



FORUM FÜR SUCHTFRAGEN, BASEL, 20. NOVEMBER 2014

DAS RECHT, SEIN LEBEN ZU GESTALTEN

JUGENDINFORMATION UND E-BERATUNG AM BEISPIEL VON TSCHAU.CH

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|----------|
| 1 AUSGANGSLAGE | 3 |
| 1.1 Tschau.ch, E-Beratung und Jugendinformation | 3 |
| 1.2 Was möchten Jugendliche von Tschau.ch wissen? | 3 |
| 2 SWOT-ANALYSE | 4 |
| 3 METHODEN UND STOLPERSTEINE | 5 |
| 3.1 Das 4-Folien-Modell | 5 |
| 3.2 Das SET-Kommunikationsmodell | 6 |
| 3.3 Stolpersteine | |
| 4 WEITERFÜHRENDE LITERATUR | 7 |

1 AUSGANGSLAGE

1.1 Tschau.ch, E-Beratung und Jugendinformation

Tschau.ch ist eine professionell geführte Beratungsplattform für junge Menschen in der deutschsprachigen Schweiz. Sie ist politisch und konfessionell neutral. Fachleute beantworten die Lebens- und Alltagsfragen der ratsuchenden Jugendlichen innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen. Zur Sicherung des Qualitätsstandards unterliegt jede Antwort dem Vieraugenprinzip, d.h. sie wird nochmals von einem zweiten Berater/einer zweiten Beraterin gegengelesen. Tschau.ch wurde von der Pro Juventute aufgebaut – mit dem Angebot wurden dem digitalen Wandel und den damit verbundenen Veränderungen in der Kommunikation und Beratung Rechnung getragen. Seit 2007 liegt die Trägerschaft von Tschau.ch bei Infoklick.ch, Kinder- und Jugendförderung Schweiz. Im Auftrag ist die Betreuung des Online-Angebots genauso formuliert wie der Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung einer Jugendinformation, die das weitverzweigte Beratungsnetz der Schweiz sichtbar macht. Weil die richtigen Adressen in der Nähe meist entscheidend sind, ist Tschau.ch auch als regionalisiertes Angebot verfügbar. Ein Webservice macht das Teilen von Content einfach. So gibt es Tschau.ch in den Kantonen Basel-Stadt und Basel-Landschaft als julex.tschau.ch, in Uri als jugendnetzuri.ch und seit 2014 im Kanton Graubünden als jugendinfo.gr. Tschau.ch publiziert zudem für die Kantone Basel-Landschaft und Basel-Stadt das Julex, das Handbuch für Jugendliche. Ende 2014 erscheint ein entsprechendes Handbuch auch im Kanton Graubünden.

1.1 Was möchten Jugendliche von Tschau.ch wissen?

Die Themen der Fragen, die bei Tschau.ch gestellt werden, sind sehr vielfältig. Sie spiegeln die ganze Bandbreite an Entwicklungsschritten, die Jugendliche auf ihrem Weg zum Erwachsenwerden machen: Konflikte und Stress in der Familie, das Ausloten und Entdecken der eigenen Identität, Kontakte knüpfen und seinen Platz finden ausserhalb des Elternhauses, Freunde pflegen und vielleicht auch verliehen, die erste Liebe finden und erleben. Dazu kommen Themen rund um die neuen Medien, die damit verbundenen Rechte und Pflichten. Jugendliche wenden sich meist mit 12 bis 13 Jahren ein erstes Mal an uns. Der Kontakt kann einmalig sein oder auch über mehrere Monate dauern – auch mit Unterbrüchen und zu ganz unterschiedlichen Themen. Interessant ist für uns auch immer wieder, dass Jugendliche ihr LogIn behalten und oft Jahre später als junge Erwachsene sich wieder unter demselben Nicknamen melden. Das ist für uns auch deshalb sehr spannend, weil die Online-Beratung nicht immer Einblick erlaubt in eine Entwicklung über mehrere Jahre. Die Fragen, die Tschau.ch erhält, sind unterschiedlicher Struktur. Allgemein kann man sagen, dass es folgende Typen gibt:

- **Konkrete Sachfragen**, die klar umrissen sind. Z.B., ab welchem Alter im Kanton Aargau Bier konsumiert werden darf. In diese Kategorie fallen auch Fragen zu Verhütungsmethoden, zum Körper ganz allgemein oder zum Umgang damit wie beispielsweise der Art, wie man sich intim rasiert usw. Oft wird in konkreten Sachfragen genau nachgefragt, wenn ein Sachverhalt z.B. geogogelt oder im Gespräch aufgeschnappt und nicht verstanden wurde.
- **Entlastungsfragen**: Es ist spürbar, dass ein Thema beschäftigt und es dem Fragenden ein Anliegen ist, darüber zu sprechen in einem geschützten und anonymen Rahmen. Das können z.B. Fragen sein rund um die sexuelle Orientierung. Oder es wird nach Gründen geforscht, weshalb eine Beziehung vielleicht nicht gelang und ob man eigene Anteile daran hat. Oft sind auch komplexe Familienkonstellationen Thema. Entlastungsfragen sind oft mehrteilig – bei Tschau.ch gibt es ja pro Frage eine Begrenzung in der Anzahl Zeichen. Hier ist es für Beratende oft auch sehr berührend zu sehen, wie sehr Fragen schon vorgefiltert werden, wieviel Denkarbeit beim Schreiben geleistet wird und wie gross der spürbare Druck ist. Die Grenze zu den Stabilisierungsfragen ist fließend.

- **Stabilisierungsfragen:** Eine mehr oder weniger klar wahrgenommene Krise ist da. Was kann ich tun, damit es mir wieder besser geht, steht mehr oder weniger ausgesprochen im Raum. Da ist es auch wichtig, die Appelle und Hinweise zwischen den Zeilen wahrzunehmen. Gibt es Bewältigungsstrategien und wenn ja, welche? Hier sind oft Themenfelder angesprochen wie z.B. SVV, Essstörungen, Abweichungen zwischen Selbst- und Wunschbildern, Mobbing in der Schule, usw. Und natürlich gehören auch der erste intensive Liebeskummer und die damit verbundene Erfahrung eines einschneidenden Verlusts in diese Kategorie.
- **Entscheidungshilfe:** Gymnasium oder doch besser Fachmatura? Aushalten oder gehen? Immer wieder im Leben gibt es Verzweigungen mit mehr oder weniger grundsätzlichen Fragestellungen. Auch hier wird Tschau.ch um Rat gefragt.
- **Testfragen:** Sie kommen v.a. dann vor, wenn tschau.ch in einer Schulklasse vorgestellt und eben getestet wird.

2 SWOT-ANALYSE

Längst gehört das Netz zu unserem Alltag und zum Prozess, sich eine Meinung zu bilden. Online recherchieren bei Wikipedia, Suchbegriffe googeln, in Foren stöbern und bei Bedarf gezielt nachfragen bei einer Online-Plattform wie Tschau.ch: Halten die webbasierte Beratungsangebote, was sie versprechen? Haben sich Befürchtungen bestätigt oder überwiegen die positiven Erfahrungen? Anhand der SWOT-Analyse nehmen wir die webbasierte Beratung Tschau.ch im Bezug auf Stärken und Schwächen unter die Lupe. Gleichzeitig wollen wir Möglichkeiten und Gefahren herausfiltern, um ein Gefühl zu entwickeln, in welchem Spannungsfeld sich Beraterinnen und Berater bewegen. Versuchen Sie, zu jedem Segment zwei oder mehr Punkte zu nennen, die Ihnen relevant erscheinen – die Punkte aus der Sicht von Tschau.ch finden Sie am Schluss dieser Dokumentation.

| STÄRKEN (Strength) | MÖGLICHKEITEN (Opportunities) |
|------------------------|-------------------------------|
| | |
| SCHWÄCHEN (Weaknesses) | GEFAHREN (Threats) |
| | |

3 METHODEN UND STOLPERSTEINE

3.1 Das 4-Folienmodell

Das 4-Folienmodell bietet einen praxiserprobten Ansatz, um in der Online-Beratung angemessene Antworten zu verfassen. Das Modell nimmt Rücksicht auf die spezifischen Gegebenheiten wie z.B. auf die Kanalreduktion oder dass gezieltes Nachfragen nicht möglich sind, die Beratenden in dem Augenblick also allein sind mit dem Text der Fragenden. Das Modell lenkt den Blick, eigene Gefühle ernst zu nehmen und verhilft zur Professionalität, die Kernthemen der Fragenden nicht aus den Augen zu verlieren. Das Modell wird hier verkürzt vorgestellt. Detaillierte Beschreibungen und ausführliche Fallbeispiele unter Knatz (2013), 190 ff. sowie Kühne/ Hintenberger (2009), 105ff.

Erste Folie – der eigene Resonanzboden

Was fühle ich beim Lesen?

Welche Bilder kommen spontan auf?

Ist das Problem lösbar – auch für die Online-Beratung?

Verfüge ich über alle Grundlagen oder brauche ich Unterstützung?

Zweite Folie – Das Thema und der psychosoziale Hintergrund

Was ist das Anliegen der Frage? D.h. Kernthema herausarbeiten (ggf. Schlüsselwörter markieren)

Was erfahren wir über die Person? Wie ist ihre Lebenswelt? Wann wird die Frage gestellt (Uhrzeit)?

Bei Tschau.ch: Gibt es bereits frühere Fragen, d.h. Historie? Nimmt der/die Jugendliche Bezug?

Wo liegen die Stärken? Wo die Schwächen?

Dritte Folie – Roter Faden der Antwort, erster Entwurf

Was sind die Fragen und Wünsche an Tschau.ch?

Was möchte die Person ggf. verändern? Was macht ihr Angst oder verursacht Stress?

Welche Fragen sind noch unklar?

Was würde ich der Person spontan wünschen?

Vierte Folie – Konkrete Intervention, Strukturierung der Antwort und definitive Ansprache

Annehmen, danken für das Vertrauen.

Wertschätzung vermitteln.

Feedback geben und in eigenen Worten formulieren, wie man das Anliegen verstanden hat und wo ggf. Unklarheiten sind. Ultimative Feststellungen vermeiden.

Hypothesen und Vermutungen in Fragen fassen.

Problemlösungswege aufzeigen und begründen.

Bei Tschau.ch: Wenn es Sinn macht, weiterführenden Link mit vertiefter Information beifügen bzw. einzelne Begriffe mit Fachinfos verlinken (z.B. Adressen hinterlegen bei dem Hinweis auf eine Fachstelle).

3.2 Das SET-Kommunikationsmodell

Das Kommunikationsmodell basiert auf der These von dem Psychiater Dr. med. Jerold J. Kreisman. Er stellte fest, dass gelingende Kommunikation mit ratsuchenden Menschen im Idealfall alle drei Kommunikationsanteile von SET (**S**upport/**E**mpathie/**T**ruth) beinhaltet. Das heisst konkret:

Support -> Unterstützung, persönliche Ansprache und Stellungnahme, Entspannung ermöglichen.

Empathie -> Einfühlungsvermögen und Mitgefühl. Das Thema annehmen, würdigen, den Konflikt respektieren, die Person wertschätzen und spiegeln.

Truth -> Aufrichtigkeit und Wahrheit. Feedback erarbeiten, mit Fragen arbeiten, die den Jugendlichen helfen, eine eigene Meinung zu bilden, die Ressourcen zu aktivieren und Handlung daraus abzuleiten. Einfühlsam und doch klar allfällige Irrtümer und Missverständnisse klären, Alternativen aufzeigen, relativieren ohne zu bagatellisieren, ggf. erarbeiten, dass es oft den einen „richtigen“ Weg nicht gibt, jedoch individuelle Wahlmöglichkeiten. Der Punkt *Truth* ist meist komplex, weil jede/r Fragende seine/ihre eigene Wahrheit hat und der Blick behutsam geöffnet werden muss. Mehr Infos und ausführliche Fallbeispiele unter Knatz (2013), 220 ff.

3.3 Stolpersteine

Das bewusste Vorgehen nach dem 4-Folienmodell und das Verinnerlichen der SET-Grundsätze unterstützen eine professionelle Haltung. Allgemein kann man sagen, dass neben der fachspezifischen Kompetenz an Beraterinnen und Berater hohe Anforderungen gestellt werden, was die persönlichen Fähigkeiten angeht, Texte zu verstehen, Botschaften zu erkennen, Nähe zu entwickeln ohne direkten Kontakt und auch komplexe Inhalte verständlich darstellen zu können. Es gehört zudem die Bereitschaft dazu, allein zu arbeiten, mit Schreibblockaden umzugehen und sie aushalten zu können, Grenzen anzunehmen und möglicherweise nicht zu wissen, ob eine Antwort verstanden wurde und hilfreich war. Nicht jeder Tag ist zudem gleich – auch erfahrenen Beraterinnen und Beratern können Fehler unterlaufen. Das passiert weniger, wenn man u.a. sich folgender Stolpersteine bewusst ist:

- **Den Faktor Zeit nicht unterschätzen:** Online-Beratung kann nicht neben einem hektischen Tagesgeschäft oder zwischen Tür und Angel z.B. während Trefföffnungszeiten laufen. Es braucht Konzentration und auch die nötige Ruhe, um sich einzulassen auf das Thema und schlüssige Antworten zu formulieren. Wenn's schwer fällt, die Konzentration zu finden: Sich vorstellen, dass man in einem Beratungsgespräch in Echtzeit auch den ungestörten Austausch suchen würde. Dazu gehört auch: Ein/e anonym Fragende/r will genauso Privatsphäre wie jemand im Face-to-Face-Gespräch. D.h. Online-Fragen nicht in der Öffentlichkeit beantworten.
- **Eigene Urteilsfähigkeit souverän einschätzen und Grenzen der Online-Beratung erkennen:** Kann ich die Frage beantworten? Gibt es Punkte, wo ich Fachinput brauche? Ist es eine Frage, die im Rahmen von Tschau.ch beantwortet werden kann oder braucht es Triage, da eine weiterführende Betreuung anzeigt?
- **Nicht vorschnell trösten oder Entscheidungen abnehmen:** Einen ressourcenorientierten Ansatz und Perspektive zu bieten, ist das Ziel. D.h. gemeinsam Lösungen entwickeln und dabei das Grundpotenzial im Auge behalten, Alternativen beleuchten, die nützlichen Gedankenanstösse anbieten, um so eigene Erkenntnisse zu ermöglichen, die zu eigenständigem Handeln führen. Vorschnelles Trösten kann – auch wenn es gut gemeint ist – sehr leicht banal wirken. Vorschnelles Entscheiden nutzt zudem nicht die Ressourcen des Fragenden und vergibt Potenzial. Beides ist zudem oft auch der Ausdruck für das spontane Bedürfnis des Beratenden nach einer schnellen Lösung (-> Resonanzboden beachten), geht aber zulasten der Fragenden.
- **Das Ziel ist Empathie, nicht Mitleid:** Mitgefühl findet auf Augenhöhe statt. Mitleid beinhaltet ein Gefälle D.h. immer auf sprachliche Feinheiten achten.
- **Zuviel Routine und zu wenig Präsenz:** Gerade bei BeraterInnen, die sehr häufig und viele Fragen beantworten, kann sich an Tagen, an denen das Schreiben nicht so leicht fällt, eine negative Routine einschleichen. D.h., dass man in Sprachbausteinen schreibt, die man schon anderswo benutzt hat. Das geht zu Lasten der Authentizität – Jugendliche haben ein sehr feines Gespür, ob eine Antwort standardisiert oder eben persönlich ist. Tipp: Antworten immer mit Distanz nochmals gegenchecken und sich auch mal selbst laut vorlesen.
- **C'est le ton, qui fait la musique:** Nimmt die Sprache der Antwort Bezug auf die Art, wie gefragt wird (=spiegeln) und entspricht der Lesekompetenz des/der Fragenden? Ist der Ton der

Antwort angemessen, d.h. persönlich und zugewandt, jedoch weder kumpelhaft noch „mami-mässig“ oder business-like?

- **Dem Ende die gebührende Aufmerksamkeit schenken, auch wenn alles Wichtige bereits gesagt ist:** Man vergisst oft, dass es die letzten Sätze sind, die nachhallen. Eine unterstützend geschriebene Antwort wird daher im Idealfall mit einer Grussformel abgeschlossen, die Zuversicht vermittelt ohne platt zu sein.

4 WEITERFÜHRENDE LITERATUR

Gander, M. – Weber, U. (2014), *tschau.ch – Jugendinformation und E-Beratung*.

SuchtMagazin 3: 33-37

Goldmann, H. – Vogel, U. – Studer, S. (2011), *Leben lernen live. Was Jugendliche heute bewegt – aus der Online-Beratung der Zürcher KV-Schulen*. Zürich: Kontrast.

Knatz, B. (2013), *Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.

Kühne, S. - Hintenberger G. (2009), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Wermuth, B. (2008), *Leitfaden für das Beantworten einer Frage. Modul Medienkompetenz HSLU*. (auf Anfrage)

Die SWOT-Analyse aus der Sicht von infoklick.ch/tschau.ch, Stand November 2014

| STÄRKEN (Strength) | MÖGLICHKEITEN (Opportunities) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Anonymität: Jede Frage ist ohne Scham möglich. • Innere und äussere Niederschwelligkeit • Erreichen zusätzlicher Zielgruppen: z.B. ländliche Gegenden ohne Jugendangebot: kein klassisches Treffpublikum; Publikum, das auch eine Frage ohne Problemhintergrund stellen möchte. • Kanalreduktion -> Vorurteilslosigkeit • Zeitversetztes Antworten kann helfen, ein Thema objektiver anzugehen • Schreiben ist die Arbeit am Gedanken: Fokussieren, Worte finden -> der klassische Tagebucheffect • Triage: Sozialnetz sichtbar machen • Sichere Distanz kann eine Form von Nähe ergeben | <ul style="list-style-type: none"> • Den digitalen Wandel bzw. die Mediatisierung proaktiv selbst gestalten • Schnelles Handeln dank schlanker Struktur: Die Bedürfnisse der Jugendlichen können ohne grossen amtlichen Apparat im Hintergrund schnell aufgenommen werden vom Träger. • Kostenoptimierung bzw. Synergien: Dank Webservice können auch Gemeinden, die z.B. keine eigene Jugendinfo haben vom Content und von der E-Beratung profitieren – ev. in Zeiten knapper Haushaltbudgets ein Plus. • Teilen von Know-how und Content: Webservice kann beliebig multipliziert werden – die neuen Medien leben von dieser Möglichkeit. • Eigene Trends setzen |
| SCHWÄCHEN (Weaknesses) | GEFAHREN (Threats) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Direkte Rückfragen sind nicht möglich • Zeitversetztes Antworten: Wie viel Emotion in der Frage des/der Jugendlichen ist der momentanen Stimmung geschuldet? • Gewisse Schreibkompetenz erforderlich: Jugendliche, die sich nicht so gut ausdrücken können, sind möglicherweise benachteiligt. • Lesekompetenz: Nur was verstanden wird, kommt an. Der Beratungseffekt ist sehr schwer zu evaluieren. • Belastungen für Beratende, da das direkte Feedback oft ausbleibt bzw. die Ungewissheit bleibt, ob geholfen werden konnte. Das ist z.B. gerade in mutmasslichen Missbrauchsfällen oder fühlbarer Verzweiflung in Fragen nicht einfach. | <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutz und die Privatsphäre der User sicherstellen -> d.h. ständiges Aktualisieren der technischen Voraussetzungen. Das ist ein Kostenfaktor. • Technische Neuerungen -> Kostenfaktor • Unsicherheit in der Perspektive: Wie sieht Jugendinformation in 10, 20, 30 Jahren aus? • Anfällig auf Negativkampagnen: d.h. Lahmlegen des Angebots durch Fakefragen • Angebot wird ausserhalb des geplanten Raums genutzt -> Personalressourcen • Wie entwickeln sich Flatrates? Wird das Surfen auf komplexen Sites mittelfristig teuer und für Jugendliche nicht mehr so attraktiv? |