

6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7 – April 2010

„Same Same But Different“ [1] – Partizipation von ehrenamtlichen Peer-BeraterInnen in der Online-Beratung bei kids-hotline

Emily M. Engelhardt

Zusammenfassung

Eine Vielzahl von Online-Beratungsangeboten für junge Menschen wird durch erwachsene Fachkräfte betreut. kids-hotline setzt seit über zehn Jahren bewusst einen Akzent in der etablierten und notwendigen Online-Beratung durch Professionelle: Jugendliche Peer-BeraterInnen ergänzen das Beratungsangebot und richten sich auf Augenhöhe an die jungen Ratsuchenden. Der folgende Praxisbericht soll einen Einblick über das Engagement der Peer-BeraterInnen geben und aufzeigen, welche Möglichkeiten und Chancen in der Partizipation Gleichaltriger liegen. Hier kommen auch die Peer-BeraterInnen selbst zu Wort, indem sie ihr Rollenverständnis erläutern und beschreiben, was die Mitarbeit für sie bedeutet. Neben einer Vorstellung des Beratungsangebotes und -ansatzes von kids-hotline wird vor allem die Auswahl, Qualifizierung und Begleitung der Peer-BeraterInnen vorgestellt. Möglicherweise schafft dieser Beitrag einen Impuls für andere Beratungseinrichtungen, das wertvolle Mitwirken von Jugendlichen zu erwägen.

Keywords

Peer-to-Peer-Beratung, Ehrenamt, virtuelle Zusammenarbeit, Beratung durch Gleichaltrige, Online-Beratung, Kinder und Jugendliche, Partizipation, Qualifizierung von Jugendlichen für die Online-Beratung, systemische Beratung, kids-hotline

Autorin

- **Emily M. Engelhardt, M.A.**
- Leiterin kids-hotline & ki-konzept
- Studium der Pädagogik, Psychologie und Soziologie an der Christian-Albrechts-Universität Kiel
- Praxislernprogramm bei der VW Coaching GmbH
- Bildungsreferentin bei der Volkswagen AG, AutoUni
- Leitung der kids-hotline, Online-Beratung für Kinder und Jugendliche bis 21 Jahre, Kinderschutz e.V. München
- Onlineberaterin und Ausbilderin für Online-Beratung (DGOB)
- Lehrtätigkeit u. a. an der Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg
- Arbeitsschwerpunkte: Qualifizierung in der Online-Beratung, Arbeit mit virtuellen / ehrenamtlichen Teams, Peer-Work, Lösungen und Konzepte für Online-Beratung
- **Kontakt:** Kathi-Kobus-Straße 9
80797 München – kids-hotline, Kinderschutz e.V.
Tel.: +49 89 23 17 16 9954
E-Mail: e.engelhardt@kids-hotline.de
Web: www.kids-hotline.de, www.ki-konzept.de

1. Einleitung

Können Jugendliche eigentlich anderen Jugendlichen helfen? Sind sie in der Lage Verantwortung zu übernehmen und sich in Aktivitäten konstruktiv einzubringen?

Diese Fragen können nur rhetorisch gestellt werden, denn die Antwort lautet natürlich: Ja, sie können.

Dass junge Menschen unterschiedlichen unterstützenden und beratenden Aufgaben durchaus gewachsen sind, zeigen verschiedene Beispiele. Peer-Partizipation findet bereits in vielfältiger Weise in unserer Gesellschaft statt. Jugendliche betätigen sich als StreitschlichterInnen an Schulen oder wirken in TutorInnen-Programmen mit. Erfolgreich ist diese Form der Beteiligung vor allem deshalb, weil Peers ganz besondere Fähigkeiten und Erfahrungen in ihre Tätigkeit einbringen.

Peer-Counseling-Projekte, also die Beteiligung von Peers in der Beratungsarbeit für Jugendliche stellen eine außerordentliche Chance dar. Die Kommunikation von Peer-BeraterInnen an Gleichaltrige zeichnet sich vor allem durch hohe Authentizität aus. Denn häufig sind oder waren sie selbst Betroffene und können die Probleme und Fragestellungen der Anderen aufgrund dieses Erfahrungswissens auf eine ganz bestimmte Weise nachempfinden und darauf eingehen.

Aber nicht nur die zu Beratenden profitieren von dieser speziellen Form der Beratung. Auch für die Peer-BeraterInnen selbst stellt diese Art der Partizipation einen großen Wert dar. Neben dem Austausch und Kontakt zu Mitgliedern der Peer-Group erlernen sie vor allem neue Kompetenzen und steigern nicht zuletzt durch die positive Anerkennung ihrer Tätigkeit ihr Selbstwertgefühl (vgl. Moser, 2010).

Dass das Internet bereits seit einigen Jahren zur Lebenswelt Jugendlicher gehört, wenn nicht gar eine eigenständige Lebenswelt darstellt, wird kaum jemand bestreiten wollen. Ihnen in diesem Rahmen die Möglichkeit einer sinnvollen Nutzung der Infrastruktur des Internets zu schaffen, sollte als Auftrag aller pädagogisch und erzieherisch tätigen Personen gelten. Die Online-Beratung bietet für junge Menschen nicht nur auf der Seite derer, die sie in Anspruch nehmen ein niedrighwelliges und lebensweltorientiertes Angebot. Sie stellt auch eine neue Partizipationsmöglichkeit für Jugendliche dar, die eine Affinität zum Internet und zur computergestützten Kommunikation besitzen.

Das Online-Beratungsangebot kids-hotline hat fast von Beginn an auf die Mitarbeit von jugendlichen Peer-BeraterInnen gesetzt. Hiermit wurde eine wertvolle Ergänzung zu der erforderlichen Beratung durch Fachkräfte geschaffen.

2. kids-hotline – Online-Beratung für Kinder und Jugendliche bis 21 Jahre

kids-hotline ist die virtuelle Beratungsstelle des Kinderschutzes e.V., einem anerkannten freien Träger der Jugendhilfe gemäß § 75 SGB VIII mit Sitz in München und bietet kostenlose und anonyme Beratung für Kinder und Jugendliche bis 21 Jahre an. Das Angebot finanziert sich aus Mitteln des Vereins sowie Spenden – eine Finanzierung durch die öffentliche Hand liegt nicht vor.

Im Jahr 2008 wurde die Arbeit der kids-hotline mit dem „Grimme Online Award“ in der Kategorie „Wissen und Bildung“ ausgezeichnet.

Die jungen Ratsuchenden haben die Möglichkeit, in unterschiedlichen Themen-Foren, in geschützter Einzelberatung oder in moderierten Chats ihr Anliegen zu schildern. Die Beratung der registrierten User erfolgt durch ein qualifiziertes ehrenamtliches Fachteam. Eine der Besonderheiten der kids-hotline ist die Beratung durch gleichaltrige Peers, die ihresgleichen über die offenen Foren und im Rahmen bestimmter Themenchats beraten.

In über 20 Foren finden Beratungen zu Themen wie Liebeskummer, Pubertät, Ärger und Stress in der Familie oder Schule bis hin zu Suchtproblemen und sexueller Gewalt statt. Ob traurig, wütend oder unsicher – die kids-hotline verhält sich getreu ihrem Motto: „Wenn deine Welt mal Kopf steht – wir sind für DICH da!“

Über 21.500 Ratsuchende haben das Angebot seit Gründung der kids-hotline im Jahr 1999 in Anspruch genommen. Ein solcher Ansturm lässt sich nur mit einem großen Team bewältigen. Bei der kids-hotline arbeiten mehr als 65 ehrenamtliche BeraterInnen.

Alle BeraterInnen sind fachlich qualifiziert und speziell für die Online-Beratung ausgebildet worden. Sie vertreten einen lösungs- und ressourcenorientierten Beratungsansatz und gemeinsame Prinzipien der Beratungsarbeit.

3. Das Plus von kids-hotline – Hilfe aus einer Hand rund um die Uhr

Ratsuchende stehen im deutschen Hilfesystem vor einer kaum lösbaren Aufgabe: Aus der Vielzahl der vorhandenen Angebote müssen sie jenes heraussuchen, das für sie geeignet und vor allem zuständig ist. Ihnen wird die Kompetenz abverlangt, ExpertInnen für das Hilfesystem zu sein. Der erste Kontakt mit einer Hilfseinrichtung endet jedoch nicht selten mit der Auskunft „Leider sind wir hierfür nicht zuständig, bitte wenden Sie sich an eine andere Stelle.“

Insbesondere für junge Menschen stellt dies eine besondere Herausforderung dar. Die Überwindung, Hilfe in Anspruch zu nehmen ist groß. Darüber hinaus führt die Schwierigkeit, die richtige Stelle zu finden häufig dazu, dass Ratsuchende überfordert sind und die Suche nach geeigneter Hilfe abbrechen.

Die gängige Verweisungspraxis versucht kids-hotline aufzubrechen, indem sie für alle Themen, die Kinder und Jugendliche auf dem Weg des Erwachsenwerdens beschäftigen, ExpertInnen zur Verfügung stellt.

Die jungen Ratsuchenden müssen also nicht mehrere Anläufe nehmen, sondern sind gleich an der richtigen Stelle und können sofort damit anfangen, mit Unterstützung der BeraterInnen und anderer Ratsuchender an ihren Anliegen zu arbeiten.

Neben der Aufhebung der Frage um die Zuständigkeit fällt ein weiterer Punkt weg, der häufig zu Frustration und Aufgabe bei der Suche nach Hilfe führt: es gibt keine Wartezeiten. Die Kinder und Jugendlichen erhalten rund um die Uhr Hilfe und Unterstützung. Sobald sie die Seite aufgerufen haben, haben sie die Möglichkeit sich einen ersten Eindruck der virtuellen Beratungsstelle machen, indem sie z.B. einfach erstmal in den Foren lesen. Häufig werden durch dieses

„Lurken“ (Mitlesen) in den Foren schon erste Fragen geklärt, ohne dass eine eigene Beratungsanfrage eröffnet werden muss.

Der Reiz an Online-Beratung ist unumstritten der, dass die Ratsuchenden zu jeder Zeit und an jedem Ort ihre Sorgen und Nöte loswerden können. Ein Beratungsangebot, welches im Netz rund um die Uhr verfügbar ist, lebt aber vor allem von der engagierten Mitarbeit der BeraterInnen und der Beteiligung anderer NutzerInnen.

Da bei kids-hotline ausschließlich ehrenamtliche BeraterInnen tätig sind, können sie besonders die Zeiten abdecken, in denen die konventionelle Beratungsstelle häufig nicht erreichbar ist: die Abendstunden und Wochenenden. Die BeraterInnen versuchen innerhalb von 24 Stunden einen Erstkontakt zu den Ratsuchenden herzustellen – dies gelingt trotz des hohen Beratungsaufkommens in mindestens 75% der Fälle. [2]

Das Ernstnehmen der User und ihrer Anliegen steht an erster Stelle. Eine Grundhaltung der Beratungsarbeit in der kids-hotline ist eine akzeptierende Haltung dem User gegenüber. Trotz Anonymität und Niedrigschwelligkeit gibt es Ratsuchende, die Angst haben oder skeptisch sind, ob sie die Hilfe und Unterstützung bei einem virtuellen Beratungsangebot bekommen, die sie suchen. So nutzen sie einen ersten Beitrag gelegentlich dazu, um herauszufinden, ob sie mit ihren Fragen wirklich ernst genommen werden.

3.1 Beratungsansatz der kids-hotline

Dem systemischen Ansatz folgend werden die Ratsuchenden in den Mittelpunkt gerückt – ihnen wird das Expertentum für ihre eigene Situation zugesprochen und sie sind auch diejenigen, die auf dem Weg zur Lösung die Entscheidungen selbst treffen. Ziel der virtuellen Beratung ist es, ein Beratungsgespräch zu entwickeln, das ganz bewusst die Erfahrungen und das Wissen der User mit einbezieht und sie ermutigt, sich aktiv in diese Neugestaltung einzubringen.

Am Anfang einer Beratung steht immer ein Problem – bei der kids-hotline wird es bewusst „ein Anliegen“ genannt und damit konsequent dem Grundgedanken lösungsorientierter Beratung gefolgt: Es geht nicht um Problemorientierung, sondern um den Blick auf mögliche Lösungswege.

Welche Ressourcen bringen die Jugendlichen mit? Wie sieht ihre aktuelle Lebenswelt aus? Diese wichtigen Fragen erhalten besondere Beachtung. Die Rolle der Beratenden ist klar als unterstützende Kraft in diesem Prozess definiert. Der Erhalt der Eigeninitiative der jungen Ratsuchenden durch das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe ist ein wesentliches Element des Beratungsfortgangs.

Aufgabe der Beratenden ist es, Ressourcen zugänglich zu machen, die an die Stelle des jetzigen Verhaltens treten können und/oder den Blick auf (verschüttete) Quellen zu lenken, die hilfreich sein können, um das Problem zu bewältigen. Ein Leitsatz hierfür könnte sein: Die Ratsuchenden haben alle Möglichkeiten, jedoch sind diese im Moment vielleicht für sie nicht sichtbar. Hiermit kommt wieder

Wertschätzung zum Ausdruck: Wir trauen dem User die Lösung seines Problems selbst zu.

Ausgangspunkt einer jeden Beratung sollte hierbei eine Auftragsklärung darstellen. Nicht selten antworten User auf die Frage „Was wünschst Du Dir von mir in dieser Beratung?“ – also dem Versuch, einen Beratungsauftrag zu erfragen – dass sie wollen, dass ihnen „einfach jemand zuhört“. Zuhören als eine Grundkompetenz von Beratenden wird vorausgesetzt – Zuhören allein kann jedoch nicht der Auftrag und Inhalt der Beratungsarbeit sein. Beraterisches Zuhören sollte vor allem bedeuten: Hinhören und Heraushören, worum es dem User geht und welches sein tatsächliches Anliegen ist. Hinter dem Auftrag „Zuhören“ kann häufig die momentane Unfähigkeit des Users stecken, einen klaren Auftrag zu erteilen.

Im Beratungsverlauf selbst müssen die Interaktionen immer wieder reflektiert werden. Die Beratenden sollen ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Anregung und Hilfestellung auf der einen Seite und Autonomie der Ratsuchenden auf der anderen Seite schaffen. Es ist daher sinnvoll und wichtig, in regelmäßigen Abständen gemeinsam mit dem User den Stand der Beratung zu reflektieren und z. B. eine Zwischenbilanz zu ziehen oder über Skalierungsfragen den User um eine Einschätzung des eigenen Fortschritts zu befragen.

Schwerpunkt des Beratungsangebotes ist die Beratung in öffentlichen Foren. Neben dem niedrigschwelligen Einstieg in die Beratung stellen sie für sich schon ein eigenständiges Informationsangebot dar. Mit der Beratung in öffentlichen Foren geht aber auch eine besondere Herausforderung an die Beratenden einher. Das virtuelle Beratungsgespräch zwischen BeraterIn und User kann jederzeit durch andere NutzerInnen gestört, aber auch bereichert werden.

Forenberatung ist „Beratung bei offener Tür“. Mit Störungen im Beratungsverlauf umzugehen und Beiträge anderer User wertschätzend und konstruktiv in die Beratung mit einzubinden, wird den BeraterInnen besonders vermittelt.

4. Das Peer-Konzept der kids-hotline – Ratsuchende werden zu ExpertInnen

Ein wesentliches Charakteristikum der Beratung bei kids-hotline ist vor allem die Partizipation von Jugendlichen als ausgebildete BeraterInnen. Die so genannten „Peer-BeraterInnen“ sind gleichaltrige Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren, die in die Ratsuchenden auf Augenhöhe und vor dem Hintergrund ihrer eigenen Lebenserfahrung heraus beraten. Dies bietet den jungen Ratsuchenden die Möglichkeit, einige ihrer Anliegen mit einem/r Gleichaltrigen zu besprechen – denn nicht bei jedem Thema ist eine Fachkraft zwangsläufig die beste Beratungsperson.

Eine repräsentative Untersuchung des Kompetenzzentrums für informelle Bildung an der Universität Bielefeld aus dem Jahr 2006 hat zudem gezeigt, dass Jugendliche, die nach Rat und Hilfe im Netz suchen, häufig gezielt nach Unterstützung von Gleichaltrigen fragen. Allein 30% der Jugendlichen fragen explizit nach dem Rat anderer Jugendlicher (vgl. Klein 2006; KIB 2007).

Aber auch für die Peer-BeraterInnen selbst stellt die Mitarbeit in der kids-hotline eine wertvolle Tätigkeit dar. Eigenverantwortlich übernehmen sie Beratungsanfragen und engagieren sich für Gleichaltrige und deren Probleme. Außerdem lernen sie im Kontakt mit den FachberaterInnen, die sie anleiten und in den Beratungen begleiten, professionelle Hintergründe von Beratung kennen. Viele von ihnen sind über mehrere Jahre aktiv als BeraterInnen dabei und bei einigen waren die Mitarbeit und die Erfahrungen in diesem Ehrenamt auch ausschlaggebend für die spätere Wahl eines einschlägigen Studiums.

Umgekehrt profitieren aber auch die „älteren“ Fachkräfte von der Mitarbeit der Jugendlichen. Seien es aktuelle Jugendtrends oder jugendsprachliche Besonderheiten: Peer-BeraterInnen sind häufig wichtige InformationsgeberInnen für die beratenden Fachkräfte.

4.1 Auswahl, Begleitung und Qualifizierung von Peer-BeraterInnen

Nicht selten sind die BewerberInnen für das Peer-Team selbst einmal Ratsuchende bei der kids-hotline gewesen. Im Bewerbungsformular, in dem sie ihre Motivation für eine Mitarbeit beschreiben müssen, werden häufig Begründungen genannt wie: „Ich habe hier gute Erfahrungen gemacht und meine Probleme gelöst und möchte nun anderen dabei helfen ihre Probleme zu lösen.“

Dies ist auch der Grundgedanke des Peer-Konzeptes der kids-hotline: „Ratsuchende werden zu ExpertInnen“ und dieses Expertenwissen können sie dann an Andere weitergeben. Denn bei der kids-hotline beraten neben den Fachkräften und den Peer-BeraterInnen auch die NutzerInnen des Angebots andere Ratsuchende.

Die Auswahl der BewerberInnen erfolgt anhand des Bewerbungsbogens und eines Telefonates, in dem noch einmal die Motivation und auch die persönliche Lebenssituation des/r BewerberIn auf den Prüfstand gestellt wird. Denn eine gesunde Lebenseinstellung ist eine wesentliche Voraussetzung für die Mitarbeit. Bei Minderjährigen erfolgt außerdem ein Gespräch mit den Eltern und es ist eine Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten notwendig.

Die BewerberInnen durchlaufen zunächst eine „Testphase“, in der sie in den von ihnen gewählten Foren bewusst in der „neuen Rolle“ beraten, von einer Fachkraft angeleitet werden und regelmäßiges Feedback erhalten. Diese Testphase soll den jungen BewerberInnen die Möglichkeit geben zu prüfen, ob sie sich der Aufgabe gewachsen fühlen und dieses – doch recht zeitaufwendige Ehrenamt – gut in ihren Alltag einbinden können. Sie lernen in dieser Zeit außerdem die Kommunikation in einem virtuellen Team kennen.

Nach Abschluss der Testphase findet ein weiteres Gespräch mit dem/r BewerberIn statt, in der auf die Erfahrungen in den vergangenen Wochen und Monaten eingegangen wird und die Entscheidung über die Mitarbeit im Team mitgeteilt wird.

Jede/r neue/r Peer-BeraterIn erhält neben einer Fachkraft, die als MentorIn die fachliche Anleitung und Begleitung übernimmt eine/n so genannte/n „Peer-MentorIn“. Dies sind Peer-BeraterInnen, die bereits zum Team gehören und die neuen Mitglieder bei den ersten Schritten in der kids-hotline begleiten.

Der Austausch mit anderen Teammitgliedern wird als besonders wertvoll erlebt. Eine Peer-Beraterin, die sich an ihre Anfangszeit im Team erinnert sagt hierzu [3]:

„Das Klima hier finde ich auch sehr schön und war wirklich auch total überrascht, als ich mich als Peer hier dann einloggen konnte. Ich hatte nicht vermutet, dass Intern auch soviel bequatscht wird, was ich aber wirklich großartig finde.“

Wie auch die FachberaterInnen werden die Peer-BeraterInnen speziell für die besonderen Anforderungen der Online-Beratung geschult und qualifiziert. Sie müssen hierbei nicht alle Teile der pädagogischen Schulung absolvieren, jedoch zeigt sich, dass hier bei den Jugendlichen ein besonders großes Interesse besteht „mehr“ zu erfahren.

Eine Peer-Beraterin beschreibt dies so:

„Meiner Meinung nach kriegt man nach einer Weile schon so nen ‚fachlichen Touch‘, da wir ja auch bei euch ‚Großen‘ mit lesen und sich so einige Sachen ja dann doch einprägen. Nach einiger Zeit eignet man sich, wie ich finde, dann eine andere Formulierungsweise an, als die die zum Beispiel ich bei meinen Freunden verwenden würde. Aber gerade weil dies ja eine Online-Beratungsstelle ist finde ich es auch gut, wenn die Peers ein wenig fachliche Kompetenz aufweisen.“

Dennoch besitzen die Peer-BeraterInnen ein hohes Bewusstsein dafür, dass sie nicht „abgehoben“ klingen möchten und durch sprachliches Einfühlungsvermögen nah an den gleichaltrigen Ratsuchenden dranbleiben.

Das Zurückgreifen auf eigene Erfahrungen spielt hierbei eine große Rolle und wird von den Peer-BeraterInnen häufig auch als Motiv für die Mitarbeit in der kids-hotline genannt. Eine Peer-BeraterIn beschreibt ihre Motivation so: „Meine Erfahrungen an Gleichaltrige weiter zu geben, sowie neue Erfahrungen für mich zu sammeln.“

Es geht also für viele um eine Mischung aus „Erfahrungen weitergeben und neue Erfahrungen machen“.

Auch sprechen sich die Peer-BeraterInnen mehr Geduld für bestimmte Themen der Ratsuchenden zu, als sie die Fachkräfte aus ihrer Sicht aufbringen können:

„Wir haben, denke ich, mehr Geduld für die ‚kleineren‘ Probleme der User, weil sie vielleicht bei uns noch gar nicht so weit zurück liegen. Das macht uns besonders, weil wir eben doch letztendlich nur aus unserer Erfahrung heraus beraten KÖNNEN, weil einfach keinerlei Fachwissen zu Grunde

liegt, jedenfalls keins was wir durch Studium, Ausbildung etc. erworben haben. Wir beraten dahingehend, wie wir vielleicht selbst handeln würden usw."

Wie die NutzerInnen des Angebots sind die Peer-BeraterInnen Jugendliche – mit ähnlichen Wünschen, Sorgen und Fragen. Und doch grenzen sie sich selbst deutlich von der Rolle des „beratend auftretenden Users“ ab – sie sind gleich und doch anders.

Ein besonders wichtiger Beratungskanal für die Peer-BeraterInnen ist der Chat. Regelmäßig stattfindende „Peer-Chats“ haben sich als Anziehungspunkt im Beratungsangebot von kids-hotline etabliert. Die Chats sind thematisch offen, werden jedoch explizit als „Möglichkeit mit unseren Peer-BeraterInnen zu chatten“ angekündigt.

Die Peers werden in den Chats jedoch deutlich als BeraterInnen wahrgenommen und moderieren vor allem den Erfahrungsaustausch der ChatteilnehmerInnen. Im Anschluss an den Chat diskutieren die Peer-BeraterInnen den Ablauf des Chats in einem internen Forum. Hier besprechen sie sich auch mit der Chatkordinatorin, die Hinweise der Peer-BeraterInnen zu den Usern aufnimmt, aber auch anhand des Chatprotokolls mit den Peer-BeraterInnen den Chatprozess auswertet.

Beim Absolvieren der virtuellen Schulung zur Online-Beratung werden die Peer-BeraterInnen von dem/r fachlichen MentorIn begleitet, da diese die Peer-BeraterInnen auch in den Beratungen fachlich betreuen.

Einige Aufgaben der Schulung müssen zudem in Gruppenarbeit gelöst werden. Hierbei kommen die Peer-BeraterInnen in Kontakt mit anderen Peer-BeraterInnen, aber auch mit den Fachkräften des Teams.

Der Austausch und die Betreuung durch die Fachkräfte werden von den Peer-BeraterInnen positiv bewertet.

„Ich fühl mich ganz wunderbar betreut von meinen FL´s [Anmerkung E.E.: Forenleitungen], die Kommunikation läuft in der Beziehung super. Ich kann jederzeit und in jeder Beratung um Hilfe rufen, meine Frage wird da ernst genommen, klappt einfach.“

In Kleingruppen finden außerdem regelmäßige Fallbesprechungen und interne Experten-Chats statt, an denen die Peers ausdrücklich eingeladen sind, teilzunehmen oder auch selbst Fälle einzubringen.

Wie auch die Fachkräfte haben Peer-BeraterInnen die Möglichkeit, Supervision in Anspruch zu nehmen oder sich bei Schwierigkeiten oder Sorgen an ihre/n MentorIn zu wenden.

Anleitung erfahren die Peer-BeraterInnen regelmäßig in ihren laufenden Beratungen durch ihre MentorInnen und die anderen FachteamerInnen der Beratungsstelle. Hierbei geht es vor allem darum, mit ihnen Beratungsprozesse zu reflektieren und mögliche Schwierigkeiten oder Probleme mit Beratungen zu klären.

ren. Auch der Austausch zwischen den Peer-BeraterInnen ist sehr rege. So wird innerhalb der Beratungen miteinander diskutiert, welches der nächste Schritt sein könnte und wie eine Antwort formuliert werden könnte.

4.2 Partizipationsmöglichkeiten über das Beraten hinaus

Den Peer-BeraterInnen wird auf vielfältige Art und Weise die Möglichkeit zur Partizipation gegeben. Hierzu gehört auch die Einbeziehung in die konzeptionelle Ausgestaltung des Beratungsangebotes.

Das Konzept zum „Peer-Mentoring“ wurde von den Peer-BeraterInnen eigenständig erstellt. Sie erarbeiteten gemeinsam Kriterien die bei der Einführung in die kids-hotline wichtig sind und sie erstellten dazu ein mehrseitiges schriftliches Konzept.

Durch diese Partizipationsmöglichkeit über die reine Beratungstätigkeit hinaus wird die Identifikation und Bindung an die Beratungsstelle und das eigene Ehrenamt weiter gestärkt. Und es wird wieder auf das Wissen der Gleichaltrigen zurückgegriffen: Sie selbst wissen am Besten, wie es sich anfühlt, neu in das Team zu kommen und welche Fragen dann relevant sind.

Die Peer-BeraterInnen organisieren zudem selbständig, wer die Patenschaft für einen Neuling übernimmt. Hierbei lernen sie zu koordinieren und sich zu organisieren.

Im Jahr 2006 wurde z. B. ein Projekt mit Jugendlichen mit körperlicher Behinderung durchgeführt, die als Peer-BeraterInnen für die kids-hotline ausgebildet wurden. Das bestehende Peer-Team entwickelte hierbei Ideen für die Aufnahme der neuen Peer-BeraterInnen in das Team. Es wurde darüber diskutiert, ob die neuen BeraterInnen aufgrund ihrer durch die Behinderung bedingten spezifischen Lebenssituation auch auf eine besondere Art und Weise aufgenommen werden müssten. Die Erarbeitung eines speziellen Mentoring-Konzeptes wurde von den Peer-BeraterInnen größtenteils selbst organisiert durchgeführt und sodann nach Absprache mit den Projektverantwortlichen der kids-hotline umgesetzt.

5. Was kommt als Nächstes? – Ein kurzer Ausblick

Die kids-hotline hat in den vergangenen zehn Jahren ihres Bestehens viele Wandlungen durchlebt. Als roter Faden zieht sich jedoch die Arbeit mit ehrenamtlichen BeraterInnen und hier insbesondere den jugendlichen Peer-BeraterInnen durch.

Als aktuelle Entwicklung der letzten zwei Jahre hat sich gezeigt, dass die NutzerInnen-Zielgruppe sich nun auch nach unten hin weiter öffnet – es werden vermehrt Anfragen von jüngeren NutzerInnen im Alter von elf bis dreizehn Jahren gestellt.

Auf die besonderen Anforderungen, die die Beratung dieser Altersgruppe mit sich bringt, muss die kids-hotline reagieren. Hierzu gehört neben einer kritischen Überprüfung des bestehenden Beratungskonzeptes auch die Spezialisierung der

BeraterInnen für die besonderen Bedürfnisse jüngerer Ratsuchender. Kann ein systemischer Beratungsansatz bei dieser Zielgruppe konsequent verfolgt werden? Welche speziellen Themenangebote sind für Kinder dieses Alters relevant? Ist das Forum ein adäquater Zugangsweg oder muss die Chatberatung in ihrem Angebot erweitert werden, um neue Zugänge zu Beratung zu schaffen?

In diesem Zusammenhang stellen sich auch Fragen an das aktuelle Peer-Konzept. Ist die Altersstruktur im Peer-Team hinreichend erfüllt, um auch jüngere User ansprechen zu können? Wie könnte sich auch das Peer-Team um jüngere BeraterInnen erweitern und wie sind diese in das anspruchsvolle Ehrenamt der Online-Beratung bei der kids-hotline zu integrieren?

Diese und weitere Fragen beschäftigen aktuell die Arbeit der kids-hotline und werden im Rahmen einer Projektförderung durch „Ein Netz für Kinder“ in diesem Jahr Beachtung finden.

Anmerkungen

[1] Bei dieser Formulierung handelt es sich um eine Redewendung, wie sie im Thailändischen häufig verwendet wird und etwas beschreibt, das gleich und doch anders ist.

[2] Dies ergeben regelmäßig stattfindende eigene Auswertungen sowie die Auswertung durch Studierende, die die kids-hotline im Rahmen von wissenschaftlichen Arbeiten untersucht haben. Die Zahl ist relativ konstant, weicht jedoch in geringem Maße in Stoßzeiten etwas ab.

[3] Alle Aussagen von Peer-BeraterInnen der kids-hotline, entstammen einer qualitativen Befragung der Autorin im Peer-Team aus dem Jahr 2008. Die Peers wurden dazu aufgefordert, sich in freier Form zu der Frage zu äußern, was ihre Rolle besonders ausmacht, von anderen im Team unterscheidet und worin sie ihre besonderen Kompetenzen sehen. Die Textpassagen wurden im Wortlaut übernommen.

Literatur

Klein, A. (2006). Fische im Wasser und Elefanten im Porzellanladen: Virtuelle Soziale Dienste und der ‚soziale Sinn‘ jugendlicher Beteiligungspraktiken. Vortrag auf der Theorie AG der Sektion Sozialpädagogik in der DGFE im Dezember 2006 in Bielefeld. [online] Verfügbar unter <http://wiposa-web.uni-muenster.de/beitraege/klein.pdf>

Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (Hg.) (2007). Grenzenlose Cyberwelt? Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Moser, S. (2010). Beteiligt sein. Partizipation aus der Sicht von Jugendlichen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.