

Online-Beratung liegt klar im Trend

Präventive psychosoziale Online-Beratung für Kinder und Jugendliche in Not



Dr. Stefanie Gießen

Der Berliner Verein jungundjetzt e.V. bietet mit jugendnotmail.de seit 12 Jahren kostenlose und anonyme Krisen-Beratung für Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 8 bis 21 Jahren an. Ehrenamtlich tätige Psychologen und Sozialpädagogen beraten online zu Problemen wie Angst, Drogen, Depressionen, Gewalt, Liebeskummer, Missbrauch, Magersucht oder Selbstverletzung. Aufgrund der stetig steigenden Nutzerzahl der Online-Beratung stößt das präventive ehrenamtliche Angebot mittlerweile an seine Grenzen. Um dem tatsächlichen Bedarf gerecht zu werden, ist die Bereitstellung finanzieller Mittel für qualifiziertes Beratungspersonal dringend erforderlich.

Die meisten Jugendlichen von heute sind mit Computer und World Wide Web aufgewachsen. Der Umgang mit den digitalen Technologien wurde dieser Generation geradezu in die Wiege gelegt. Durch mobile Endgeräte wie Smartphone und Tablets wird der Internetzugriff für die Jugendlichen immer einfacher. Laut der JIM-Studie ("Jugend, Information, (Multi-)Media") besitzen inzwischen fast drei Viertel (72 Prozent) aller 12- bis 19-Jährigen ein eigenes Smartphone. Vor allem die permanente Möglichkeit zum Zugriff auf das Internet ist bei Jugendlichen sehr beliebt. Mehr als drei Fünftel gehen mit dem Handy mindestens mehrmals pro Woche ins Internet oder nutzen den mobilen Zugang zu ihrer Community. Die Generation Online bewegt sich wie selbstverständlich im Internet und nutzt zur Kommunikation soziale Netzwerke wie Facebook, WhatsApp, Twitter und Co. Sie „sharen“, „liken“, „posten“, „twittern“ und „chatten“ und das überall, zu jeder Zeit und an jedem Ort.

Seelsorge 2.0

Bereits 2001 erkannte die Gründerin des Vereins jungundjetzt e.V., Claudine Krause, die Bedeutung des Internets und seine Auswirkung auf das kommunikative Verhalten der Jugendlichen. Sie entwarf das Konzept für jugendnotmail.de, eine kostenlose und anonyme Online-Beratung für Kinder und Jugendliche mit psychischen Problemen. Die Idee dazu entstand aus ihrer Tätigkeit als Klassenlehrerin einer Grundschule. Durch ihre Schülernähe konnte sie früh auf verhaltensauffällige Schüler eingehen

und über Jahre Vertrauen aufbauen. Ihre persönliche Betreuung bot ein Ventil für diese Schüler, ihre Nöte loszuwerden und den psychischen Druck abzubauen. Das galt für ihre Schüler, aber nicht für die vielen anderen Schüler, die ebenso eine vertrauensvolle Ansprechperson benötigten. Ausschlaggebender Impuls für die Gründung von [jugendnotmail](http://jugendnotmail.de) war ein besonderer Vorfall in ihrer Klasse. Ein Schüler in der ersten Klasse hielt sich während des Unterrichts ständig unter dem Tisch auf und weigerte sich am Unterricht teilzunehmen. Nach intensiver Zuwendung kam heraus, dass der Schüler von seinem Vater gezwungen wurde, pornographische Filme mit ihm zusammen anzusehen. Diese Situation veranlasste sie darüber nachzudenken, für Kinder und Jugendliche in Not eine unkomplizierte und präventive Anlaufstelle zu schaffen.

So funktioniert die Beratung

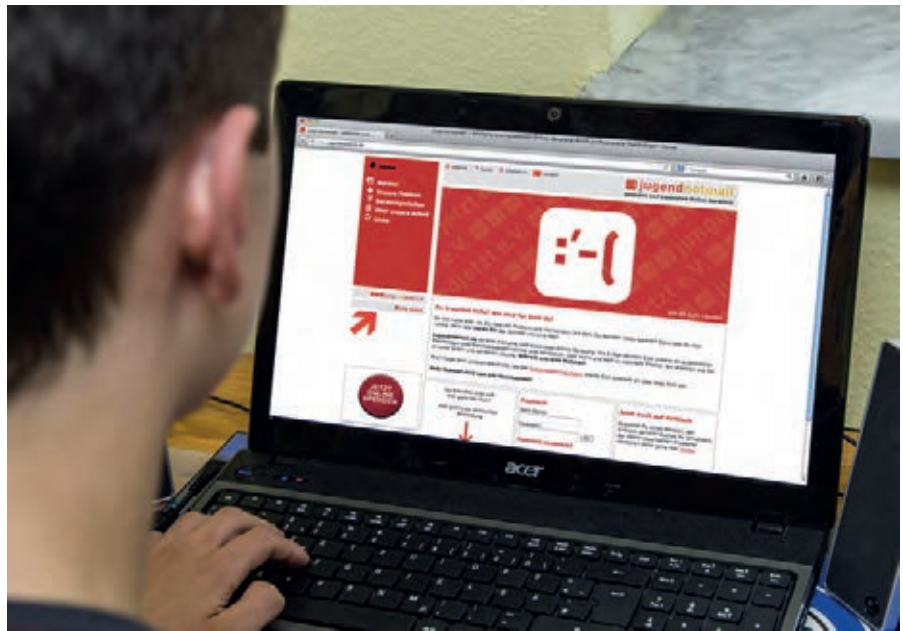
Auf jugendnotmail.de können Kinder und Jugendliche ihre Sorgen kostenlos und anonym einem professionellen Beratungsteam anvertrauen. Rund 50 Fachkräfte wie Psychologen und Sozialpädagogen beraten zu rund 20 Themenkomplexen wie Depression, Selbstverletzung, Gewalt, Mobbing, Missbrauch und familiäre Probleme. Im Dialog mit den Ratsuchenden werden individuelle Lösungen erarbeitet. Jeder Ratsuchende bekommt dabei einen festen Berater zugeteilt. Ziel ist es, den Heranwachsenden in seiner jeweiligen Lebenssituation zu stärken und ihm Kompetenzen zu vermitteln, die es ihm ermöglichen, sich selbst Unterstützung zu organisieren und von professioneller Hilfe unab-

hängig zu werden. Die Beratung soll und kann jedoch keine Therapie ersetzen. Wenn innerhalb der Beratung deutlich wird, dass eine Therapie, Behandlung oder Betreuung vor Ort un- ausweichlich ist, vermitteln die Berater an kompetente Beratungsstellen zur persönlichen Weiterbetreuung.

Bedarf an anonymer Online-Beratung steigt

Das Beratungsangebot jugendnotmail.de war eine der ersten Online-Beratungen im deutschsprachigen Raum. Seit Bestehen wurden bereits rund 76.000 Notrufe beantwortet, monatlich treffen bis zu 1.000 Notrufe ein, die zu 80 Prozent von jungen Frauen und zu 20 Prozent von jungen Männern stammen. Ein Drittel der Ratsuchenden besuchen ein Gymnasium, nur jeder 20. Ratsuchende die Hauptschule. Gemessen an der Anzahl der eingehenden Notrufe kommen die meisten aus den einwohnerstarken Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Bayern und Baden Württemberg gefolgt von Niedersachsen und Berlin. Schlusslicht bildet Baden-Württemberg. Die häufigsten Beratungsthemen sind Depression, Selbstverletzung und Bulimie.

Seit Gründung steigen die Notrufe ratsuchender junger Menschen und Beratungen kontinuierlich an. Dies erklärt sich durch die steigende Bekanntheit von jugendnotmail.de und die generelle Nachfrage nach anonymer und kostenloser Online-Beratung. Besonders im letzten Jahr sind die Notrufeingänge so stark angestiegen, dass lange Wartelisten entstanden sind. Früher trafen ein bis zwei Hilferufe neu angemeldeter Ratsuchender pro Tag ein, heute sind es 10 und mehr. Eine Antwortzeit innerhalb von 24 Stunden, wie es zu Beginn des Projektes der Anspruch war, kann zurzeit nicht mehr geleistet werden. Ganz im Gegenteil: Aktuell müssen Ratsuchende bis zu 14 Tage auf eine Antwort warten. Obwohl rund 50 Psychologen und Sozialpädagogen mit hohem ehrenamtlichen Engagement eine Spitzenleistung vollbringen, muss jugendnotmail.de für Neu-



Für die Online-Beratung auf jugendnotmail.de muss man sich mit einem Nicknamen anmelden.

meldungen regelmäßig gesperrt werden, damit die Berater die Chance haben, die aufgelaufenen Hilferufe zu bearbeiten. Doch in den meisten Fällen fehlt den Ratsuchenden die Geduld zu warten, denn die Probleme, mit denen sich Kinder und Jugendliche an jugendnotmail.de wenden, sind akut. Hinzu kommt, dass die späte Antwort demotivierend ist, haben doch die meisten Jugendlichen bereits eine Hemmschwelle überwunden, indem sie sich an jugendnotmail.de gewandt haben.

Der große Ansturm lässt eine zeitnahe Beratung wegen begrenzter personeller Ressourcen nicht mehr zu. Der hohe personelle Bedarf für die Beratung auf jugendnotmail.de wird durch regelmäßige Aufrufe in Fachzeitschriften, Tages- und TV-Medien, Aushänge an Universitäten und Stellengesuche auf der Homepage aufgestockt. Das reicht aber nicht aus. Die ständig steigenden Nutzerzahlen zeigen, wie groß der Bedarf an anonymer Online-Beratung bei Kinder und Jugendlichen ist. Damit wird es zu

Info

Was leistet eine psychologische Online-Beratung als Präventivangebot?

- Seelischer Druck wird schon in den Anfängen abgebaut
- Einer Manifestation der Erkrankung kann frühzeitig interveniert werden
- Bei Ankündigung einer Gewalttat kann frühzeitig interveniert werden
- Menschen, die höherschwellige Angebote (u. a. aus Angst oder Scham) nicht wahrnehmen können bzw. wollen, werden aufgefangen
- Orts-, zeitunabhängiger und leichter Zugriff für
 - gesundheitlich eingeschränkte Ratsuchende (z. B. Gehörlose, Menschen mit körperlichen Behinderungen etc.)
 - regional schlecht angebundene Menschen
 - Menschen, die lieber schreiben als reden
 - Personen, die durch Beruf und Familie zeitlich eingeschränkt sind
 - Ratsuchende, die nur eine kurzfristige Krisenhilfe benötigen
- Kinder und Jugendliche werden dort abgeholt, wo sie sich vermehrt aufhalten: im Internet

(Quelle: Petra Risau, 2013, kinderschutzportal.de)

einem sozial-politischen Thema. Das Thema Online-Beratung muss im Sinne des Präventionsgedanken in den Köpfen der zuständigen Politiker und der Verantwortlichen im Gesundheitswesen sensibilisiert werden. Es müssen Finanzmittel zur Verfügung gestellt werden, die Personal sichern, um den Bedarf in der Online-Beratung gerecht zu werden.

Präventives Potenzial ist bedeutend

Die Beratung auf jugendnotmail.de richtet sich in erster Linie an junge Menschen, die in psychische Not geraten sind. Angestaute Wut, Ängste und Verzweigungen brauchen ein Ventil. Je schneller und unkomplizierter Seelendruck anvertraut werden kann, umso besser ist es im Sinne einer Entlastung. Junge Menschen haben oft keinen Ansprechpartner für ihre Probleme, Nöte und Ängste. Häufig schämen sie sich für ihre Gedanken und Gefühle, haben Angst nicht verstanden oder gar abgelehnt zu werden. Sie behalten ihre Sorgen für sich, was mit der Zeit immer belastender werden und zu Verhaltensauffälligkeiten und psychischen Erkrankungen führen kann. Mit der niedrigsten Hemmschwelle, die ein Beratungsangebot leisten kann, fällt es jungen Menschen leichter über schwierige, belastende, tabuisierte oder intime Dinge zu berichten. Angst- und schambesetzte Themen können direkter angesprochen werden, man bleibt sozusagen unerkannt. Dies führt dazu, dass die Online-Beratung immer häufiger schon bei ersten Anzeichen in Anspruch genommen wird. So können Lösungswege frühzeitig erarbeitet werden, bevor eine manifeste Erkrankung ausbrechen kann.

Ein weiterer, nicht zu unterschätzender präventiver Effekt ist die „Barrierefreiheit“ des Online-Angebotes. Das Internet bietet mit seinen interaktiven Möglichkeiten eine ideale Plattform für ein niedrigschwelliges Beratungsinstrument. Es bringt Berater und Ratsuchende schnell und flexibel in Kontakt. Junge Menschen, die aufgrund ländlicher Abgeschiedenheit, körperlicher oder seelischer Beeinträchtigung bei Inanspruchnahme

von Beratungsleistungen eingeschränkt sind, können sich auf jugendnotmail.de einfach online Hilfe holen.

Um die Relevanz der Prävention einer Online-Beratung aufzuzeigen, ist geplant, in diesem Jahr ein Evaluationsprojekt in Zusammenarbeit mit einer Krankenkasse und einer Hochschule zu starten. Ziel ist, den Anteil Betroffener mit klinisch relevanten Erkrankungen zu erheben, den Erfolg der Beratung zu messen sowie Barrieren und Hemmschwellen im Versorgungssystem zu identifizieren.

Online-Beratung versus Face-to-Face-Beratung

Junge Ratsuchende bekommen die Gelegenheit zur Selbstbestimmung. Sie können selbst Rat einholen, brauchen keine Zustimmung der Eltern und entscheiden, wie und wann sie den Kontakt wieder abbrechen wollen. Keine Entschuldigungen oder Peinlichkeiten, wenn sie mit der Beratung nicht einverstanden sind. Das unterstützt die Bereitschaft und Motivation, sich professionelle Hilfe bei einer Online-Beratung zu suchen, wobei die Anonymität und Niedrigschwelligkeit wichtige Faktoren sind. Ebenso entfallen bei der Online-Beratung „Warming-Up-Sequenzen“, so dass der Ratsuchende einfach drauflos schreiben kann. Ein weiterer, nicht zu unterschätzender Punkt ist, dass der Ratsuchende seine Gedanken und Probleme zunächst aufschreiben muss. Hierbei wird bereits ein Prozess in Bewegung gesetzt, der sich dem eigenen Thema stellt.

Grenzen und Risiken

Da Online-Beratung vor allem Hilfe zur Selbsthilfe leistet, können bei explizit psychotherapeutischer oder ärztlich notwendiger Hilfe Empfehlungen für entsprechende Anlaufstellen gegeben werden. Ob diese angenommen werden, ist unter der anonymen Beratung nicht mehr nachzuvollziehen, es sei denn, der Ratsuchende meldet sich und gibt ein Feedback. Unmittelbare Intervention bei akuten Notfällen und Ferndiagnosen stellen ebenso eine Grenze im Hilfsangebot dar wie der Verlust von nonverbalen

Informationen wie Mimik, Gestik, Betonung oder Körperhaltung. Auch eine nicht zeitnahe Beantwortung aufgrund personeller Engpässe (wie oben berichtet) kann als problematisch angesehen werden, da sie die Ratsuchenden demotiviert und frustriert.

Welche Anforderungen stellt jugendnotmail an Online-Berater?

Hierbei ist nicht nur die Qualifikation entscheidend, sondern auch psychologische und kommunikative Fähigkeiten sowie technische und zeitliche Voraussetzungen. Neben einem akademischen Abschluss in Psychologie, Sozialpädagogik oder eine Zusatzausbildung beispielsweise in psychologischer oder systemischer Beratung gehört auch die Fähigkeit dazu, das Problem und Anliegen des Ratsuchenden angemessen einschätzen zu können.

■ *Dr. Stefanie Gießen, Diplom-Biologin, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, jungundjetzt e.V., Berlin, [© giessen@jungundjetzt.info](mailto:giessen@jungundjetzt.info)*

Info

Ansturm der Notrufe: jugendnotmail.de sucht dringend ehrenamtliche Online-Berater

Die Online-Beratungsplattform für Kinder und Jugendliche in Not jugendnotmail.de sendet ihren eigenen Hilferuf. Seit Anfang des Jahres steigen die Notruf-Eingänge rasant an, sodass eine zeitnahe Beratung nicht mehr gewährleistet werden kann. Zeitweise muss das Beratungsportal geschlossen werden, damit aufgelaufene Hilferufe abgearbeitet werden können. [jungundjetzt e.V.](http://jungundjetzt.e.v.) sucht deshalb dringend Psychologen und Sozialpädagogen, die die den Verein ehrenamtlich in der Online-Beratung von ihrem eigenen PC aus unterstützen.

Weitere Informationen:

[jungundjetzt e.V.](http://jungundjetzt.e.v.)
Chausseestraße 28, 14109 Berlin

☎ (0 30) 80 49 66 93

☎ (0 30) 80 49 66 94

🌐 www.jungundjetzt.info

🌐 www.jugendnotmail.de