

Onlineberatung als Chance für traumatisierte Jugendliche

Ein Praxisbericht über die Möglichkeiten der Mailberatung und des Gruppenchats im Online-Portal der bke-Jugendberatung

Jugendliche sind im Zeitalter des Internet aufgewachsen, das sie als „Digital Natives“ selbstverständlich und rege nutzen. Der Zuspruch zu Plattformen der Sozialen Medien wie Facebook, Twitter o. a. zeigt das Bedürfnis, auch über dieses Medium soziale Kontakte aufzunehmen und zu pflegen. In der Altersgruppe zwischen 12 und 20 Jahren nutzen 97,2% das Internet regelmäßig, ca. 80% der Jugendlichen sind täglich oder mehrmals in der Woche in den Sozialen Netzwerken unterwegs (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2012). Das Internet und die Sozialen Medien sind zu einem wichtigen Bestandteil in der Lebenswelt von Jugendlichen geworden.

Onlineberatungsangebote für Jugendliche knüpfen an diese Entwicklung an. Beratungsangebote sind gefordert, sich mit diesen gesellschaftlichen Veränderungen auseinanderzusetzen und sich lebensweltorientiert auf ihre Zielgruppe und deren Bedürfnisse einzustellen. Deshalb gibt es in der Fachöffentlichkeit ein engagiertes Bemühen, auch traumatisierte Jugendliche mittels Onlineberatung zu erreichen.

Der Fachverband bke (Bundeskongress für Erziehungsberatung) hat sich dieser Herausforderung gestellt und ein differenziertes Online-Beratungsportal für Eltern und Jugendliche etabliert. In der praktischen Arbeit zeigt sich, dass auch Jugendliche mit Erfahrung von Gewalt, Verlusten oder ähnlich traumatisierenden Lebensereignissen von der bke-Jugendberatung profitieren. Die virtuelle Beratung besitzt offenbar spezifische Merkmale, die dieser Zielgruppe entgegenkommen. Deshalb thematisieren meine praxisorientierten Ausführungen die Möglichkeiten und Grenzen dieses Beratungsangebotes.

Zunächst werde ich einen kurzen Überblick über das Beratungsportal geben, um anschließend die Möglichkeiten der Mailberatung aufzugreifen. Im Weiteren wird das Angebot der offenen und themenzentrierten Gruppenchats vorgestellt und aufgezeigt, wie traumatisierte Jugendliche dort profitieren können. Den Beitrag beschließt ein kurzes Fazit mit einem Ausblick in die Zukunft.

In diesem praxisorientierten Beitrag wird auf Zitate und Verweise auf traumatherapeutische Themen verzichtet. Um die Online-Arbeit authentischer darstellen zu können, werden an einigen Stellen anonymisierte Auszüge aus unterschiedlichen Mailberatungen angeführt. Mit „Jugendlicher“ oder „User“ sind natürlich Menschen beiderlei Geschlechts gemeint.

Die bke-Jugendberatung

Unter der Internetadresse www.bke-jugendberatung.de finden Jugendliche ein differenziertes Online-Beratungsangebot. Das Forum vermittelt einen ersten Eindruck, in dem Jugendliche sich für alle sichtbar zu verschiedenen Themen (z.B. Liebe, Sexualität, Eltern, Selbsthilfe) austauschen.

Im Vergleich zum Forum ist die Mailberatung deutlich privater. Hier findet eine persönliche Korrespondenz zwischen den Jugendlichen und einem Berater über das jeweilige Problem statt. Die Mailberatung kann über einen längeren Zeitraum begleiten.

Das Angebot der Chats vervollständigt den Kanon der Jugendberatung. Die Einzelchats mit einem Berater („Sprechstunde“) geben täglich die Möglichkeit, schnell und direkt Beratung zu erhalten und bieten sich damit insbesondere zur Krisenintervention an. Das Konzept des Einzelchats ist eine erste kurzfristig lösungsorientierte Beratung, die auf die anderen Angebote der Mailberatung und die Chats weiterverweisen kann. Die Einzelchats sind deshalb auf den Einmalkontakt hin angelegt.

Daneben können Jugendliche eine hohe Dichte an themenoffenen Gruppenchats nutzen, die von einem Berater moderiert werden. Dieses kontinuierliche Angebot (durchschnittlich 2 Chats an Wochentagen) bietet den Jugendlichen regelmäßigen Kontakt und Austausch untereinander, der zur Entwicklung der „Community“ (Gemeinschaft) beiträgt. Ergänzend geben „Themenchats“ Raum zum Austausch über jugendrelevante Themen wie z.B. Sucht, Trennung, sexuelle Gewalt und stationäre oder ambulante Hilfen. Zur aktiven Beteiligung an den Angeboten ist die Registrierung mit einem selbstgewählten Nickname erforderlich.

Im Jahr 2012 nutzten 2.272 Jugendliche das Angebot der Mailberatung mit durchschnittlich acht Beratungskontakten. Im selben Jahr wurden 265 Gruppenchats angeboten, die mit durchschnittlich 16 Teilnehmern ange-

nommen wurden (bke, 2012). Die Zahlen dokumentieren eindrücklich die steigende Akzeptanz der Angebote.

Ein Teil der Jugendlichen nutzt das Angebot über kurze Zeit und punktuell. Ein anderer Teil zeigt sich als hoch belastete Gruppe von Jugendlichen; oftmals mit Erfahrungen in der Jugendhilfe und/oder psychiatrischer Angebote. Gerade diese Gruppe scheint sich intensiv auf das Onlineportal einzulassen und findet Einbindung in der Community (Gemeinschaft der User). Diese Zielgruppe mit hohem Hilfebedarf scheint also von der Onlineberatung zu profitieren.

Die Mailberatung

Eine Mailberatung kann rund um die Uhr initiiert werden. Eine entsprechende Anfrage wird innerhalb von 48 Stunden von einem Berater beantwortet. Eine Mailberatung variiert bedarfsorientiert in der zeitlichen Länge und Häufigkeit gegenseitiger Antworten. Kein anderer User kann in diese Korrespondenz Einblick nehmen, die von beiden Seiten jederzeit beendet werden kann.

Anonymität und Nickname

Die Jugendlichen bleiben anonym und schreiben ihre Mails unter einem Nicknamen. Durch die Wahl des Nicks drücken die Jugendlichen häufig eine Stimmung, Belastung oder Weltsicht aus. Namen wie „Dark“, „Tränenreich“ oder „Nohope“ geben erste Hinweise auf Belastungen oder das Selbstbild der User (Nutzer). Phantasienamen wie „Sternenfee“, „Blümchen“ oder „Schneeflocke“ können Ausdruck hoher Sensibilität oder großer Hoffnung sein. Mailüberschriften wie z.B. „Hilfe?!! Ich weiß nicht weiter“ drücken jugendspezifische Stimmungswechsel (himmelhochjauchzend – zu Tode betrübt) oder auch große Belastung durch Traumatisierung aus.

Erste Kontaktaufnahme

Viele Jugendliche suchen im Internet gezielt nach Informationen oder Beratungsangeboten und stoßen auf die bke-Seite. Andere schauen aufgrund einer Empfehlung auf die Seiten. Im Vorfeld gibt es also durchaus unterschiedliche Zugangswege und individuelle Erwartungen an das Angebot der Mailberatung.

Die ersten Mails der Jugendlichen spiegeln meist große Emotionalität und hohen Leidensdruck:

„Ich weiß mit meinen Gefühlen nicht wohin. Ich bin total traurig und kippe mir dann immer ganz viel Alkohol rein. Betäube meine Gefühle. Naja und morgens geht es dann noch schlechter. Und irgendwie macht mich die Vergangenheit noch total verrückt“ (Jugendliche, 17 Jahre).

Das Thema sexuelle Gewalt wird selten im ersten Kontakt genannt, sondern erst meist im weiteren Verlauf der Mailberatung beschrieben. Einstiegsthemen können Beziehungsprobleme mit Freund/Freundin, Essstörungen oder auch familiäre Probleme sein. Dahinter liegende Traumatisierungen werden erst bei der Entwicklung von Zusammenhängen deutlich. Oftmals zeigt sich ein fragmentierter Sprachstil, der als Hinweis auf hohe emotionale Belastung zu werten ist. Damit erscheint nachvollziehbar, wie schwer/unmöglich es den Jugendlichen ist, diese Probleme im realen Umfeld zu äußern.

„Ich habe Berührungängste und gegenüber meinem Freund war ich nicht fair. Mal ehrlich gesagt, verstehe ich jetzt besser. Ich habe mich noch nicht wirklich jemandem anvertraut. Ich kann das nicht. Wie soll ich mich denn öffnen?“ (Jugendliche, 17 Jahre).

Wird die sexuelle Gewalt bereits in der Erstanfrage benannt, sind Jugendlichen bereits einige Schritte weiter. Sie kennen oder nutzen bereits Hilfsangebote, befinden sich aber in einer Situation, in der sie nicht mehr weiter wissen.

Der Prozess des Schreibens

Das Schreiben einer Mail entlastet. Etwas loszuwerden, festzulegen und damit von sich selbst zu entfernen, ist eine Form der Katharsis oder Externalisierung belastender traumatischer Erinnerungen. Die Mailberatung eröffnet einen Dialog zwischen Ratsuchendem und Berater, der schon im Prozess des Schreibens wirkt. Bereits die Vorstellung eines mitlesenden Gegenübers übt Einfluss aus auf den Verfasser und seine Wünsche an den Berater. So kann z.B. die Sehnsucht nach Verständnis in einem isolierten oder konfliktverstrickten Umfeld, oder der Wunsch nach einer parteilichen Unterstützung oder Fürsorge auf den Berater übertragen werden. Der Schreibende ist nicht durch unmittelbare verbale und nonverbale Reaktionen des Gegenübers abgelenkt oder beeinflusst und kann sich auf sich selbst

zentrieren. Insofern wirkt dieser Prozess der Übertragung intensiv und kann im Beratungsprozess aufgegriffen werden (vgl. Vogt 2007).

„Außerdem weiß keiner, dass ich mit dir schreibe ... So sieht es wirklich in mir aus. Du bist die Einzige, die es nachvollziehen kann. Hier kann ich alles schreiben, was mir auf dem Herzen liegt. Ohne die Angst, dass jemand diesen schwachen Moment ausnutzt. Ich vertraue sonst keinem Menschen etwas von mir an. Das kann ich nicht, weil ich schon zu oft von Menschen enttäuscht worden bin“ (Jugendliche, 15 Jahre).

Das Angebot wird sowohl von Jugendlichen mit vielen Ressourcen als auch benachteiligten und hoch belasteten Jugendlichen genutzt. Die Erfahrung zeigt, dass eine Mailberatung gerade für Jugendliche mit fehlenden sozialen Kontakten, instabilen familiären Beziehungen und eigener psychischer Labilität zu einem wichtigen Bezugspunkt werden kann. Es fehlen bisher statische Daten zu meiner Erfahrung, dass hoch belastete Jugendliche häufiger von dem Angebot profitieren.

Aspekte des Beratungsprozesses

In der ersten Antwort des Beraters geht es um empathisches Annehmen der Person mit ihren Schwierigkeiten. Das aktive Bemühen um Hilfe wird als Stärke und erste Veränderung gelobt. Gerade bei traumatisierten Menschen ist dies ein wichtiger Schritt. Denn Betroffene sind durch ihre Schwierigkeiten häufig sozial isoliert oder haben die Erfahrung gemacht, dass sexuelle Grenzverletzungen in der Familie geleugnet, bagatellisiert oder in die Verantwortung der Betroffenen delegiert werden. Auch Scham- und Schuldgefühle, Selbstzweifel oder Angst behindern die Hilfesuche. In diesem Kontext kann die Mailberatung zu einer neuen Erfahrung beitragen.

„Am Schlimmsten sind die Momente, wenn ich mich an alles erinnern muss und nichts dagegen tun kann... Ich habe jetzt lange gewartet und unendlich gehofft, dass alles besser wird. Das ich es vergessen werde. Aber nichts davon ist passiert. Mir ist das Thema so unangenehm und irgendwie schäme ich mich total dafür. Ich vertrau keinem“ (Jugendliche, 17 Jahre).

Die Mailberatung ist ein geschriebener Beratungsdiallog, der die Jugendlichen in der Auseinandersetzung mit ihren Problemen begleitet und anregt. Die Zentrierung des Problems bietet einen veränderten Blick und regt die Suche nach neuen Lösungen an. Der Beratungsprozess ist dem Vorgehen in

der Face-to-Face-Beratung ähnlich. Allerdings verlangsamt die schriftliche und asynchrone (zeitversetzte) Korrespondenz die Beratung und gibt dadurch beiden Seiten mehr Raum für Reflexion.

In den Mails beschreiben Jugendliche ihre Symptomatik. Häufig leiden Sie unter Schlaflosigkeit, Depressionen, Gefühlsausbrüchen, Selbstverletzungen oder Suizidgedanken. Die Beratung hilft den Jugendlichen, die Probleme zu verstehen. Bei Hinweisen auf Traumatisierung werden die Symptome als normale Reaktionen auf ein beängstigendes Ereignis erklärt. Information über die Zusammenhänge der Psychotraumatologie entlasten die Jugendlichen. Die Psychoedukation in der Mailberatung ermöglicht ihnen, sich selbst und ihre Reaktionen (wieder) zu verstehen. Dem eigenen Erleben wird eine Erklärung gegenüber gestellt, die normalisiert und Hoffnung gibt.

„Ich habe es noch gar nicht gesehen, das es vielen so geht. Das andere wie ich früh die Verantwortung übernehmen mussten, weil die Eltern trinken. Und dass andere es auch schlimm finden, wenn das Jugendamt einen rausholt. ... Und du denkst, dass niemand etwas dafür kann, wenn ihm sowas passiert ... also sowas wie Missbrauch???“ (Jugendliche, 16 Jahre).

Schutz thematisieren

Häufig liegen die traumatischen Erfahrungen der Hilfe suchenden Jugendlichen lange Zeit zurück. Sie wagen erst mit zunehmender Reife oder beim Auftreten von Folgeproblemen den Schritt zur Hilfe. Im Fall akuter Gefährdung ist die Thematisierung des Schutzes notwendig.

Traumatisierte Menschen haben oft Angst, in ihrer Selbstbestimmung erneut verletzt zu werden, und vor den Folgen ihrer Offenheit. Deshalb bietet die Anonymität der Onlineberatung eine gute Voraussetzung, selbstbestimmt Entscheidungen zu treffen. Jugendliche werden über die Möglichkeiten des Jugendschutzes informiert und ermutigt, weiterführende Hilfen zu nutzen.

Dieser Prozess wirft in der Regel Ambivalenzen auf. Jugendliche überdenken die Möglichkeiten und wägen Pro und Contra ab. Entscheidungen sollten nicht emotional überstürzt sondern langfristig und tragfähig getroffen werden. Das Medium der Mailberatung bietet den Jugendlichen offensichtlich einen guten Rahmen, alle Aspekte der Entscheidung einzubringen. Denn die Betroffenen haben es in der Hand zu entscheiden, wie es weitergeht. Die Berater greifen nicht direkt in das Leben oder den Alltag der Rat-

suchenden ein. Die Anonymität bedingt ein hohes Maß an Selbstbestimmung im Beratungsprozess.

Offenheit durch Anonymität und reduzierte Kommunikation

Jugendliche schreiben ohne Umschweife über Selbstverletzungen oder Suizidgedanken. Denn sie schreiben in akuten Belastungssituationen, z.B. in schlaflosen Nächten, und nehmen „kein Blatt vor den Mund“. Mailberater sind häufig mit krisenhaften Mails konfrontiert, die einen schonungslosen Blick auf die Situation geben. Darüber werden Dynamik und Ausmaß der Probleme für den Berater transparent und folglich im Beratungsprozess besprechbar. Im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung fällt eine deutlich gesteigerte Offenheit und Direktheit auf.

Auch Probleme in der Therapie werden thematisiert: Jugendliche beschreiben, dass sie den Blick des Gegenübers nicht aushalten. Sie haben Angst, den Berater zu belasten, ihm Sorge zu machen oder aber zu schockieren. Auch bei längerem Kontakt trauen sie sich nicht, über schwierige Erlebnisse zu sprechen.

In der Mailberatung wirkt der Schutz vor den unmittelbaren nonverbalen und verbalen Reaktionen des Beraters, die bei dieser Form der Kommunikation fehlen. Die eingeschränkte Kommunikation (sog. Kanalreduktion – vgl. bke, 2003) reduziert offensichtlich auch Schamgefühle und mildert Befürchtungen. Das erklärt, warum Jugendliche sich in der Onlineberatung leichter über Probleme wie körperliche oder sexuelle Gewalt öffnen können – nicht selten erstmals.

Zusammenfassend eignet sich die Onlineberatung ausgesprochen gut für die Beratung tabubelegter Themen.

Selbstkontrolle stärken und Grenzen achten

Jugendliche mit Traumatisierungen durch sexuelle Gewalt haben Grenzüberschreitung, Vertrauensmissbrauch und Kontrollverlust erlebt. Daraus resultiert häufig Misstrauen oder ein hohes Bedürfnis nach Kontrolle. Der Rahmen der Mailberatung bietet für die User ein hohes Maß an Selbstkontrolle. Jugendliche können schreiben und lesen, wann sie es wollen. Sie können den Kontakt abbrechen, die Beiträge löschen, wiederholen oder von anderen mitlesen lassen. Darüber entsteht ein hohes Maß an Kontrolle und Eigenverantwortung für den Beratungsprozess.

Die Sensibilisierung für eigene Gefühle und Bedürfnisse und der Umgang mit Grenzen durchzieht den Beratungsprozess. Denn traumatisierte

Menschen leiden unter den Grenzverletzungen und den Folgen, die sich in ihren Beziehungen auswirken. Die Mailberatung sensibilisiert die eigene Wahrnehmung und ermutigt alternative Verhaltensweisen. Dabei wirkt die Beratungsbeziehung als Modell für Veränderungen. Die Arbeitsweise aus der realen Beratungspraxis ist übertragbar.

Ressourcen nutzen

In der Mailberatung werden die Jugendlichen aufgefordert, nach den positiven Ressourcen und Stärken in ihrem Leben zu suchen. Es wird z. B. nach Beschäftigungen wie Musik hören, Lesen, Hobbys (Reiten, Fußball, Tanzen) oder auch nach Haus- oder Kuscheltieren gefragt. Die Beziehungen zu Gleichaltrigen, Eltern, Verwandten oder anderen Menschen im Umfeld werden einbezogen. Es wird überlegt, wie Jugendliche Fähigkeiten und Beziehungen zur Bewältigung des Problems nutzen können.

Mit diesem Ansatz können traumatisierte Jugendliche stabilisiert werden. Sie profitieren von der ressourcenorientierten Haltung, die sich nicht auf das Trauma fokussiert. Viele Jugendliche sind erleichtert, die beängstigenden Ereignisse nicht schildern zu müssen. Im Gegenteil fühlen Sie sich gestärkt, überbordende Gefühle wieder kontrollieren zu können. In der Regel ergibt sich in der Mailberatung nicht der Wunsch einer Traumaexposition.

Die Korrespondenz erlaubt viele Möglichkeiten, die Stärken der Jugendlichen zu registrieren und rückzumelden. Die Mailberatung wirft einen „neuen“ Blick auf die Probleme und kann Lösungen anregen. Dabei ist es wichtig zu loben und anzuerkennen, dass auch kleine Schritte zu Veränderungen beitragen können. Die Beratungsstandards der Face-to-Face-Beratung finden ihre Entsprechung in der virtuellen Beratung.

Zu ergänzenden oder alternativen Hilfen motivieren

Die Erfahrung zeigt, dass ein signifikanter Anteil der beratenen Jugendlichen deutliche Hinweise auf ein zurück liegendes traumatisches Ereignis und in Folge eine posttraumatische Belastungsstörung zeigt. Denn in der kontinuierlichen Mailberatung werden Informationen und Zusammenhänge mit großer Offenheit sichtbar.

Auf diesem Hintergrund zeigt sich oft, dass weitergehende fachliche Hilfe notwendig ist. Eine differenzierte Diagnostik (Frage einer PTBS), eine traumatherapeutische Unterstützung oder die Einbeziehung von Eltern sind im Setting der Mailberatung nicht möglich. In diesen Fällen werden Ju-

gendliche für Hilfen vor Ort motiviert und über ambulante/stationäre Angebote, juristische Wege etc. informiert. Allgemein übliche Vorurteile werden hinterfragt und persönliche Bedenken abgewogen.

Häufig thematisieren die Jugendlichen ihre Angst vor Erstgesprächen in weiterführenden Hilfen. Sie sind unsicher und wissen nicht, was auf sie zukommt. Nicht selten haben Jugendliche bereits Erfahrungen mit anderen Hilfen oder sind parallel in ambulanter oder stationären Therapie/Beratung. Sie berichten von ihrer Angst, zum Erzählen gedrängt zu werden und fühlen sich sprachlos. In laufenden Therapien wissen sie nicht, wie sie ihre traumatischen Erfahrungen ansprechen sollen. Sie finden keine Worte, haben Angst vor ihren Gefühlen und den Reaktionen der Therapeuten oder befürchten Eingriffe in ihr Leben. Ausdruck dieser Angst kann die Vermeidung von Auseinandersetzung, die Abqualifizierung der Helfer oder der Wunsch nach Abbruch der Hilfe und die Suche nach Alternativen sein. Auch kritische Äußerung in Bezug auf die Mailberatung und den Berater sind ein Hinweis, dass die Hürde im virtuellen Kontakt vergleichsweise niedrig ist.

Die Mailberatung greift Konflikte auf, bearbeitet Selbst- und Fremdwahrnehmung und deckt Schutz- und Vermeidungsstrategien auf. Jugendliche werden ermutigt, Probleme in der realen Beratung anzusprechen.

Die positive Erfahrung im Umgang mit dem „Unaussprechlichen“ in der virtuellen Beratung bestärkt die Jugendlichen und sie wagen, ihre Probleme anzusprechen. Oder sie schreiben ihren Beratern, um einen Übergang zu schaffen. Es existiert eine günstige „unsichtbare“ Zusammenarbeit zwischen Online-Beratung und Face-to-Face-Beratung für die Weiterentwicklung der Ratsuchenden.

Synergie der Beratungsangebote

Virtuelle und reale Beratung ergänzen sich und haben einen Synergieeffekt. So kann das Onlineberatungsangebot in Krisen helfen, wenn der nächste Beratungstermin zeitlich weit entfernt ist. Die Möglichkeit, schwierige Punkte in der Beratung online zu besprechen, bereichert die Face-to-Face-Beratung. Der Austausch Jugendlicher untereinander (s. Chat) ist eine besondere Qualität. Deshalb kann Onlineberatung als parallele Hilfe in der Erziehungsberatung empfohlen werden.

Eine Gruppe von Jugendlichen hat bereits Erfahrungen mit Hilfen, die in der Regel negativ, enttäuschend oder aber unzureichend bewertet werden. Diesen Jugendlichen gilt es, Mut zu machen. Sie werden motiviert, ihr Anliegen klarer zu kommunizieren und nicht nach ersten Misserfolgen

aufzugeben. Denn es kann mehrere Versuche brauchen, um das passende Hilfsangebot in Jugendhilfe oder Gesundheitssystem zu finden, sich darauf einzulassen und zu profitieren.

Das Ziel der Mailberatung ist aber nicht zwangsläufig eine Weiterverweisung an ambulante Hilfen vor Ort. Denn ein Teil der Jugendlichen wählt die virtuelle Beratung, weil sie genau die beschriebenen Eigenschaften bevorzugen. Der Rahmen erscheint für sie gut und richtig, und die Mailberatung ist für sie das Medium der ersten Wahl.

Grenzen der Onlineberatung

Trotz der aufgezeigten Vorteile und Parallelen ist die Onlineberatung kein Ersatz zu Beratungsangeboten vor Ort. Denn die direkte Begegnung in der Face-to-Face-Beratung ermöglicht weitergehende Kommunikation. Das Face-to-Face-Gespräch ist mit der zeitgleichen Möglichkeit des ganz detaillierten Nachfragens und der Einbeziehung aller Kommunikationskanäle nicht ersetzbar. Diagnostik und Methoden therapeutischen Arbeitens wie Malen, imaginative Übungen (wie in der Traumatherapie üblich) oder Methoden der Traumaexposition können empfohlen und erklärt, aber nicht durchgeführt oder geübt werden. Zudem fehlt in der Mailberatung die Möglichkeit, Freunde oder Eltern aktiv einzubeziehen. Der Mailkontakt ist ein Setting zu zweit.

Mailberatung beenden

Das Angebot einer Mailberatung kann gerade für hoch belastete Jugendliche zur intensiven Korrespondenz (mehrere Monate und länger) werden. Dann ist es für die Jugendlichen nicht leicht, sich aus der Mailberatung zu lösen. Traumatisierungen haben eine Wirkung auf die familiären Beziehungen und erschweren eine altersgemäße Loslösung. Gerade deshalb lassen sich diese Jugendlichen gern und intensiv auf eine Mailberatung ein. Sie scheinen emotional bedürftig und genießen die Exklusivität des Kontaktes mit einem Berater, der sie im Laufe der Zeit gut kennenlernt. In diesem Kontext ist die Ablösung aus einer Mailberatung eine schwierige, aber günstige Erfahrung. In der regelmäßigen Reflexion über den Beratungsverlauf mit seinen Themen wird ab einem bestimmten Zeitpunkt das Ende der Mailberatung thematisiert. Öfters kommt die Beratung an einen Punkt, wo „alles geschrieben“ scheint. Es zeigt sich ein Innehalten bei Entscheidungen oder aber die Schwierigkeit, besprochene Themen in Handeln umsetzen bzw. die Themen haben sich durch Veränderungen aufgelöst. Jugendliche

können mit entscheiden, wie der Abschied verläuft. Es gibt auch die Möglichkeit, eine Mailberatung zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufzunehmen. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, über die anderen Beratungsformen, insbesondere den Chat, lose in Kontakt zu bleiben. Gerade intensive Nutzer entscheiden sich häufig für diesen Weg. Damit kann die Mailberatung flexibel eine Verselbstständigung der Jugendlichen unterstützen.

Analog der Erfahrungen in der Face-to-Face-Beratung werden auch Mailberatungen abgebrochen und vieles bleibt offen. Ihrem Lebensgefühl entsprechend handeln Jugendliche nach der Maxime: Was heute dringlich und ganz schwierig erscheint, kann schon morgen „Schnee von gestern“ sein. Jugendliche hängen Krisen nicht lange nach und schauen nach vorn. In diesem Sinne geben Jugendliche Rückmeldungen, dass sie das Thema „auf Eis gelegt“ haben, oder andere Themen, wie z.B. eine neue Partnerschaft, nun im Vordergrund stehen.

Der Gruppenchat

Im Gegensatz zur Mailberatung ermöglicht der Gruppenchat einen Austausch mit anderen Jugendlichen. Gerade traumatisierten Jugendlichen fehlen enge Kontakte zu Gleichaltrigen. Sie fühlen sich „anders“ und haben sich im Kontext ihrer Problematik emotional zurückgezogen. Hier bietet der Gruppenchat die Chance, soziale Kontakte in geschütztem Rahmen zu knüpfen.

Jedes Chatangebot wird auf der Startseite des Portals angekündigt und ist für bis zu zehn Teilnehmer gleichzeitig zugänglich. Während des Chats werden die Teilnehmer mit ihrem Nick in einer Randleiste angezeigt. Neben den offenen Gruppenchats werden themenzentrierte Chats angeboten. Die Themenwahl orientiert sich an der Einschätzung der Berater und den Wünschen der Jugendlichen. Der Themenchat „Wege nach sexueller Gewalt“ will einen Akzent setzen und öffentlich die Wahrnehmung des Themas signalisieren. Im offenen Chat schafft das Thema Sexuelle Gewalt nicht selten Entsetzen und Sprachlosigkeit/Schreiblosigkeit oder eine unangemessene Neugier nach intimen Informationen, die viele der Betroffenen abschreckt. Deshalb bietet der Themenchat einen geschützteren Raum mit hoher Aufmerksamkeit, diese Dynamik zu unterbinden.

Der Chat wird von zwei Beraterinnen moderiert. Eine Beraterin strukturiert den Verlauf des Chats, sammelt Fragen und Themen. Sie fasst den Austausch zusammen und achtet auf den Zeitrahmen. Eine zweite Beraterin zentriert sich auf die inhaltliche Beratung zum Thema. Je nach Fragestellung können alle traumaspezifischen Themen eingebracht werden. Dazu wird

der Austausch mit den anderen Jugendlichen genutzt. Der zweistündige Chat findet abends in monatlicher Frequenz statt.

Warm up

Nach der persönlichen Begrüßung ist Raum für einen offenen Austausch und ein wenig Plaudern. Viele User sind miteinander bekannt, andere sind neu und noch nicht vertraut mit dem Ablauf des Chats. Die Neuen werden besonders begrüßt und in den Ablauf des Chats eingeführt. Anschließend werden die Themen für den beratenden Austausch gesammelt. Durch paralleles Schreiben kurzer, komprimierter Beiträge entsteht ein buntes Miteinander der Beteiligten. Inhaltliche Bezüge sind selten durch zeitliche Reihenfolge ersichtlich und werden zur Erleichterung häufiger mit @Nick gekennzeichnet. In der Chatkultur ist ein Wechsel der Teilnehmer im Chat möglich. So verabschiedet sich ein Teilnehmer und andere werden begrüßt und ins Thema einbezogen.

Die Erfahrung zeigt bei diesen Themenchats hohe Aufmerksamkeit der User, die gern regelmäßig den Chat besuchen und häufig von Anfang bis zum Ende teilnehmen. Es ist davon auszugehen, dass alle vom Thema betroffen sind.

Chatiquette

Probleme können am besten in einem guten Gesprächsklima bearbeitet werden. Deshalb ist es wichtig, einen wertschätzenden Kommunikationsstil zu etablieren. Im Internet haben sich mit der „Chatiquette“ allgemein akzeptierte Umgangsregeln entwickelt. Damit ist ein respektvoller und freundlicher Umgang ohne Abwertungen gemeint. Für die Onlineberatung haben sich zusätzliche Regeln als günstig erwiesen. So werden gewalttätige und rassistische Äußerungen nicht geduldet. Damit Probleme nicht zur Schau gestellt, verherrlicht oder verharmlost werden, sind konkrete Schilderungen z.B. von selbstverletzendem Verhalten oder Gewalt unerwünscht. Störungen werden bearbeitet, und in letzter Konsequenz können User aus dem Chat ausgeschlossen werden.

Aktive Beteiligung unterstützen

Die Jugendlichen werden angeregt, sich mit den Problemen der anderen User auseinanderzusetzen. Eine wichtige Aufgabe der Beraterinnen besteht

darin, die dadurch entstehende Vielfalt und Menge an Rückmeldungen zu sortieren oder zu steuern und damit eine Überflutung und Überforderung der Ratsuchenden zu verhindern.

Andererseits können auch deutliche Schreibpausen entstehen, die Betroffenheit, Ratlosigkeit oder Sprachlosigkeit ausdrücken. Dann sind Nachfragen und das Verbalisieren möglicher Gefühle günstig, um Auswege aus emotionalen Sackgassen zu suchen.

Manche User möchten sich nicht äußern und folgen still dem Chat. Um ihre Motivation und mögliche Belastung einzuschätzen, kann die Moderation Kontakt aufnehmen. Traumatisierte Jugendliche nutzen die Möglichkeit, vorerst passiv zu profitieren. Sie registrieren den Umgang mit dem Thema und lernen von den anderen Usern. Es braucht Vertrauen und Zeit um eigene Themen einzubringen.

Dazu trägt der Umgang im Chat mit traumatischen Erlebnissen bei. Die Betroffenen werden nicht aufgefordert, genau zu berichten oder traumatische Erfahrungen emotional wiederzudurchleben. Retraumatisierung bringt nicht weiter und belastet auch andere Teilnehmer (mit ihren eigenen Erinnerungen) stark. Die Beratung im Chat fokussiert ressourcenorientierte Lösungen.

Kennzeichnend für den Chat ist das hohe Tempo der Textbeiträge, die von den unterschiedlichen Usern zeitgleich geschrieben werden. Sätze sind verkürzt, übliche Akronyme (wie g für grins als Begriff für freundliches Lachen, afb für allerbeste Freundin) und Emoticons (Smileys) verleihen Beiträgen den gewünschten emotionalen Ausdruck. Äußerungen in * gesetzt wie z.B. *Taschentuch reich*/*schrei*/*Wutflash krieg*/*grübel* drücken Gefühle aus. Durch diese Äußerungen wird erleichtert, die emotional Ebene der Kommunikation zu lesen.

Flüstern

Ähnlich einer Gruppe im realen Gespräch entsteht im Chat eine Vielfalt an Beiträgen, die sich zeitversetzt auf vorherige Beiträge beziehen. Anders als im realen Gruppengespräch ist im Chat eine parallele Vielfalt der Kommunikation möglich. Zudem besteht die Möglichkeit, über den „Flüstermodus“ mit einzelnen Teilnehmern in einen Dialog zu treten, ohne dass die anderen User mitlesen können. Das Flüstern bietet die Möglichkeit, Themen vertraulich und intensiver auszuführen, ohne das Gruppenthema zu stören. Damit trägt der Flüstermodus zur persönlichen Entlastung und zur Intensivierung von Kontakten im Chat bei. Gleichmaßen entsteht für die Berater eine Vielfalt an Kommunikationssträngen, die im Blick gehalten werden müssen. Die Moderation verfolgt den gesamten Flüstermodus. Mit Blick auf

mögliche konstruktive Gedanken können User im Flüstermodus motiviert werden, ihre Gedanken in der Gruppe zu veröffentlichen.

Darüber hinaus wird der Flüstermodus häufig benutzt, um besondere Belastungen zu signalisieren. Nicht selten flüstern Jugendliche bei der Themenbesprechung ihre Überforderung oder Informationen, die sie in der Gruppe (noch) nicht aussprechen mögen. Der Flüstermodus kann stabilisieren, ermutigen oder Kritik besprechen. Insofern erweist sich dieser Modus für die Zielgruppe traumatisierter Jugendlicher als günstig.

Zusammenfassend ist der Flüstermodus also wertvoll, um Kontakte zu intensivieren, Befindlichkeiten geschützer auszudrücken und den Gruppenprozess zu bereichern.

Krisen bewältigen

Im Unterschied zur Mailberatung ist im Chat eine synchrone (zeitgleiche) Kommunikation möglich. Dieses Setting ermöglicht Jugendlichen, in Krisen sofort Ansprechpartner zu finden. Häufig betreten Jugendliche den Chat und signalisieren ihre hohe Belastung. Im Gegensatz zur Mailberatung kann im Gruppenchat unmittelbar reagiert werden. In diesem Sinne ist diese Möglichkeit der direkten Krisenintervention günstig für die Beratung von traumatisierten Jugendlichen. Zudem entwickeln sich Kontakte, die eine sozialen Isolation aufbrechen und auch außerhalb der Chatzeiten in Krisen stützen können.

Die Wirkung der Gruppe

Im Chat treffen Jugendliche auf Jugendliche. Schon der Klick in den themenzentrierten Chat und die Teilnahme an der Gruppe ergeben einen stillen Konsens, mit dem Thema in Verbindung zu sein. Mit dieser Gemeinsamkeit fällt es allen leichter, das Thema anzugehen. Schnell werden Parallelen und Ähnlichkeiten zum eigenen Erleben deutlich und auch stille Mitleser können davon profitieren. Erfahrene User merken, dass Sie schon „einen Schritt weiter“ sind und andere unterstützen können. Neuere Teilnehmer finden in der Gruppe Wissen und Ressourcen im Umgang mit der Traumatisierung. Jugendliche entdecken im Chat ähnliche Probleme und Sorgen. Sie wollen z.B. mit dem Freund reden, oder in einer Beratungsstelle anrufen. Sie nutzen die Ressourcen im Chat, tauschen sich aus, bestärken sich gegenseitig, verabreden sich auf anderen Plattformen (Twitter, Facebook) oder schließen auch im realen Leben Freundschaft.

Die Beziehungen zu Gleichaltrigen haben im Jugendalter einen hohen Stellenwert. Sie helfen bei der Bewältigung der Entwicklungsaufgaben (z.B. Ablösung, Identität, Partnerschaft). Der Austausch im Chat stärkt die gegenseitige Unterstützung der Jugendlichen, die sich als kompetente Ratgeber ernst nehmen.

Im Chat tauchen viele Fragen und Themen auf. Es kann um die Klärung gehen, wie ein Erlebnis zu bewerten ist. Ob es sich um sexuellen Missbrauch handelt, oder wie Symptome (Flashbacks, Erinnerungen, Schlafstörungen, Erregbarkeit) zu verstehen sind. Oft geht es um die Frage von Nähe und Vertrauen in neuen Beziehungen oder aber drückender Schwere von Geheimnissen und der Frage, wem man sich anvertrauen kann. Jugendliche leiden unter den Ambivalenzen, die in Beziehungen zum Täter/zu Eltern entstanden sind. Häufig ist es erforderlich, über den Schützer vor weiteren Übergriffen nachzudenken und Hilfen aufzuzeigen. Die Gruppe bietet eigene Erfahrungen und Zuspruch, der von Gleichaltrigen gut angenommen werden kann. Auch konfrontative Auseinandersetzung gelingt, wenn die Jugendlichen sich auf die Gruppe eingelassen haben.

Die Moderation unterstützt den Prozess mit Fragen, Eindrücken und fachlichen Informationen zur Psychotraumatologie, um damit den Austausch anzuregen und eine Orientierung zu geben. Auch Kontroversen in der Gruppe tragen konstruktiv gelenkt zur Bereicherung bei.

Eine aufmerksame Strukturierung des gesamten Chats hält alle User beisammen und begünstigt ein wohlwollendes Miteinander.

In einzelnen Fällen kann es im Gruppenchat zu einer emotionalen Überforderung einzelner User kommen. Diese kann sich durch Kommentare wie *bin verwirrt* oder *kann nicht mehr*, durch langes Nicht-Schreiben oder spontanem Themenabbruch ausdrücken. Mit Verzicht auf den nonverbalen Kommunikationskanal ist es wichtig, diese Symptome wach zu beobachten und achtsam im Hinblick auf Grenzen zu thematisieren.

Der Gruppenchat zeigt sich als Erfahrungs- und Lernfeld. Jugendliche erleben, im Chat „keine Maske zu brauchen“. Sie fühlen sich anerkannt und erleben sich anders als in ihren alltäglichen Beziehungen. Sie trauen sich, andere Seiten zu zeigen. Von diesem Prozess profitieren vor allem die Jugendlichen, die das Angebot über einen längeren Zeitraum kontinuierlich nutzen und sich als Teil der Community (Gemeinschaft der Nutzer) fühlen.

Für einige User ist die Dynamik des Gruppenchats zu schnell und zu komplex. Sie verlieren den Überblick und können Bezüge und Beiträge nicht zuordnen oder verstehen. Andere wiederum sind zu sehr auf sich selbst bezogen und können der Gruppe nichts geben. Manchmal fehlt es auch ganz banal an der Fähigkeit ausreichend schnell tippen zu können. In diesen Fällen ist es günstig, auf die anderen Möglichkeiten der Onlineberatung wie Einzelchat oder Mailberatung hinzuweisen.

Leichtigkeit durch Humor

Der Begriff des Chattens (englisch Plaudern) ist verbunden mit der Vorstellung eines unverbindlichen, alltäglichen Austausches auf einer oberflächlichen und humorvollen Ebene. Dieser „Ton“ ist im Beratungschat üblich und gewünscht. Ein solcher wohlgemeint flapsiger Umgang kann schweren Themen einen Hauch von Humor verleihen und Ernsthaftigkeit eine Portion Leichtigkeit geben. Diese Mischung macht den Chat lebendig und unterhaltsam. Zu viel Schwere und Probleme wirken erdrückend und in humorvoll überzogenen Beiträgen liegt oftmals ein tiefer Sinn. Es ist auflockernd, auch banal schreiben zu dürfen. Die Banalität distanziert von den Belastungen und die Reduktion auf das Einfache tut gut. Gerade am Ende des Chats ist es angenehm, den Beratungsthemen etwas Humorvolles oder banal Alltägliches entgegenzusetzen. Mit Abstand zu den Themen, einem Schmunzeln und einem netten Abschied fällt es leichter, in das Hier und Jetzt des Alltags zurückzukehren.

Fazit

Die Erfahrungen als Moderatorin und Beraterin und die in diesem Beitrag aufgezeigten Aspekte machen deutlich, dass traumatisierte Jugendliche von den Angeboten der Mailberatung und des Gruppenchats profitieren. Für diese Zielgruppe bietet die Anonymität der virtuellen Plattform eine ausgesprochen gute Möglichkeit, sich über tabubelegte Themen (oft erstmals) zu äußern. Die unterschiedliche Verfügbarkeit der Angebote Mailberatung und Gruppenchat eignen sich, akute Krisen zu bearbeiten, zu entlasten und Veränderungen durch Beratung anzuregen. Durch die kanalreduzierte Kommunikation ergibt sich dabei eine spezifische Direktheit und Offenheit, die den Beratungsprozess unterstützt. Besonders hilfreich im Kontext anstehender Entwicklungsaufgaben wirkt der Austausch mit den Jugendlichen im Chat, die eigene Bewältigungsstrategien einbringen können.

Die Onlineberatung nutzt das bekannte Beratungs- und traumatherapeutische Fachwissen und vernetzt sich mit anderen Angeboten. Im Zusammenspiel mit den therapeutischen und beraterischen Angeboten ergibt sich ein wünschenswerter Synergieeffekt. Onlineberatung ist sowohl als eigenständige Beratungsform als auch als parallele und ergänzende Hilfe zu verstehen.

Die Onlineberatung ist eine noch junge Beratungsform, deren Wirkung wissenschaftlich noch kaum nachgewiesen ist. Die bisherige Beratungserfahrung zeigt aber meines Erachtens eine hohe Wirksamkeit für Jugendliche mit ihrem Wunsch nach schneller und sehr vertrauter (anonymer) Hilfe

und dem Austausch/Lernen von Gleichaltrigen. Im Vergleich zu den üblichen Beratungsangeboten können sich traumatisierte/hoch belastete Jugendliche auf einen längeren Beratungsprozess einlassen. Das Angebot erreicht die Zielgruppe von Jugendlichen.

Insofern bleibt zu wünschen, dass die Online-Beratung in der Fachdiskussion weiter Raum findet und selbstverständlicher als Hilfsangebot für traumatisierte Jugendliche bekannt wird.

Literatur

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2003): Online-Beratung: Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. Fürth: bke.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2011): Generation digital, Neue Medien in der Erziehungsberatung. Fürth: bke.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2012): bke-beratung.de. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2011. Fürth: bke.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2013): bke-beratung.de. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2012. Fürth: bke.
- Hintenberger, Gerhard (2006): *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung, online verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf, Stand 25.8.2013
- Knatz, Birgit (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen, online verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf, Stand 25.8.2013.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2012): JIMstudie 2012.online verfügbar unter:
http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf12/JIM2012_Endversion.pdfStand 22.6.2013
- Vogt, Brigitte(2007): Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung online verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf Stand 25.8.2013
- Zeitschrift für Therapie und Beratung, Heft 3/2013.