dem richtigen Vornamen und einem eigens gewählten „Nachnamen“, der ein Bezug zur Person haben soll. Die genutzten Avatare bilden in gezeichneter Form die tatsächlichen Streetworker*innen ab. Andere Expert*innen sehen in einem wirklich offenen Profil aber den Vorteil, besser Zugang zu den Jugendlichen und ihren Communities zu erhalten (Mogensen 2021, 7). Im Rahmen der Fokusgruppe wurde der Ersteindruck von streetwork@online als „*firmenmäßig*” wiedergegeben. Die Jugendlichen hatten hier eher das Gefühl, es mit einer Institution statt einer echten Privatperson zu tun zu haben (Interview 12: 6). Während durch diese eingeschränkte Transparenz eine sichere Arbeitsatmosphäre gewährleistet werden kann, führt sie einer Wahrnehmung eines künstlichen Profils, das zudem keine Eindrücke aus dem eigenen Alltag zulässt, wie es in den Sozialen Medien sonst üblich ist (Interview 7: 38).

Hinsichtlich der Transparenz der eigenen Zielsetzungen und Finanzierung als Projekt ergeben sich weitere Spannungsverhältnisse, welche die konstruktive Arbeit mit der Zielgruppe erschweren können. Geben Streetworker*innen sich als Akteure der Präventionsarbeit zu erkennen,

können sich angesprochene Jugendliche stigmatisiert fühlen (Mogensen 2021, 6). Kommt dabei ein Einzelgespräch zustande, geht es mitunter zunächst darum, den eigenen Hintergrund darzulegen und zu erklären, in wessen Auftrag der oder die Online-Streetworker*in unterwegs ist. Streetwork@online ist es daher ein Anliegen, möglichst unverfängliche Begriffe zu benutzen, um dem Eindruck einer möglichen Stigmatisierung vorzubeugen. Hier ist ein Grundkonflikt angesprochen, der für viele Projekte der Radikalisierungsprävention zum Tragen kommt: Die Grundanforderung der Transparenz erfordert, dass Projektziele sowie die Bedingungen der Projektförderung offengelegt werden und dass Nutzer*innen jederzeit Zugang zu entsprechenden Informationen haben. Andererseits kann die Präsenz negativ belegter Begriffe wie Radikalisierung, Extremismus, Gewalt etc. einem offenen und unvoreingenommenen Kontakt im Weg stehen. Dies könne, so beschreiben es die interviewten Expert*innen, auch dazu führen, dass Accounts von Projekten oder individuellen Streetworker*innen aus Gruppen ausgeschlossen werden oder dass in Foren Gerüchte über diese verbreitet werden bzw. vor ihnen gewarnt wird.

Streetwork@online hat hier die Strategie gewählt, sich im Rahmen der Selbstdarstellung zentral über den Begriff des Online-Streetwork zu definieren und Begriffe wie Radikalisierungs- oder Gewaltprävention weitgehend zu vermeiden. Die Förderbedingungen werden jedoch auf der Website und den Profilen klar offengelegt, das ist trotz eventuell entstehender negativer Folgen für die Kontaktaufnahme unvermeidbar. Es sei vor diesem Hintergrund besonders wichtig, die eigenen Ziele im Kontakt mit Nutzer*innen gut zu erklären und sie in einem positiven Rahmen zu „*framen*“ (Interview 7: 18).

Um diese teilweise schwierigen Gespräche zum Hintergrund der Streetworker*innen zu unterstützen, wurde im Rahmen des Empfehlungsworkshops mit den Projektbeteiligten die Idee eines FAQ diskutiert, der auf den Profilen von streetwork@online und denen der Streetworker*innen verlinkt werden könnte. Ob diese Maßnahme zu einer Verbesserung bei der Ansprache von Personen führen kann, die durch öffentliche Mittel geförderten Akteuren gegenüber skeptisch eingestellt sind, lässt sich jedoch nicht sicher vorhersagen.

7.5 NACHHALTIGKEIT DURCH AUFBAU EINER ORGANISCHEN COMMUNITY

Wenn präventive Wirkungen auch dadurch generiert werden, dass Filterblasen gestört werden, die durch Algorithmen der Sozialen Medien entstehen, dann müssen diese Filterblasen gezielt unterlaufen werden, und dies kann durch den Aufbau einer organischen Community geschehen. Damit ist die Followerschaft gemeint, also die Gruppe derjenigen, welche die Arbeit des Projekts liken oder der Onlinepräsenz folgen, also einen Button anklicken, auf dem „Folgen” steht. Fortan gelten sie als Freunde und bekommen die Inhalte des Projekts angezeigt, auch ohne dass das Projekt Werbung auslösen muss. Das ist nicht zuletzt dadurch wichtiger geworden, weil sich gezeigt hat, dass Werbung durch die Änderung der Algorithmen schnell nicht mehr funktioniert und nicht mehr die Ergebnisse erbringt, die vorher erzielt wurden, etwa Likes und Kommentare unter dem selbst erstellten Content (Interview 3: 106). Diese organische Community kann man einerseits durch Masse aufbauen, andererseits vor allem durch eine hohe Aktivität, durch Mitdiskutieren und dadurch, dass man selbst jemandem folgt (Interview 3: 98). Würde man das streng durchziehen, müsste man im Grunde jeden zweiten Tag Content posten, in jeder Stunde 30 neuen Profilen folgen und zudem am Wochenende und abends arbeiten (Interview 3: 104-106).

Der Aufbau einer organischen Community sei jedenfalls die einzige Möglichkeit, online nachhaltig zu sein, nämlich indem eine nachhaltige Präsenz aufgebaut wird (Interview 9: 16). Dies bedeutet etwa auch, Außenstehende, z.B. andere Projekte, darin zu bremsen, dem eigenen Projekt zu folgen, da eine eigene Blase aus Präventionsprojekten wiederum nicht hilfreich ist. Zum einen schrecke diese die Zielgruppe ab, zum anderen verfälschten deren Likes die Zahlen

(Interview 9: 16). Dieser Aufbau von organischer Reichweite muss allerdings sukzessive erfolgen. Auch das Wachstum erfolgt organisch, also nach und nach. Hierzu könnte mit Jugendlichen gearbeitet werden: Man könnte sie einbeziehen und beispielsweise Content erstellen lassen (Interview 9: 30). Eine weitere Möglichkeit zur Einbindung der Zielgruppekönnte darin bestehen, den User*innen einen Sinn, einen Anreiz zu geben, mitzumachen (Mogensen 2021, 7). Der Träger AVP hat dies schon erkannt und mit dem Projekt CEOPS in die Tat umgesetzt. Streetwork@online hat auch hier Wissen generiert und gemeinsam mit Netzwerkpartnern erprobt, wie Soziale Medien ihre Strategien auch einmal kurzfristig ändern und wie ihre Instrumente dennoch für die Zwecke von Online-Sozialarbeit nutzbar gemacht werden können.

Das Profil onlinestreetwork selbst folgt zum Zeitpunkt der Berichtslegung im November 2021 330 Accounts. Es handelt sich bei diesen Profilen fast ausschließlich um Präsenzen von thematisch verwandten Projekten oder Institutionen. Darunter befinden sich neben dem Account der Landeskommission gegen Gewalt, also dem Fördergeber des Projekts, auch weitere im Feld aktive Träger, Angebote klassischer Straßensozialarbeit, diverse Netzwerke und Bildungseinrichtungen. Private Profile von Jugendlichen waren zunächst nicht vertreten. Um einen Eindruck der Reichweite des Instagram-Kanals zu bekommen, wurde im Rahmen der Evaluation ein Einblick in die von Instagram zur Verfügung gestellten Statistiken gewährt. Am 09.11.2021 konnten so zur Beschreibung des Projekts genutzte Daten generiert werden. In den 30 Tagen vor dem 09.11.2021 konnten rund 38.000 Profile erreicht werden. Das bedeutet, so vielen Accounts wurden die Inhalte von streetwork@online in ihren Timelines angezeigt. Für die 90 Tage vor dem genannten Termin hingegen ergab sich insgesamt eine Reichweite von 54.300 Accounts. Dies muss so gelesen werden, dass vor allem im Monat vor dem Zeitpunkt der Datenerhebung besonders viel Aufmerksamkeit generiert werden konnte. Die interne Auswertung gab damit übereinstimmend an, dass 826% mehr Personen erreicht wurden als im Vormonat. In diesen 30 Tagen hatte sich die Zahl der Abonnent*innen aber lediglich um 27 erhöht. Die starke Zunahme der Reichweite in dieser Zeit ist also vor allem durch die Bewerbung der veröffentlichten Inhalte zu erklären, die dazu führt, dass die Inhalte nicht nur den Follower*innen des Accounts angezeigt wurden, sondern auch darüber hinaus sichtbar wurden. Das spiegelt sich auch in den konkreten Zahlen erreichter Accounts einzelner Beiträge wider. Beworbene Beiträge wiesen dabei deutlich mehr Interaktionen auf, etwa wie der Topbeitrag „Hast du die Wahl?" zur Bundestagswahl. Mit mehr als 1.000 Likes war er bei weitem populärer als ein thematisch verwandter Beitrag, der eine Woche später veröffentlicht wurde und nur acht Likes erhielt. Weitere beworbene Beiträge, die überdurchschnittlich viele Interaktionen aufwiesen, befassen sich mit Bildungsungleichheit (ca. 420 Likes) sowie mit Schule, Ramadan und religiösen Themen mit jeweils etwa 100 Likes. Bei den vier Beiträgen, die mit Abstand den meisten Accounts angezeigt worden sind, ging es an erster Position um die im Rahmen der Evaluation angebotenen Online-Befragung. Diese wurde 16.700 Accounts angezeigt. Dahinter folgen Beiträge zum Thema Jugend (7.150 Views), Sommer (5.900 Views) und Bundestagswahl (4.000 Views). Der reichweitenstärkste unbeworbene Post war ebenfalls Teil der Serie zur Bundestagswahl und hatte knapp über 200 Views.

Beim Versuch, die Reichweite von streetwork@online auf Instagram zu kontextualisieren, bietet sich der Vergleich mit dem Account von Islam-ist an. Diesem Projekt folgen auf Instagram rund 1.700 Accounts, also etwa doppelt so viele wie dem Profil von streetwork@online. Dazu trägt zum einen die Tatsache bei, dass Islam-ist schon seit längerer Zeit den Aufbau einer organischen Followerschaft vorantreibt und zudem ein ausschließlich auf Content-Arbeit ausgelegtes Projekt ist, das keine aufsuchende Sozialarbeit umsetzt. Entsprechend kann ein größerer Anteil der verfügbaren Ressourcen in die Erstellung von Content investiert werden. Das spiegelt sich zum einen einer etwa doppelt so hohen Frequenz, zum anderen in dem prägnanten und wiedererkennbaren Design der einzelnen Postings wider, die durch einheitliche Schriftart und Farbgebung einem gemeinsamen Muster folgen. Zudem werden auf dem Kanal regelmäßig selbstproduzierte Videos angeboten, welche gemessen an den Zahlen der Likes aber nicht besser von der Zielgruppe angenommen werden als andere Arten von Inhalten. Hier zeigt sich, dass

aufwendige und teure Inhalte nicht unbedingt einen Mehrwert bringen, wenn sie nicht an die Bedürfnisse der Zielgruppe und deren Nutzungsgewohnheiten auf der jeweiligen Plattform angepasst sind.

Daraus kann gefolgert werden, dass Qualität und Quantität des Contents zwar eine Rolle bei der Zielgruppenerreichung spielen, diese Eigenschaften aber nur durch einen deutlich größeren Ressourceneinsatz geleistet werden können. Für streetwork@online, die den Fokus auf die aufsuchende Sozialarbeit legen, scheint eine Umverteilung von Ressourcen hin zu mehr und teurerem Content also nicht angezeigt, da der Beitrag zu den eigentlichen Zielen des Projekts möglicherweise gering ist.

7.6 ZWISCHENFAZIT

Das Projekt kann eine hohe Anzahl von Kontakten und Interaktionen vorweisen, die es mit Nutzer*innen führt. Anhand von dokumentierten Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass die Gesprächspartner*innen diese Interaktionen als bereichernd und empowernd erleben. Insbesondere das nicht content-basierte Arbeiten ist dabei die Stärke und das Alleinstellungsmerkmal des Projekts.

Eine Bewertung der Projektangebote durch die Zielgruppen konnte im Rahmen der Evaluation nur bedingt erhoben werden. Zu Nutzer*innen des Online-Streetwork konnte weder über quantitative noch über qualitative Verfahren Kontakt aufgenommen werden. In Fokusgruppengesprächen mit Jugendlichen wurden die inhaltlichen Anregungen und Gesprächsangebote des Online-Streetwork interessiert und offen aufgenommen und es wurde auf die Wichtigkeit eines nahbaren, authentischen Auftritts der Streetworker*innen hingewiesen.

Die organische Community ist stark durch andere Präventionsakteure geprägt, die Zielgruppe ist weniger stark vertreten. Das stärker beraterisch ausgelegte Format der Einzelchats spielt zuletzt eine wenig prominente Rolle. Herausfordernd bleibt weiterhin die Ansprache von Personen, die durch öffentliche Mittel geförderten Akteuren gegenüber skeptisch eingestellt sind.

8 DIE PERSPEKTIVE DER MULTIPLIKATOR*INNEN

8.1 BEWERTUNG DER MULTIPLIKATOR*INNEN-WORKSHOPS

Um die Perspektive der interviewten Expert*innen zu ergänzen, wurde eine Online-Umfrage eingerichtet und durch die Mitarbeiter*innen von streetwork@online an die Teilnehmenden der letzten beiden Fortbildungsreihen im Frühjahr und Sommer 2021 verschickt. Neben der anfänglichen Erhebung von Daten der teilnehmenden Personen und den beruflichen Hintergründen hatte die Befragung das Ziel, die an die Veranstaltung gestellten Erwartungen der Teilnehmenden sowie deren Einschätzungen zu persönlichen Wissens- und Kompetenzzuwächsen zu erheben. Einschätzungen zur Atmosphäre, der Struktur sowie dem vorgestellten Präventionsansatz des Online-Streetwork waren ebenfalls Bestandteile der Erhebung.

Die Fortbildung für Multiplikator*innen bestand im Jahr 2021 aus vier Modulen, an denen unabhängig voneinander teilgenommen werden konnte. Sie bauen also nicht unmittelbar aufeinander auf, was Teilnehmenden die Möglichkeit gibt, sich nur für solche Themen anzumelden, die für sie relevant sind. Geleitet werden sie von zwei langjährig mit dem Projekt vertrauten Personen, die jeweils ihre unterschiedlichen Kompetenzen einbringen. Die gesamte Fortbildungsreihe fand online statt und erstreckte sich über insgesamt vier Wochen mit einem Modul pro Woche. Die einzelnen Module waren auf drei Stunden angesetzt.

Im ersten Modul wurde den Teilnehmenden der Sozialraum Social Media und dessen Relevanz für die jugendlichen Zielgruppe erläutert. Es ging dabei um das Nutzungsverhalten junger Menschen, das Vorstellen der relevanten Plattformen sowie deren Funktionsweisen. Im zweiten Modul standen theologische Grundlagen und Definitionen des Islam sowie die verschiedenen Ausprägungen des Islamismus und Salafismus im Vordergrund. Im dritten Modul richtete sich der Blick auf islamistische Radikalisierungsprozesse im Online-Raum. Hier wurde den Teilnehmenden die islamistische Szene und der von ihnen erstellte Content in den Sozialen Medien beschrieben, es wurden Stufenmodelle der Radikalisierung vorgestellt und Kommunikationsdynamiken zwischen extremistischen Akteuren und Jugendlichen erläutert. Im letzten Modul wurden zunächst allgemeine Möglichkeiten der Online-Prävention vorgestellt und dann auf die Herangehensweise von streetwork@online im Speziellen eingegangen.

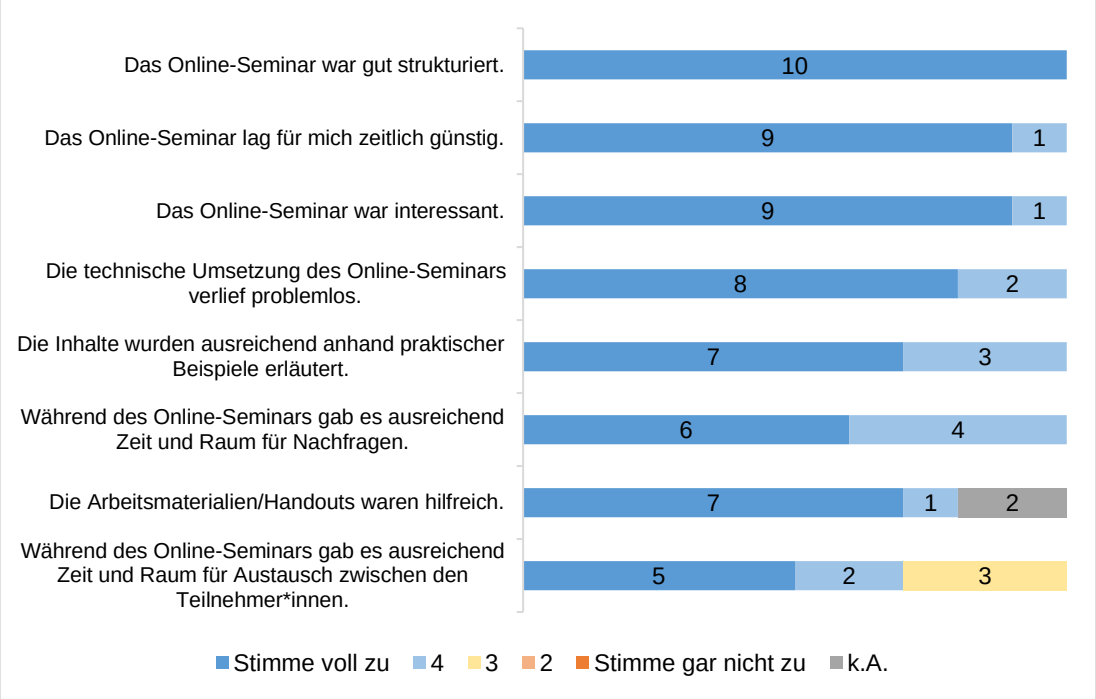
Insgesamt ist die Fortbildung als interaktiver Workshop konzipiert, bei dem die Teilnehmenden nicht nur neue Informationen erhalten, sondern sich aktiv einbringen und sich Erkenntnisse selbst erarbeiten können. Zu diesem Zweck werden neben den Inputs der Referierenden auch Videos angeschaut und anschließend im Plenum analysiert, Diskussionsfragen gestellt, Arbeiten in Kleingruppen umgesetzt und weitere interaktive Elemente wie das Spiel „Viral oder Egal?" integriert. Bei letzterem sollen die Teilnehmenden versuchen, nur anhand des Inhalts zu beurteilen, ob ein Video viele Klicks erhalten hat oder nicht (Interview 10: 27-31). Im vierten Modul zum Online-Streetwork wurden zudem Rollenspiele mit den Teilnehmenden gemacht, bei denen diese in der Rolle der Streetworker*innen die Anwendung des systemischen Ansatzes bei der Reaktion auf problematische Äußerungen junger Menschen einüben konnten (Interview 11: 22).

Mit dem Workshop sollen die teilnehmenden Fachkräfte zunächst eine grundlegende Einführung in den für junge Menschen so wichtigen Online-Raum erhalten. Laut einer Einschätzung einer interviewten Person haben viele Fachkräfte aufgrund ihrer zumeist analog verorteten Arbeit wenig Berührungspunkte mit der Onlinewelt von Jugendlichen und sind dementsprechend nicht versiert genug (Interview 8: 10). Insofern sollen der Workshop auch Mitarbeitende von Jugendzentren o.ä. Einrichtungen unterstützen, sich mit größerer Sicherheit und zielgruppengerechter Einstellung in Chatrooms von Schüler*innen zu bewegen. Somit sollen die Fachkräfte in die Lage versetzt werden, für bereits erschlossene Zielgruppen auch im digitalen Raum ansprechbar zu sein und sie auch auf diesem Wege zu stärken. Viele von ihnen würden zudem erstmals für die Relevanz des Online-Raums sensibilisiert. Das Interesse daran, was die Jugendlichen

eigentlich im Internet tun und an Onlinepädagogik und -streetwork, habe sich auch durch die Corona-Pandemie vergrößert, so interviewte Expert*innen (Interview 3: 69). Insgesamt verfolgen die Workshops mit Blick auf die Zielgruppen, mit denen die teilnehmenden Fachkräfte arbeiten, einen sekundärpräventiven Ansatz. Fachkräfte sollen dafür sensibilisiert sein, was Radikalisierungsprozesse fördern kann und warum Jugendliche extremistische Angebote – insbesondere im Online-Kontext – attraktiv finden können. Dieses Wissen gilt es für die Fachkräfte einzuordnen und mithilfe der eigenen Zugänge und den neu erlernten systemischen Ansätzen zu begegnen.

Bereits anhand der befragten Teilnehmer*innen der Fortbildungsreihen im Jahr 2021 zeigt sich, dass es ein großes überregionales Interesse an den Fortbildungsinhalten gibt. Auch wenn die zehn Teilnehmer*innen keine repräsentative Auswahl darstellen, sind neben einer Person aus Berlin noch Teilnehmende aus vier weiteren Bundesländern (fünf aus Nordrhein-Westfalen, zwei aus Niedersachen und jeweils eine Person aus Hamburg und Thüringen) vertreten. Ebenso vielfältig sind die durch die Teilnehmenden vertretenen Institutionen. Außer Mitarbeitenden von Beratungsstellen nahmen Personen aus dem Verwaltungs- bzw. Strafverfolgungsbereich, von privaten Bildungsträgern, aus der Jugendsozialarbeit sowie ein*e Student*in teil.

Abbildung 16: Einschätzung der Teilnehmenden zur Gestaltung des Workshops (n = 10)

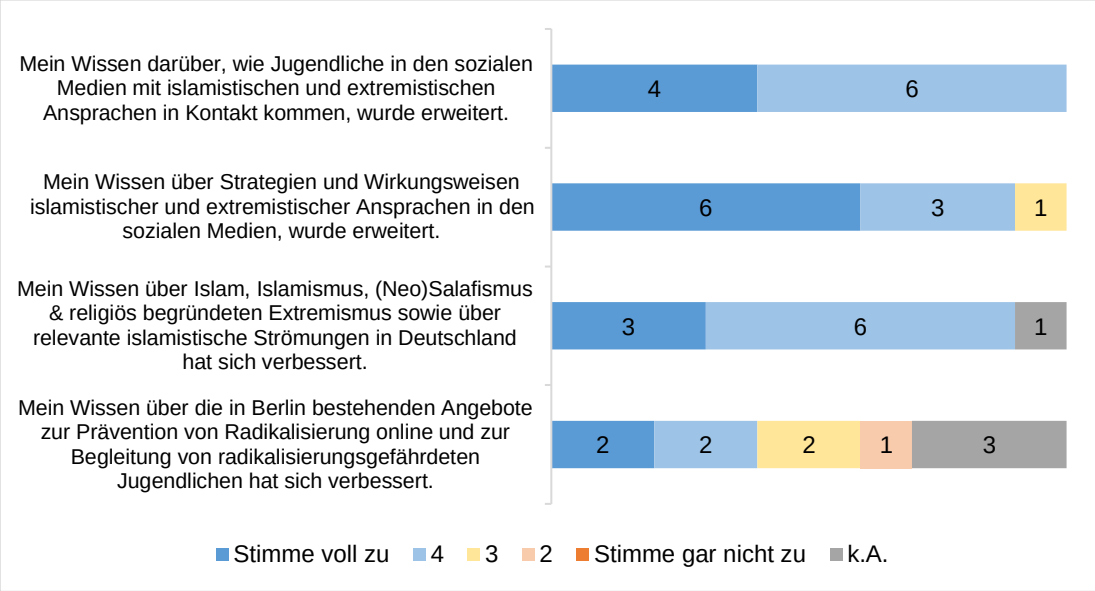


Quelle: eigene Darstellung

Die Teilnehmenden bewerten die Struktur des Workshops einheitlich sehr positiv. Dies wird auch in einem Interview unterstrichen, in dem die Person hervorhebt, dass die zwei sich abwechselnden Referierenden aufeinander eingespielt wirkten und sicher durch die einzelnen Module führten (Interview 11: 7). Für die Teilnehmenden war die zeitliche Gestaltung des Workshops ebenfalls ein sehr positiver Aspekt. Im Interview wird die Dauer ebenfalls gelobt und auch die disziplinierte Einhaltung durch die Workshopleitung hervorgehoben (Interview 11: 19). Zudem beurteilen alle Befragten den Workshop als interessant. Im Interview äußert sich eine Person, dass sie sich “abgeholt gefühlt” habe (Interview 11: 8). Die technische Umsetzung wird ebenfalls sehr positiv beurteilt, was angesichts des Online-Charakters des Workshops besonders wichtig für Teilnehmende ist und trotz der im Zuge der Corona-Pandemie hinzugewonnen Digitalkompetenzen keine Selbstverständlichkeit ist. Die Teilnehmenden schätzen zudem die Erläuterung von Inhalten durch praktische Beispiele als ausreichend ein. In einem Interview wird

übereinstimmend davon berichtet, dass viele Einblicke und Beispiele aus dem Internet herangezogen worden sind, um den Teilnehmer*innen das Verständnis zu erleichtern (Interview 10: 29). Auch schätzen die Teilnehmenden Zeit und Raum für Nachfragen als ausreichend ein. Diesbezüglich wird auch in den Interviews insgesamt die als sehr offen und entspannt empfundene Atmosphäre gelobt (Interview 11: 7). Arbeitsmaterialien und Handouts, die im Rahmen des Workshops eingesetzt wurden, werden von 8 Teilnehmenden als hilfreich eingeschätzt. Zwei Teilnehmende machen hierzu keine Angaben, was daran liegen kann, dass sie lediglich Module besucht haben, in den Arbeitsmaterialien keine Rolle gespielt haben. Die Kategorie mit der niedrigsten Zustimmung im behandelten Frageblock befasst sich mit der Beurteilung der vorhandenen Zeit zum Austausch zwischen den Teilnehmenden. Sieben von zehn Teilnehmer*innen stimmen hier (voll) zu, dass es ausreichend Austausch mit anderen Teilnehmenden des Workshops gegeben habe, während drei die mittlere Kategorie ausgewählten. Auch im Interview wird darauf hingewiesen, dass trotz des insgesamt angemessenen Zeitrahmens etwas mehr Zeit für das Kennenlernen der anderen Teilnehmer*innen und Projekte wünschenswert gewesen wäre (Interview 11: 20). Hier spielt sicherlich auch der Umstand eine Rolle, dass die Teilnehmenden aus ganz unterschiedlichen Arbeitskontexten und Regionen kamen und sich potenziell interessante Gesprächskonstellationen ergeben haben.

Abbildung 17: Einschätzung der Teilnehmenden zum Wissenserwerb (n = 10)

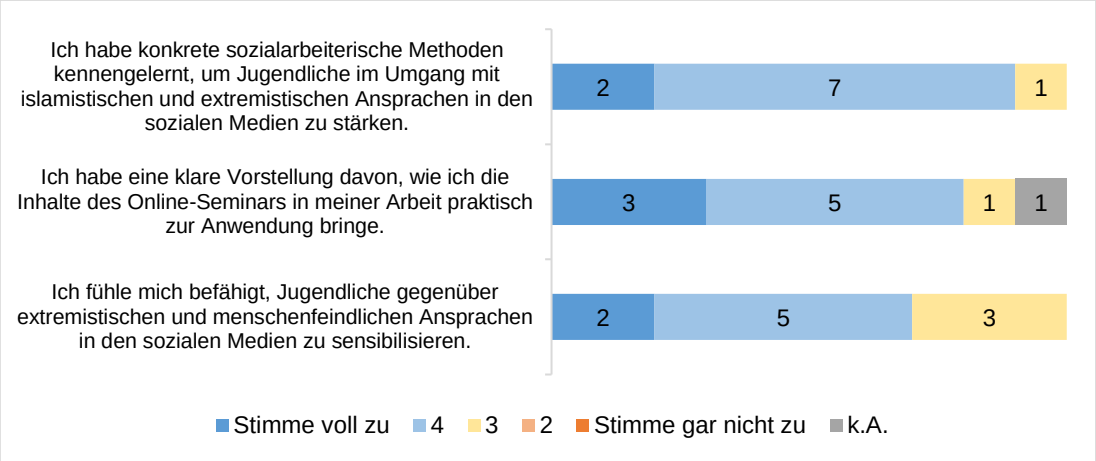


Quelle: eigene Darstellung

Insgesamt wird der Erwerb neuen Wissens in den besonders relevanten Kategorien von fast allen Befragten bestätigt. So geben alle Teilnehmenden an, durch den Workshop Neues darüber gelernt zu haben, wie Jugendliche in Kontakt mit extremistischen Inhalten und Ansprachen in Kontakt kommen. Volle Zustimmung von sechs Befragten erhält zudem die Aussage zum Wissenszuwachs hinsichtlich der Strategien und Wirkungsweisen islamistischer Ansprachen in Sozialen Medien. Lediglich eine Person vergibt hierbei die mittlere Antwort. Auch Wissen zum Islam allgemein sowie zu islamistischen und salafistischen Strömungen konnten alle neun Befragten, die am entsprechenden Modul zwei teilgenommen haben, dazugewinnen. Diese inhaltlichen Schwerpunkte haben demnach einen echten Mehrwert für die Teilnehmenden. Hinsichtlich der Aussage, dass die Teilnehmenden neue Informationen zur Berliner Angebotslandschaft zur Begleitung Jugendlicher im Radikalisierungskontext erhalten haben, sind die Antworten schwer interpretierbar und uneinheitlich. Das dürfte auch daran liegen, dass lediglich eine befragte Person aus Berlin kommt und das Interesse der restlichen Teilnehmenden, explizit etwas über Berliner Akteure zu erfahren, gering sein könnte. Vier Befragte haben demnach neues

Wissen erlangt, zwei Personen wählen die mittlere Kategorie, während eine Person der Aussage eher nicht zustimmt. Drei weitere machen keine Angaben. Die Darstellung und Verortung der Angebotslandschaft in Berlin ist nicht das Hauptziel des Workshops, insbesondere wenn Teilnehmende aus dem gesamten Bundesgebiet vertreten sind. Dennoch können die Befragten hier einige Impulse mitnehmen. Ganz konkrete Erkenntnisgewinne werden auch in den Interviews dokumentiert. So sei den Teilnehmenden durch das Spiel „Viral oder Egal?" bewusst geworden, dass Soziale Medien ganz eigene Regeln für populären Content hätten, die mit einem bloßen Blick von außen nicht ohne weiteres einschätzbar seien. Insgesamt sei durch den Workshop ein durch viele Beispiele unterlegter erster Einblick in das Thema möglich gewesen (Interview 10: 31).

Abbildung 18: Einschätzung der Teilnehmenden zur praktischen Anwendbarkeit (n = 10)



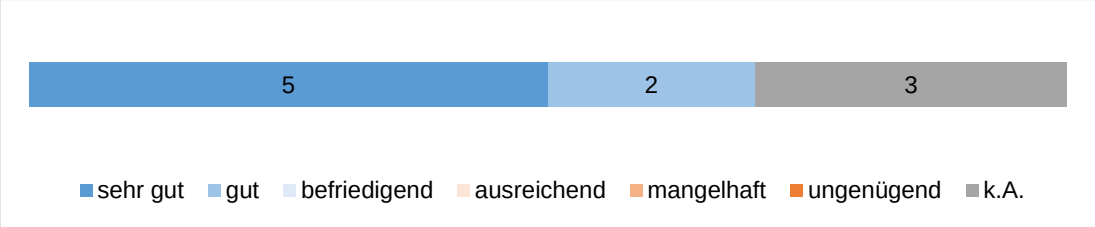
Quelle: eigene Darstellung

Den Aussagen zur praktischen Anwendbarkeit des im Rahmen des Workshops erworbenen Wissens sowie der erlernten Methoden stimmen die Befragten insgesamt sehr stark zu. Das Kennenlernen konkreter sozialarbeiterischer Methoden zur Stärkung Jugendlicher wird dabei von fast allen Befragten bestätigt. Auch geben acht Befragte an, klare Vorstellungen davon zu haben, wie sie die Inhalte des Workshops in ihrer Arbeit praktisch anwenden können. Der Anteil der Befragten, die sich zudem befähigt fühlen, Jugendliche gegenüber extremistischen Ansprachen in den Sozialen Medien zu sensibilisieren, ist etwas geringer. Für einen vierteiligen Workshop, in dem viele Teilnehmende das erste Mal in Kontakt mit den behandelten Themen kommen und ihre Zielgruppe bisher zumeist analog ansprechen, sind diese Einschätzungen als Erfolg zu werten.

In einem Interview wird als Effekt der Workshops angeführt, dass die fortgebildeten Multiplikator*innen in vielen Fällen das erste Mal in die Lebenswelt der Jugendlichen eingeführt werden. Die kennengelernten Elemente und Dynamiken würden dann aber in die eigene Arbeit übernommen (Interview 6: 54). Das bestätigt sich auch in den Antworten der quantitativen Befragung auf die offene Frage danach, worüber die Teilnehmenden gern mehr erfahren hätten: *„Für meinen Kenntnisstand waren sowohl anknüpfende Punkte als auch darüber hinaus fortführende Inhalte dabei. In der Kürze der Zeit wurde das angekündigte Thema ausreichend behandelt. Aus diesem Grund habe ich keine Ergänzungen. Für Menschen, die wenig bis mittlere Vorkenntnisse zum Islam haben, waren sie Seminare gut konzipiert." „Ich war und bin sehr zufrieden. Das waren meine ersten Erfahrungen in dem Bereich, so dass mir nichts fehlte."* Sie unterstreichen zudem den einführenden Charakter des Workshops. Personen, die sich bisher noch nicht mit Islamismus oder Radikalisierung in Social Media befasst haben, erhalten mithilfe des Workshops einerseits einen inhaltlichen Überblick über das Feld und erhalten andererseits die Gelegenheit, Methoden zu erlernen und im Rahmen des Workshops auszuprobieren. *„Die Fortbildung war für mich eine Vorbereitung mit islamistischer Radikalisierung umzugehen. [...] Nach*

der Fortbildung war mir – insbesondere durch die praxisnahen Beispiele – die Problematik klarer. Ich nutze die Kenntnisse, um über Extremismusmechanismen präventiv aufzuklären und auch Vorurteile gegenüber dem Islam abzubauen."

Abbildung 19: Gesamtbewertung (n = 10)



Quelle: eigene Darstellung

Die sehr positive Gesamtbewertung des Workshops durch die Teilnehmenden unterstreicht die bereits dargestellten Einzelauswertungen. Von den drei fehlenden Angaben haben zwei Personen nicht alle Module besucht, was jedoch kein Ausschlusskriterium darstellte, um den Workshop insgesamt zu bewerten. Auch die durch streetwork@online durchgeführten Auswertungen durch Fragebögen im Anschluss an den Workshop aus dem Jahr 2019 bestätigen die positive Resonanz: „*Die Mehrheit der Teilnehmer*innen ist zufrieden mit den Workshops und würde wieder daran teilnehmen"* (AVP e.V. 2020, 3).

Auf die Frage zur Wirksamkeit von Prävention im Online-Raum formulieren die Befragten mitunter sehr reflektierte Einschätzungen, die erkennen lassen, dass auch mehrere Monate nach Besuch des Workshops noch ein großes Verständnis für die Potenziale des Online-Streetworks verankert ist. So wird beispielsweise positiv hervorgehoben, dass im Online-Streetwork die Jugendlichen Rahmen und Intensität des Austauschs bestimmen können, dass das Nutzen von Kanälen, die generell von der Zielgruppe akzeptiert und selbst genutzt werden, den Zugang erleichtere und dass Möglichkeiten eröffnet werden, Filterblasen und Echokammern aufzubrechen. Auch betonen die Befragten immer wieder die Notwendigkeit digitaler Präventionsangebote: *„Der nächste Klick in eine Radikalisierungsblase neben privaten Insta-Nachrichten und Familienchats geschieht unbewusst-perfider und wesentlich schneller. Die Prävention kann hier einen entscheidenden Beitrag leisten Jugendlich da abzuholen, wo sie sich aufhalten. Das ist ein Grundsatz pädagogischen und didaktischen Denken und Handelns. Es ist im ‚Digitalen Zeitalter' nur konsequent, diesen Grundsatz auch für die Prävention weiterzudenken."*

Die Fortbildungen werden stetig weiterentwickelt und anhand von Feedback der Teilnehmenden sowie sich verändernder Bedarfe angepasst. Für die Fortbildungen im Frühjahr 2022 ist vorgesehen, die Grundlagen des Online-Streetworks in den Modulen 3 und 4 zu behandeln (AVP e.V. 2021b). Damit wird die Einführung in die methodischen Grundlagen der von streetwork@online angewandten Methoden einen deutlich größeren Teil der Fortbildungsreihe einnehmen. Zudem sollen im Rahmen einer inhaltlichen Weiterentwicklung die Themen Identitätsbildungsprozesse und Stigmatisierung sowie Gender, also beispielsweise Ansprachen für Frauen, verstärkt im Rahmen der Workshop bearbeitet werden (Interview 3: 67)

8.2 ZWISCHENFAZIT

Die Multiplikator*innen gaben ein sehr positives Feedback zu den angebotenen Workshops, insbesondere in Bezug auf die praxisrelevanten Inhalte und die Rahmenbedingungen. Eine als sehr angenehm beschriebene Atmosphäre schafft einen sicheren Raum für Fragen und Austausch. Besonders für Fachkräfte, die noch gar keine Berührungspunkte mit Islamismus oder Online-Prävention hatten, bilden die vermittelten Inhalte und Methoden gute Ansatzpunkte, um das Thema in der Praxis anzugehen.

9 FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Die in den vorangegangenen Kapiteln dargestellten Analysen zeigen, dass sich das Projekt streetwork@online seit seiner Gründung 2017 erfolgreich als zentrales und innovatives Berliner Projekt der Online-Radikalisierungsprävention etablieren konnte:

Das Projekt hat einen eigenen Präventionsansatz entwickelt und insbesondere mit dem nicht content-basierten Online-Streetwork eine innovative und vielversprechende eigene Methodik etabliert. Im Austausch mit dem Evaluationsteam konnte es eine differenzierte Theory of Change darlegen, welche die Projektaktivitäten zu klar abgrenzbaren Leit- und Mittlerzielen ins Verhältnis setzt und Wirkannahmen artikuliert. Diese Modellierung spiegelt sich in der Praxis des Projekts wider und macht diese klar nachvollziehbar.

Das Projekt verortet sich in Theorie und Praxis sinnvoll in der Berliner Präventionslandschaft und erfüllt im Rahmen des Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention wichtige Aufgaben im Förderschwerpunkt Online-Radikalisierungsprävention. Es bringt sich intensiv in den Fachaustausch mit weiteren freien Trägern und Einrichtungen der Regelversorgung ein und übernimmt dabei auch die Funktion, Wissen und Erfahrungen zur Zielgruppenerreichung im Sozialraum Social Media an andere Präventionsakteure weiterzugeben.

Es ist klar zu beobachten, dass es streetwork@online gelingt, auf den gewählten Social-Media-Plattformen als Streetworker*innen eine Präsenz zu entwickeln und im Sinne der selbst gesetzten Ziele zu agieren. Mit den Methoden des systemischen Fragens, des Mentalisierens, des Reframing und der alternativen Narrative liegen methodische Ansätze zu Grunde, die kommunikative Räume öffnen, reflexive Prozesse anstoßen und gegenseitiges Verständnis fördern können. Die Plattformen bieten dabei einen Raum, der von kommunikativen Möglichkeiten ebenso wie von Herausforderungen geprägt ist.

Das Projekt kann eine hohe Anzahl von Kontakten und Interaktionen vorweisen, die es mit Nutzer*innen führt. Anhand von dokumentierten Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass die Gesprächspartner*innen diese Interaktionen als bereichernd und empowernd erleben. Insbesondere das nicht content-basierte Arbeiten ist dabei die Stärke und das Alleinstellungsmerkmal des Projekts. Die organische Community von streetwork@online ist stark durch andere Präventionsakteure geprägt, die Zielgruppe ist weniger stark vertreten. Das stärker beraterisch ausgelegte Format der Einzelchats spielt zuletzt eine wenig prominente Rolle.

Eine Bewertung der Projektangebote durch die Zielgruppen konnte im Rahmen der Evaluation nur bedingt erhoben werden. Zu Nutzer*innen des Online-Streetwork konnte weder über quantitative noch über qualitative Verfahren Kontakt aufgenommen werden. In Fokusgruppengesprächen mit Jugendlichen wurden die inhaltlichen Anregungen und Gesprächsangebote des Online-Streetwork interessiert und offen aufgenommen und es wurde auf die Wichtigkeit eines nahbaren, authentischen Auftritts der Streetworker*innen hingewiesen. Die Multiplikator*innen geben ein sehr positives Feedback zu den angebotenen Workshops, insbesondere in Bezug auf die praxisrelevanten Inhalte.

Weiterhin hat das Projekt gezeigt, dass es in der Lage ist, sich schnell und flexibel an sich dynamisch verändernde Kontextbedingungen anzupassen, es hat in der kurzen Zeit seines Bestehens bereits wichtige konzeptionelle Veränderungen und Entwicklungsschritte durchlaufen. Diese Entwicklungen wurden von verschiedenen Faktoren getrieben, dazu gehören die oft wenig vorhersehbare Entwicklung der Social-Media-Plattformen, die Weiterentwicklung der Ansätze und Strategien der Radikalisierungsprävention insbesondere in Online-Foren sowie Modifikationen des Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention und deren Folgen für die freien Träger und ihre Projekte.

Folgende Weiterentwicklungen fielen im Rahmen der Evaluation besonders auf und scheinen für die weitere erfolgreiche Projektumsetzung besonders relevant:

- die stärkere Fokussierung auf das Online-Streetwork als Kernkompetenz und Alleinstellungsmerkmal des Projekts,
- die Stärkung des Online-Streetworks durch die Einführung und sukzessive Weiterentwicklung persönlicher Profile der Streetworker*innen,
- die Ausweitung des Streetwork-Angebots auf zusätzliche und bei der Zielgruppe an Bedeutung gewinnende Social-Media-Plattformen, zuletzt TikTok,
- die verstetigte und zunehmend cross-mediale Nutzung des durch das Projekt erstellten Contents,
- das zeitnahe und regelmäßige Auswerten von und Berichten über aktuelle Entwicklungen zu thematischen Schwerpunkten in den für die Projektarbeit relevanten Online-Foren,

Streetwork@online stellt damit bereits unter Beweis, dass es sich auch unter komplizierten Rahmenbedingungen behaupten und seine Präventionsarbeit an geänderte Umfeldfaktoren anpassen kann.

Über die hier noch einmal zusammengefassten zentralen Ergebnisse der Analysen hinaus sind im Rahmen der Evaluation einige Herausforderungen der Projektarbeit von streetwork@online deutlich geworden, die nun abschließend dargestellt und mit Empfehlungen für die mögliche Weiterentwicklung des Projekts verknüpft werden sollen.

9.1 VORSCHLÄGE ZUR KONZEPTIONELLEN WEITERENTWICKLUNG DES PROJEKTS

Eine zentrale Herausforderung für das Projekt besteht darin, seine Aktivitäten auf den Berliner Raum zu fokussieren. Gefördert durch die Berliner Senatsverwaltung soll es junge Berliner*innen erreichen und ihnen passende Präventionsangebote machen. Allerdings lassen sich die Aktivitäten in den Sozialen Medien kaum regional begrenzen: Die Gruppen, in denen das Projekt aktiv ist und interveniert, werden von deutschsprachigen Jugendlichen insgesamt benutzt, die wenigsten relevanten Foren sind auf Berlin beschränkt oder werden auch nur hauptsächlich von Berliner*innen genutzt. Um junge Berliner*innen trotz dieser Beschränkungen so gut wie möglich zu erreichen, erscheint es empfehlenswert, dass streetwork@online sich im Rahmen seiner eigenen Möglichkeiten **klar als Berliner Projekt positioniert** und darstellt. Dies kann über klarere Berlin-Bezüge im eigenen Content, über ein stärkeres Sichtbarmachen der Vernetzung mit Berliner Projekten oder konkrete Kooperationen mit Trägern der Berliner Jugendhilfe erfolgen. Die Vernetzung könnte von einer verstärkten Berücksichtigung dieses Aspekts der Projektarbeit bei der Ressourcenzumessung profitieren. Parallel zu solchen Bemühungen können Projekt, Träger und Fördermittelgeber an geeigneter Stelle darauf hinwirken, dass die überregionale Wirkung der eigenen Arbeit wahrgenommen und wertgeschätzt wird, und die Vorteile eines zukünftig zu entwickelnden bundesweiten Angebots des Online-Streetwork herausstellen.

Mit Blick auf das Online-Streetwork und eine verbesserte Zielgruppenerreichung erscheint es empfehlenswert, dass das Projekt weiterhin auf eine **Erhöhung der persönlichen Sichtbarkeit der Streetworker*innen** setzt. Die Einschätzungen verschiedener Expert*innen und Äußerungen der im Rahmen der Fokusgruppen interviewten Jugendlichen treffen sich darin, dass sie die Bedeutung des individuellen Auftretens der Streetworker*innen mit ihrem eigenen, klar zuschreibbaren Account betonen. Die Mitarbeiter*innen sollten daher verstärkt darauf achten, dass sie im Rahmen des Online-Streetwork als Mensch sichtbar werden, ihre eigene, unverwechselbare Persönlichkeit und auch eigene Haltungen und Erfahrungen in die online geführten Gespräche einbringen. Die Arbeit sollte also noch stärker individualkommunikativ und authentisch ausgerichtet werden (Interview 2: 27). Dabei sind die Sicherheit sowie personenbezogenen Daten der Streetworker*innen weiterhin selbstverständlich jederzeit zu schützen. Die Möglich-

keiten, im Rahmen des Online-Streetworks in Zukunft noch besser als diverses Team aus individuellen, vertrauenswürdigen und professionellen Streetworker*innen sichtbar zu werden, sollten weiterhin ausgenutzt und wo möglich erweitert werden. Um die Streetworker*innen noch persönlicher vorzustellen und nahbarer erscheinen zu lassen, könnten neben den bereits ergriffenen Maßnahmen auf den Social-Media-Plattformen auch weitere Formen wie z.B. Podcasts in Betracht gezogen werden (Interview 9: 12).

Aus Sicht der Evaluation erweist sich zudem die **Content-Erstellung als wertvolle flankierende Maßnahme zum Online-Streetwork**, in deren Rahmen auch die individuelle Sichtbarkeit der Streetworker*innen stärker befördert und hervorgehoben werden kann. Hier könnten, sofern die Ressourcen dies erlauben, noch regelmäßiger Inhalte erstellt und geteilt werden, die den einzelnen Streetworker*innen zugeschrieben werden können und ihre Individualität betonen (Interview 8: 21-22). Eine regelmäßige und hochfrequente Präsenz durch eigenen Content scheint insbesondere deshalb relevant, da online mit extremistischen Inhalten konkurriert wird, die teilweise sehr intensiv gepostet und verteilt werden, was dazu führt, dass Algorithmen diese dann umso mehr hervorheben (Interview 9: 38). Die Prävention sollte hier mit den entsprechenden Ressourcen ausgestattet werden, um in dieser Konkurrenz bestehen zu können und mit eigenen, sensibel und kritisch gut durchdachten Inhalten sichtbar zu sein (Interview 5: 27).

Weiterhin stellt sich aus Sicht der Evaluation die Frage nach den Möglichkeiten einer weiteren **Professionalisierung des Online-Streetwork**: Im Rahmen ihrer Präsenz in den Online-Foren stellen die Projektmitarbeiter*innen kommunikative Situationen her, die zu intensiven Gesprächen mit den Jugendlichen führen. Es ist erklärtes Ziel und Praxis des Projekts, diese Gespräche in Beratungen zu überführen, die mit den Jugendlichen im Rahmen von Einzelchats durchgeführt werden. Die Beratung in diesem Setting des Online-Streetwork ist eine noch neue Praxis, die das Projekt und seine Mitarbeiter*innen maßgeblich erproben und entwickeln. Sie könnten von einer Verständigung auf geteilte Prinzipien und standardisierte Vorgehens- und Verfahrensweisen profitieren. So kann Streetworker*innen ein noch klarerer Handlungsrahmen gegeben werden und zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des noch jungen Feldes der Online-Radikalisierungsprävention beigetragen werden. So würde auch sichergestellt, dass erarbeitete Fähigkeiten und etablierte Vorgehensweisen sich nicht verlieren, wenn erfahrene Mitarbeiter*innen Projekte verlassen, weil sie sich beruflich weiterentwickeln und junge Kolleg*innen nachfolgen. Streetwork@online könnte einen solchen Prozess anstoßen.

9.2 HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DIE WEITERE PROJEKTUMSETZUNG

Eine wichtige Frage ist, wie die Zielerreichung der Projektarbeit insbesondere im Aktivitätsfeld Online-Streetwork in Zukunft noch besser dokumentiert und belegt werden kann. Als Teil der Auswertung der Social-Media-Daten im Rahmen dieser Evaluation sind einzelne Gesprächsverläufe im Hinblick auf a) die durch die Streetworker*innen angewandten Methoden und b) die Reaktionen der Nutzer*innen in Verbindung mit den relevanten Mittlerzielen des Projekts analysiert worden. Um eine solche Analyse weiterzuführen und für eine größere Anzahl von Gesprächsverläufen zu ermöglichen, könnte das Projekt ein **System der Verschlagwortung und Codierung** entwickeln, mit dem dokumentierte Gesprächsverläufe standardmäßig klassifiziert werden. Dies würde es den Mitarbeiter*innen ermöglichen, in Zukunft selbst ein stärker auf die Projektziele bezogenes Monitoring sowie eine Wirkabschätzung durchzuführen, die auch das für Fördermittelgeber zu erstellende Berichtswesen unterstützen können.

Ein weiteres Thema, das im Rahmen der Evaluation in den Vordergrund getreten ist, ist das Frustrationspotenzial, das Online-Streetwork als Tätigkeit für die beteiligten Streetworker*innen birgt. Der Mangel an persönlichem Kontakt mit den Nutzer*innen jenseits meist kurzer und oft abrupt abbrechender Gesprächsfäden in den Online-Foren und -Gruppen erschwert eine positive Wahrnehmung der eigenen Wirksamkeit. Hinzu kommt, dass die Arbeitsbedingungen, zum

Beispiel die technische Ausstattung der Streetworker*innen, auf Grund begrenzter Ressourcen nicht immer optimal sind. Um dieser Situation zu begegnen und die **Streetworker*innen in ihrem Arbeitsalltag zu unterstützten und zu stärken** sollte der Träger im Rahmen seiner Möglichkeiten gezielte Maßnahmen ergreifen, dazu kann gehören:

- den Streetworker*innen durch eine entsprechende Beschaffungspolitik jederzeit eine geeignete technische Ausstattung bereitzustellen, die ein optimales Arbeiten auf den verschiedenen Social-Media-Plattformen ermöglicht,
- Maßnahmen der Teamentwicklung zu ergreifen, die dem Team einen intensiven Austausch über Erfahrungen im Rahmen der Projektarbeit ermöglichen,
- insbesondere den jungen Teammitgliedern im Rahmen ihrer Beschäftigung Möglichkeiten der Fortbildung und weiteren Spezialisierung in Bezug auf projektrelevante Themen und Fähigkeiten zu eröffnen.

Streetwork@online setzt bereits einige entsprechende Maßnahmen um, es scheint jedoch wichtig, ihre Bedeutung auch für die zukünftige Weiterentwicklung des Projekts zu betonen.

Weiterhin scheint es für eine positive Weiterentwicklung des Projekts wichtig, in Zukunft noch stärkeres Augenmerk auf die **Schnittstellen zwischen dem Online-Streetwork und Offline-Präventionsangeboten** zu richten. Die momentane Praxis der Streetworker*innen ist es, dass Nutzer*innen, die offen für andere Unterstützungsangebote erscheinen oder bei denen ein Bedarf vermutet wird, auf entsprechende Angebote bei anderen Trägern hingewiesen werden. Dazu, ob und wenn ja wie diese angenommen werden, gibt es dann meist jedoch keinen Rücklauf, da der Kontakt zu den Nutzer*innen an dieser Stelle häufig abbricht. Es sollte erörtert werden, welche Anschlussangebote den Nutzer*innen des Online-Streetwork zukünftig gemacht werden können, um eine Anbindung an weiterführende Angebote besser zu fördern. Die **verstärkte Nutzung von Einzelchats** könnte hier ein Weg sein, Nutzer*innen des Online-Streetwork an ein Beratungs-Setting heranzuführen und so ihre Bereitschaft zu fördern, individuelle Unterstützungsangebote ggf. auch offline anzunehmen. Hier sollte in der nahen Zukunft insbesondere die Entwicklung des Düsseldorfer Projekts „Local Streetwork online/offline“ beobachtet werden, das eine solche Verknüpfung erprobt.

Doch dies ist keine Aufgabe für streetwork@online allein: Insgesamt sollten die im Rahmen des Landesprogramms geförderte Online- und Offline-Angebote stärker miteinander verwoben werden. Es scheint wichtig, dass hier verstärkt **Synergien und Komplementaritäten** gesucht werden, sodass mutmaßlich radikalisierungsgefährdete Jugendliche jeweils Zugang zu den Angeboten finden, die ihren Bedürfnissen, Lebensumständen, Gewohnheiten der Mediennutzung und kommunikativen Präferenzen und Fähigkeiten am besten entsprechen. Dabei ist angesichts der sehr diversen Zielgruppe(n) der Projekte im Landesprogramm und der divergenten Präventionsstrategien nicht offensichtlich, wie diese Verknüpfungen und Verschränkungen der Angebote gestaltet werden können. Es wäre daher wünschenswert, dass die Beteiligten der verschiedenen Projekte einen geeigneten Rahmen erhalten, um gemeinsam oder in kleinen, thematisch organisierten Teilgruppen daran zu arbeiten, bestehende Schwellen zwischen den Angeboten abzubauen und diese besser aufeinander abzustimmen. Es könnten zum Beispiel Bezugsgruppen mit einer kleinen Anzahl von Projekten gebildet werden, die solche Verbindungen miteinander erarbeiten. Die Landeskommission Berlin gegen Gewalt kann diesen Prozess als fördernde Institution koordinieren und moderieren.

9.3 PERSPEKTIVEN FÜR DAS PROJEKT IN SEINEM UMFELD

Im Rahmen der Evaluation ist verschiedentlich deutlich geworden, dass die Einschätzungen dazu, welche Potenziale und Möglichkeiten der Online-Radikalisierungsprävention insgesamt

und dem Online-Streetwork im Besonderen innewohnen, noch auseinandergehen. Insbesondere die selbst in der Online-Prävention aktiven Akteure stellen fest, dass das Verständnis für ihre Ansätze, Methoden und Arbeitsbedingungen bei Umfeldakteuren, aber auch in Verwaltung und Politik noch nicht immer ausreichend vorhanden ist und es mitunter auch an Wertschätzung für die geleistete Arbeit fehle.

Streetwork@online und andere Projekte und Träger weisen zu Recht darauf hin, dass ihre Arbeit unter schwierigen Rahmenbedingungen stattfindet. Die Regulierung der sozialen Netzwerke und die Durchsetzung gesetzlicher Regelungen in den verschiedenen Foren bis hin zur Verfolgung strafrechtlich relevanter Handlungen in diesen Räumen bleibt ein gesamtgesellschaftlich viel diskutiertes Thema. Bei der Gesetzeslage hat es hier in den vergangenen Jahren mit dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz (2017) und dem Gesetz zur Änderung des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes (2021) bereits Fortschritte gegeben. Dennoch bleiben Soziale Medien generell ein Ort geringer sozialer Kontrolle. Hier sozialarbeiterisch aktiv zu sein, erfordert viel Mut, Energie, Durchhaltevermögen sowie die Bereitschaft, neue Wege zu gehen. Angesichts der nicht immer besonders guten Arbeitsbedingungen und knappen Ressourcen, mit denen Projekte im Alltag auskommen müssen, braucht es bei Mitarbeiter*innen zudem viel persönliche Überzeugung und Engagement.

Um das Verständnis für die Online-Prävention insgesamt zu befördern, könnten streetwork@online und Fördermittelgeber gemeinsam darüber nachdenken, wie die Arbeit des Projekts noch besser sichtbar gemacht werden kann. Hierzu könnte etwa gehören, dass das Projekt **stärker über seine Beobachtungen zum Verhalten Jugendlicher in den Sozialen Medien berichtet**, etwa dazu, über welche Themen sie diskutieren und welche Rolle dabei auch potenziell radikalisierungsrelevante Inhalte spielen. Hierzu erstellen die Projektverantwortlichen bereits regelmäßig Berichte, die für ein größeres Publikum aufbereitet und zugänglich gemacht werden könnten. Zudem könnte erwogen werden, in welchen Formaten die Streetworker*innen selbst einem interessierten Publikum über die eigene Arbeit, Erfolge und Misserfolge beim Zugehen auf Jugendliche in den Sozialen Medien berichten können.

Mit Blick auf die weitere Entwicklung des Projekts und des Arbeitsfeldes insgesamt scheint es daher geboten, weiterhin innerhalb der Berliner Präventionslandschaft und darüber hinaus für ein besseres Verständnis der Online-Radikalisierungsprävention zu werben. Streetwork@online selbst könnte hierzu etwa durch einen **Ausbau der bereits durchgeführten Workshops für Multiplikator*innen** einen Beitrag leisten. Sie werden bisher sehr gut angenommen und von den Teilnehmenden sehr positiv bewertet. Sie könnten in Zukunft noch stärker dazu genutzt werden, die Teilnehmenden an die Funktionsweisen von Social Media heranzuführen und ihnen die Potenziale des Online-Streetwork zu verdeutlichen. Zudem könnte in Erwägung gezogen werden, die Fortbildungen – ein gleichbleibend hohes Interesse bei der Zielgruppe vorausgesetzt – noch häufiger anzubieten, ggf. auch in Kooperation mit anderen Online-Präventionsprojekten.

Weiterhin soll hier die oben bereits in verschiedenen Kontexten erörterte Frage nach der **Differenzierung zwischen content-basierter und nicht content-basierter Arbeit** in den sozialen Netzwerken noch einmal aufgegriffen werden. Aus Sicht der Evaluation ist auffällig, dass die Akteure im Feld verschiedentlich auf die enge Verflechtung dieser strategischen Ansätze hinweisen. Das Zirkulieren alternativer Narrative über eigene Accounts auf der einen und das zugehende, sozialarbeiterische Agieren in fremdbetriebenen Foren und Gruppen auf der anderen Seite scheinen, so die mehrfach vertretene Einschätzung, zusammen zu gehören und sich gegenseitig zu bedingen. Zumindest perspektivisch stellt sich hier daher die Frage, ob eine Aufteilung dieser zwei Aspekte der Online-Radikalisierungsprävention auf verschiedene Projekte sinnvoll ist, bzw. wenn diese Strategie weiterverfolgt wird, wie die Kooperation der beiden Projekte gestaltet werden soll, damit Überschneidungen und Synergien möglichst positiv genutzt werden können. Dies weiter zu erörtern liegt jedoch außerhalb der Reichweite dieser Evaluation.

Abschließend muss noch einmal betont werden, dass die durchgeführte Projektevaluation in zeitlicher und finanzieller Hinsicht mit begrenzten Ressourcen auskommen musste. Dies resultierte in methodischen Begrenzungen, die in den vorangestellten Berichtsabschnitten jeweils dokumentiert und erläutert werden. Insbesondere war es in diesem Rahmen nur begrenzt möglich, die Wirkung des Online-Streetwork bei den Zielgruppen über die anekdotische Betrachtung einzelner Beispiele hinaus zu messen oder datenbasiert einzuschätzen. Vor diesem Hintergrund wäre es aus Sicht der Evaluator*innen wünschenswert, dass streetwork@online – auch vor dem Hintergrund der weiterhin dynamischen Entwicklung des Projekts und seines Umfelds – die Möglichkeit erhält, **von weiterer wissenschaftlicher Begleitung zu profitieren** und auch das eigene trägerinterne Projektmonitoring auszubauen.

INTERVIEWVERZEICHNIS

Interview 1: ein*e Mitarbeiter*in von streetwork@online, geführt im August 2021

Interview 2: ein*e Expert*in, geführt im September 2021

Interview 3: zwei Mitarbeiter*innen von streetwork@online, geführt im September 2021

Interview 3a: eine Mitarbeiter*innen von streetwork@online, Rückfragen im Oktober 2021

Interview 4: ein*e Expert*in, geführt im September 2021

Interview 5: ein*e Expert*in, geführt im September 2021

Interview 6: ein*e Expert*in, geführt im September 2021

Interview 7: ein*e Expert*in, geführt im Oktober 2021

Interview 8: ein*e Expert*in, geführt im November 2021

Interview 9: ein*e Expert*in, geführt im November 2021

Interview 10: ein*e Multiplikator*in, geführt im November 2021

Interview 11: ein*e Multiplikator*in, geführt im November 2021

Interview 12: Fokusgruppengespräch mit Jugendlichen, geführt im November 2021

Interview 13: Stegreifinterview mit einer Expert*in, geführt im Dezember 2021

Interview 14: Stegreifinterview mit einer Expert*in, geführt im Dezember 2021

Interview 15: Workshop mit Mitarbeiter*innen von streetwork@online

LITERATURVERZEICHIS

AVP e.V. (2019): streetwork@online. Antrag auf Bewilligung einer Zuwendung im Rahmen des Berliner Landesprogramms Radikalisierungsprävention (unveröffentlichtes Manuskript). Berlin.

AVP e.V. (2020): streetwork@online. Sachbericht für das Jahr 2019 (unveröffentlichtes Manuskript). Berlin.

AVP e.V. (2021a): 3. Quartalsbericht zu Themen auf Facebook und Instagram (unveröffentlichtes Manuskript). Unter Mitarbeit von Benedikt Friedrich. Berlin.

AVP e.V. (2021b): Online-Workshop-Angebot für Multiplikator*innen 2022 (unveröffentlichtes Manuskript). Berlin.

AVP e.V. (2021c): streetwork@online. Sachbericht für das Jahr 2020 (unveröffentlichtes Manuskript). Berlin.

Blake, Aaron (2020): Kellyanne Conway's legacy. The 'alternative facts'-ification of the GOP. In: Washington Post, 24.08.2020. https://www.washingtonpost.com/politics/2020/08/24/kellyanne-conways-legacy-alternative-facts-ification-gop/.

Deckenbach, Andrea (2021): Islamismus in Deutschland: Ansätze der Radikalisierungsprävention. Eine vergleichende Untersuchung am Beispiel der Bundesländer Nordrhein-Westfalen und Berlin. Masterarbeit im Fach Politik und Wirtschaft des Nahen und Mittleren Ostens dem Fachbereich Fremdsprachliche Philologien der Philipps-Universität Marburg. Marburg.

Ebner, Julia (2019): Radikalisierungsmaschinen. Wie Extremisten die neuen Technologien nutzen und uns manipulieren. Berlin.

Feierabend, Sabine/Rathgeb, Thomas/Kheredmand, Hediye/Glöckler, Stephan (2021): JIM-Studie 2021. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart.

Hammersley, Martyn/Atkinson, Paul (1983): Ethnography. Principles in Practice. London, New York (NY).

Jäger, Florian (o.J.): Tätigkeit (1) für das Projekt "Streetwork@Online": Evaluation, Wirkungsmessung und Wirkungserhöhung (unveröffentlichtes Manuskript). o.O.

Jaschke, Hans-Gerd/Tausendteufel, Helmut (2018): Wissenschaftliche Begleitung des Landesprogramms Radikalisierungsprävention. Berlin.

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim Basel.

Mogensen, Christian (2021): Experteninterview (unveröffentlichte Online-Quelle). KN:IX Innovation Lab 2021.

Neitzert, Alina (2021): Ausstiegsarbeit gegen Extremismus in NRW: Eine vergleichende Analyse. Was können staatliche und zivilgesellschaftliche Ausstiegsprogramme gegen Islamismus, Rechtsextremismus und Linksextremismus voneinander lernen? BICC Working Paper 2. Bonn. https://www.bicc.de/uploads/tx_bicctools/BICC_Working_Paper_2_2021.pdf.

Paulick, Christian: Systemischer Ansatz. Socialnet Onlinelexikon. Bonn. https://www.socialnet.de/lexikon/Systemischer-Ansatz.

RAN (2017): RAN guidelines for effective alternative and counter-narrative campaigns (GAMMMA+). https://ec.europa.eu/home-affairs/pages/page/ran-cn-guidelines-effective-alternative-and-counter-narrative-campaigns-gammma-31-december-2017_en.

Schröder, Ute B. (2015): Mit Gruppendiskussionen kollektive Orientierungen rekonstruieren. In: Giel, Susanne/Klockgether, Katharina/Mäder, Susanne (Hg.): Evaluationspraxis. Professionalisierung, Ansätze, Methoden. Münster, S. 217-234.

SenInnDS (2020): Berliner Plan zur Bekämpfung von islamistischer Radikalisierung und Terrorismus. Berlin. https://www.berlin.de/sen/inneres/presse/weitere-informationen/artikel.1032697.php.

Simon, Fritz B./Rech-Simon, Christel (2018): Zirkuläres Fragen. Systemische Therapie in Fallbeispielen. Ein Lernbuch. 13. Auflage. Heidelberg.

Strübing, Jörg (2014): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Tübingen.

ANHANG: ERHEBUNGSINSTRUMENTE

EXPERT*INNEN-INTERVIEWS: LEITFADEN

Vorstellung / einleitung

Im Rahmen unserer Evaluation wollen wir einen ganzheitlichen Blick auf das Projekt streetwork@online werfen. Einerseits nehmen wir die Projektaktivitäten in ihren Prozessen und Ergebnissen in den Blick, andererseits verorten wir das Projekt in der Berliner Präventionslandschaft und interessieren uns für seine Interaktionen und Kooperation mit anderen Akteuren.

Bitte erläutern Sie uns eingangs Ihre eigene Rolle im Rahmen der Radikalisierungsprävention in Berlin.

- Haben sie selbst Berührungspunkte mit der zugehenden Sozialarbeit online oder angrenzenden Präventionsfeldern? Wenn ja, was sind ihre Erfahrungen oder Hintergründe? Wie hat sich das Feld aus ihrer Sicht in den vergangenen Jahren entwickelt? Wie beurteilen Sie die Entwicklung dieses Ansatzes?
- Woher kennen Sie das Projekt streetwork@online?
- Welche Berührungspunkte haben sie mit dem Projekt? Sind sie z.B. Kooperations- oder Netzwerkpartner des Projekts? Wenn ja, worin besteht die Zusammenarbeit?

Das Projekt Streetwork@online

- Kennen Sie Auftrag und Zielsetzungen des Projekts? Wenn ja, wie würden Sie diese beschreiben?
- Kennen Sie die Angebote des Projekts in den Themenfeldern Online-Streetwork, Fortbildungen zum Thema Social-Media, und Netzwerkarbeit? Mit welchen dieser Aktivitäten sind Sie bereits in Berührung gekommen und wie?
- Kennen Sie den Träger AVP e.V.? Haben Sie schon mit anderen Projekten des Trägers Kontakt gehabt?

Online Streetwork

Kernaktivität des Projekts ist die Soziale Arbeit in den sozialen Medien.

- Wie schätzen sie die Rolle sozialer Medien im Leben junger Menschen allgemein und in Bezug auf Radikalisierungsrisiken für Jugendliche und junge Erwachsene im Besonderen ein?
- Welche Risiken sehen sie im Einzelnen? Welche Akteure sind Ihrer Ansicht nach in Bezug auf islamistische Radikalisierung auf sozialen Medien besonders relevant? Wie äußert sich das, bzw. welche Rolle spielen diese Risiken in Ihrer Praxis?
- Welche Methoden der aufsuchenden Sozialarbeit können online umgesetzt werden, welche nicht?
- Was sind aus Ihrer Sicht die Potenziale einer zugehenden sozialen Arbeit in den sozialen Medien? Wie kann/sollte dort mit radikalisierungsgefährdeten jungen Menschen gearbeitet werden? Welche Angebote sollten ihnen unterbreitet werden? Wo sehen sie Schwierigkeiten oder Grenzen dieses Ansatzes?
- Wie greift die Online-Sozialarbeit Ihrer Meinung nach mit anderen Präventionsangeboten ineinander? Wo sehen Sie Möglichkeiten der Zusammenarbeit oder Synergien die bisher

nicht oder nicht ausreichend genutzt werden? Ist/bleibt das Online-Streetwork innovativ für die Radikalisierungsprävention in Berlin / insgesamt?

Fortbildungen

- Wie kompetent sind Akteure der Radikalisierungsprävention in Berlin Ihrer Ansicht nach im Umgang mit den sozialen Medien?
- Themen der Fortbildungsarbeit des Projekts sind Grundlagen zum Islam, Wissen über Radikalisierung, Medienanalyse und eine systemische Haltung. Entsprechen diese Themen Ihrer Ansicht nach dem Bedarf?
- Wo sehen Sie bei den angebotenen Themen besondere Komplexitäten oder auch mögliche Schwierigkeiten in der Umsetzung in Rahmen von Fortbildungen? Worauf sollte besonders geachtet werden?
- Gibt es andere relevante Themen, zu denen das Projekt mit seinen Kompetenzen Veranstaltungen anbieten sollte?

Ausblick / Perspektiven

- Welche ungedeckten Bedarfe sehen Sie momentan im Themenfeld der online Radikalisierungsprävention?
- Welche Entwicklungs- oder Verbesserungspotenziale sehen Sie für das Projekt streetwork@online?

FRAGEBOGEN MULTIPLIKATOR*INNEN

Liebe Teilnehmenden der Online-Workshops,

momentan wird streetwork@online durch die Camino gGmbH evaluiert, dazu wird auch eine Befragung der Multiplikator*innen durchgeführt, die im Jahr 2021 an unseren Online-Workshops zu islamistischer Radikalisierung in den sozialen Medien und zum Online-Streetwork teilgenommen haben. Sehr gerne möchten wir in Erfahrung bringen, wie Sie die Online-Workshops erlebt haben und bitten Sie dafür, den nachfolgenden Fragebogen auszufüllen. Für die Beantwortung werden ca. 10 Minuten benötigt.

Ihre Antworten werden ausschließlich anonymisiert bzw. pseudonymisiert verarbeitet, d.h. es sind keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich. Informationen zum Datenschutz finden Sie durch Klick auf "Datenschutzbestimmungen" unten im Bild.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Teilnahme an Veranstaltung

An welchen Seminaren haben sie teilgenommen?

- Modul 1: Sozialraum und Social Media
- Modul 2: Phänomenbereich Islamismus
- Modul 3: Online-Radikalisierungsprozesse im islamistischen Kontext
- Modul 4: Online-Prävention und Grundlagen der Praxis

Wann haben Sie an der Veranstaltungsreihe teilgenommen?

- Im Frühjahr 2021
- Im Sommer 2021

Angaben zur Person

Bitte nennen Sie uns Ihren beruflichen Hintergrund:

- Sozialarbeiter*in/-pädagog*in
- Psycholog*in
- Politikwissenschaftler*in
- Sozialwissenschaftler*in
- Islamwissenschaftler*in
- Erziehungswissenschaftler*in
- Kommunikationswissenschaftler*in

anderes, und zwar:

Bitte nennen Sie uns die Institution, für die Sie tätig sind:

- Beratungsstelle
- Schule
- Jugendeinrichtung
- Verwaltung / Strafverfolgungsbehörde

anderes, und zwar:

Bitte nennen Sie uns Ihr berufliches Handlungsfeld:

- Jugendarbeit
- Kinder- und Jugendhilfe
- politische Bildung
- Gewaltprävention
- Beratung

anderes, und zwar:

In welchem Bundesland befindet sich ihre Einrichtung?

Einschätzung der Problemlage

Wie schätzen sie die Problemlage der islamistischen Radikalisierung Jugendlicher in den sozialen Medien ein? Woher rührt ihre Einschätzung? Bitte geben sie Ihre Antwort hier ein:

(Freitext)

Erwartungen an die Veranstaltung

Folgende inhaltliche Schwerpunkte hatte ich in den Online-Fortbildungen erwartet:

- Nutzungsverhalten von jungen Menschen in sozialen Netzwerken
- Strategien islamistisch-extremistischer Akteure in sozialen Netzwerken
- Fakten zum Thema Islam und Islamismus
- Fakten zum Thema Diskriminierung und Radikalisierung
- Ansätze und Möglichkeiten der präventiven sozialen Arbeit in sozialen Medien

Folgende inhaltliche Schwerpunkte hatten die Online-Seminare tatsächlich:

- Nutzungsverhalten von jungen Menschen in sozialen Netzwerken
- Strategien islamistisch-extremistischer Akteure in sozialen Netzwerken
- Fakten zum Thema Islam und Islamismus
- Fakten zum Thema Diskriminierung und Radikalisierung
- Ansätze und Möglichkeiten der präventiven sozialen Arbeit in sozialen Medien

Einschätzung des Wissens- und Kompetenzzuwachses

Wie sehr stimmen sie den folgenden Aussagen zu? (Bitte wählen sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus: 1 – stimme gar nicht zu, 5 – stimme voll zu)

- Mein Wissen über Islam, Islamismus, (Neo)Salafismus & religiös begründeten Extremismus sowie über relevante islamistische Strömungen in Deutschland hat sich verbessert.
- Mein Wissen darüber, wie Jugendliche in den sozialen Medien mit islamistischen und extremistischen Ansprachen in Kontakt kommen, wurde erweitert.
- Mein Wissen über Strategien und Wirkungsweisen islamistischer und extremistischer Ansprachen in den sozialen Medien, wurde erweitert.
- Ich fühle mich befähigt, Jugendliche gegenüber extremistischen und menschenfeindlichen Ansprachen in den sozialen Medien zu sensibilisieren.
- Ich habe konkrete sozialarbeiterische Methoden kennengelernt, um Jugendliche im Umgang mit islamistischen und extremistischen Ansprachen in den sozialen Medien zu stärken.
- Mein Wissen über die in Berlin bestehenden Angebote zur Prävention von Radikalisierung online und zur Begleitung von radikalisierungsgefährdeten Jugendlichen hat sich verbessert.

- Ich habe eine klare Vorstellung davon, wie ich die Inhalte des Online-Seminars in meiner Arbeit praktisch zur Anwendung bringe.

Während der Workshops sollen gute Rahmenbedingungen vorherrschen. Vor diesem Hintergrund: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? (Bitte wählen sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus: 1 – stimme gar nicht zu, 5 – stimme voll zu)

- Das Online-Seminar war gut strukturiert.
- Die Inhalte wurden ausreichend anhand praktischer Beispiele erläutert.
- Während des Online-Seminars gab es ausreichend Zeit und Raum für Nachfragen.
- Die technische Umsetzung des Online-Seminars verlief problemlos.
- Die Arbeitsmaterialien/Handouts waren hilfreich.
- Während des Online-Seminars gab es ausreichend Zeit und Raum für Austausch zwischen den Teilnehmer*innen.
- Das Online-Seminar war interessant.
- Das Online-Seminar lag für mich zeitlich günstig.

Wie bewerten Sie die Online-Seminare insgesamt? (Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus)

- sehr gut
- gut
- befriedigend
- ausreichend
- mangelhaft
- ungenügend

Einschätzung des Präventionsansatzes

Rückblickend auf die Veranstaltungen: Was kann Prävention in den sozialen Netzwerken aus Ihrer Sicht leisten? Was sind Ihrer Ansicht nach die wichtigsten Herausforderungen und/oder Potenziale dieser Form der sozialen Arbeit? Erläutern Sie bitte kurz:

Anlass / Aufmerksamkeit

Wie haben Sie von dem Schulungsangebot erfahren?
- E-Mail-Verteiler
- durch Kolleg*innen
- durch den Arbeitgeber/Träger
- auf (Fach-)Tagungen/Konferenzen

anderes, und zwar:

Was war der Anlass bzw. was war Ihr Motiv, an dem Schulung teilzunehmen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Relevanz des Themas für die eigene Arbeit
- Erweiterung der eigenen Handlungskompetenz zur Thematik
- Konkreter Anlass in der Arbeitspraxis
- auf Wunsch des Arbeitgebers
- neue Impulse für meine berufliche Praxis
- gute Ergänzung zum beruflichen Profil

anderes, und zwar:

FRAGEBOGEN NUTZER*INNEN DES ONLINE-STREETWORK – NICHT CONTENT-BASIERT (EINZELCHATS)

Wie kam es zu dem Gespräch?
- Ich habe Kontakt aufgenommen
- Der*die Online-Streetworker*in hat das Gespräch begonnen
- Ich habe auf den Kommentar der Online-Streetworker*in reagiert

Worum ging es im Gespräch:
- Gleichberechtigung und Respekt
- Hilfreiche links und tools
- Netteres Miteinander im Netz
- Dialog mit Menschen, die anders glauben
- Empowerment
- Hilfe bei einem Problem
- Anderes (Freitext)

Wie hat sich der Austausch mit dem*der Online-Streeworker*in angefühlt?
- Der*die Online-Streetworker*in konnte mit meinen Fragen etwas anfangen.
- Die Gesprächsatmosphäre empfand ich als vertrauensvoll.
- Das Gespräch war auf Augenhöhe.
- Der*die Online-Streetworker*in hat sich für mich und meine Situation interessiert.
- Ich konnte dem Gespräch gut folgen.
- Ich fühlte mich verstanden.

Traten folgende Situationen während des Chats auf?
- Ich habe den*die Online-Streetworker*in nicht verstanden.
- Ich fand es schwierig, dem*der Online-Streetworker*in im Chat zu vertrauen
- Ich habe nicht verstanden, was die Absichten des*der Streetworker*in sind
- Ich musste länger auf eine Antwort warten
- Sonstige Schwierigkeiten: Freitext

Was hat der Chat in dir ausgelöst:
- Das Gespräch hat mich zum Nachdenken gebracht
- Ich habe durch das Gespräch mehr Selbstvertrauen gewonnen
- Ich fühle mich in meiner Meinung bestärkt
- Ich habe mich nach dem Gespräch mit anderen zu den Themen ausgetauscht
- Ich bin Links zu informativen Seiten oder Stellen gefolgt
- Ich habe mich an eine mir empfohlene Beratungsstelle gewandt
- Sonstiges: Freitext

Demografisches
- Bundesland
- Geschlecht
- Alter
- Schüler*in/Azubi/Student/Angestellt/Sonstiges

FRAGEBOGEN NUTZER*INNEN DES ONLINE-STREETWORK – CONTENT-BASIERT (SOCIAL MEDIA)

Was denkst du über Online-Streetwork? (Ja/Nein-Zustimmungsfragen)

- Ich finde die Posts von Online-Streetwork meist interessant
- Ich stimme den Meinungen und Haltungen von Online-Streetwork meistens zu
- Ich habe mich mit meinen Freund*innen über die Posts unterhalten
- Ich kenne die Website von streetwork@online und/oder die Seite www.iamstreet.eu
- Ich habe neues Wissen erworben
  → Wenn „Neues Wissen“ angekreuzt:
  Über welche Themen hast Du etwas Neues gelernt?
  - Gleichberechtigung und Respekt
  - Hilfreiche Links und Tools
  - Netteres Miteinander im Netz
  - Dialog mit Menschen, die anders glauben
  - Empowerment
  - Anderes (Freitext)

Nutzungsverhalten
- Ich lese die Inhalte / sammle Informationen
- Ich teile/like/share Inhalte
- Ich habe schon mal einen Post kommentiert oder darauf geantwortet
- Ich habe mit anderen Nutzer*innen diskutiert

Wie bist Du auf den Insta-, FB- oder TikTok Account aufmerksam geworden?
- Er ist mir in meinem Feed angezeigt worden.
- Ein*e andere*r Nutzer*in hat mich darauf hingewiesen.
- Ich habe offline von dem Projekt erfahren und dann den Account gesucht.
- Anderes (Freitext)

Welche Themen und Angebote findest du besonders cool?
- Gleichberechtigung und Respekt
- Hilfreiche Links und Tools
- Netteres Miteinander im Netz
- Dialog mit Menschen, die anders glauben
- Empowerment
- Infos zum Team
- Alltagsposts
- Anderes (Freitext)

Ich würde mir wünschen, dass folgendes Thema thematisiert wird: (Freitext)

Folgst du weiteren Accounts über Muslim*innen in Deutschland? Wenn ja, welchen? (Freitext)

Welchen anderen Account findest Du besonders gut? (Freitext)

Demografisches
- Bundesland
- Geschlecht
- Alter
- Schüler*in/Azubi*ne/Student*in/Angestellte*r/Sonstiges

CAMINO
WERKSTATT FÜR FORTBILDUNG, PRAXISBEGLEITUNG UND FORSCHUNG IM SOZIALEN BEREICH GGMBH

MAHLOWER STR. 24 • 12049 BERLIN
TEL +49(0)30 610 73 72-0
FAX +49(0)30 610 73 72-29
MAIL@CAMINO-WERKSTATT.DE
WWW.CAMINO-WERKSTATT.DE