

open2chat – eine digitale Peer-to-Peer-Begleitung für Jugendliche. Theoretische Zugänge und praktische Lösungen

Susanne Schmalwieser[1], Andrea Jesser[1,2], Anna-Lena Mädge[1], Beate Schrank[1,3] & Markus Böckle[1,3]

Zusammenfassung

Österreichische Jugendliche litten schon vor, doch besonders auch während der CoVid-Pandemie häufig unter psychischen Belastungen und Erkrankungen. Auf Unterstützungsangebote wie Therapien und Beratungen zuzugreifen, gestaltet sich für viele junge Menschen aufgrund von persönlicher und struktureller Ressourcenknappheit als schwierig; auch Stigma und mangelnde Informationen führen dazu, dass oftmals nicht auf professionelle Angebote zugegriffen wird. Zusätzlich führt die vermehrte Nutzung digitaler Räume unter Jugendlichen zu zusätzlichen Stressoren, die neue Bewältigungsstrategien erfordern. Das open2chat-Projekt greift diese Schwierigkeiten auf und verbindet niederschwellige Unterstützung in Form einer Peer-to-Peer-Begleitung mit einem für Jugendliche vertrauten und attraktivem Medium: dem Internet. Während so ausgebildete Personen zwischen 16 und 21 Jahren Gleichaltrige in einem hybriden Chat/E-Mail-Format begleiten, wird open2chat laufend wissenschaftlich evaluiert und basierend auf den Wünschen von Nutzer*innen auf beiden Seiten des Kommunikationsprozesses verbessert.

Schlüsselwörter

Peer-to-Peer-Support, Unterstützung für Jugendliche, Citizen Science, Psychische Gesundheit, Digitale Medien

Abstract

Austrian adolescents often suffer from psychological stress and mental illness – a condition that was exacerbated by the CoVid-pandemic. Accessing support services such as therapies and counselling is difficult for many young people due to a lack of personal and structural resources; stigma and lack of information also mean that professional services are often not accessed by those who would profit from such services. What is more, the increased use of digital media among young people leads to additional stressors that require new coping strategies. The open2chat project addresses these difficulties and combines low-threshold support in the form of peer-to-peer guidance with a medium that is familiar and attractive to young people: the internet. While trained individuals between the ages of 16 and 21 support peers in a hybrid chat/e-mail format, open2chat is continuously evaluated scientifically and consequently improved based on feedback from users on both sides of the communication process.

Keywords

Peer-to-peer support, support for young people, citizen science, mental health, digital media

Autor*innen

- Das open2chat-Projektteam setzt sich aus Mitarbeiter*innen der Karl-Landsteiner-Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften zusammen, die in verschiedenen Disziplinen ausgebildet und spezialisiert sind und so vielfältige Perspektiven auf das gemeinsame Ziel, die Entwicklung eines wissenschaftlich evaluierten Begleitungstools für Jugendliche, vereinen. Die Idee zu open2chat ist im Rahmen des Projekts „Die offene Tür“ („DOT“; www.dot.lbg.ac.at) entstanden und das open2chat-Team ist Teil der DOT-Forschungsgruppe.
- **Kontakt:** office.open@kl.ac.at
<http://open2chat.at>

1. Einleitung

In Österreich leiden über 20% aller Jugendlichen zwischen 10 und 18 Jahren an einer psychischen Erkrankung. Am häufigsten sind dabei Angst- und neurologische Entwicklungsstörungen (Wagner et al., 2017). Unbehandelt können sich diese Erkrankungen verschlimmern und im schlimmsten Fall in suizidalen Handlungen enden; Suizid ist die zweithäufigste Todesursache für junge Menschen zwischen 15- und 29 Jahren in Österreich (Bundesministerium für Soziales, 2019). Psychische Erkrankungen beeinträchtigen nicht nur die soziale und kognitive Entwicklung Jugendlicher, sondern können unbehandelt lebenslange Einschränkungen zur Folge haben (Garrido et al., 2019). Trotz dieses hohen Bedarfs stehen Personen, die Unterstützung für die Bewältigung psychischer Belastungen suchen, auf dieser Suche vor zahlreichen Hindernissen, wie Fehldiagnosen, Stigma oder Ressourcenknappheit – in Österreich gab es 2012 etwa durchschnittlich eine*n Kinder- und Jugend-Psychiater*in pro 30.000 Kinder und Jugendliche (Wagner et al., 2017). Laut einer Studie des österreichischen Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz leiden 16 bis 25% dieser Kinder und Jugendlichen, die eine Schule besuchen, an psychischen Problemen (Felder-Puig & Teufl, 2019). Aufgrund der unzureichenden Versorgungssituation und des durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie verstärkten Anstiegs psychischer Erkrankungen bei Kindern und Jugendlichen (Pieh, Plener, Porbst, Dale & Humer, 2021; Ravens-Sieberer et al., 2021; Wagner et al., 2017) braucht es neue Ansätze, um mit dieser Herausforderung umzugehen. Das in der Folge präsentierte online Tool – open2chat (Online Peer Encouragement Network), bei dem hierfür speziell ausgebildete Jugendliche wiederum Jugendliche mit Unterstützungsbedarf begleiten – soll daher einen Beitrag leisten, Kinder und Jugendliche dazu zu ermutigen, die eigenen Probleme in einem geschützten und niederschweligen Rahmen zu besprechen und zu reflektieren sowie aktiv auf weiterführende professionelle Unterstützungsangebote zuzugreifen. open2chat ist als Teil des DOT-Projekts ("Die offene Tür") an der Karl-Landsteiner-Universität für Gesundheitswissenschaften verortet, soll allerdings für alle österreichischen bzw. deutschsprachigen Nutzer*innen zugänglich sein. Der folgende Artikel beschreibt den Entwicklungsprozess des Tools, der sich durch ein hohes Maß an direkter Einbindung der Zielgruppe und die laufende Beteiligung von Wissenschaftler*innen auszeichnet. So soll eine Grundlage für künftige Forschungsaktivitäten sowie auch ein erstes Fazit zur Entwicklung von open2chat bieten, welche nach dem Start der Begleitungstätigkeit am 1. Dezember 2021 als abgeschlossen gelten kann.

2. Belastung durch digitale Medien

Zusätzlich zu den von Kindern und Jugendlichen zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben bringen digitale Räume als nicht nur internetgebundene digitale Kommunikationswege (z.B.: SMS), die einen zentralen Teil der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen ausmachen, neue Herausforderungen mit sich. In Deutschland bewegten sich bereits 2017 fast 100% der 12- bis 19-Jährigen in digitalen Räumen, 97% Prozent besitzen ein eigenes Smartphone (Feierabend, Plankenhorn & Rathgeb, 2016); digitale Kommunikation macht damit einen zentralen Teil der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen aus (Mittmann et al.,

2021). Die Interaktionen, an welchen sich Jugendliche digital beteiligen, ist Nährboden für zahlreiche Stressoren. Zusätzlich zu den von Kindern und Jugendlichen zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben bringen digitale Räume daher neue Herausforderungen mit sich. Hier spielen einerseits Erlebnisse von Cyber-Mobbing eine bedeutende Rolle, andererseits aber auch persönliche Ängste und Probleme, die durch das digitale Bilden und Aufrechterhalten zwischenmenschlicher Beziehungen entstehen oder zunehmen, wie etwa erhöhter sozialer Druck, Überforderung oder die Gefahr von Fremdeingriffen auf eigene Konten und Accounts. (Weinstein & Selman, 2016).

Doch was hilft Kindern und Jugendlichen dabei, mit lebensweltlichen und digitalen Stressoren umzugehen? Elvira Cicognani (2011) zeigt in einer Studie zu Stressbewältigungsstrategien von Jugendlichen, dass erhöhte Unterstützung von der Familie oder von Peers positiv mit einer Etablierung von produktiven Bewältigungsstrategien korreliert. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass das subjektive Wohlbefinden bei denjenigen Personen größer ist, die seltener auf sozialen Rückzug als Bewältigungsstrategie zurückgreifen. Diese Erkenntnisse sind insofern besonders relevant, als Stressreduktion langfristig zu einer geringeren psycho-sozialen und gesundheitlichen Belastung führt und das Auftreten von dissozialen Verhaltensweisen, Depressionen und Substanzmissbrauch senkt (Lüdeke & Linderkamp, 2020). Das Forschungsprojekt D.O.T. - Die offene Tür, in dessen Rahmen open2chat entstanden ist, verfolgt das Ziel, soziale Beziehungen zwischen Jugendlichen zu stärken (Schrank, 2018). open2chat greift dieses Ziel auf und legt den Fokus auf die psychosoziale Unterstützung von Jugendlichen durch den Austausch mit Gleichaltrigen in einem digitalen, stigmafreen Raum.

3. Die CoVid-Pandemie als entscheidender Faktor

Zusätzlich zu der ohnehin bereits starken psychischen Belastung von Jugendlichen und den hohen Prävalenzzahlen von psychischen Erkrankungen in dieser Altersgruppe scheint es durch das Corona-Virus und dessen Folgen zu einer Verschlechterung bestehender und zur Entwicklung neuer Probleme gekommen zu sein, wie zum Beispiel Verschlechterung der Lebensqualität und erhöhte Symptomwerte (Ravens-Sieberer et al., 2020) sowie vermehrte Gewalt innerhalb von Familien (Steinert & Ebert, 2020). Mit 26. März 2020 trat in Österreich das CoVid-19-Maßnahmegesetz in Kraft. Aufgrund der damit implementierten Regelungen war, bzw. ist es für viele Personen mit psychischen Problemen somit nicht mehr oder nur erschwert möglich, Unterstützungsangebote vor Ort in Anspruch zu nehmen. Dies betraf und betrifft nicht nur Erwachsene, sondern auch Kinder und Jugendliche, die plötzlich keinen Kontakt mehr zu ihren Mitschüler*innen sowie keine ausgebildeten Pädagog*innen mehr zur täglichen Betreuung vor Ort zur Verfügung hatten und von den teils überlasteten Eltern im Homeoffice mitbetreut werden mussten (Helm, Huber & Loisinger, 2021). Zudem wurde der Unterricht mit Hilfe von Online-Plattformen durchgeführt, ohne dass Schüler*innen oder Lehrpersonen über ausreichende Erfahrung verfügten. Bei einer Befragung von über 1000 Kindern und Jugendlichen zwischen 11 und 17 Jahren zeigte sich, dass sich rund 70% der jungen Menschen sich durch diese Kontakteinschränkungen psychisch belastet fühlten (Ravens-Sieberer et al., 2020). Diese Situation blieb auch im aktuellen Jahr 2021 bestehen, weswegen der Bedarf an digitalen Interventionen weiterhin steigt.

Jedoch wurde nicht nur das pädagogische Angebot auf ein ausschließlich mediengestütztes umgestellt, sondern auch das therapeutische. So wurde im Rahmen der CoVid-19-Maßnahmen gesetzlich verankert, dass Psychotherapien über Online-Medien und per Telefon durchgeführt werden dürfen (Österreichischer Verband für Psychotherapie, 2020) wodurch die Internetrichtlinie (Bundesministerium für Soziales, 2019) bis zum Ende des Maßnahmengesetzes außer Kraft getreten ist. Gerade in Anbetracht der steigenden Zahlen der Nutzer*innen von digitalen Hilfsangeboten durch Corona (Brooks et al., 2020) scheint es notwendig, diese Angebote auch in Österreich für Kinder und Jugendliche auszubauen. Andernfalls bestünde die Gefahr, dass schwere psychosoziale Krisen bei Kindern und Jugendlichen nicht mehr adäquat behandelt werden können oder dass es unmöglich würde, frühzeitig zu intervenieren, bevor diese Krisen entstehen (Fegert, Berthold, Clemens & Kölch, 2020).

4. Grundlegender Aufbau von open2chat

open2chat ist eine Internetbrowser-basierte Web-Applikation das spezifisch ausgebildete, jugendliche Peer-Begleiter*innen mit ratsuchenden Peers verbindet, die sich anonym zu psychosozialen Themen, Anliegen und Problemen austauschen möchten. open2chat kann derzeit unter <https://open2chat.at> aufgerufen werden. Während Peer-Begleiter*innen eine Ausbildung (s. Kapitel 10) zum Thema Online- und Chat-Begleitung absolvieren, bevor sie open2chat nutzen, werden Peers durch Werbung, Empfehlung oder gezielte Online-Suchen nach Unterstützungsangeboten auf open2chat aufmerksam und nutzen das Tool, um unverbindlich zu kommunizieren. open2chat ist kein Beratungs-Tool, sondern vielmehr ein stigmafreeser Raum für Austausch und eine Möglichkeit für junge Menschen, ihre Anliegen zu artikulieren, Einschätzungen und Erfahrungen mit einer gleichaltrigen Person auszutauschen und sich in der Folge bei gegebenem Bedarf für die Idee einer konventionellen Beratung oder Therapie zu öffnen. Ziele sind also eine individuelle und gemeinsame Reflexion, sowie die Entstigmatisierung von Beratungsangeboten oder therapeutischen Settings.

Um Attraktivität für die Zielgruppe zu gewährleisten und das Angebot in einem für Jugendliche vertrauten Format zu präsentieren, entspricht open2chat optisch einem Chat-Tool (wie SMS, WhatsApp oder Facebook Messenger). So können sich die Jugendlichen gewohnter digital-kommunikativer Mittel bedienen, wie etwa Emoticons.

Der Unterschied zwischen der Nutzung von open2chat und einem Gespräch zwischen Freund*innen ist die altersgerechte Ausbildung und Supervision (s. Kapitel 10 und 11), die die Peer-Begleiter*innen erhalten und die Anonymität der Peers. Der Unterschied zwischen open2chat und einer Beratung/Therapie ist, dass der Austausch zwischen Gleichaltrigen stattfindet, dass die Ausbildung der Peer-Begleiter*innen nicht der Ausbildung konventioneller Berater*innen entspricht und die Anonymität der Peers. Gleichzeitig ist die kommunikative Synchronizität, die mit eben genannten Diensten oftmals in Verbindung gebracht wird, bei open2chat bewusst nicht gegeben. Die Peer-Begleiter*innen sind angehalten, auf eine Nachricht spätestens nach 72 Stunden zu antworten/reagieren, müssen, bzw. sollen dies aber nicht sofort nach Erhalt der Nachricht tun. So soll einerseits eine Überlastung der Peer-Begleiter*innen verhindert, andererseits aber auch die

Reflexion der Peers gefördert werden. Das so entstehende Zeitfenster zwischen zwei Nachrichten im „Chat“ kann Peers dazu anregen, sich mehr Zeit für die Produktion einer einzelnen Nachricht zu nehmen und autoreflexiv vorzugehen. Insgesamt ist die Funktionsweise von open2chat also mehr mit der des Mediums E-Mail zu vergleichen, als mit der des klassischen Chats.

5. Zur Medienwahl

Diese Medienwahl – die Verbindung der optischen Merkmale eines klassischen Online-Chats und der Asynchronität von E-Mail-Kommunikation – hat zum Ziel, die Vorteile beider kommunikativer Formen kombiniert zu nutzen. Bei Chat-Begleitungen verläuft die Kommunikation von Peer und Peer-Begleiter*in potentiell synchron. Dies könnte jedoch bei den beratenden Jugendlichen zu einer Überforderung führen, vor allem, wenn emotional belastende Themen besprochen werden. Im Vergleich dazu erfolgt bei einer E-Mail-Begleitung der Austausch eher asynchron. Vom Erhalt der Anfrage dauert es durchschnittlich länger bis zu einer Antwort, als bei einem Chat. Durch die zusätzliche Zeit können entsprechend eines gängigen Modells der E-Mail-Begleitung (Hintenberger, 2019) alle notwendigen Kommunikationsphasen ausreichend lange durchlaufen werden. Laut diesem Modell wird nach einer Mailanfrage zuerst eine Texterarbeitungsphase durchlaufen, in der Resonanzen aufgenommen, wichtige Themen identifiziert und Hypothesen und Aufträge erstellt werden. Danach durchläuft der*die Begleiter*in die Assoziationsphase, in welcher die Kommunikationssituation visualisiert und die Antwort skizziert wird. In den darauffolgenden Konkretisierungs- und Verifikationsphasen werden zentrale inhaltliche Elemente der Antwort festgelegt, diese theoriegeleitet reflektiert und der gesamte Entwurf überprüft und überarbeitet. Erst nach dem Durchlaufen aller Phasen wird die Nachricht abgesendet. Bei jedem dieser Schritte bleibt jedoch genügend Zeit für die Begleiter*innen, sich zusätzlich Feedback von einem professionellen Team zu holen. Somit ist keine synchrone und spontane Reaktion auf Inhalte erforderlich.

Dieses Format entspricht den derzeitigen Anforderungen und Angeboten: Digitale Hilfs- und Beratungsformate für Jugendliche basieren häufig auf E-Mail-Formaten, wie etwa U25 der Caritas Deutschland. Gleichzeitig ist jedoch ein starker Nutzungstrend bei Jugendlichen zu beobachten, der sich von der Nutzung von E-Mails entfernt und hin zu Chat- und Instant-Messenger-Kommunikation bewegt. An diese Entwicklungen müssen sich Beratungsformate notwendigerweise anpassen (Oswald, 2018). Diesem Trend könnte entsprochen werden, indem Tools entwickelt werden, die optisch einer Chat- bzw. Messenger-Applikation, jedoch von der Kommunikationsstruktur der einer Mail-Beratung ähneln. Dabei müssen klare Regeln definiert und die Erwartungshaltung der Nutzer*innen von Anfang an auf Asynchronität und ein Mindestmaß an Inhalten angepasst werden. Durch eine zielgruppenangepasste Anwendung und der Adaption der Kommunikationsstruktur an eine Mail-Beratung mit ausreichend Zeit zum Erarbeiten des Textes und der Beantwortung der Anfrage könnte die Schwelle für Jugendliche gesenkt werden, um mit Gleichaltrigen Kontakt auf- und Hilfe anzunehmen, da so zwar eine der Zielgruppe geläufige Kommunikationsform genutzt, diese jedoch von den Stressoren synchroner Kommunikation befreit wird. Auf diese Weise kann ein niederschwelliges Peer-to-Peer Angebot eine Erstentlastung bewirken, oder als Erstkontakt eine Basis für weitere höherschwellige Interventionen bieten.

6. Zur konkreten Funktionsweise

Die open2chat-Homepage ist von allen gängigen Betriebssystemen aus sowie über alle gängigen Browser zugänglich. Eine mobile Nutzung auf Tablets und Smartphones ist ebenfalls möglich. Das Tool ist kostenlos und unbeschränkt nutzbar, die Fähigkeit zur Kommunikation in deutscher Sprache wird vorausgesetzt. Peers können sich anonym, mit einem sogenannten "Token" (einer zufällig generierten Abfolge aus Buchstaben und Zahlen) registrieren und sofort ihre Frage an eine*n Peer-Begleiter*in stellen. Eine weitere Möglichkeit ist die Anmeldung mit einer E-Mail-Adresse. Im Chat ist in beiden Fällen nur ein selbstgewählter Username sichtbar. Peers können ihre Nachrichten mit einem übergeordneten Thema versehen (z.B. „Schule“, „Familie“, „Mobbing“, etc.), um Peer-Begleiter*innen zu ermöglichen, nur jene Nachrichten zu bearbeiten, zur deren Beantwortung sie sich ausreichend kompetent fühlen. Peer-Begleiter*innen können neu eingegangene Anfragen gemäß ihren Kapazitäten übernehmen und gelten von da an verantwortlich für diesen Kontakt. Bei Bedarf haben sie die Möglichkeit, professionelle Supervisor*innen zu kontaktieren, die sie bei der Gesprächsführung unterstützen.

7. Einbindung der Zielgruppe

Um neben wissenschaftlichen Grundlagen auch lebensweltliche Erfahrungen der Zielgruppe direkt in den Entwicklungsprozess einzubeziehen, wurde das Projektteam von Anfang an von verschiedenen Mitgliedern der Zielgruppe unterstützt.

Eine junge Erwachsene, die selbst von einer psychischen Erkrankung betroffen war und zusätzlich auf einen großen Erfahrungsschatz in Bezug auf Social Media zurückgreifen konnte, unterstützte das Entwicklungsteam von open2chat mit Einblicken in die und Meinungen zu den virtuellen Interaktionen Jugendlicher und half so, das Angebot so zu gestalten, dass es eine möglichst hohe Akzeptanz bei der Zielgruppe erreichen konnte. Außerdem rekrutierte sie weitere Personen ihrer Altersgruppe als Fokusgruppe, die regelmäßig mit dem Entwicklungsteam in Kontakt standen, von diesem über die Projektfortschritte informiert wurden und Feedback zum aktuellen Entwicklungsstand gaben. So wurde open2chat ständig durch die Meinungen und Ideen einer heterogenen Gruppe junger Erwachsener mitgeprägt und die Forscher*innen gewannen praxisnahe Einblicke in die Vorteile und Risiken, die Jugendliche selbst mit digitaler Kommunikation und Beratung assoziieren. Beispiele für den Erfolg dieser Zusammenarbeit sind Designelemente, die den Jugendlichen über einen Social-Media-Kanal präsentiert und von diesen kommentiert wurden, sowie die oben detailliert beschriebene Hybridform aus Chat und E-Mail, die den Wünschen der Jugendlichen nach einem Chat-Tool entgegenkommt, aber auch berücksichtigt, dass hohe Kommunikations-synchronizität als belastend empfunden werden kann. Bei einem vor Ort Treffen wurde der Fokusgruppe eine Mock-Up Version von open2chat präsentiert, auf die die Jugendlichen positiv auf die optische Umsetzung, Menüführung und Funktionalität reagierten. Darüber hinaus werden auch die Peer-Begleiter*innen in den Evaluationsprozess miteinbezogen. So erhielten die ersten zwanzig Personen, die als Peer-Begleiter*innen rekrutiert wurden, die Möglichkeit, open2chat einen Monat lang mit verteilten Rollen zu testen und ihre Kritik im direkten Gespräch mit

Mitarbeiter*innen von open2chat zu äußern. Dabei wurden die Wünsche nach niederschwelligeren Log-In-Möglichkeiten und einer App geäußert, welche in zukünftigen Entwicklungsschritten umgesetzt werden sollen.

8. Rekrutierung der Peer-Begleiter*innen

Diese ersten Peer-Begleiter*innen wurden über Werbung auf Social Media, in Schulen und universitären Lehrveranstaltungen rekrutiert und gebeten, einen Bewerbungsbogen zu ihren Motivationen und Erfahrungen auszufüllen, sowie ein etwa 20-minütiges Bewerbungsgespräch zu absolvieren. Dabei standen Fragen zu Vor-Erfahrungen mit psycho-sozialen Problemen, sowie zu den zeitlichen und emotionalen Ressourcen der Bewerber*innen im Vordergrund. Der Aufnahmeprozess verlief bei allen Teilnehmenden erfolgreich und soll auch in Zukunft nach diesem Schema ablaufen. Bezüglich der Rekrutierung ist ein Ausbau der Werbestrategien besonders an fachlich passenden Schulen und über Social Media geplant.

9. Tätigkeiten und Pflichten

Die Bewerber*innen können nach erfolgreich absolvierter Schulung Begleitungen in frei wählbarem zeitlichem Ausmaß durchführen. Die einzige zeitliche Vorgabe ist, dass Anfragen von der/dem jeweiligen Peer-Begleiter*in innerhalb von 72 Stunden beantwortet werden sollten. Darüber hinaus besteht von open2chat aus auch keine Verpflichtung für Peer-Begleiter*innen, über einen fixen Zeitraum (z.B. 6 Monate) am Projekt beteiligt zu bleiben.

10. Schulung

Die bereits erwähnte Schulung hat eine Gesamtdauer von 4 Tagen und wird von führenden Experten auf dem Gebiet der Online-Beratung durchgeführt. Zwischen zwei 2-tägigen Schulungsblöcken findet außerdem eine digitale Schulungsphase statt, während der die Jugendlichen üben, Begleitungen über open2chat durchzuführen und von den Durchführenden der Schulung Rückmeldungen zu den von ihnen formulierten Antworten erhalten. Nach einer Teambuilding-Phase lernt die auszubildende Gruppe technische Aspekte, Ablauf und Regeln digitaler Interventionen, wie etwa sprachliche Besonderheiten der Kommunikation oder den Aufbau von Antworten kennen. Darüber hinaus werden häufige Krisenthemen von Jugendlichen behandelt, beispielsweise Mobbing oder selbstverletzendes Verhalten. Zuletzt werden Coping-Strategien und Mittel zur Psychohygiene für die Peer-Begleiter*innen erarbeitet, um diese auf etwaige Belastungen im Begleitungsprozess vorzubereiten. Außerdem werden die Teilnehmer*innen von einem Teammitglied über Zweck und Ablauf der Begleitforschung aufgeklärt, die unter anderem der laufenden Anpassung und Verbesserung der Schulung dient.

11. Supervision

Zusätzlich zur Aufklärung über mögliche Coping-Strategien wird den Peer-Begleiter*innen professionelle Supervision durch ausgebildete Supervisor*innen, Psychotherapeut*innen und Praxislehrer*innen der Pädagogischen Hochschulen Niederösterreich zur Verfügung gestellt. Die Supervisor*innen erhalten eine

Zusatzausbildung, im Rahmen derer sie in die Funktionsweisen des Tools eingeführt und mit speziellen Themen der Online-Begleitung von Jugendlichen, sowie mit ihren spezifischen Aufgaben im Kontext von open2chat vertraut gemacht werden. Jede*r Peer-Begleiter*in soll in einem Zeitraum von 2 Monaten mindestens 60 Minuten an Supervision (schriftlich oder persönlich) in Anspruch nehmen; darüber hinaus sind Supervisor*innen bereit, die Jugendlichen direkt im Chat mit den Peers zu unterstützen, indem sie helfen, Antworten zu formulieren, beziehungsweise, falls notwendig, das Antworten übernehmen, damit auch bei Überbelastung oder Ausfall von Peer-Begleiter*innen eine stabile und geschützte Kontaktmöglichkeit für die Peers bestehen bleibt.

12. Vorteile und Risiken

Um diesen geschützten Kontakt und eine psychosoziale Unterstützung für Gleichaltrige anbieten zu können und von der ehrenamtlichen Arbeit im Idealfall auch selbst zu profitieren, müssen begleitende Jugendliche vor allem über Empathiefähigkeit verfügen und eine grundlegende Sicherheit im eigenen Leben empfinden. Während weder Beratende bei "U25" (Egli, 2015), noch Freiwillige der deutschen "Youth-Life-Line" die im Laufe der Beratungen aufgetretenen Belastungen als nicht bewältigbar einstufen (Weinhardt, 2015), identifizieren erstere konkrete Herausforderungen, die mit der Beratungstätigkeit in Verbindung stehen. Besonders bedeutsam ist hier die Wahrnehmung der eigenen Handlungsfähigkeit, die durch das Format der anonymen Beratung als stark eingeschränkt empfunden wird. Besonders ausbleibende Antworten der Nutzer*innen werden als frustrierend beschrieben. Ebenfalls bemerken die Befragten, dass die eigene Empathie in manchen Fällen als eingeschränkt erlebt wird, etwa wenn Themen bei den Beratenden einen Trigger-Effekt auslösen oder sie mit den Rat-Suchenden keine gemeinsame Wellenlänge finden (Egli, 2015). Aufgrund dieser Schwierigkeiten und Herausforderungen im Beratungsprozess müssen Peer-Begleiter*innen dazu fähig sein, auf ein Spektrum an Bewältigungsstrategien zurückzugreifen. Die Beratenden bei U25 weisen hier auf die Relevanz von organisationsinternen Unterstützungsangeboten wie etwa Team-Besprechungen in Kleingruppen hin, die bei open2chat durch Supervisor*innen bereitgestellt werden. Während manche der Befragten angeben, auf externe soziale Unterstützung, etwa von Freund*innen oder Familienmitgliedern zurückzugreifen, geben andere an, mehr auf eine strikte Trennung von Beratung und Privatleben zu setzen. Somit wird deutlich, dass auch eine Abgrenzung, sowie Einstellungs- und Situationsveränderung wertvolle Bewältigungsstrategien für junge Beratende darstellen können (Egli, 2015). Auch Del Corno und Lang (nach Barbuto, Biggeri & Griffo, 2011) betonen, dass die Inhalte der Beratung in einem dafür vorgesehenen Rahmen bearbeitet und reflektiert werden sollen, um eine Trennung zu anderen Lebensbereichen zu ermöglichen. Darüber hinaus wird empfohlen, den Beratenden im Zuge einer Schulung psychosoziale Thematiken zu vermitteln, die von den Klient*innen angesprochen werden oder werden könnten, damit diese ein Verständnis für die Lebenswelten der Zielgruppe entwickeln. Auch die Beratenden bei U25 sehen die Schulung, die vor den ersten Beratungen stattfindet, als wichtige Stütze. Im Rahmen dieser Schulung werden erste Beratungen anhand von E-Mail-Beispielen geübt, Informationen zu psychischen Krankheitsbildern geteilt und das Vertrauen innerhalb der Gruppe gestärkt. Da, wie bereits beschrieben, die interne Unterstützung auch später im

Beratungsprozess als wichtige Ressource gesehen wird, und regelmäßige Vernetzungstreffen und Gruppensupervisionen für die Peer-Begleiter*innen geplant sind, ist dieses Vertrauen zwischen allen Beteiligten besonders relevant und die Schulung kann als Grundlage für die Vermeidung von starken Belastungen im Verlauf der Beratungen gesehen werden. Später ist den Beratenden besonders regelmäßiger Ausdruck von Wertschätzung ihnen gegenüber wichtig, sowie auch Erinnerungen daran, welche Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen (Egli, 2015).

Wenn diese nachhaltigen Unterstützungsangebote zur Verfügung stehen, können Beratende auch Jahre später von den Erfahrungen profitieren, die im Zuge ihrer Beratungstätigkeiten gemacht wurden. 82% der ehemaligen Peer-Beratenden der Youth-Life-Line geben an, eigene Krisen zu erkennen und mit diesen umgehen zu können, 60% nehmen dabei Hilfe von Fachkräften an. 96% der Befragten meinen, auch in schwierigen Situationen privat andere Menschen unterstützen zu können; ein ähnliches Bild ergibt sich in Bezug auf das Ausbildungs- und Berufsleben (Weinhardt, 2015). Zusätzlich regen positive Erfahrungen, die sich aus der analogen Beziehung zwischen Hilfesuchenden und Beratenden ergeben, spontane Selbst-Reflexionen, Vertrauensbildung und Selbstidentifikation an (Barbuto et al., 2011). Daraus ergibt sich insgesamt die Annahme, dass sowohl Nutzende als auch Beratende innerhalb einer digitalen Peer-to-Peer-Intervention kurz- und langfristig von dieser profitieren können.

13. Fazit

Um den Erfolg solcher Interventionen sicher zu stellen, ist es wichtig, dass diese verlässlich und in vielen Fällen auch langfristig verfügbar sind. Daher soll open2chat in den kommenden Jahren in Kooperation mit der Caritas und PH-Niederösterreich umgesetzt werden. Diese Zusammenarbeit sichert ein langfristiges Bestehen des Angebots, das nach dem Start im Winter 2021 wissenschaftlich begleitet, evaluiert und basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen weiterentwickelt werden soll. Diese wissenschaftlich fundierte Qualitätssicherung und die daraus resultierende Grundlagenforschung zur Wirkung digitaler Interventionen für Jugendlichen auf Unterstützungsgebender und -suchender Seite sind es, die open2chat als Angebot, sowie als Forschungsprojekt auszeichnen. Während die Peers durch die Chats und die ehrenamtlich tätigen Peer-Begleiter*innen durch Schulungen und Supervisionen unterstützt werden, führen ihre direkten Rückmeldungen an das Forschungsteam zu Erkenntnissen über den Verbesserungen im Kommunikationsprozess, von denen wiederum sowohl die Begleiter*innen, als auch die Nutzer*innen von OPEN profitieren.

Anmerkungen

[1] Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften, Wissenschaftliche Arbeitsgruppe, D.O.T. - Die offene Tür, Dr. Karl-Dorrek-Straße 30, 3500, Krems, Österreich

[2] Department für Psychotherapie und Biopsychosoziale Gesundheit, Donau-Universität Krems - Universität für Weiterbildung, Dr.-Karl-Dorrek-Straße 30, 3500 Krems an der Donau, Österreich

[3] Klinische Abteilung für Erwachsenenpsychiatrie, Universitätsklinikum Tulln, Alter Ziegelweg 10, 3430, Tulln, Österreich

Literatur

Barbuto, R., Biggeri, M., & Griffo, G. (2011). Life project, peer counselling and self-help groups as tools to expand capabilities, agency and human rights. *Alter*, 5(3), 192-205.

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920.

Bundesministerium für Soziales, G., Pflege und Konsum (BMSGPK) (2019). Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsum (BMSGPK) 2019: Suizid und Suizidprävention in Österreich: Bericht 2019. Verfügbar unter: <https://t1p.de/f79yI>

Cicognani, E. (2011). Coping Strategies With Minor Stressors in Adolescence: Relationships With Social Support, Self-Efficacy, and Psychological Well-Being. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(3), 559-578.

De Shazer, S. & Dolan, Y. (2018). *Mehr als ein Wunder. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie heute* (6. Auflage). Heidelberg: Carl-Auer.

Eichenberg, C. (2007). Online-Sexualberatung: Wirksamkeit und Wirkweise *Zeitschrift für Sexualforschung*, 20(3), 247-262.

Eichenberg, C. & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 93-107. Verfügbar unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391>

Eichenberg, C. & Aden, J. (2015). Onlineberatung bei Partnerschaftskonflikten und psychosozialen Krisen. Multimethodale Evaluation eines E-Mail-Beratungsangebots. *Psychotherapeut*, 60(1).

- Egli, N. (2015). Herausforderungen von Peer-Beratenden in der Online-Suizidprävention. Ergebnisse einer qualitativen Forschungsarbeit über die Beratungstätigkeit bei [U25]. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 24-35. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/egli.pdf
- Fegert, J., Berthold, O., Clemens, V., & Kölch, M. (2020). COVID-19-Pandemie: Kinderschutz ist systemrelevant. *Ärzteblatt*, 117(14), 703-706.
- Felder-Puig, R., & Teufl, L. (2019). *Die psychische Gesundheit österreichischer Schülerinnen und Schüler : HBSC-Factsheet 01: Ergebnisse der HBSC-Studie 2018*. Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz.
- Feierabend, S., Plankenhorn, T., & Rathgeb, T. (2016). KIM-Studie 2016. Kindheit, Internet, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6- bis 13-jähriger. Zugriff am 15.6.2021. Verfügbar unter: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/KIM/2016/KIM_2016_Web-PDF.pdf
- Garrido, S., Millington, C., Cheers, D., Boydell, K., Schubert, E., Meade, T., & Nguyen, Q. V. (2019). What Works and What Doesn't Work? A Systematic Review of Digital Mental Health Interventions for Depression and Anxiety in Young People [10.3389/fpsy.2019.00759]. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 759. Verfügbar unter: <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsy.2019.00759>
- Helm, C., Huber, S., & Loisinger, T. (2021). Was wissen wir über schulische Lehr-Lern-Prozesse im Distanzunterricht während der Corona-Pandemie? – Evidenz aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*, 24(2), 237-311.
- Hintenberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 15(1), 26-37. Verfügbar unter <https://t1p.de/ohz9h>
- Lüdeke, S., & Linderkamp, F. (2020). The Association between Dissocial Behavior and Stress Perception in Adolescents. *Zeitschrift für Pädagogische Psychologie*, 35(4), 1-12.
- Mittmann, G., Woodcock, K., Dörfler, S., Krammer, I., Pollak, I., & Schrank, B. (2021). "TikTok Is My Life and Snapchat Is My Ventricle": A Mixed-Methods Study on the Role of Online Communication Tools for Friendships in Early Adolescents. *The Journal of Early Adolescence* 42(2), 172-203.
- Österreichischer Verband für Psychotherapie. (2020). *Coronavirus - Informationen für Psychotherapie-PatientInnen*. Verfügbar unter: <https://t1p.de/4s78b>

- Oswald, A. (2018). Onlineberatung – Ist Mailberatung noch eine angemessene Form um Jugendliche und junge Erwachsene in (suizidalen) Krisen zu erreichen? Eine sozio-technische Analyse. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 14(1)*, 1-15. Verfügbar unter: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/oswald.pdf>
- Pieh, C., Plener, P. L., Probst, T., Dale, R., & Humer, E. (2021). Assessment of Mental Health of High School Students During Social Distancing and Remote Schooling During the COVID-19 Pandemic in Austria. *JAMA Network Open, 4(6)*, e2114866-e2114866.
- Ravens-Sieberer, U.; Kaman, A.; Otto, C.; Adedeji, A.; Devine, J.; Erhart, M.; Napp, AK.; Becker, M.; Blanck-Stellmacher, U.; Löffler, C.; Schlack, R.; Hurrelmann, K. (2020): Mental health and quality of life in children and adolescents during the COVID-19 pandemic - results of the COPSY study. *Deutsches Ärzteblatt Int 2020; 117: 828–9*. Ravens-Sieberer, U., Kaman, A., Erhart, M., Devine, J., Hölling, H., Schlack, R., Löffler, C., Hurrelmann, K., & Otto, C. (2021). Quality of Life and Mental Health in Children and Adolescents during the First Year of the COVID-19 Pandemic: Results of a Two-Wave Nationwide Population-Based Study. *SSRN*. Zugriff am 11.07.2021. Verfügbar unter: <https://ssrn.com/abstract=3798710>
- Schrank, B. (2018). D.O.T. – Die offene Tür. *psychopraxis. neuropraxis, 21(1)*, 45-49.
- Steinert, J.; Ebert, C. (2020): Gewalt an Frauen und Kindern in Deutschland während COVID-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen. Verfügbar unter: https://drive.google.com/file/d/19WqpbY9nwMNjdgO4_FCqqlfYyLJmBn7y/view
- Wagner, G., Zeiler, M., Waldherr, K., Philipp, J., Truttmann, S., Dür, W., Treasure, J. L., & Karwautz, A. F. K. (2017). Mental health problems in Austrian adolescents: a nationwide, two-stage epidemiological study applying DSM-5 criteria. *European Child & Adolescent Psychiatry, 26(12)*, 1483-1499.
- Weinhardt, M. (2015). Peerberatung im Internet – Ausgewählte Studienergebnisse. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11(1)*, 3-10. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/weinhardt.pdf
- Weinstein, E. C., & Selman, R. L. (2016). Digital stress: Adolescents' personal accounts. *New Media & Society, 18(3)*, 391-409.