

„Mein PlanB“ – Hilfe für junge Menschen bei der Berufsorientierung

Susanne Nadapdap & Diana Kreuzer

Zusammenfassung

„Mein PlanB“ bietet eine Mail-Beratung an, deren Aufgabe die Unterstützung junger Menschen bei der Entwicklung und Realisierung ihrer beruflichen Ziele ist. Sie erhalten eine Beratung und Informationen rund um die Themen Schule/Ausbildung und Ausbildungsalternativen. Die Beratung bei „Mein PlanB“ gründet auf dem Potenzial und den Möglichkeiten, die aus einer Mentoring-Struktur entstehen: Neben hauptamtlichen Kräften beraten in erster Linie ehrenamtliche Mitarbeiter(innen).

Keywords

Online-Beratung, Mail-Beratung, Jugendliche, Übergang Schule-Beruf, Ehrenamt, Deutscher Caritasverband, Mein PlanB

Autorinnen

- **Susanne Nadapdap**
- Studium der Erziehungswissenschaften, Philosophie und Soziologie (M.A.)
- DaF-Lehrerin
- Projektkoordinatorin bei „Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf“ (Berlin)
- Bildungsreferentin im Freiwilligen Sozialen Jahr, IN VIA
- Vorstand von dem gemeinnützigen Verein „Blickwinkel e.V.“
- **Kontakt :** Web: <http://www.mein-planb.de>
E-Mail: nadapdap@invia-berlin.de

- **Diana Kreuzer**
- Studium der Germanistik, Psychologie und Pädagogik (M.A.)
- DaF-Lehrerin
- Projektkoordinatorin bei „Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf“ (Darmstadt/Mainz)
- Projektmitarbeiterin bei „Netzwerk ABBA: Ausbildung, Bildung und Arbeit in Kranichstein“

1. Einleitung

*„Der Einstieg in die Erwerbswelt ist in unserer Gesellschaft eine der wichtigsten Voraussetzungen, um Armut und Benachteiligung von jungen Menschen zu vermeiden.“
(Dr. Peter Neher, Präsident des DCV)*

Der Übergang von der Schule in das Erwerbsleben bedeutet für viele Jugendliche eine grundlegende Veränderung der Lebenssituation. Es gilt, die Entwicklungsaufgaben im Spannungsfeld zwischen persönlicher Lebensplanung und gesellschaftlichen Anforderungen zu bewältigen. Das bekannte und gewohnte Lebensumfeld der Schule muss verlassen werden, Informationen müssen eingeholt und Interessen identifiziert werden, die Entscheidung für eine

Ausbildung oder eine sinnvolle Alternative muss getroffen und ein entsprechender Ausbildungsplatz gesucht und gefunden werden. Viele der Jugendlichen und deren Familien sind ohne Unterstützung jedoch überfordert. Um nun diesen jungen Menschen Hilfestellung zu leisten und somit die Bildungs- und Integrationschancen langfristig zu erhöhen, wird seit Juli 2010 in gemeinsamer Trägerschaft des Deutschen Caritasverbandes e.V. und IN VIA Katholischer Verband für Mädchen und Frauensozialarbeit – Deutschland e.V. das Online-Projekt: „Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf“ durchgeführt.

1.1 Beratung per Mail

Aktuelle Zahlen lassen darauf schließen, dass sich das Medium Internet sehr gut dazu eignet, ein neues Beratungsangebot zu etablieren, da laut JIM-Studie für 86 Prozent der Befragten im Alter von 12 bis 19 Jahren das Internet nach dem Musikhören auf Platz zwei bei der Mediennutzung steht. Dabei nutzen fast die Hälfte (46%) der UserInnen ihre Onlinezeit zur Kommunikation (JIM-Studie, 2010), da liegt es nahe, jungen Menschen eine Beratung per Mail anzubieten.

Diese Form der Beratung ermöglicht den Ratsuchenden, im Vorfeld über sich nachzudenken, ihre Gedanken zu sortieren und zu reflektieren. Außerdem kann das Ausformulieren einer Anfrage oder das Niederschreiben einer Problemlage für die/den Ratsuchende/n schon Klarheit über die eigene Situation schaffen und Entlastung bringen. Die Anonymität im Internet bietet für viele Jugendliche einen geschützten Rahmen, der es ihnen ermöglicht, sich ungezwungen über ihre Probleme und Ängste auszutauschen und Rat zu holen. Sie erhalten die Möglichkeit, zu jeder Tages- und Nachtzeit am PC ihre Sorgen und Fragen loszuwerden und entscheiden selbst über die Häufigkeit und Intensität des Kontakts mit dem/der Online-BeraterIn. Außerdem können sie jederzeit aus der Beratung aussteigen, ohne, dass sich unmittelbar Konsequenzen daraus ergeben. Ein weiterer Vorteil ist, dass durch das Medium die Möglichkeit besteht, einen Zugang zu jungen Menschen zu bekommen, die bisher durch die Jugendberufshilfe nicht erreicht werden konnten oder nicht wussten, welche Beratungsmöglichkeiten es vor Ort gibt (Götz, 2009).

1.2 Ziel der Beratung

Bei der Bestimmung der Problemfelder von jungen Menschen, denen es schwer fällt, die Statuspassage Übergang Schule-Beruf erfolgreich zu bewältigen, sind viele verschiedene Faktoren zu berücksichtigen: das familiäre Umfeld, die Berufswahlkompetenz, die Qualifikation, das Geschlecht, die ethnische Zugehörigkeit, die soziale Einstellung sowie die Arbeitsmarktsituation.

Oftmals werden junge Menschen aufgrund verschiedener, individueller Teilprobleme daran gehindert, ihren beruflichen Lebensentwurf mit Erfolg umzusetzen. In der Online-Beratung selbst werden die jungen Menschen darin unterstützt, individuelle Probleme zu bearbeiten, berufliche Lebensentwürfe zu entwickeln und Anregungen für deren Realisierung zu erhalten. Durch die Beratung werden sie dazu motiviert, ihre berufliche Planung aktiv zu gestalten. Zudem bekommen sie Anregungen zur bewussten Berufswahlorientierung.

2. Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf

Das Projekt „Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf“ ist ein Teilangebot der internetgestützten Beratung des Deutschen Caritasverbands. Die Idee ist der Aufbau und die Erprobung eines neuen bundesweiten Online-Beratungsangebots für die Zielgruppe „junge Menschen im Übergang Schule-Beruf“.

The screenshot displays the website for 'Mein PlanB', an online career counseling service by Caritas. The header includes the Caritas logo and navigation links: 'Caritas Deutschland', 'Caritas International', 'Online-Beratung', 'Adressen', 'Jobs', and 'Kampagne 2011'. The main banner features a young woman and man smiling, with the text 'MEIN PLAN B' in large, bold letters. Below the banner is a navigation menu with 'Home', 'Beratung', 'Pinnwand', 'Häufige Fragen', 'Über uns', and 'Download'. A search bar with a 'suchen' button is located on the right. A 'News' section highlights 'Vocatum Berlin' with the following details: 'Wann: 22.6.2011 - 24.06.2011', 'Wo: STATION-Berlin, Luckenwalder Str. 4-6, 10963 Berlin', and 'Was: Die Vocatum ist eine Fachmesse für Ausbildung und Studium. Du hast die Möglichkeit im Vorfeld Einzeltermine zu vereinbaren, um Deinen beruflichen Interessen'. The footer contains the text 'Lass Dich jetzt beraten! Schreib uns eine Mail oder poste'.

Mit diesem Projekt betritt der DCV in zweifacher Hinsicht Neuland. Zum einen wird zum ersten Mal die Online-Beratung von Ehrenamtlichen mit Unterstützung von Hauptamtlichen angestrebt. Zum anderen beinhaltet das Projektdesign eine regionale Zusammenarbeit und Vernetzung verschiedener Träger. Nach dem Prinzip der „Tandempartnerschaft“ wird das Projekt in drei Regionen (Süd/Mitte, West und Ost) durch jeweils zwei Träger umgesetzt.

Das Projekt wird von einem unabhängigen Beratungsunternehmen „Silverage“ evaluiert, um sowohl die Arbeit der Ehrenamtlichen als auch Selbsthilfepotentiale der Jugendlichen zu untersuchen.

2.1 Bewerben von „Mein PlanB“

Öffentlichkeitsarbeit ist ein Bestandteil jeder Projektarbeit. Bei der Umsetzung der Ideen für die Werbung wurde das Kernteam von externen Designer-Partnern unterstützt. Ein wesentlicher Teil der Öffentlichkeitsarbeit verlief online. Es wurden verschiedene Online-Banner und Füllanzeigen angefertigt, Suchmaschinen-Optimierung und Verlinkung auf Partnerseiten vorgenommen, Projekt-Profile bei Schüler VZ und Facebook eingerichtet.

Im Einklang mit Projekt-Zielen wurde folgende Aufteilung vorgenommen:

- *Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf Ehrenamtliche (MentorInnen)*

Vor dem Beratungsanfang hatte das Kernteam die vorrangige Aufgabe, Ehrenamtliche über „Mein PlanB“ zu informieren und sie für die Mitarbeit zu gewinnen. Die Werbung der Ehrenamtlichen geschah auf vielfache Weise: Neben Info-Ständen auf den Freiwilligen-Messen, den Anzeigen in regionalen und lokalen Zeitungen, Projektbeschreibungen in den Freiwilligenzentren und Verteilung von Projekt-Informationsbroschüren wurden Werbeausgänge direkt an den Universitäten und Fachhochschulen angebracht. Für die Interessierten wurden mehrere Info-Abende in den Räumen der zuständigen Träger organisiert.

- *Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf die Zielgruppe (Ratsuchende)*

Das Erreichen der Zielgruppe stellte einen weiteren Baustein der Öffentlichkeitsarbeit dar. Um das Angebot möglichst interessant für die Ratsuchenden zu gestalten, wurde eine zielgruppengerechte Website entwickelt und unter www.mein-planb.de online geschaltet. Die regelmäßig aktualisierten News und Umfragen, Möglichkeiten des Austauschs über eine Pinnwand, häufig gestellte Fragen zu dem Thema „Übergang Schule-Beruf“, Gewinnaktionen und Dateien zum Herunterladen (Wochenplaner, Geburtstagskalender) tragen zur Attraktivität der Website bei und werden positiv rückgemeldet:

„hai die seite ist echt cool kan nur daumen hoch zeigen diese seite kann inem sehr helfen xDDDDDDDDDDDD“

„Schöne seiite ;)“

„Huhu, die Seite ist sehr schön aufgebaut und auch informativ, was die Links usw. angeht.“

Ich finde es gut, dass ihr so eine Beratung anbietet! Liebe Grüße“

Um die Zielgruppe zu erreichen, wurde auf das Beratungsangebot durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit in Schulen, Jugendeinrichtungen, Jugendverbänden und Jugendmigrationsdiensten, Nachhilfezentren, Träger der Berufsvorbereitungsmaßnahmen sowie verstärkt im Internet hingewiesen.

- *Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf die hauptamtlichen KollegInnen (NetzwerkpartnerInnen und MultiplikatorInnen)*

Für die hauptamtlichen KollegInnen, die im Projekt als NetzwerkpartnerInnen und MultiplikatorInnen unterstützend agieren, wurden sowohl trägerinterne als auch externe Info-Treffen vorbereitet und durchgeführt. Darüber hinaus wurden Bekanntmachungen über „Mein PlanB“ in einigen Fachzeitschriften und Blättern veröffentlicht. Weitere Gelegenheiten bot die Teilnahme an verschiedenen Aktionen und an Fachmessen und Vorstellungen des Projektes in verschiedenen Gremien.

3. Die Online-Beratung bei „Mein PlanB“

3.1 Zugänge zum Beratungsportal

Der Deutsche Caritasverband e.V. verfügt seit Oktober 2006 über ein Online-Beratungsportal. Unter der Adresse www.beratung-caritas.de bieten verschiedene Arbeitsfelder, z.B. Eltern und Jugendberatung, Schwangerschaftsberatung, Allgemeine Sozialberatung, Kurberatung für Mütter und Engagementberatung, Informationen und internetgestützte Beratung per Mail und Chat an. Das Projekt „Mein PlanB: Die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf“ erweitert seit Mitte Juli 2010 das Portfolio der internetgestützten und datensicheren Beratung (SSL-Verschlüsselung). Einen weiteren Zugang zum Beratungsportal bietet die projekteigene Homepage www.mein-PlanB.de. Darüber hinaus können die UserInnen sich untereinander auf einer Pinnwand austauschen und erhalten dort die Möglichkeit, ebenfalls ihre Fragen zu stellen oder an den Umfragen teilzunehmen.

3.2 Die Online-Beratung

Die Online-Beratung wurde in drei Projektregionen mit jeweils zwei Projektstandorten durchgeführt. IN VIA Köln und der Sozialdienst Katholischer Frauen in Düren bildeten neben dem Förderband Mainz und dem Caritasverband Darmstadt sowie IN VIA Berlin und dem Caritasverband Berlin eine Tandempartnerschaft. Die Beratungsgebiete waren durch einen Postleitzahlenfilter aufgeteilt. Fast das gesamte Bundesgebiet war damit abgedeckt. Eine Ausnahme bildeten Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Teile von Nordrhein-Westfalen. Diese waren so genannte „weiße Beratungsflecken“.



Bis zu diesem Zeitpunkt gab es für jede Tandempartnerschaft jeweils eine virtuelle Beratungsstelle. Die Mailberatung führten ehrenamtliche MitarbeiterInnen, so genannte Online-Mentorinnen und -Mentoren, durch, die jeweils durch eine Regionalkoordinatorin und Fachkräfte vor Ort begleitet und unterstützt wurden. Die Ehrenamtlichen waren jeweils für bestimmte Tage in der Woche zuständig. Sie beantworteten die Beratungsanfragen, die im Postfach eingegangen waren. Mit der Beantwortung einer Erstanfrage wurde dem Jugendlichen ein/e Online-MentorIn zur Seite gestellt, dies bedeutete, dass jede/r BeraterIn für bestimmte Personen zuständig war und eine Benachrichtigung erhielt, wenn ihr/e KlientIn eine Folgemail geschrieben hatte. Die Erstanfragen wurden werktags innerhalb von 48 Stunden beantwortet. In allen drei Regionen existierten Teamberatungsstellen.

Vor Beginn der Beratungstätigkeit wurden die Ehrenamtlichen an den jeweiligen Standorten an fünf Schulungstagen in das Thema der Online-Beratung eingeführt und lernten die Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation, Methoden der Online-Beratung, sowie Grundlagen der Mail-Gestaltung, Mail-Beantwortung und Online-Kommunikation kennen. Auch Themen wie „Die Lebenswelt von jungen Menschen heute“, „Bildungssysteme in Deutschland und regionale Beratungsangebote im Übergang Schule-Beruf“ wurden behandelt. Außerdem wurde der Umgang mit dem Beratungstool im Internet geübt.

Am Ende der Schulungen verpflichteten die Ehrenamtlichen sich, regelmäßig an Teamtreffen teilzunehmen, um ihre Arbeit zu reflektieren, sich untereinander auszutauschen und sich ggf. auf dem Themengebiet weiterzubilden. Die Teamberatungsstellen gewährleisten, dass der Schriftverkehr für alle einsehbar ist. So war einerseits die Qualität der Antworten gesichert und andererseits hatten die Ehrenamtlichen durch die Offenlegung der Anfragen, die Gelegenheit miteinander und voneinander zu lernen.

Bisher wurde die Beratungstätigkeit der Ehrenamtlichen bei den Trägern vor Ort durchgeführt. Dadurch hatten sie auch die Möglichkeit, sich bei auftretenden Problemen oder Fragen an die Hauptamtlichen zu wenden.

3.3 Die Rolle der Ehrenamtlichen

Das Besondere an „Mein PlanB“ sind die Ehrenamtlichen. Diese fungieren als so genannte Online-Mentorinnen und -Mentoren. Dies bedeutet, dass die BeraterInnen in der Rolle der Ratgebenden (MentorIn) sind und ihr Wissen an eine noch unerfahrene Person (Mentee) weitergeben, um sie bei der aktiven Planung ihrer beruflichen Perspektiven zu unterstützen und zu motivieren. Die Jugendlichen werden mit ihren Anliegen ernst genommen und kommunizieren mit ihren Mentorinnen und Mentoren auf Augenhöhe. Diese unterliegen der Schweigepflicht und treffen die Ratsuchenden nicht persönlich, sondern kommunizieren ausschließlich per Mail über die Website von „Mein PlanB“ oder das Online-Beratungsportal. Es werden keine E-Mail-Adressen oder andere persönlichen Daten ausgetauscht, um die Anonymität der Beteiligten zu wahren. Bei der Gewinnung von Ehrenamtlichen wurde besonders viel Wert darauf gelegt, diejenigen für das Projekt zu begeistern, die durch eigene Erfahrungen im Übergang von Schule zum Beruf wertvolle Hilfestellungen für ratsuchende junge

Menschen bieten können. Darüber hinaus sollte es Peer-MentorInnen geben. Dies sind junge Erwachsene, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden oder die den Übergang bereits gemeistert haben und sich erfolgreich auf dem Arbeitsmarkt, in einem Ausbildungsgang oder in der Schule verortet haben.

Durch verschiedene Kompetenzen, unterschiedlichste Berufsgruppen, Lebenserfahrungen und unterschiedliches Alter der Ehrenamtlichen soll den Jugendlichen ein großer Erfahrungsschatz und im besten Falle ein Zugang zu Netzwerken und Ressourcen geboten werden. Dieser personenzentrierte Mentoring-Ansatz bietet Unterstützung jenseits von professionell institutionalisierten Angeboten.

Bei „Mein PlanB“ beraten derzeit 17 Ehrenamtliche: PsychologInnen, Studierende (Pädagogik, Sozialpädagogik, Soziologie, Lehramt), MitarbeiterInnen der Personalabteilung, UnternehmensberaterInnen, eine Betriebswirtin, eine Juristin und PersonalentwicklerInnen.

Junge Menschen suchen Orientierung und Klarheit. Auf der Schwelle zum „Erwachsensein“ wirkt das Dilemma zwischen eigenen Bedürfnissen und Anforderungen der Gesellschaft ebenso, wie die Suche nach Sinn und nach Beziehung. In diesem Feld bringe ich berufsbedingt einige Erfahrung mit: Kommunikation, Motivation, Führung, Aktives Zuhören und vor allem: Lebenserfahrung.

(52-jähriger Ehrenamtlicher, Mein PlanB)

Erfahrungen, die ich selbst gemacht, Entscheidungen aus denen ich gelernt, Zeiten die ich durchlebt habe, all das hoffe ich sinnvoll nutzen zu können um Ratschläge oder einfach nur Orientierung zu geben. Ansprechpartner für Jugendliche zu sein finde ich dabei natürlich besonders spannend, wahrscheinlich aus dem einfachen Grund, weil ich selbst dieser Phase des Lebens noch ziemlich nah bin.

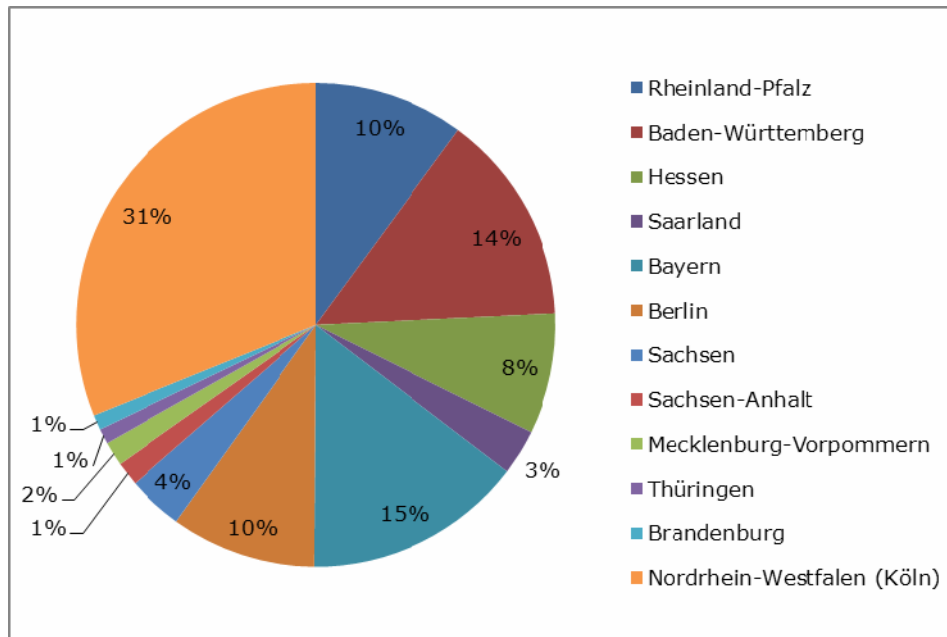
(21-jährige Ehrenamtliche, Mein PlanB)

4. Erfahrungen und Ergebnisse

4.1 Die Ratsuchenden

Bis zum jetzigen Zeitpunkt besuchten 11.000 Interessierte die Website (Stand: 30.03.2011).

Seit dem going-online im Juli 2010 suchten 246 Klientinnen und Klienten die virtuellen Beratungsstellen auf. Der Großteil der Erstanfragen kommt aus Süddeutschland.



Das Alter der Ratsuchenden ist zwischen 16 und 20 Jahren. Die Ratsuchenden befinden sich in unterschiedlichen Lebenssituationen. Da die Jugendlichen nicht dazu verpflichtet sind Angaben über ihren Bildungsstand zu machen, liegen darüber keine genauen Zahlen vor, bei manchen Anfragen erschließt es sich jedoch aus dem Kontext. Demnach haben 20% der Jugendlichen einen Realschulabschluss und suchen nun einen Ausbildungsplatz und jeweils 15% der Ratsuchenden besitzen einen Hauptschulabschluss, Abitur oder sind in einer Ausbildung oder Studium, 3% der Ratsuchenden haben keinen Schulabschluss. Außerdem wendeten sich nicht nur junge Menschen an die Beratungsstelle, die gerade an der Schwelle zum Berufsleben standen, sondern auch SchülerInnen, die Angst vor dem Schulabschluss haben oder generell befürchteten, in der Schule zu versagen. Außerdem schrieben Menschen, die ihre Ausbildung abgebrochen haben oder ihren erlernten Beruf nicht mehr ausführen möchten. In vielen Fällen übernahm „Mein PlanB“ auch eine Lotsenfunktion. Die Ratsuchenden wurden gezielt auf Beratungsstellen und -angebote sowie auf einschlägige Projekte und Maßnahmen vor Ort aufmerksam gemacht. Obwohl die Beratung für Jugendliche angedacht war, meldeten sich bei „Mein PlanB“ auch zwei Ratsuchende, die über 40 Jahre alt waren und Hilfe benötigten. Darüber hinaus schrieben ein paar Mütter, Väter und andere Verwandte, aber auch LehrerInnen, die um Rat fragten und ihren Schülerinnen und Schülern helfen möchten. Diese Anfragen machen ca. 4% der Beratungsanfragen aus.

4.1.1 Wie bin ich auf die „Mein-PlanB“-Beratung gestoßen?

Für jeden der Ratsuchenden gibt es eine Möglichkeit, an einer Umfrage (Fragebogen) zur Beratung teilzunehmen. Leider haben nur einzelne Personen bei dieser Umfrage mitgemacht, so dass eine signifikante Aussage nicht getroffen werden kann. Allerdings haben einige der KlientInnen in ihren Anfragen selbst erwähnt, aus welchen Quellen sie über die Beratung erfahren haben:

- Multiplikatoren haben auf die Beratung hingewiesen (Lehrerin an der Schule, Freunde, Verwandtschaft): *„... Meine Lehrerin sagte, ich soll mich hier beraten lassen“*
- Weitergeleitet von den anderen Beratungsseiten: *„Hallo, über ArbeiterKind.de stieß ich auf Ihr PlanB-Angebot ...“*
- Aufmerksam geworden über Mein-PlanB-Werbe-Maßnahmen: *„... Bin gestern kicken gewesen, habe im Verein euer Plakat entdeckt“*

4.1.2 Beweggründe zur Inanspruchnahme der Beratung

Die Ratsuchenden nennen in ihren Mails bewusst oder unbewusst die Gründe, warum sie die Beratung benötigen/ in Anspruch nehmen möchten. Die Auswertung der Anfragen hat Folgendes ergeben:

- Die meisten der KlientInnen nehmen die Beratung in Anspruch, wenn individuelle Kapazitäten (hiermit sind persönliche seelische und/oder geistige Ressourcen gemeint) erschöpft sind:
 - *„... befinde ich mich an einem Punkt, der mich nicht alleine meinen Weg finden lässt und deshalb denke ich, dass mir Unterstützung von Außenstehenden sehr helfen könnte“*
 - *„Ich habe keine Ahnung und fühle mich etwas hilflos in meiner Lage. Vielleicht haben sie eine Idee, wer mir da vielleicht weiter helfen könnten ...“*
 - *„All diese gedanken fühlen sich im Moment an wie ein riesiger Knoten welcher sich einfach nicht lösen lässt. Daher würde ich mich sehr über Hilfe freuen“*
- KlientInnen gehen davon aus („haben Vertrauen in“), dass die BeraterInnen besseren Zugang zu bestimmten Informationen haben und stellen gezielte Fragen:
 - *„... Gibt es eine Liste oder so mit allen Berufen in diesen Bereichen mit Kurzbeschreibung und Voraussetzungen? Könnt Ihr mir etwas zuschicken?“*
 - *„... Jetzt möchte ich mir von Euch gerne Tipps holen, welche Tätigkeiten ich im sitzen erledigen kann“*
- KlientInnen können nicht online recherchieren oder sind mit den Ergebnissen ihrer Online-Recherche unzufrieden:
 - *„... sorry bin nicht so bewandert mit der online suche deswegen schreibe ich jetzt auch ich weiß einfach nicht weiter“*
 - *„Im Internet habe ich keine Telefonnummer und auch keinen Namen gefunden, wo ich mich hinwenden könnte. Vielleicht können Sie mir eine Person nennen ...“*
- KlientInnen haben bereits einen oder mehrere Berufspläne/Lebensentwürfe, können sich aber nicht entscheiden und möchten eine Bestätigung von einem/r MentorIn einholen:
 - *„... Also meine Frage an dich ich habe mich über den Beruf Hotelfachfrau informiert aber will es von dir auch hören“*

- *„... Natürlich habe ich mich in letzter Zeit informiert über entweder ein Studium oder eine Ausbildung, kann mich aber einfach nicht entscheiden“*
- KlientInnen haben bereits andere Online-Beratungsangebote in Anspruch genommen und wollen lediglich eine andere Meinung / noch mehr Tipps einholen:
 - *„... Ich wollte mir mal von anderen noch die Meinung einholen. Das wär sehr nett von euch, danke“*
- KlientInnen waren bereits in einer Face-to-Face-Beratung, sind damit aus unterschiedlichen Gründen unzufrieden, möchten sich von anderen beraten lassen:
 - *„Seit einem Jahr versuche ich einen Ausbildungsplatz zu finden. Die Arbeitsagentur konnte mir nicht weiter helfen. Was soll ich jetzt machen?“*
 - *„Könnte ich denn irgendwo anders Nachhilfe-Kurse besuchen? Bei der IHK konnte man mir keine Stellen nennen“*
 - *„... nun wende ich mich an Sie, weil meine Lehrer mir immer wieder Adressen geben, wo man das FSJ machen kann, aber ich finde nie was passendes für mich“*
- KlientInnen kennen die Caritas-Organisation bereits und haben Vertrauen in sie:
 - *„Ich wende mich an Sie, weil ich nicht weiss wohin sonst und weil ich schon mal große Hilfe von der Caritas erhalten habe“*

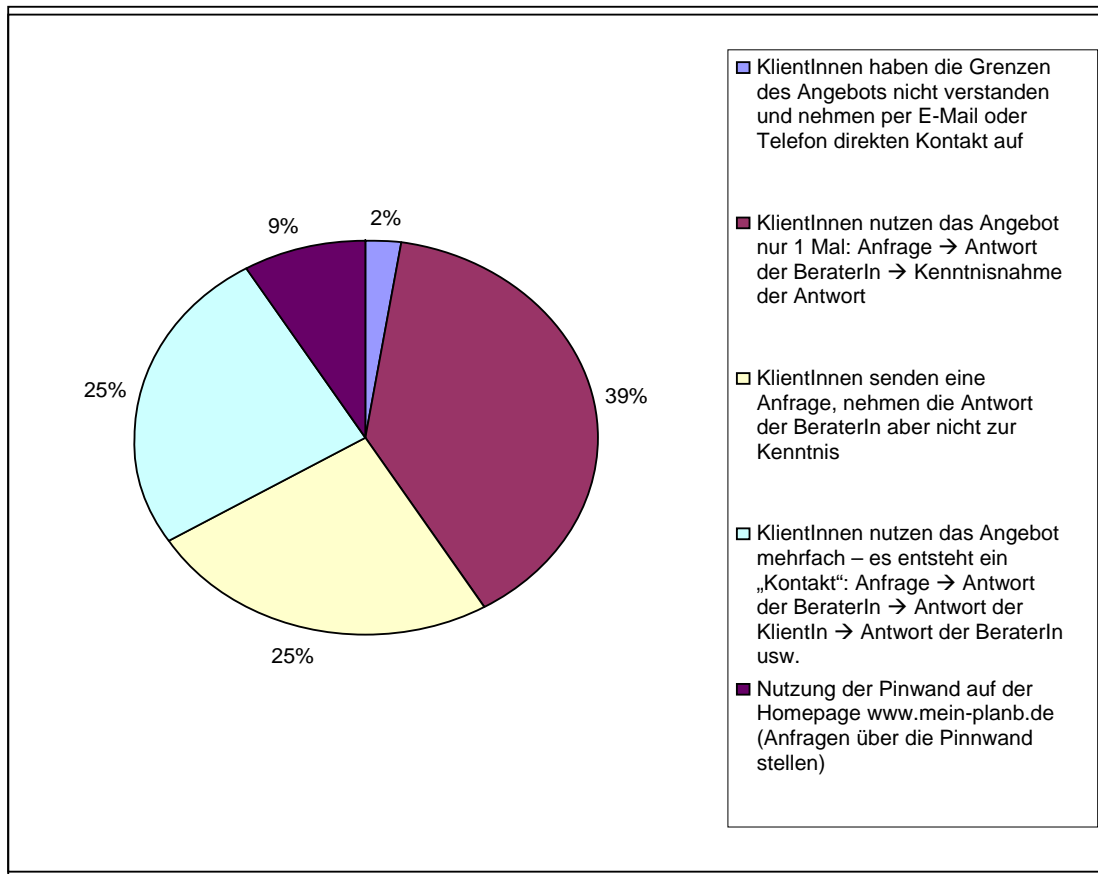
4.1.3 Nutzung des Beratungsangebots

Ein Vorteil der Online-Beratung für die Ratsuchenden ist die Selbstbestimmung. Die Ratsuchenden entscheiden selbst, wann, wie und wie oft die das Angebot wahrnehmen und mit welcher Intensität sie es nutzen. Bei „Mein PlanB“ gibt es sowohl längere, sich über Monate hinweg ziehende Kontakte, als auch Anfragen, die zum Teil nur aus einem Satz bestehen und bei welchen die Antwort der MentorInnen nicht einmal gelesen wurde.

Bei der Nutzung des Angebots durch die Ratsuchenden konnten fünf unterschiedliche Tendenzen festgestellt werden:

- KlientInnen nutzen persönlichere Wege der Kontaktaufnahme und schreiben direkt eine E-Mail an eine/n Berater/in oder rufen in der Beratungsstelle an, was die Grenze der Online-Beratung überschreitet
- KlientInnen nutzen das Angebot nur 1 Mal: Anfrage → Antwort der BeraterIn → Kenntnisnahme der Antwort (über das System ist es möglich zu überprüfen, ob die Antwort der BeraterIn von der KlientIn „abgeholt“ wurde oder nicht)
- KlientInnen senden eine Anfrage, nehmen die Antwort der BeraterIn aber nicht zur Kenntnis (Anfrage → Antwort der BeraterIn)
- KlientInnen nutzen das Angebot mehrfach – es entsteht ein „Kontakt“: Anfrage → Antwort der BeraterIn → Antwort der KlientIn → Antwort der BeraterIn usw.

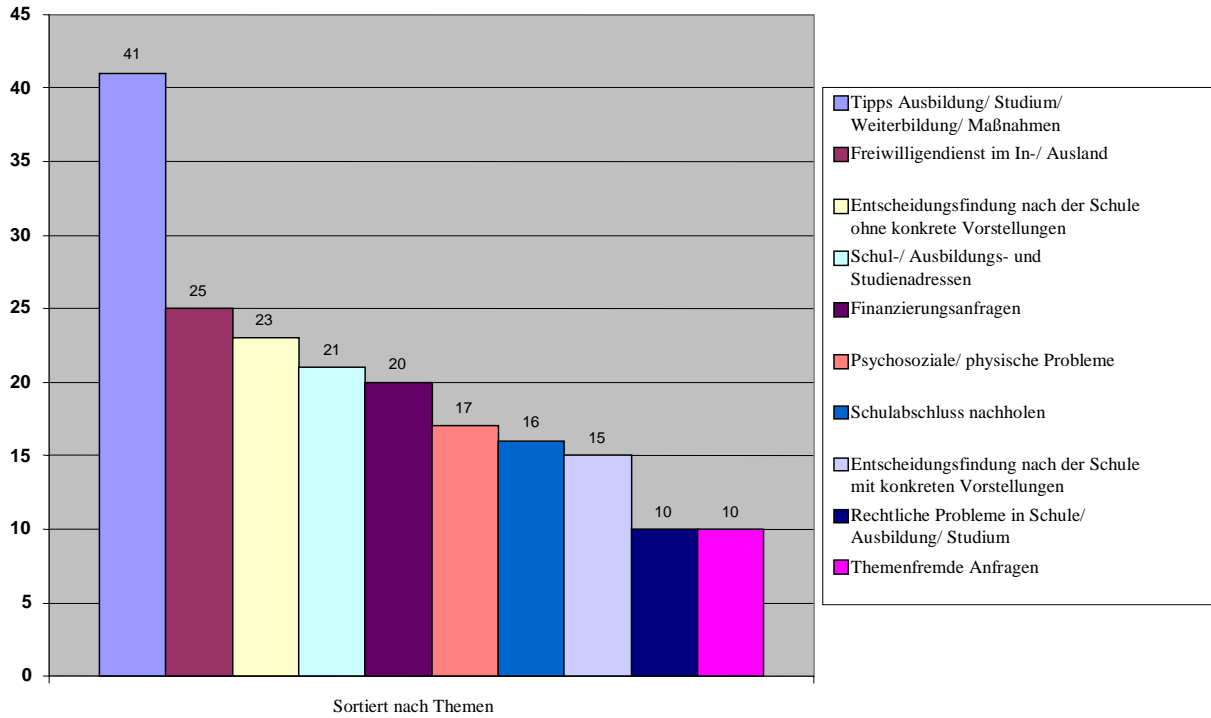
- Nutzung der Pinwand auf der Homepage www.mein-planb.de (die Anfrage über die Pinnwand stellen)



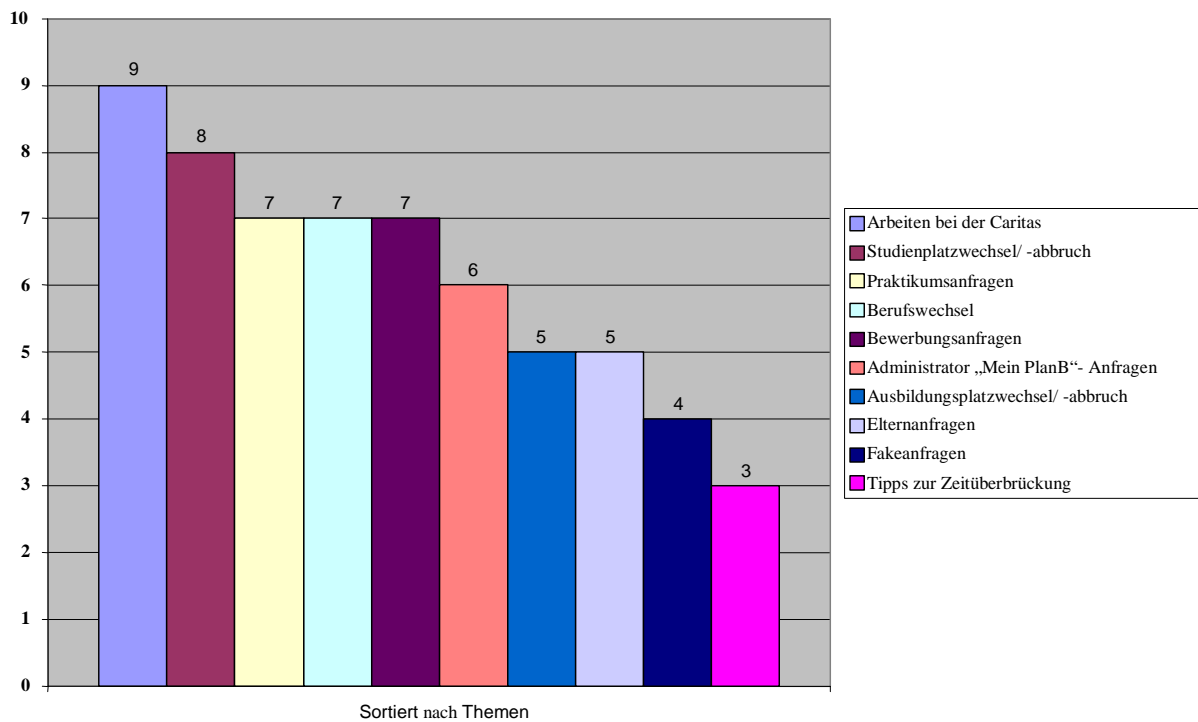
4.2 Themen

Das Fragenspektrum in den Anfragen war sehr breit gefächert: Junge Menschen im Übergang von Schule in Ausbildung bzw. Arbeit sind oftmals mit einer Vielzahl verschiedener Problematiken konfrontiert. Neben den allgemeinen Fragen wie Berufswahl, Ausbildung, Praktikum, FSJ oder Auslandsaufenthalt, Bewerbungsunterlagen, Alternativen zur Ausbildung oder Studium kamen auch ganz persönliche und komplexe Anfragen in das Mailfach des Beratungsteams hinein. Oftmals beinhalteten die Anfragen mehrere Fragestellungen.

Die 10 häufigsten Themen kann man anhand des Säulendiagramms ersehen. Die y-Achse entspricht der Häufigkeit der Anfrage:



Die restlichen Themenbereiche teilen sich wie folgt auf:



Mit Abstand am häufigsten wurde nach Tipps gefragt, wie man zu einem Ausbildungsplatz oder zu seinem Traumberuf kommt. Das bedeutet, dass ein

Großteil der Ratsuchenden weiß, welchen Beruf er ergreifen will, sie besitzen aber keine konkreten Ideen, wie sie das Ziel erreichen können. Oftmals fällt es ihnen schwer, die Informationen, die sie durch Berufsberatung, Schule oder Internet erhalten haben, auszuwerten und das für sie wichtige herauszufiltern. Manches Mal waren es Anfragen, die lediglich einer kurzen Internetrecherche bedurft hätten, jedoch ist es für die Jugendlichen offensichtlich leichter und bequemer „Mein PlanB“ aufzusuchen und alle aufkommenden Fragen, die sie beschäftigen, zu stellen. Es fehlte häufig an Selbstständigkeit und Geduld, sich die entsprechende Information im Internet zu suchen. Neben dieser Gruppe von Jugendlichen gab es jedoch Ratsuchende, die keinerlei Vorstellungen darüber haben, welchen Beruf sie ergreifen möchten. Sie haben lediglich Interesse daran, mit einem geringen Aufwand möglichst viel zu verdienen. In diesen Fällen ging es in der Beratung darum, ihnen ein realistisches Berufsbild mit Verdienstmöglichkeiten und erforderlichem Schulabschluss aufzuzeigen. Neben der Berufsfindung hatten viele Jugendliche den Wunsch einen Freiwilligendienst im In- und Ausland zu absolvieren. Bei dieser Entscheidung ging es nicht nur darum, Wartezeiten zu überbrücken, sondern die jungen Menschen wollten sich sozial engagieren, Erfahrungen sammeln und Fremdsprachenkenntnisse verfestigen. Am dritthäufigsten wurden Fragen zur Ausbildungswahl gestellt.

Einhergehend mit der Aufnahme einer Ausbildung, streben die Jugendlichen danach, sich vom Elternhaus zu lösen und eine eigene Wohnung zu beziehen. Aus diesem Grund erreichten uns Fragen nach dem möglichen Verdienst in den jeweiligen Berufen, aber auch nach Möglichkeiten der Finanzierung der Wohnung bzw. des Lebensunterhalts oder wie man die Kinderbetreuung organisiert, wenn man eine Ausbildung anfangen möchte. Manche hofften sogar, durch „Mein PlanB“ finanzielle Unterstützung für ihre Ausbildung zu bekommen. Außerdem wurden einige arbeitsrechtliche Fragen gestellt: An wen kann ich mich wenden, wenn ich mich bei meiner Ausbildung betrogen und ausgenutzt fühle? Ist es richtig, dass ich beurlaubt werde, da ich unter Verdacht stehe einen Diebstahl begangen zu haben, obwohl es dafür keine Beweise gibt?

Andere wollten wiederum wissen, wie man mit Lernstress, Mobbing und Prüfungsängsten umgehen kann. Die Nächsten verlangten eine Schuldnerberatung. An dieser Stelle musste „Mein PlanB“ an entsprechende Beratungsstellen verweisen, ebenso bei psychosozialen Problemen. Es ist selbstverständlich, dass jedem und jeder Ratsuchenden mit Verständnis, Anerkennung und Zuspruch begegnet wird, jedoch übersteigt es die Kompetenzen der Online-MentorInnen, wenn ein/e PsychologIn erforderlich ist. Um sich dahingehend abzusichern, wurde bei der Beantwortung der Erstanfrage immer darauf hingewiesen, dass die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen für die Beratung zwischen Schule und Beruf geschult sind, aber keine verbindliche psychosoziale, rechtliche und medizinische Beratung anbieten dürfen.

5. Fazit und Ausblick

„Mein PlanB“ startete im Juli 2009 mit einer Projektlaufzeit von 2 Jahren mit dem Ziel ein neues bundesweites Online-Beratungsangebot für Jugendliche aufzubauen und zu erproben. Es ist in Deutschland das bisher einzige Online-

Beratungsangebot für die Zielgruppe „junge Menschen im Übergang Schule-Beruf“, welches im Wesentlichen mithilfe von ehrenamtlichen (Peer-)BeraterInnen durchgeführt wird. Es hat sich gezeigt, dass entgegen den zunächst vermuteten Erwartungen die Beratungskontakte im Internet oftmals intensiv sind. Manche Jugendliche schütten gleich bei ihrer Erstanfrage vertrauensvoll ihr Herz aus. Das ist eine Chance, Jugendlichen zu helfen, die den Face-to-Face-Kontakt scheuen, es kann aber gleichzeitig dazu führen, dass der Zeitpunkt für den Weg zu einer Beratung vor Ort verpasst wird oder aber die Eigeninitiative des Ratsuchenden gehemmt wird. Aus diesem Grund ist es wichtig, die Beratungstätigkeit als Hilfe zur Selbsthilfe zu sehen, denn in der Online-Beratung soll es darum gehen, die Selbsthilfemöglichkeiten von Ratsuchenden zu entdecken und sie zu fördern, sie zu eigenen Lösungen und persönlich verantworteten Entscheidungen zu motivieren. Für die Ehrenamtlichen ist es wichtig zu wissen, wann sie Anfragen abgeben müssen, aber auch dürfen, um sich selbst zu schützen. In diesem Zusammenhang brauchen die Online-MentorInnen zuverlässige und stets erreichbare AnsprechpartnerInnen, an die sie sich bei Unsicherheiten und Problemen wenden können, um gegebenenfalls die Anfrage abzugeben oder um zu erfragen, an wen sie den/die Ratsuchende/n weiterleiten können.

Insgesamt kann die individuelle Beratung und Begleitung der jungen Menschen bei ihrer Berufswegeplanung, die Ermöglichung des Erfahrungsaustauschs mit Peers und eine sachgerechte Information zu den realen Möglichkeiten bzw. zur Erhöhung von Vermittlungschancen von entscheidender Bedeutung für die Zukunft der jungen Menschen sein.

Die Arbeit mit den ehrenamtlichen Online-MentorInnen ist eine große Bereicherung, da sie sehr engagiert sind und äußerst verständnisvoll und geduldig auf die Belange der Jugendlichen eingehen. Allerdings muss angemerkt werden, dass eine qualitativ gute und zufriedenstellende Arbeit mit Ehrenamtlichen einen hohen, zeitlichen Schulungs- und Begleitaufwand mit sich bringt.

„Mein PlanB“ stellt innerhalb der schulbezogenen und berufsbezogenen Jugendsozialarbeit eine sinnvolle Vorstufe und Ergänzung zur Face-to-Face-Beratung dar. Die Ratsuchenden sind sehr dankbar für die Unterstützung durch „Mein PlanB“, was sich aus den Nachrichten erschließen lässt. Sie schreiben: *"Danke für deine Antwort"; "Danke, dass du mich so gut verstehst"; "[...], diese Online Beratung werde ich auf jeden fall weiter empfehlen!"* oder *"Es ist schön, dass du dir so viel Zeit für mich genommen hast!"*, um nur einige Beispiele zu nennen. Aufgrund dieser Rückmeldungen an die ehrenamtlichen BeraterInnen und die öffentlichen Einträge auf der virtuellen Pinnwand der Webseite „Mein PlanB“ wird der gesellschaftliche Nutzen als gut, aber auch ausbaufähig, eingeschätzt. Die Zielgruppe „benachteiligte Jugendliche“ ist noch nicht in dem Maße erreicht worden wie es geplant war. So liegt ein zukünftiger Schwerpunkt darin, das Angebot durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit bekannter zu machen.

Ebenso kann die Verstetigung der Online-Beratung zwischen Schule und Beruf nur gelingen, wenn das Angebot in allen Bundesländern für Jugendliche erreichbar ist. Aus diesem Grund wird es nach Projektende ein Folgeprojekt bis

zum 30. Juni 2012 geben. Ziel ist es neben den aktuell sechs beteiligten Beratungsstandorten mindestens weitere sechs Standorte, in den Regionen Deutschlands, zu akquirieren und zu qualifizieren, die bislang nicht durch die Online-Beratung abgedeckt sind.

Literaturverzeichnis

Götz, N. (2009). Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Online-Beratung für Jugendliche. *Praxis Aktuell: Soziale Arbeit und neue Medien*, 33(1-2), 18-20.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. (2010). *JIM 2010 Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Stuttgart: Eigenverlag. Zugriff am 14.09.2011. Verfügbar unter: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf10/JIM2010.pdf>