

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5 – September 2006

Methodik der E-Mail-Beratung am Beispiel der Krisenintervention suizidaler Jugendlicher - Ein Erfahrungsbericht des Projektes [U25] der AGJ Freiburg

Daniela Ball

Zusammenfassung

Zielsetzung des hier vorgestellten Projektes [u25] ist es, jungen Menschen in Krisen und Suizidgefahr ein niedrigschwelliges Beratungsangebot über die Homepage: [www. u25-freiburg.de](http://www.u25-freiburg.de) zu bieten. Dabei erfolgt die Beratung durch speziell dafür ausgebildete junge PeerberaterInnen. Nach 5 Jahren „Laufzeit“ des Projektes ist klar, dass unser Angebot die Zielgruppe erreicht und immer mehr Jugendliche sich auf dem Weg der Onlineberatung Unterstützung suchen.

Keywords

Onlineberatung, Peerberatung, Jugendliche, Krise, Suizid

Autorin

- **Daniela Ball**, Diplom-Sozialpädagogin (FH)
- Mitarbeiterin AKL Freiburg
- Projektleiterin [U25]
- in Ausbildung zur Gestalttherapeutin
- Arbeitskreis Leben Freiburg
- **Kontakt:** Oberau 23,
79102 Freiburg
0761/ 333 88
daniela.ball@agj-freiburg.de
www.u25-freiburg.de

1. Ausgangssituation

In unserer Arbeit als Beratungsstelle für Menschen in Krisen und Suizidgefahr [2] haben wir über viele Jahre hinweg die Erfahrung gemacht, dass junge Menschen unsere klassischen Beratungsangebote kaum in Anspruch nahmen (so lag der Anteil der unter 25-jährigen im Jahre 1999 bei weniger als 13 Prozent).

Wenn man jedoch einen Blick in die Statistiken [1] wirft, wird klar, dass Menschen unter 25 Jahren die Altersgruppe mit der höchsten Suizidversuchsrate sind, bei jungen Männern zwischen 18 und 25 Jahren Suizid nach Verkehrsunfällen die zweithäufigste Todesursache ist. Aufgrund dieser Schräglage entschlossen wir uns im Jahre 2000 ein Angebot speziell für junge Menschen bis 25 Jahre zu konzipieren, das jugendgemäß und niederschwellig diese Altersgruppe erreichen sollte. So war auch der Titel [U25] (unter 25 Jahren) geboren. Zielgruppen waren und sind dabei Jugendliche bis 25 Jahre in Krisen, vor und nach Suizidversuchen und als Hinterbliebene nach Suizid, Angehörige und FreundInnen dieser jungen Menschen sowie Schulklassen, Jugendgruppen und MultiplikatorInnen (LehrerInnen, ErzieherInnen...).

2. Eckpunkte

Eckpunkte unseres Projektes [U25] sind ein niedrigschwelliges Beratungsangebot durch bessere Erreichbarkeit in zentraler Lage, die aufsuchende Arbeit an Schulen, Unterrichtsgestaltungen, Themenabende für Jugendgruppen sowie Angebote für Angehörige, FreundInnen und MultiplikatorInnen.

Daneben entwickelten wir 2001 ein spezielles Onlineberatungsangebot über unsere Projekthomepage www.u25-freiburg.de. Hier finden junge Menschen in Krisen und Suizidgefahr Informationen und Beratungsmöglichkeiten. Unter dem Leitsatz „Jugendliche helfen Jugendlichen“ erfolgt die E-Mail-Beratung hauptsächlich durch ehrenamtliche PeerberaterInnen, die selbst bis zu 25 Jahre alt sind und die wir speziell für diese Aufgabe schulen und vorbereiten.

3. Peerberatung – Suizidprävention von Jugendlichen für Jugendliche

Unter Peerberatung verstehen wir, dass junge Menschen zwischen 16 und 25 Jahren andere Jugendliche in Krisen per E-Mail beraten. Grundgedanke war und ist, dass junge Menschen in Krisen oft einen Gesprächspartner suchen, der zuhört und sie ein Stück ihres Weges aus der Krise begleitet. So wird die E-Mail-Beratung sehr oft zu einer längeren E-Mail-Begleitung, in der das Vertrauen und die Beziehung zueinander eine bedeutende Rolle spielen. Unserer Ansicht nach sind dafür Menschen in einem ähnlichen Alter, die sich in ähnlichen Situationen befinden und eine ähnliche Sprache sprechen in vielen Fällen geeigneter als erwachsene, professionelle BeraterInnen. So werden unsere Jugendlichen durch eine intensive Ausbildungsphase auf ihre Arbeit vorbereitet und danach in regelmäßig stattfindenden Supervisionsteams (14-tägig) unter professioneller Anleitung betreut. Dabei verstehen wir die Ausbildung und Beratungstätigkeit auch als suizidpräventive Maßnahme für die PeerberaterInnen selbst, da durch die Arbeit als KrisenberaterIn die eigenen Problemlösekompetenzen erhöht werden und die Jugendlichen in ihrem Umfeld als MultiplikatorInnen tätig sind. Aktuell arbeiten 25 junge Menschen bei [U25] als Berater, insgesamt haben wir bisher mehr als 35 PeerberaterInnen ausgebildet und wir verzeichnen ein stetiges Interesse an der Mitarbeit bei [U25].

3.1 Die Ausbildung zum/ zur PeerberaterIn

Die Ausbildung erstreckt sich über ein halbes Jahr und beinhaltet zwölf Einheiten. Dabei legen wir neben dem theoretischen Hintergrundwissen zu E-Mail-Beratung und dem Thema Suizid besonderen Wert auf die eigene Auseinandersetzung mit diesem Themenbereich. Konkrete Inhalte sind u.a.

- Theorien über Entstehung und Verlauf von Krisen und Suizidalität
- Bedeutung von suizidalen Krisen im Jugendalter
- Rolle von Krisen in der eigenen Biographie
- Überprüfung der eigenen Haltung zum Thema Suizid
- Theorien und Einblicke in verschiedene psychische Erkrankungen
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Technische Einführung zur E-Mail-Beratung
- Grundlagen der E-Mail-Beratung und des E-Mail-Schreibens

- Konkretes Üben anhand von Praxisbeispielen
- Selbsterfahrung und Reflexion (Rollenspiele, Gruppenarbeit, Körperübungen)

3.2 Wichtige Grundeinstellungen

In der E-Mail-Beratung von suizidalen Jugendlichen ist es wichtig, sich einige grundsätzliche Einstellungen zum Thema Suizid und Krisen zu verinnerlichen, um dem Gegenüber ein hilfreicher Ansprechpartner sein zu können. Wir empfinden es als unentbehrlich, die PeerberaterInnen von Beginn an dafür zu sensibilisieren.

Dazu gehört für uns die Grundeinstellung, dass man letztlich niemanden davon abhalten kann, sich das Leben zu nehmen, auch wenn das manchmal schwer auszuhalten ist. Wichtig ist sich weiterhin klar zu machen, dass ein suizidaler Jugendlicher, der per E-Mail um Hilfe bittet bzw. jemanden in sein Vorhaben einweihet, noch nicht aufgegeben hat und genau darin eine große Chance liegt. Weitere Aspekte sind, dass der Jugendliche spürt, dass der/ die BeraterIn seine Suizidphantasien und Ängste aushält und dass der/ die BeraterIn sich bei Schwierigkeiten und Ängsten Rückhalt und Unterstützung in der Supervisionsgruppe sucht.

3.3 Methodik der E-Mail-Beratung

In der Ausbildung der ehrenamtlichen PeerberaterInnen spielt neben den Grundeinstellungen auch die Methodik der E-Mail-Beratung eine große Rolle. Die jungen Menschen üben anhand verschiedener Beispielmails, können sich so erproben und aufkommende Fragen an Ort und Stelle besprechen.

Beim Beantworten einer E-Mail dienen fünf verschiedene Ebenen als Orientierungshilfe für die PeerberaterInnen [3]

1. Haltung/en überprüfen: Wie wirkt die E-Mail auf mich? Was löst sie aus? Welche Gefühle treten auf?
2. Information: überprüfen des Informationsgehaltes (Alter, Geschlecht, Wohnort, berufl. Situation...)
3. Anfrage: was genau möchte der/ die Ratsuchende mit seiner Anfrage erreichen?
4. Probleme: werden die Probleme benannt, was kann man zwischen den Zeilen lesen?
5. Ressourcen: über welche Ressourcen verfügt der/ die KlientIn

Im Laufe der Zeit haben wir auch spezielle Qualitätskriterien für die Beantwortung von E-Mail-Anfragen entwickelt, die sich in der Praxis bewährt haben. Diese sind:

- Die E-Mail ausdrucken, nicht nur am Bildschirm lesen
- Sich keinen Druck aufbauen, dass die Antwort so knapp wie möglich und/oder so schnell wie möglich geschrieben werden muss
- Anrede vom Alter und der Art und Weise, wie der/die Klientin schreibt abhängig machen. In der E-Mail begründen, warum man sich zu welcher

Anrede entschlossen hat (verbunden mit dem Angebot, diese bei Wunsch zu ändern)

- Am Ende der E-Mail darauf hinweisen, dass er/sie sich gerne wieder melden kann, per E-Mail oder in einem persönlichen Beratungsgespräch
- Wenn mehr die Beziehungs- als die Sachebene angesprochen wird, eine persönliche Note und emotionale Annahme in die Antwort bringen (z.B. in dem man sich selbst vorstellt, den/die Klientin mit „Liebe/r...“ anredet)
- Sachinformationen vollständig und korrekt angeben
- Vor dem Absenden die E-Mail nochmals aufmerksam durchlesen um Rechtschreib- und Grammatikfehler möglichst zu vermeiden

3.4 Beispiel aus unserer Arbeit

Beinahe täglich bekommen wir neue Erstanfragen von jungen Menschen, die aktuell in einer Krise sind und Hilfe und Unterstützung suchen. Im Folgenden werden eine E-Mail einer 14-jährigen Schülerin sowie die erste Antwort einer unserer PeerberaterInnen aufgeführt [4]

Mailanfrage von Anna, 14 Jahre

Hi, ich hab ein Problem... seit ca. einer Woche will ich nicht mehr leben!!! Mir wird alles zu viel und ich will / kann nicht mehr!! Jeden Tag überleg ich, wie es doch wäre... ich habe auch schon Abschiedsbriefe an meine Familie und an Freunde geschrieben... Ich müsste es nur noch tun!!! Aber wenn ich überlege, wie traurig dann meine Eltern wären... ich halte es einfach nicht mehr aus!!! Ich hab keine Lebenslust mehr... und weiß nicht mehr weiter!! Ich kann mit niemandem darüber reden!! Doch in letzter Zeit wurde mir klar, dass ich hilfe brauche und habe mich im Internet umgehört... Jetzt bin ich bei euch gelandet.... aber ihr könnt mir ja bestimmt auch nicht helfen, weil mir niemand helfen kann!! Was soll ich jetzt machen?

Anna

Antwort einer unserer PeerberaterInnen:

*Liebe Anna,
als erstes will ich mich dir gerne vorstellen.
Mein Name ist Katharina, ich bin 17 Jahre alt und ehrenamtliche Peerberaterin bei [U25]. Ich finde es sehr mutig von dir, dass Du uns schreibst. Ich möchte dir versichern, dass du mit mir immer über alles reden kannst. Ich höre dir gerne zu und versuche dir so gut zu helfen, wie ich kann.
Du schreibst, dass du dir ausmalst dir das Leben zu nehmen. Hast du dir schon überlegt wie du es tun willst, konkrete Pläne geschmiedet? Du schreibst weiterhin, dass du denkst, dass deine Eltern sehr traurig wären, wenn du dir das Leben nimmst, sind sie der einzige Grund, warum du es bis jetzt noch nicht getan hast, oder gibt es noch andere? Was hält dich am Leben?
Gibt es einen Grund, warum es dir so schlecht geht? Ist deine*

Lebenslust einfach so verschwunden, oder wurde das durch etwas ausgelöst? Und gibt es Menschen in deinem Umfeld, die davon wissen, mit denen du über deine Sorgen sprechen kannst? Anna, dass du bereits Abschiedsbriefe geschrieben hast, hat mich sehr betroffen gemacht. Willst du darüber reden, was du in ihnen geschrieben hast? Ich hoffe es geht in Ordnung für dich, dass ich dir so viele Fragen stelle. Wenn du willst, kannst du mir sie gerne beantworten. Ich wünsche dir alles Gute und freue mich, wenn du mir zurück schreibst. Bis bald! Liebe Grüße von Katharina.

4. Resümee

Nach anfänglichen Unsicherheiten und offenen Fragen (finden wir genug ehrenamtliche Jugendliche, sind junge Menschen die richtigen Ansprechpartner für andere Jugendliche in Krisen, klappt unser Ausbildungskonzept) können wir nach 5 Jahren E-Mail-Beratung sagen: Unser Konzept der Peerberatung kommt an! Dies bestätigen sowohl die steigenden Anfragen (siehe Abb.1) als auch die konkreten Aussagen unserer jugendlichen KlientInnen, die gerade die Beratung durch junge PeerberaterInnen als entlastend empfanden.

Auf die Frage: „was fandest du an [U25] positiv?“ [5] bekamen wir folgende Antworten:

- *„das Jugendliche versuchen Jugendlichen zu helfen. Es ist einfacher mit einem Gleichaltrigen über solche Sachen zu reden.“*
- *„Ich habe gut gefunden, dass mir ein Jugendlicher geantwortet hat“*
- *„[Positiv war,] dass die Beraterin viel Geduld hatte und mir nicht das Gefühl gab, abnormal zu sein, dass sie Interesse gezeigt hat, welches mir echt erschien. und dass sie so jung war, dadurch hatte ich weniger Hemmungen über meine Probleme zu sprechen und musste keine Angst haben, sie würde es als Kindergartensorgen abtun. außerdem war sie sehr persönlich und eher wie eine Freundin, nicht wie eine Wildfremde zu mir. das war ein schönes Gefühl“*
- *Ich spreche der E-Mail-Beratung ein dickes Lob aus, denn sie hat sich als schnelle, unbürokratische und unproblematische Hilfe in einer Notsituation bestens bewährt. Vielen Dank für eure Arbeit!*

Mit **321** KlientInnen hat die Zahl der Anfragenden in Jahr 2005 nochmals stark zugenommen (im Vorjahr 225 KlientInnen). Dabei erhielten wir über unsere Homepage www.u25-freiburg.de **1554** E-Mail-Anfragen (im Vorjahr: 1012).

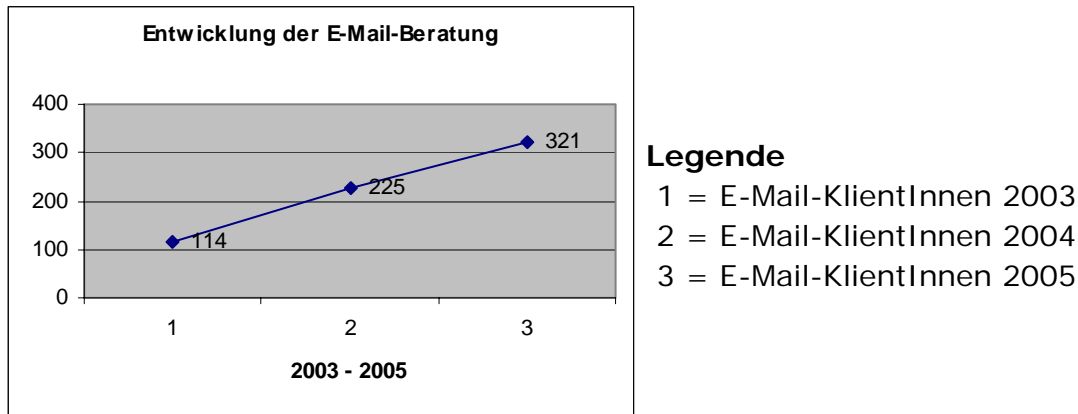


Abbildung 1

Anmerkungen:

[1]: Quelle: statistisches Bundesamt

[2]: durchgeführt wird [u25] vom Arbeitskreis Leben Freiburg, Hilfe in Lebenskrisen- Suizidprävention, Oberau 23, 79102 Freiburg, Tel.: 0761/ 333 88

Träger des Projektes ist die AGJ Freiburg, Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg.e.V.

[3] die Ebenen bei der E-Mail-Analyse sind angelehnt an das Vier-Folien-Konzept von Knatz und Dodier (Knatz, Dodier, 2003)

[4] die Namen wurden abgeändert

[5] Auszug aus einer Diplomarbeit (Ball, 2005)

Literatur:

Knatz, B.& Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

Ball, D. (2004). Ein Weg aus der Krise?! E-Mail-Beratung für suizidale Jugendliche- Evaluation der Peerberatung von [U25], Diplomarbeit, Evangelische Fachhochschule Freiburg