

# **Herausforderungen von Peer Beratenden in der Online-Suizidprävention**

Eine qualitative Forschungsarbeit über die Beratungstätigkeit bei [U25]

**Egli Nicole**

Eingereicht bei: Prof. Dr. Olivier Steiner

Masterthesis an der Hochschule für Soziale Arbeit,  
Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten,  
eingereicht im Juli 2014 zum Erwerb des Masters of Arts in Sozialer Arbeit mit  
Schwerpunkt Soziale Innovation

## Abstract

Im Projekt [U25] beraten Jugendliche mithilfe von Mails Jugendliche, welche sich in (suizidalen) Krisen befinden. Die Peer Beratung wird von Professionellen der Sozialen Arbeit begleitet und geführt. Durch die Beratungstätigkeit werden die Peers immer wieder mit Situationen konfrontiert, welche Schwierigkeiten, Herausforderungen und Belastungen mit sich ziehen könnten. Um mögliche Belastungen zu erkennen und gegebenenfalls handeln zu können wird in dieser Arbeit folgender Hauptfrage nachgegangen:

***Mit welchen An- und Herausforderungen sehen sich die Peer Beratenden in ihrer Beratungstätigkeit bei [U25] konfrontiert und mit welchen Bewältigungsstrategien reagieren sie darauf?***

Die qualitative Forschungsarbeit ergab, dass sich die Peer Beratenden zwar mit Herausforderungen konfrontiert sehen, diese jedoch auf Grund der verfügbaren Ressourcenvielfalt nicht als grosse Belastung empfinden. Die Peer Beratenden greifen für die Bewältigung von Herausforderungen auf unterschiedliche Strategien zurück, wobei die soziale Unterstützung durch das Team und die Begleitpersonen die wichtigsten Ressourcen darstellen.

**Inhaltsverzeichnis**

1.	Einleitung.....	5
2.	Methodisches Vorgehen .....	7
2.1.	Datenerhebung .....	7
2.2.	Sampling .....	8
2.3.	Datenauswertung.....	9
3.	Suizidalität im Jugendalter .....	11
3.1.	Epidemiologie von Suizidalität.....	11
3.2.	Entwicklung von suizidalem Verhalten im Jugendalter.....	13
3.3.	Medien und Suizid .....	14
4.	Projekt [U25].....	15
4.1.	Peer Beratende bei [U25].....	15
4.1.1.	Anforderungen.....	15
4.1.2.	Aufgabenfelder .....	16
4.1.3.	Ausbildung.....	16
4.2.	Praktischer Ablauf der Online-Beratung .....	18
5.	Peer Involvement Ansätze .....	19
5.1.	Peers und ihre Funktion .....	19
5.2.	Peer Involvement.....	20
5.2.1.	Formen von Peer Involvement Programmen.....	21
5.2.2.	Ziele des Peer Involvement.....	23
5.2.3.	Theoretische Begründung für den Einsatz von Peer Involvement Ansätzen ...	24
5.2.4.	Risiken und Grenzen von Peer Involvement Ansätzen.....	26
5.3.	An- und Herausforderungen des Peer Counseling.....	29
6.	Mail-Beratung .....	31
6.1.	Vorteile der Mail-Beratung.....	32
6.2.	Nachteile und Risiken der Mail-Beratung.....	34
6.3.	Jugendliche als Ratsuchende der Mail-Beratung .....	36
6.3.1.	Mediennutzung von Jugendlichen .....	36
6.3.2.	Zugangsmöglichkeit von Mail-Beratung im Jugendalter .....	38
6.3.3.	Peer Counseling in der Online- und Mail-Beratung.....	39
6.4.	Suizidalität als Beratungsthema .....	40
6.5.	Rahmenbedingungen der Mail-Beratung .....	41
6.6.	An- und Herausforderungen der Mail-Beratung für die Beratenden .....	42
7.	Bewältigungsstrategien in der Adoleszenz.....	46
7.1.	Stressformen und Stressreaktionen.....	47

7.2.	Bewältigungsstrategien .....	48
7.2.1.	Theoretische Ansätze zu Typologien von Bewältigungsstrategien.....	48
7.2.2.	Empirische Ansätze zu den Typologien von Bewältigungsstrategien.....	49
7.2.3.	Die Nutzung von Problemlösekompetenzen als übergeordnete Strategie .....	50
7.3.	Einflüsse auf das Stresserleben und Bewältigungsverhalten.....	51
7.4.	Belastende Beratungssituationen .....	53
7.4.1.	Belastende Situationen in der Beratung von suizidalen Menschen .....	53
7.4.2.	Bewältigungsstrategien in belastenden Beratungssituationen.....	54
8.	Forschungsergebnisse und Interpretation .....	57
8.1.	Erfahrene An- und Herausforderungen bei [U25].....	58
8.2.	Erfahrungen, Einstellungen und Umgang mit der Suizidthematik .....	61
8.2.1.	Vorerfahrungen mit suizidalen Handlungen .....	61
8.2.2.	Einstellungen zur Suizidthematik .....	62
8.2.3.	Umgang und Erfahrungen mit der Suizidthematik bei [U25].....	63
8.3.	Bewältigungsstrategien bei An- und Herausforderungen .....	67
8.3.1.	„Hilfe Holen“ als Strategie .....	67
8.3.2.	Abgrenzung und Distanzierung als Strategie .....	71
8.3.3.	Einstellungs- und Situationsänderung als Strategie .....	74
8.4.	Bewertung der Ressourcen .....	76
8.5.	Bewertung der Schulung .....	77
9.	Schlussfolgerungen.....	79
9.1.	Beantwortung der Fragestellung .....	79
9.2.	Kritische Würdigung .....	86
10.	Literaturverzeichnis .....	90
11.	Anhang .....	97
11.1.	Positive und negative Wirkfaktoren am Beispiel von Suizidforen.....	97
11.2.	Interviewleitfäden .....	98
11.3.	Codesystem .....	103

### **Abbildungsverzeichnis:**

Abbildung 1	Suizidrate der 10-29-jährigen Mädchen/Frauen in der Schweiz 1997-2011 .....	11
Abbildung 2	Suizidrate der 10-29-jährigen Knaben/Männer in der Schweiz 1997-2011.....	12
Abbildung 3	Suizidversuchsrate Agglomeration Bern .....	12

## 1. Einleitung

Die Beratung stellt in der Sozialen Arbeit eine zentrale Handlungsart dar, welche auch im virtuellen Raum geleistet werden kann. Über das Internet, welches sich einer immer grösseren Beliebtheit erfreut, stehen den Professionellen der Sozialen Arbeit verschiedene neue Möglichkeiten, ihre Dienste anzubieten, zur Verfügung. Diese für die Soziale Arbeit eher neueren Räume fordern entsprechende Innovationen, um diese als Ressource adäquat und wirkungsvoll einzusetzen. Eine dieser Möglichkeiten stellt die Online-Beratung via Mail dar, welche sowohl Chancen wie auch Herausforderungen in sich birgt. Jugendliche befinden sich oft in der Online-Welt und sollten auch dort abgeholt werden können. Das Projekt [U25] hat sich zum Ziel gesetzt, Jugendliche während (suizidalen) Krisen durch ein Mail-Angebot zu beraten und zu unterstützen. Die Beratung erfolgt durch gleichaltrige Peer Beratende, welche durch Professionelle der Sozialen Arbeit begleitet werden. Suizidalität ist leider noch immer ein Thema, welches oft tabuisiert und heruntergespielt wird. Die Soziale Arbeit wird in vielfältiger Weise immer wieder mit der Suizidthematik konfrontiert. Gerade die Suizidpräventions- und Beratungsarbeit stellt für die Professionellen der Sozialen Arbeit ein wichtiges Arbeitsfeld dar, welches ihrer Aufmerksamkeit und Unterstützung bedarf. Doch gerade die Beratung von suizidalen Menschen bereitet oft Schwierigkeiten. Sie fordert selbst Psychologinnen und Psychologen immer wieder aufs Neue heraus und kann starke emotionale Belastungen mit sich ziehen (vgl. Hoffman/Hofmann 2012: 22). Auch Gernot Sonneck et al. (2012: 228) verweisen darauf, dass die Beratung von suizidalen Menschen mit grossen Belastungen verbunden ist. Suizidale Äusserungen seitens der Ratsuchenden können bei den Helfenden Auseinandersetzungen mit eigenen Krisen, dem eigenen Sterben und Tod auslösen (vgl. ebd.: 27). Auf diesem Hintergrund aufbauend, kann davon ausgegangen werden, dass Beratende, von Online-Beratungsangeboten für suizidale Menschen, mit unterschiedlichen Herausforderungen während ihrer Tätigkeit konfrontiert werden. Um dennoch keine voreiligen Setzungen vorzunehmen, wird der Fokus der Fragestellung nicht nur auf Herausforderungen, sondern auch auf Anforderungen gelegt. Damit soll verhindert werden, dass die Beratungstätigkeit gezwungenermassen Herausforderungen in sich birgt, sondern dass eine neutrale Haltung gewährleistet wird. Zudem soll durch diese Arbeit ersichtlich gemacht werden, welche Bewältigungsstrategien die Peer Beratenden – welche nicht über eine langjährige professionelle Ausbildung verfügen – bei An- und Herausforderungen heranziehen. Zugleich sollen auch Schlüsse darüber gezogen werden können, welche Ressourcen die Peer Beratenden benötigen, um mit den An- und Herausforderungen der Beratungstätigkeit umgehen zu können und was dies für die Begleitung durch die Soziale Arbeit bedeutet.

Um diese Aspekte klären zu können, wird in dieser Arbeit folgenden Fragestellungen nachgegangen:

***Mit welchen An- und Herausforderungen sehen sich die Peer Beratenden in ihrer Beratungstätigkeit bei [U25] konfrontiert und mit welchen Bewältigungsstrategien reagieren sie darauf?***

- *Welche persönlichen Erfahrungen, Einstellungen und Umgangsformen prägen die Peer Beratenden bezüglich der Suizidthematik und ihrer Beratungstätigkeit bei [U25]?*
- *Welche Unterschiede lassen sich bezüglich dem Umgang mit der Suizidthematik und den Bewältigungsstrategien zwischen verschiedenen Fallgruppen ausmachen?*
- *Welche Parallelen und Differenzen lassen sich hinsichtlich der An- und Herausforderungen sowie der Thematik des Bewältigungsverhaltens bei der Suizidberatung zwischen theoretischen Darstellungen und den empirischen Erkenntnissen der Untersuchung aufzeigen? Wie lassen sich mögliche Unterschiede erklären?*
- *Welche Ressourcen können Peer Beratende während ihrer Tätigkeit bei [U25] unterstützen, die An- und Herausforderungen der Beratungstätigkeit zu bewältigen?*
- *Welche Schlüsse lassen sich für die sozialarbeiterische Begleitung von Peer Beratenden in der Online-Suizidprävention ziehen?*

Das Hauptziel ist, die An- und Herausforderungen der Peer Beratenden bei [U25], sowie deren Bewältigungsstrategien zu eruieren und Schlüsse daraus ziehen zu können. Im ersten Kapitel wird das methodische Vorgehen schrittweise erläutert. Um einen Einblick in die Relevanz der Suizidthematik und das Projekt [U25] erhalten zu können, werden diese vorab in Kürze dargelegt. Anschliessend werden Grundlagen der Peer Involvement Ansätze, der Mail-Beratung, sowie der Bewältigungsstrategien in der Adoleszenz aufgezeigt, welche der Erarbeitung des Interviewleitfadens und der späteren Interpretation des Datenmaterials dienen. Nach den Grundlagen werden die Forschungsergebnisse dargelegt und gleichzeitig interpretiert. In einem weiteren Kapitel werden zum Schluss die Fragestellungen beantwortet, Schlussfolgerungen gezogen und Diskussionspunkte aufgegriffen.

## 2. Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das Methodische Vorgehen dieser qualitativen Erhebung erläutert in dem Vorerst auf die Datenerhebung und anschliessend auf das Sampling sowie die Datenauswertung eingegangen wird.

### 2.1. Datenerhebung

Um einen Überblick über das Projekt [U25] und dessen relevanten Themenbereiche „Peer-Education“, „Mailberatung“ sowie „Bewältigungsstrategien von Jugendlichen“ zu erhalten, werden diese Themen im Vorfeld theoretisch abgehandelt. Die Datenerhebung wurde nach dem theoriegeleiteten Verfahren des „Problemzentrierten Interviews“ (PZI) nach Witzel (2000: o.S.) durchgeführt. Durch das PZI werden subjektive Perspektiven seitens der Interviewprobanden (Peer Beratenden) auf eine bestimmte Problematik fokussiert, wobei den Befragten genügend Freiraum gelassen wird, auf die gestellten Fragen frei antworten zu können (vgl. Mayring 2002: 68). Das über die theoretische Einarbeitung angeeignete Vorwissen wird als heuristisch-analytischer Rahmen für mögliche Frageideen beigezogen (vgl. Witzel 2000: o.S.). Der Erhebungsmethode PZI unterliegen drei wesentliche Grundgedanken: Ein Grundgedanke fokussiert die Problemzentrierung. Gesellschaftlich relevante Problemstellungen werden erfasst, mit deren objektiven Aspekten sich die Forschenden vor dem Interview auseinandersetzen, um während dem Interview am Problem orientierte Fragen stellen zu können. So lassen sich die Explikationen der befragten Personen nachvollziehen und es können gegebenenfalls Nachfragen gestellt werden (vgl. Witzel 1985: 228-230/Witzel 2000: o.S.). Ein weiterer Grundgedanke des PZI bezieht sich auf die Gegenstandorientierung des Verfahrens. Relevant ist, dass die Methode flexibel auf die unterschiedlichen Anforderungen des spezifischen Gegenstands bzw. der Problemstellung verwendet werden kann. Dazu zählt auch die Flexibilität in der Gesprächstechnik: Je nach Erfordernissen wird stärker auf die Narration oder auf unterstützendes Nachfragen gesetzt (vgl. Witzel 2000: o.S.). Als dritter Grundgedanke erwähnt führt Witzel (ebd.) die Prozessorientierung des PZI, welche sich auf den gesamten Forschungsverlauf – mit dem besonderen Augenmerk auf die Vorinterpretation – bezieht. Es geht dabei „um die flexible Analyse des wissenschaftlichen Problemfeldes, eine schrittweise Gewinnung und Prüfung von Daten, wobei sich Zusammenhang und Beschaffenheit der einzelnen Elemente erst langsam und in ständigem reflexivem Bezug auf die dabei verwendeten Methoden herauschälen“ (Witzel, 1982: 72).

Zwischen den Interviewenden und den Befragten wurde ein sensibler und akzeptierender Kommunikationsprozess angestrebt, um so ein Vertrauen und Offenheit bezüglich des Problemfelds zu schaffen. Das geschaffene Vertrauen fördert die Erinnerungsfähigkeit, animiert zur Selbstreflexion und lässt die Entwicklung neuer Aspekte zum gleichen Thema,

Korrekturen an vorangegangenen Aussagen, Redundanzen sowie Widersprüchlichkeiten zu (vgl. Witzel 2000: o.S.).

Zur Durchführung des Problemzentrierten Interviews wurden die Instrumente „Kurzfragebogen“ (zur Ermittlung von Sozialdaten wie Alter, Geschlecht, usw.) „Interviewleitfaden“ sowie die „Tonaufzeichnungen“ verwendet.

## 2.2. Sampling

Das Sampling setzt sich aus vier Fallgruppen mit insgesamt acht Interviewprobanden zusammen. Es wurde eine grösstmögliche Varianz zwischen wie auch innerhalb der Fallgruppen angestrebt. Die Fallgruppen setzen sich aus ehemaligen, langjährigen und erst seit kurzer Zeit tätigen (neuen) Peerberatenden aus dem Projekt [U25] Freiburg im Breisgau (DE) zusammen. Um eine zusätzliche Varianz in den Fallgruppen zu erhalten, wurden zudem zwei Peerberatende aus dem Projekt [U25] Ostschweiz beigezogen. Die Varianz besteht vorwiegend darin, dass durch die kurze Bestehenszeit von [U25] Ostschweiz zur vergleichbaren mehrjährigen Tätigkeit von [U25] Freiburg unterschiedliche Rahmenbedingungen ausgewiesen werden. Da sich keine ehemaligen Peers finden liessen, welche aus Gründen einer Überforderung oder anderen – nicht Umzugs- oder altersbedingten Gründen – bei [U25] aufgehört haben, musste die Definition dieser Fallgruppe etwas abgeändert werden. Nach Aussage von [U25] Freiburg gab es seit dem Projektbeginn im Jahr 2002 erst eine Person, welche das Projekt auf Grund einer Überforderung verlassen hat. Zu dieser Person besteht jedoch kein Kontakt mehr, weshalb kein Interview mit ihr durchgeführt werden konnte. So bestand die Fallgruppe der Ehemaligen schlussendlich aus zwei Peer Beratenden, welche auf Grund einer Umsiedlung und der Unvereinbarkeit mit dem neuen Job aufhören mussten. In der Fallgruppe der neuen Peer Beratenden haben alle im Jahr 2014 die Schulung (Projektausbildung) bei [U25] abgeschlossen und mit der Beratung begonnen.

Pro Fallgruppe wurden jeweils zwei Interviews durchgeführt. Die Varianz innerhalb der Fallgruppe bezieht sich in erster Linie auf das Geschlecht, da sich geschlechterspezifische Unterschiede der stressbezogenen Variablen sowie der Stressbewältigung ausmachen lassen (vgl. dazu Kapitel 7.3). Auf Grund der geringen Anzahl männlicher Peer Beratender bei [U25] konnte die angestrebte ausgeglichene Anzahl Berater und Beraterinnen nicht erreicht werden. Insgesamt konnten zwei männliche und sechs weibliche Jugendliche interviewt werden. Dennoch wurde versucht, zwischen den sich zur Verfügung gestellten Jugendlichen jene Peer Beratenden mit der grösstmöglichen Varianz herauszusuchen. Da die begleitenden Fachleute ihre Peer Beratenden gut kennen und ihre Persönlichkeit besser einschätzen können, wurde die Auswahl der Peer Beratenden mit deren Hilfe vorgenommen. Da die Definition einer eigenen Erfahrung mit der Suizidthematik schwierig und sehr

persönlich ist, wurde bei der Samplingauswahl darauf verzichtet diesen Themenbereich als Varianz für die Auswahl der Peer Beratenden beizuziehen. Bei den Interviews dagegen wurden die persönlichen Erfahrungen mit der Suizidthematik angesprochen, wobei ersichtlich wurde, dass hohe Varianz abgedeckt werden konnte. So wurden Peer Beratende ohne Suiziderfahrungen, solche die mit Suizid im näheren Umfeld in Kontakt kamen und solche, welche eigene Suiziderfahrungen mitbrachten, interviewt. Die befragten Peer Beratenden waren zum Zeitpunkt des Interviews zwischen 19 und 28 Jahre alt ( $\bar{x}$  23 Jahre). Sie waren zwischen wenigen Monaten bis hin zu sechs Jahren als Beratende bei [U25] aktiv. Der Hauptteil der Interviewten stammt aus jenem Land, in dem sie bei [U25] aktiv waren bzw. sind. Es befanden sich unter den Interviewten je eine Person mit Migrationshintergrund<sup>1</sup> und eine Person, welche aus einem Nachbarland zuzog. Bezüglich der Bildung wird ersichtlich, dass sich – mit Ausnahme einer Person, mit einem handwerklichen Beruf – alle in einem Studium befinden oder ein Studium abgeschlossen haben. Die Studienrichtungen gehen von Erziehungs-, Soziale- bis zu Sprach- und Naturwissenschaften, wobei in den Fachbereichen „Erziehung“ und „Soziales“ mehrere Studierende vorzufinden sind.

Nach Merrens (1997: 100) kann dann von einer angemessenen Repräsentation gesprochen werden, wenn einerseits der Feldkern in der Stichprobe gut abgedeckt und andererseits abweichende Vertreter des Feldes hinreichend in die Stichproben miteinbezogen wurden. Da das Feld ein eher kleines und somit nur mit wenig Vertretern besetzt ist, wird davon ausgegangen, dass mit insgesamt acht Interviews eine hohe Varianz angestrebt werden kann und die Datenmenge zumindest teilweise verallgemeinerbar ist. Auch Cornelia Helferich (2011: 173) erachtet einen mittleren Stichprobenumfang ab einer Gesamtgröße von sechs Interviews, unter anderem für das Problemzentrierte Interview, als ausreichend. Somit wird die Anzahl der durchgeführten Interviews im Rahmen dieser Arbeit als angemessen angesehen.

### 2.3. Datenauswertung

Bei der Datenaufbereitung wurde das durch die Interviews erhobene Material (Tonbandaufnahmen) transkribiert. Da bei der Analyse die inhaltlich-thematische Ebene im Vordergrund steht, wurde bei der Transkription eine Übertragung in die deutsche Schriftsprache vorgenommen (vgl. Mayring 2002: 91). Dies erscheint zudem sinnvoll, da länderübergreifend Interviews in unterschiedlichen Dialekten erhoben wurden und die Daten zur Auswertung vereinheitlicht und somit vergleichbar gemacht werden sollten.

Die Datenauswertung wurde mit der Technik der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2002) vollzogen. Das aufgearbeitete Material (Transkripte) wurde systematisch und streng methodisch kontrolliert analysiert. Mit Hilfe des Computerprogramms F4analyse wurden

---

<sup>1</sup> Jedoch ohne grossen Bezug zum Herkunftsland

Kategoriensysteme schrittweise und theoriegeleitet am Datenmaterial entwickelte. Die Kategorienbildung wurde induktiv durch eine inhaltsanalytische Zusammenfassung angestrebt. Das Material soll so abstrahiert werden, dass dabei die wesentlichen Inhalte nicht verloren gehen. Kategoriendimensionen und Abstraktionsniveau wurden vorab anhand theoretischer Erwägungen über den Gegenstand und dem Ziel der Analyse begründet. Das erarbeitete Kategoriensystem wurde anschliessend in Bezug auf die Fragestellung und die dazugehörigen Theorien interpretiert (vgl. ebd.: 114-117). Durch das Wechselspiel von „induktiv-deduktiv“ wurde einerseits theoriegestützt gearbeitet, andererseits aber auch eine Offenheit für Neues ermöglicht. Sie zielt so auf „eine möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen gesellschaftlicher Realität“ (Witzel 2000: o.S.).

### 3. Suizidalität im Jugendalter

Suizidalität<sup>2</sup> ist immer noch ein grosses Tabuthema, über welches zu oft geschwiegen wird. Um einen Einblick in die Thematik für das Grundverständnis der Suizidprävention zu geben, wird in diesem Kapitel vorerst auf die Epidemiologie von Suizidalität mit dem Fokus auf die Jugendlichen eingegangen. Da die Entwicklung von suizidalen Handlungen zwar nicht Thema dieser Arbeit, aber dennoch eine wichtige Erkenntnis im Zusammenhang mit dem Umgang von Suizidalität darstellt, wird darauf nachfolgend in einer sehr verkürzter Form eingegangen. Abschliessend wird die Suizidthematik im Zusammenhang mit Medien beleuchtet, welche in der präventiven Tätigkeit von [U25] mit Hilfe des Medium „Internet“ an Importanz gewinnt.

#### 3.1. Epidemiologie von Suizidalität<sup>3</sup>

Im europäischen Vergleich hat die Schweiz eine überdurchschnittliche Suizidquote. Suizid ist – gemessen an den verlorenen potentiellen Lebensjahren – nachfolgend auf Krebs-, Kreislauferkrankungen und Unfällen die viert häufigste Todesursache (vgl. BAG 2013. o.S.). Der Suizid war im Jahr 2011 bei den 15-44-jährigen Frauen folgend auf bösartige Tumore die zweithäufigste Todesursache, bei den 15-44-jährigen Männern gar die häufigste Todesursache (vgl. BFS 2013a und 2013b). Um die Entwicklung der Jugendsuizidalität während den letzten Jahren etwas genauer betrachten zu können, wurden die beiden anschliessenden geschlechterbezogenen Tabellen erstellt<sup>4</sup>. Daraus wird ersichtlich, dass Knaben und junge Männer häufiger von Suizid betroffen sind als Mädchen und junge Frauen.

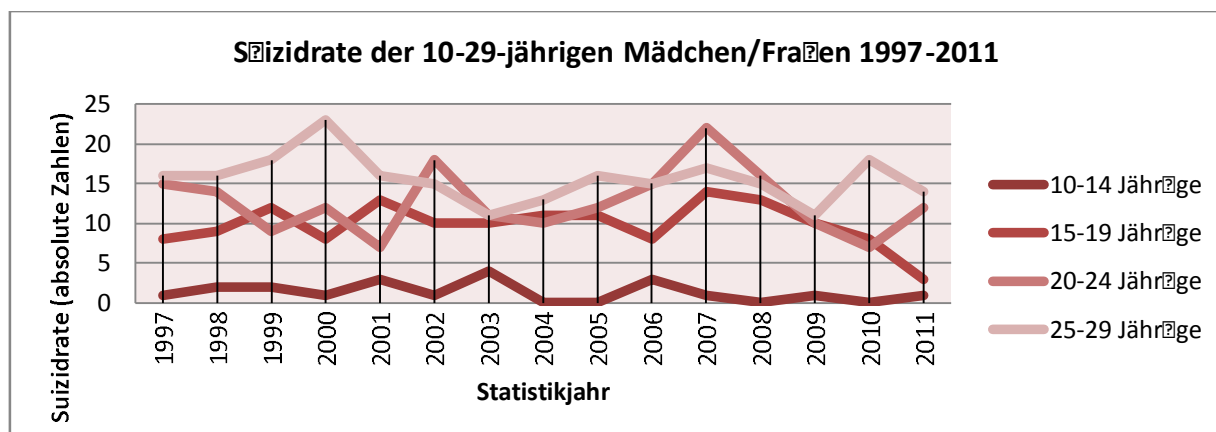


Abbildung 1 Suizidrate der 10-29-jährigen Mädchen/Frauen in der Schweiz 1997-2011 (vgl. BFS 2013c. Eigene Darstellung)

<sup>2</sup> Suizidalität findet in der Literatur unterschiedliche Verwendung. Oft wird damit jedoch die Neigung einen Suizid oder Suizidversuch zu begehen bezeichnet. Jedoch ist es teils schwer eine klare Grenze zwischen Suizidalität und nicht suizidalem autodestruktivem Verhalten zu ziehen (vgl. Bründel 2004: 35).

<sup>3</sup> Da es vor allem um einen Übersicht über die Problematik in der Schweiz geht und kein Ländervergleich angestrebt wird, wird auf statistische Daten aus Deutschland verzichtet.

<sup>4</sup> Die statistischen Zahlen beziehen sich entgegen dem im Literaturverzeichnis benannten Titel nicht nur bis 2008, sondern beinhalten Daten bis ins Jahr 2011.

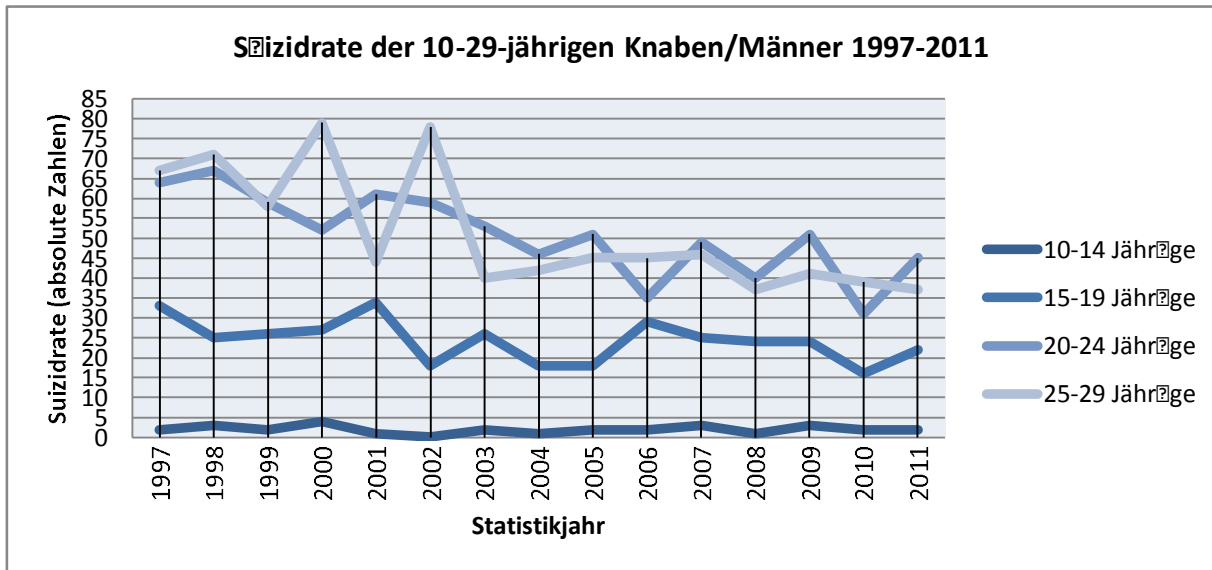


Abbildung 2 Suizidrate der 10-29-jährigen Knaben/Männer in der Schweiz 1997-2011 (vgl. ebd. Eigene Darstellung)

Es ist sehr schwierig aussagekräftige Daten über Suizidversuche zu finden. Dennoch wird versucht anhand zweier Studien einen Eindruck über die Dimensionen zu gewinnen.

In einer deutschen Studie<sup>5</sup> über Schülerinnen und Schüler, äusserten sich 6.5% (43) der Stichprobe sich dazu, bereits einen Suizidversuch hinter sich zu haben. Fünf der 43 Teilnehmenden waren nach dem Suizidversuch in ärztliche Behandlung. Weitere 36,4% (n=239) der Schülerinnen und Schüler berichteten von Suizidgedanken und 42 von Suizidvorbereitungen (vgl. Plener et al. 2009: 183).

Durch das in der Agglomeration Bern durchgeführte Monitoring wird ersichtlich, dass gerade bei jungen Menschen im Alter von 16-19 und 20-29 Jahren die Suizidrate sehr hoch ist. Auch im Vergleich zu den vollzogenen Suiziden schlagen die auf die Agglomeration Bern bezogenen Daten aus (vgl. Reisch et al. 2010: 8).

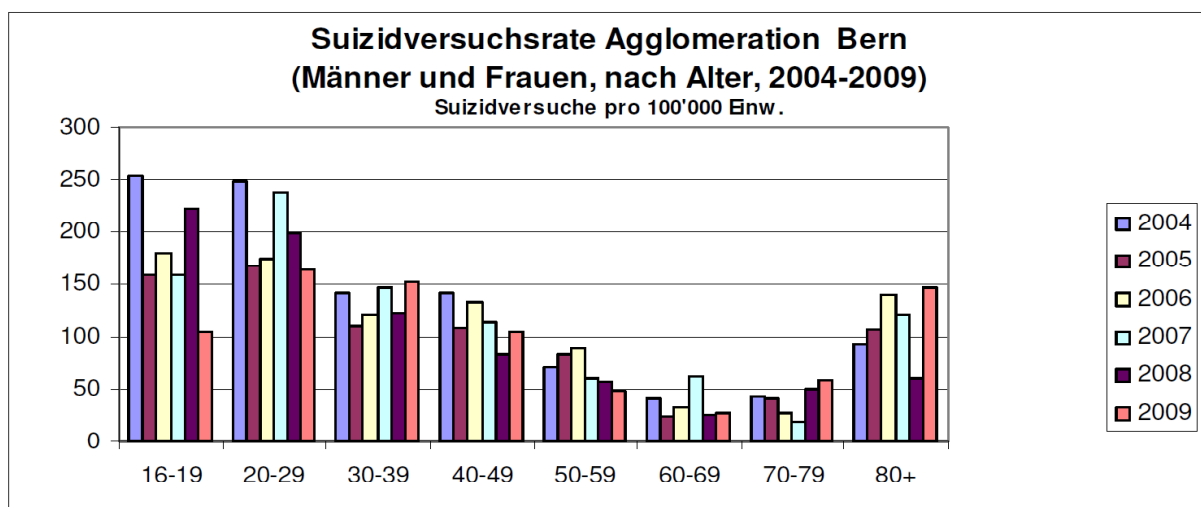


Abbildung 3 Suizidversuchsrate Agglomeration Bern (in: Reisch et al. 2010: 8)

<sup>5</sup> An der Studie nahmen 665 Schülerinnen und Schüler im Alter von 14-17 Jahren aus Ulm und dem umgebenden Alb-Donau-Kreis teil (vgl. Plener et al. 2009: 182).

Im Monitoring der Agglomeration Bern war zwar ein Geschlechterunterschied bei der Anzahl der Suizidversuche ersichtlich<sup>6</sup>, jedoch fiel dieser für die Studienverantwortlichen überraschend gering aus (vgl. Reisch et al. 2010: 8). Dieser – wenn auch geringfügige – Unterschied könnte laut Dervic, Friedrich und Sonneck (2007: 134) damit zusammenhängen, dass bei Mädchen und jungen Frauen im Vergleich zu den Knaben und jungen Männer die Depressionsprävalenz höher ist und sie bei den ausgewählten Suizidmethoden eher die „weicheren“ Methoden wählen.

Suizidales Verhalten ist ein weit verbreitetes und dennoch tabuisiertes Phänomen. Um suizidales Verhalten besser verstehen zu können, wird nachfolgend in Kürze auf dessen Entwicklung eingegangen.

### 3.2. Entwicklung von suizidalem Verhalten im Jugendalter

Suizidales Verhalten kann durch unterschiedliche Faktoren begünstigt oder ausgelöst werden. Oft sind es komplexe Verknüpfungen unterschiedlichster Risikofaktoren, welche zu suizidalen Handlungen führen. Patrick Schwalm (2005: 141) betont unter Berufung auf Langer (2001), dass Suizidalität bei Jugendlichen weniger ein Ausdruck von depressiven Störungen, sondern eher Ausdruck einer Krise ist. Juen et al. (2008: 70) fasst unter Bezugnahme verschiedener Autoren psychische Störungen, negative und traumatisierende Lebensereignisse, ungünstige familiäre Voraussetzungen, körperliche Erkrankungen, delinquentes Verhalten, fehlende soziale und emotionale Beziehungen, negatives Selbstkonzept und Einflüsse der Medien als Risikofaktoren für suizidales Verhalten während dem Jugendalter zusammen. Suizidalität entwickelt sich im Jugendalter besonders schnell aus einer Krisensituation heraus, ohne dass immer eine erkennbare Hintergrundgeschichte ersichtlich ist. Jugendliche wenden sich mit ihren Suizidgedanken oft in spielerischer Weise an Gleichaltrige, da sie diese für vertrauenswürdiger erachten als Erwachsene. Dies kann dazu führen, dass Erwachsenen ein suizidales Verhalten von Jugendlichen verborgen bleibt. Suizidgedanken treten im Jugendalter relativ häufig auf (vgl. Kapitel 3.1). Wie mit suizidalen Gedanken umgegangen wird, hängt wesentlich von der Verfügbarkeit der persönlichen Bewältigungsstrategien der Jugendlichen ab (vgl. Juen et al. 2008: 71). Für die Suizidpräventionsarbeit bedeutet dies, dass sie sich nicht nur auf die suizidale Handlung, sondern vor allem auf die Vermittlung von adäquaten Bewältigungsstrategien fokussieren muss. Ebenso soll den sozialen Kontakten und deren gute Qualität in der Suizidprävention eine hohe Bedeutung beigemessen und zu Nutzen gemacht werden (vgl. Jacobs 1974: 161). Des Weiteren dürfen Suizidgedanken nicht immer negativ konnotiert werden, sondern können nach Heidrun Bründel (2004) auch salutogenetische Tendenzen und nach Sigrid Schröer (1995) als Entwicklungschance gesehen werden.

---

<sup>6</sup> Unter den 1843 erfassten Suizidversuchen waren 1043 Frauen und 800 Männer (vgl. Reisch et al. 2010: 8).

„Das „Ressourcenglas“ der suizidalen Jugendlichen ist zwar halb leer, aber wenn der Blick auf die andere Hälfte gelenkt wird, dann wird deutlich, dass das Glas immer noch halb voll ist, d.h. dass es immer noch ein Potenzial gibt, das es zu entwickeln gilt.“ (Bründel 2004: 133f.)

### 3.3. Medien und Suizid

Zur Suizidthematik ist gerade im Internet mittlerweile eine grosse Bandbreite an Informationen und Angeboten vorzufinden. So gibt es Webseiten, Chats, Foren und Mail-Beratungen mit präventivem Charakter aber auch die Anderen, welche suizidale Handlungen propagieren (vgl. Fiedler 2003: 23).

Die suizidale Handlung untersteht oft unbewussten Ambivalenzen. Suizidal handelnde Jugendliche wollen nicht unbedingt sterben, jedoch auch nicht so weiterleben wie bisher. Oft widerspiegelt sich diese Ambivalenz auch in der Hilfesuche. Hilfe wird zwar einerseits aus der Sehnsucht nach Verständnis gesucht, jedoch gleichzeitig aus der Befürchtung vor Ablehnung, dem nicht verstanden oder nicht ernstgenommen, entwertet oder hospitalisiert zu werden, gemieden. In diesem Dilemma bietet gerade das Internet für Betroffene einen geschützten und kontrollierbaren Rahmen an, um sich so Unterstützung suchen zu können (vgl. ebd.: 35). In Psychiatrien und Psychotherapien wird grösstenteils davon ausgegangen, dass ein suizidaler Mensch voraussichtlich solange keinen Suizid vollziehen wird, wie dieser in einer Beziehung zur behandelnden Person steht und ihm Raum für das Ausdrücken seiner Verzweiflung und Lebensmüdigkeit gewährleistet wird (vgl. Te Wildt/Schlimme 2008: 139). Te Wildt und Schlimme (ebd.: 139f.) weisen darauf hin, dass dieser Effekt auch auf das Internet übertragen werden kann. So kann eine durchs Internet entstandene intensive Beziehung zwischen suizidgefährdeten Menschen eine positive und lebensbejahende Wirkung entwickeln. Bleibt die Beziehung jedoch auf einer anonymen und distanzierten Ebene, so besteht die Möglichkeit der Verstärkung des gemeinsamen Wunsches nach dem Tod. Internetbeziehungen können somit sowohl positive als auch negative Aspekte beinhalten<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Im Anhang befindet sich dazu Auflistung von positiven und negativen Wirkfaktoren am Beispiel von Suizidforen (Kapitel 11.1).

#### 4. Projekt [U25]

[U25] ist ein Online-Beratungsangebot für suizidgefährdete Jugendliche durch speziell ausgebildete Peer Beratende. Peerberatung bedeutet, dass die Ratsuchenden bei [U25] von etwa gleich alten Jugendlichen beraten werden. Diese werden in einer 6-monatigen Ausbildung umfassend auf ihre Beratungstätigkeit vorbereitet (vgl. [U25] Deutschland o.J.). Die Beratung ist *kostenlos* – erfolgt ehrenamtlich, *anonym* – Mail-Adressen und Namen bleiben unbekannt und *niederschwellig* – schnelles und anonymes Anmelden (vgl. [U25] Deutschland o.J.). Durch die hohe Anzahl von Anfragen – im Jahr 2013 waren es 1378 Erstanfragen auf einer Onlineberatungsstelle<sup>8</sup> – wurde die Kapazität des Mailberatungsangebots [U25] Freiburg massiv überlastet. Auf Grund der zu geringen Kapazität mussten 1186 Anfragen (86%) an andere Hilfsangebote weiterverwiesen werden (vgl. AKL o.J. a: 4). [U25] Freiburg hat im Jahr 2013 insgesamt 326 „unter 25jährige“ mithilfe von Mails beraten. Auf Grund jahrelanger Kapazitätsüberlastung reagierte der Deutsche Caritasverband – unter dessen Federführung das Projekt [U25] läuft – mit der Ausweitung der Online-Beratung [U25] auf vier neue Standorte in Berlin (20 Beratende), Dresden (14 Beratende), Gelsenkirchen (23 Beratende) und Hamburg (11 Beratende) (vgl. [U25] Deutschland o.J.). Seit Februar 2014 läuft das Projekt [U25] auch in der Ostschweiz mit insgesamt fünf Peer Beratenden<sup>9</sup>. Nachfolgend werden die Tätigkeiten, sowie die Ausbildung der Peer Beratenden etwas genauer beleuchtet.

##### 4.1. Peer Beratende bei [U25]

Da das Konzept von [U25] Ostschweiz von [U25] Freiburg übernommen wurde und sich die beiden Projekte praktisch nur in der Trägerschaft unterscheiden, wird hier nicht mehr zwischen den beiden Organisationen differenziert. Sollten dennoch Unterschiede auftreten, werden diese klar als solche deklariert. Um einen Überblick über die Peer Tätigkeit aufzuzeigen, wird nun auf die Anforderungen, Aufgabenfelder und die Ausbildung eingegangen:

##### 4.1.1. Anforderungen

Als Peer Beratende werden Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 16-25 Jahren ausgebildet. Besondere Voraussetzungen bestehen keine, jedoch werden zur Eignungsabklärung Vorstellungsgespräche geführt. Dabei wird der Fokus besonders auf psychosoziale Krisen seitens der Bewerbenden gerichtet. Eigene Krisenerfahrungen werden jedoch nicht gleich als Hindernis für die Ausbildung und ehrenamtliche Tätigkeit bei [U25] gesehen, sondern werden als wertvoll erachtet mit der Voraussetzung, dass die Krise

<sup>8</sup> Die Zahlen beziehen sich auf die Beratungsstelle [U25] Freiburg.

<sup>9</sup> Stand nach der ersten Ausbildungsphase im Februar 2014. Persönliche Mitteilung von Raphael Wobmann (Leiter von [U25] Ostschweiz).

mindestens ein Jahr zurück liegt und von einem aktuell stabilen Zustand der Bewerbenden ausgegangen werden kann (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Des Weiteren wird Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit und genügend zeitliche Ressourcen seitens der Bewerbenden vorausgesetzt. Künftige Peer Beratende sollten sich dazu bereit erklären können, mindestens ein Jahr bei [U25] aktiv zu bleiben (vgl. ebd.).

#### 4.1.2. Aufgabenfelder

Im Fokus der Aufgaben von Peer Beratenden bei [U25] steht die Begleitung junger, ratsuchender Menschen, welche sich in einer (suizidalen) Krise befinden und ihnen nahestehende Personen, die Begleitung von Jugendlichen nach Suizidversuch(en) sowie jungen Hinterbliebenen nach einem Suizid (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Die Begleitung findet bei [U25] ausschliesslich via Mail statt. Nach der Ausbildung betreuen die Peer Beratenden durchschnittlich zwei Kontakte mit denen sie regelmässig – mindestens einmal pro Woche – per Mail schreiben (vgl. AKL o.J. b). Für die Beantwortung der Mails stehen den Peer Beratenden eine hauptamtliche Begleitperson (Professionelle der Sozialen Arbeit) für allfällige Fragen und Rücksprachen zur Verfügung. Ergänzend finden alle zwei Wochen Fallbesprechungen in Form von Supervisionen/Teamsitzungen in kleinen Teams statt, welche von einer hauptamtlichen Begleitperson begleitet werden. (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Es wird mit einem durchschnittlichen Zeitaufwand von drei Stunden pro Beratenden/Woche gerechnet. Zudem finden zusätzliche über das Jahr verteilte Angebote wie Fortbildungen, Sommerfest, Hüttenwochenende oder Kinoabende statt (vgl. AKL o.J. b).

#### 4.1.3. Ausbildung

Die Ausbildung der Peer Beratenden findet 14-tägig während fünf Monaten statt. Drei Ausbildungseinheiten werden je an einem Samstag durchgeführt und dauern sechs Stunden. Die weiteren sieben Einheiten finden unter der Woche nachmittags und abends während zwei Stunden statt. Die Teilnahme an den Ausbildungseinheiten ist für künftige Peer Beratende verpflichtend (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Der Inhalt der Ausbildung stellt sich aus den Bausteinen „Selbsterfahrung“, „theoretischen Einheiten“, und „Praxisübungen“ zusammen (vgl. ebd.).

##### *Selbsterfahrung*

Durch imaginative Verfahren (Fantasiereisen) sowie Schreibwerkstätten soll der emotionale Zugang zum Thema geschaffen werden. Diese dienen einerseits der Beleuchtung und Reflexion von eigenen Krisen aus der Vergangenheit, andererseits werden mit Hilfe von eigenen und von Betroffenen verfassten Gedichten und Liedtexten die Fähigkeiten zur Empathie und Perspektivenübernahme trainiert. Dabei werden Unterschiede zwischen „altruistischem/prosozialem Verhalten“ und „Selbstaufopferung“ diskutiert und auf

Themenbereiche der „Abgrenzung“ und „Verantwortungsübernahme“ eingegangen (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Eine weitere Einheit wird der eigenen Grundhaltung gegenüber dem Thema „Suizid“ gewidmet, da die Auseinandersetzung und Reflexion dieser eigenen Haltung eine entscheidende Rolle bei der Begleitung und Beratung suizidaler Menschen zugeschrieben wird. Die Auszubildenden werden angehalten, sich eingehend der Ressourcenarbeit zu widmen, um so den Belastungen, welche aus der Beratungstätigkeit bei [U25] resultieren, gewachsen zu sein (vgl. ebd.). „Dies geschieht beispielsweise mit Methoden der Kunsttherapie und der Rekreationstherapie und hat zum Ziel, den TeilnehmerInnen ihre Stärken, Fähigkeiten und ihre Belastungsmöglichkeiten, aber auch Grenzen bewusst zu machen.“ (ebd.)

### *Theoretische Einheiten*

Während der Ausbildung werden theoretische Inputs zu folgenden Themen gegeben: „Psychoziale Krisen“ (Veränderungskrisen; traumatische Krisen, suizidale Krisen etc.), „Phänomenologie Suizid“, „Präsuizidales Syndrom nach Ringel“, „Selbstverletzendes Verhalten“, „Trauerarbeit bei Hinterbliebenen nach Suizid“, „Trauma und die Folgen“ (Posttraumatisches Belastungssyndrom), „Depression“, „verschiedene Methodiken der Mailberatung“, „Einführung in die Gesprächsführung mit Betroffenen“ und „Datenschutz und Schweigepflicht in der Online-Beratung“ (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.)

### *Praxisübungen*

Anhand von anonymisierten Mails wird die Schreibfähigkeit für die Entwicklung eines eigenen Beratungsstils sowie die Aneignung der definierten Qualitätsstandards<sup>10</sup> geübt. Durch die hohe Varianz an Beispielfällen soll eine weit gefasste Vorbereitung für die kommende Arbeit der Peers ermöglicht werden. Nach der Ausbildung finden in der gleichen Gruppenzusammensetzung weiterhin Teamsitzungen statt. Schon während der Ausbildung wird der Fähigkeit zur kollegialen Fallberatung ein hoher Stellenwert zugeschrieben und anhand von gegenseitigen Feedbacks zu Mailentwürfen und zusätzlichen Übungen trainiert (vgl. Verein Lebe! 2013: o.S.). Gegen Ende der Ausbildung findet die praktische Einübung in das webbasierte Mailsystem statt. Es werden das System, sowie sämtliche Funktionen erklärt. So kann ein sicherer Umgang mit dem Beratungssystem gewährleistet werden (vgl. ebd.). Um die Ausbildung kontinuierlich weiterentwickeln und die Qualität überprüfen zu können, wird jeweils am Ende der Ausbildung eine Reflexions-Einheit bezüglich der Ausbildung durchgeführt. Die Peer Beratenden schliessen die Ausbildung mit einem Zertifikat ab (vgl. ebd.).

<sup>10</sup> Nach Angaben von Raphael Wobmann richten sich diese Qualitätsstandards nach dem Handbuch „Online Beratung“ von Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger. Fachlich orientiert sich [U25] an die Qualität in der Beratung am Fachbuch "Krisenintervention und Suizidverhütung" von Gernot Sonneck. Persönliche Mitteilung.

#### 4.2. Praktischer Ablauf der Online-Beratung

Die eingetroffenen Mails werden ganztags von einem hauptamtlichen Mitarbeitenden eingesehen. Bei Erstanfragen entscheiden diese, ob das Mail von einer hauptamtlichen Fachperson (Begleitperson) oder einem Peer Beratenden beantwortet werden soll. Sie informiert die Peerberatenden über eine Antwortmail oder sucht nach einem geeigneten Peer Beratenden für die Erstanfrage. Die Peer Beratenden werden normalerweise via SMS oder in seltenen Fällen per Anruf oder Mail über die Antwortmail oder Neuanfrage informiert. Die Beantwortung der Mail wird über ein Online-Beratungstool vollzogen, welches über diverse Sicherheitsabfragen vom Team von überall her zugänglich ist. Die Begleitperson erbringt ihre Hilfestellung über das Coaching innerhalb und ausserhalb des Online-Beratungstools. Die Peer Beratenden können einen Entwurf der Antwortnachricht speichern, sodass vor dem definitiven Versand diverse Rücksprachen getätigt werden können. Dies ermöglicht Hilfestellungen der Begleitpersonen. Die Beantwortung von Erstanfragen sollte innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang der E-Mail erfolgen. Danach können bzw. sollen sich die Interaktionen über grössere Zeitintervalle ausdehnen (vgl. Stich 2008: 91f.).

Die Beantwortung einer Mail erfolgt mit Hilfe von sechs Ebenen<sup>11</sup>, an welchen sich die Beratenden orientieren (vgl. Ball 2006: 3):

- Haltung/en überprüfen: Wie wirkt die E-Mail? Was löst sie aus?
- Information: Informationsgehalt über Alter, Geschlecht, Wohnort, berufliche Situation
- Anfrage: was genau möchte die ratsuchende Person mit ihrer Anfrage erreichen?
- Probleme: werden die Probleme benannt, was steht zwischen den Zeilen?
- Ressourcen: über welche Ressourcen verfügt der Klientel?
- Planung: Welche Informationen werden benötigt um eine Zwischenbestandsaufnahme machen zu können?

Wichtig erscheinen auch die durch [U25] vermittelte Grundeinstellungen. Es wird den Peer Beratenden vermittelt, dass niemand von einem Suizid abgehalten werden kann, wenn sich die Person dazu entschlossen hat, auch wenn diese Gedanken schwer auszuhalten sind. Dennoch wird davon ausgegangen, dass ein Mensch, der sich bei einer Beratungsstelle meldet, sein Leben noch nicht gänzlich aufgegeben hat. Bei Schwierigkeiten und Ängsten seitens der Peer Beratenden sollen diese in ihren Teams Rückhalt und Unterstützung finden (vgl. Ball 2006: 3) oder können die Begleitpersonen jederzeit erreichen<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Anliegend am Vier-Folien Konzept von Knatz/Dodier (2003).

<sup>12</sup> Persönliche Ausführung durch Raphael Wobmann [U25] Ostschweiz.

## 5. Peer Involvement Ansätze

Um die unterschiedlichen Peer Involvement Ansätze veranschaulichen zu können, wird in diesem Kapitel zuerst auf die Grundlage von Peer Involvement im Sinne der Funktionalität der Peers eingegangen. Daraufaufgehend werden die unterschiedlichen Ansätze ausdifferenziert und die Ziele des Peer Involvement benannt. Theoretische Begründungsmuster sollen einen Einblick in mögliche Erklärungsansätze für den Einsatz von Peer Involvement ermöglichen, ohne dabei den Anspruch der Vollständigkeit zu besitzen. Damit Peer Involvement Ansätze nicht nur theoretisch begründet sondern auch kritisch betrachtet und hinterfragt werden, werden Gefahren und Grenzen nachfolgend dargelegt.

### 5.1. Peers<sup>13</sup> und ihre Funktion

Soziale Beziehungen sind für jeden Menschen zentral. Sie haben Auswirkungen auf die Integration in die (Teil-) Gesellschaft, die Anerkennung, das Wohlbefinden und die reflexive Selbstvergewisserung. Gerade im Jugendalter kommt den sozialen Beziehungen zu Gleichaltrigen eine wichtige Rolle zu. Jugendliche lösen sich während dieser Lebensphase in vielen Bereichen von ihrer primären Bezugsinstanz ab, wodurch sich neue Bildungs- und Sozialisationsräume eröffnen (vgl. Harring et al. 2010: 9). Die Peer Group bietet Jugendlichen während dieser schwierigen Lebensphase eine wichtige Stütze durch die im „Wir-Gefühl“ verankerte Zugehörigkeit und Geborgenheit. In Zeiten der Desorientierung bieten Peers und Peer Groups durch Gruppennormen ein Bezugssystem und ein Orientierungspunkt. Unsicherheit, Unentschlossenheit, Schuldgefühle und Ängste können durch die Gruppenorientierung in Bezug auf die Art zu denken, zu fühlen und sich zu benehmen gemindert werden. (vgl. Ausubel 2003: 116). Unter dem Konzept des „sozialen Lernens“ beeinflussen insbesondere Peers die Bildung von Sozialkompetenzen und einen Aufbau des Selbstverständnisses von Jugendlichen (vgl. Fend: 1998: 229, Harring et al. 2010: 9). Peers können vielseitige Erfahrungs-, Lern- und Experimentierchancen bieten, welche die Entwicklung von individuellen Lebensstilen, Werten, Normen, Ausdrucksweisen Zusammenarbeit, Wettbewerb und Zielvorstellungen beeinflussen (vgl. Engel/Hurrelmann 1993: 82, Ausubel 2003: 117). Peers sind in der Lage, die Gesamtbelastung erlebter Frustration zu senken und die Jugendlichen während ihrer Entwicklungsphase zu stabilisieren. Jugendgruppen vermögen soziale, ethnische, rassistische und religiöse

---

<sup>13</sup> Unter Peers können Einzelpersonen, wie Freundinnen und Freunde, als auch grössere Netzwerke von Gleichaltrigen in Form von informellen Cliques oder formalisierten Gruppen verstanden werden (vgl. Krüger/Grunert 2008: 382). Mit Peer sind jedoch keineswegs nur Jugendliche gemeint, sondern könne sich auch auf andere „Gleichgesinnte“ beziehen. Da diese Arbeit jedoch die Jugendlichen als Peers fokussiert, wird nicht auf weitere Peer Gruppen eingegangen und ausschliesslich von Jugendlichen als Peers gesprochen.

Wenn mehrere Jugendliche „etwa gleichen Alters, weit gehend gleicher Gesinnung und meist auch aus der gleichen sozialen Schicht“ eine Gruppe bilden, kann laut Kern-Scheffeldt (2005: 3) von einer Peer Group gesprochen werden. Da im Weiteren hier vorwiegend von Peers als Peer Group gesprochen wird, ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass Jugendliche, welche sich nicht einer Gruppe zugehörig fühlen, trotz dem nicht ausser Acht gelassen werden dürfen und auch wenn nicht erwähnt immer präsent sein sollten.

Benachteiligungen auszugleichen (vgl. Ausubel 2003: 118). Peer Groups bieten somit eine zentrale Stütze bezüglich der Vermittlung verschiedener Lösungsmodelle bei Problemen an. Jedoch können Peer Groups, nicht nur positive sondern auch negative Einflüsse auf ihre Mitglieder nehmen. Wenn eine Peer Group in der jugendlichen Ablösungsphase vom Elternhaus die Funktion der Eltern völlig übernimmt, besteht laut Klosinski (2003: 75) ein erhöhtes Risiko für negative Auswirkungen der Peer Group auf Jugendliche. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Zugehörigkeit zu einer Peer Group immer auf freiwilliger Basis beruht. Teilweise werden Gruppenmitglieder einfach in einer Gruppe „geduldet“ oder Aussenseiterinnen und Aussenseiter werden in die Gruppe miteinbezogen. Auch das Ausprobieren unterschiedlicher identitätsbildender Momente in der Peer Group verläuft nicht immer zwangslos (vgl. Heyer 2010: 412f.).

Diese, durch Peers und Peer Groups ausgeübten Einflüsse auf Gleichaltrige, bilden die Grundlage für die unterschiedlichen Peer Involvement Ansätze.

## 5.2. Peer Involvement

Obwohl Peer Involvement als eine eher neuere Arbeitsform, unter anderem in der Sozialpädagogik, angesehen wird, blickt sie auf eine lange Tradition zurück. So wurden z.B. schon im 1. Jahrhundert nach Christus Hinweise auf Aktivitäten von Gleichaltrigen gefunden. Die Ansätze des Peer Involvements beruhen allesamt auf dem Einbezug und/oder der Beteiligung von Gleichaltrigen – oder allgemein betrachtet, von Menschen mit gleichen Erfahrungen. In der Literatur wird der Begriff Peer Involvement oft durch Peer Education ersetzt. Obwohl Peer Education im eigentlichen Sinne auf die Erziehung durch Gleichaltrige zielt, wird er als Sammelbegriff für die unterschiedlichen Peer Involvement Ansätze verwendet (vgl. Kästner 2003: 50). Um möglichen Verwirrungen entgegenzuwirken, wird im Folgenden Peer Involvement als Überbegriff von Peer Ansätzen verwendet. Peer Education findet hier nur als spezifischer Ansatz seine Anwendung. Auch die in Peer Involvement Programmen wirkenden Peers werden unterschiedlich benannt. So geht Kern-Scheffeldt (2005: 6) davon aus, dass Peers derselben Sozialgruppe angehören, wie die Jugendlichen der Zielgruppe (Adressatengruppe), in der sie präventiv tätig sind. Hingegen gehören Multiplikatoren einer von ihrer Zielgruppe unterschiedlichen Gruppe an. Diese Abgrenzung erscheint nicht immer ganz einfach nachvollziehbar zu sein, da sich die Frage aufdrängt, ab wann von einer Sozialgruppe gesprochen wird und ab wann jemand zugehörig ist oder eben nicht. Der Peer Involvement Ansatz an sich sagt bei den wenigsten Programmen etwas über die Relationen zwischen den Gleichaltrigen aus. Innerhalb eines Peer Programmes können sowohl Peers als auch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren tätig sein, ohne dass für Aussenstehende oder die Peers selbst die genauen Gruppenzugehörigkeiten ersichtlich

sind<sup>14</sup>. Deshalb werden hier die Begriffe Peers und Multiplikatorinnen/Multiplikatoren im Weiteren synonym verwendet.

### 5.2.1. Formen von Peer Involvement Programmen

Wenn von Peer Involvement die Rede ist, wird in der Praxis oft davon ausgegangen, dass mit dieser Definition alles schlüssig geklärt ist. Auf eine genauere Definition und Differenzierung dieses Begriffs wird meistens verzichtet und wird aus Sicht der Theorie immer wieder kritisiert. In diesem Kapitel werden deshalb die geläufigsten Peer Involvement Ansätze in ihren Kernelementen erläutert, um diese so gut wie möglich untereinander abgrenzen zu können.

#### *Peer Education – Gleichaltrigenerziehung und -bildung*

Peer Education wird zwar oft als Sammelbegriff verwendet, bezieht sich jedoch als eigenständiger Arbeitsansatz spezifisch auf die Gleichaltrigenerziehung und -bildung. Die Informationsweitergabe von einzelnen Jugendlichen (Multiplikatorinnen und Multiplikatoren) an Gruppen von Jugendlichen (Adressatinnen und Adressaten) steht dabei im Zentrum (vgl. Backes/Schönbach 2002: 2). Durch diese Form der Peer Arbeit sollen Vorurteile, Wissen und Vermutungen zu spezifischen Themen von den Jugendlichen selbst hinterfragt und ihre Einstellungen diesbezüglich verändert werden. Das Ziel von Peer Education ist einerseits die Weitergabe von spezifischem Wissen und andererseits das Erlernen von Fertigkeiten und Verhaltensmodifikationen (vgl. Kästner 2003: 57f.). Vor allem „die Förderung der eigenen Persönlichkeit, die Entwicklung von Bewältigungsressourcen, die Stärkung sozialer Kompetenzen, [und] die Verhaltens- und Einstellungsänderung“ spielen eine zentrale Rolle (ebd.: 57). Der Peer Education Ansatz wird oft im Gesundheitswesen in Form von Präventionsarbeit für Jugendliche angewendet, insbesondere in den Bereichen der Sucht- und Aidsprävention, sowie in der Präventionsarbeit zur Thematik des Sexualverhaltens. Jugendliche Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden auf ein spezifisches Thema aus- und weitergebildet, um so ein themenbezogenes Wissen an Gleichaltrige weitergeben zu können. Viele Peer Education Programme werden in Jugendfreizeiteinrichtungen, Jugendtreffpunkten, Jugendorganisationen und Schulen angesiedelt (vgl. ebd.). Ein zentrales Basiselement bei der Durchführung von Peer Education Programmen ist der gemeinsame Wunsch aller involvierten Personen nach positiven Veränderungen, welcher zugleich auch für den Erfolg eines Peer Education-Projektes beiträgt. Es wird davon ausgegangen, dass ein hohes Mass an Partizipation und Empowerment von Jugendlichen zu einer erhöhten Einsatzbereitschaft und Identifikation mit dem Projekt führt. Die

<sup>14</sup> So könnte es z.B. sein, dass die Peers bei [U25] normalerweise nicht der Peer Gruppe ihres Adressatensystems angehören und somit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sind. Trotzdem lässt es sich gerade auf Grund der Anonymität bei [U25] nicht ausschliessen dass es doch vorkommen kann, dass sich die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in derselben Sozialgruppe, wie ihr Adressatensystem bewegen.

auszubildenden Peer Multiplikatorinnen und Multiplikatoren müssen von Beginn an sorgfältig geschult, in den Prozess miteinbezogen und ernst genommen werden. Auswahlkriterien für auszubildende Peers fokussieren sich auf möglichst grosse Selbstkompetenz, methodisches Geschick sowie sprachliche Fähig- und Fertigkeiten. Zudem ist es relevant, dass die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren von den Adressatinnen und Adressaten anerkannt und trotz ihrer speziellen Aufgaben als Ihresgleichen angesehen werden (vgl. ebd.: 58).

#### *Peer Counseling/Helping/Beratung – Beratung durch Gleichaltrige*

Beim Peer Counseling – auch Peer Helping oder Peer Beratung genannt – steht die beratende Tätigkeit von Gleichaltrigen im Zentrum. Im Vergleich zur Peer Education arbeiten hier einzelne Beratende (Counselors/Multiplikatorinnen und Multiplikatoren) mit einzelnen Adressatinnen und Adressaten zusammen (vgl. Backes/Schönbach 2002: 3). Ziel des Peer Counselings ist, dass Peer Beratende Ratsuchende durch das Aufarbeiten von Wissensrückständen und Erlernen von alternativen Handlungsmöglichkeiten bei der Entscheidungsfindung sowie bei der Problemklärung und -bewältigung unterstützen. Es soll Klarheit über eine Situation geschaffen, Ziele formuliert und vorhandene Ressourcen veranschaulicht werden. Im Fokus steht somit die Hilfe zur Selbsthilfe (vgl. Kästner 2003: 56). Kleiber, Appel und Pforr (1998: 4) zählten folgende immer wiederkehrende Thematiken des Peer Counselings auf: Drogenmissbrauch, Alkoholprobleme, Safer-Sex-Beratung, HIV/Aids Prävention, Verhütung unerwünschte Schwangerschaft, Suizidprävention, sowie Homosexualität und Coming-out-Beratung<sup>15</sup>.

Die freiwillige Mitarbeit aller Beteiligten wird auch hier als Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung angesehen. Der Aufbau einer Vertrauensbasis inklusive der gegenseitigen Akzeptanz legt die Basis für die präventive Arbeit. Voraussetzung für die Peer Counselors ist die Existenz persönlicher Kommunikationsfertigkeiten, ohne Omnipotenzanspruch. Peer Beratende müssen sich zurücknehmen können, so dass sie auf gleicher Augenhöhe mit den Ratsuchenden stehen. Ein Machtgefälle würde den Grundprinzipien des Peer Counseling widersprechen. Eine fachliche Begleitung der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ist beim Peer Counseling unerlässlich (vgl. Kästner 2003: 56f.).

#### *Peer Mediation - Konfliktvermittlung durch Gleichaltrige*

Die Peer Mediation ist eine Methode der Konfliktbearbeitung und -lösung, welche insbesondere an Schulen Anwendung findet. Durch die Peers als Mediatorinnen und Mediatoren soll bei einem Konflikt eine dritte, neutrale Partei zur Verfügung stehen. Ihre

---

<sup>15</sup> Dies soll keine abschliessende Auflistung darstellen, sondern mögliche Thematiken, welche wahrscheinlich auch heute noch ihre Gültigkeit besitzen, auch wenn möglicherweise weitere Themengebiete dazugekommen sind.

Aufgabe besteht darin den Konflikt gemeinsam mit den beiden involvierten Parteien konstruktiv und aktiv anzugehen. Dabei wird den Konfliktparteien ermöglicht, ihre soziale Interaktionsfähigkeit und ihr problemlösendes Handeln und Denken zu erweitern, sowie Verantwortung für ihr eigenes Handeln zu übernehmen. Da zwischen Gleichaltrigen geringere Machtgefälle gegenüber Jugendlichen und Erwachsenen bestehen, wird bei der Peer Mediation davon ausgegangen, dass Lösungen unter Jugendlichen tendenziell eher gemeinsam erarbeitet und gelöst werden können. Um eine Peer Mediation erfolgreich umsetzen zu können, werden Kommunikationstechniken, Problemlösestrategien und aggressionsfreie Konfliktverarbeitung mit den Mediatorinnen und Mediatoren eingeübt. Wesentliche Punkte für den Programmerfolg sind die Akzeptanz und Unterstützung durch alle Schülerinnen und Schüler, den Lehrpersonen und der Elternschaft, sowie eine sorgfältige Schulung der Peer Mediatorinnen und Mediatoren (vgl. Kästner 2003: 54f.).

#### *Peer Tutoring - Gegenseitige Hilfe beim Lernen*

Durch das Peer Tutoring sollen Curriculumsinhalte der jeweiligen Institution weitervermittelt werden. Eine Peer-Tutorin oder ein Peer-Tutor übernimmt die Rolle des Unterrichtenden, um so – meist etwas jüngeren – Mitschülerinnen und Mitschülern (bzw. Mitstudierenden) bei der Aneignung von Lehrstoff behilflich zu sein (vgl. Appel 2001: 19).

#### *Peer Projekte - Kurzeinsätze von Gleichaltrigen*

Peer Projekte sind dadurch gekennzeichnet, dass sie aktions- und handlungsorientiert sind. Die Projekteinsätze erstrecken sich über eine relativ kurze Zeitspanne (vgl. Kästner 2003: 59). Peer Projekte werden von Multiplikatorinnen- und Multiplikatoren-Gruppen für Adressatinnen- und Adressaten-Gruppen durchgeführt. Die Inhalte solcher Projekte werden an den Bedürfnissen der Jugendlichen angepasst und reichen in ihrer Ausführungsform von Theaterstücken bis hin zu Aufklärungsständen an Schulen (vgl. Backers/Schönbach 2002: 2).

Da es nicht immer möglich ist alle Erfahrungen und Ergebnisse von Peer Involvement Ansätzen einem klaren Ansatz zuzuordnen, bzw. häufig die genaueren Angaben dazu fehlen, werden im Folgenden die meisten Kapitel unter dem Aspekt des Peer Involvement und nicht immer spezifisch unter dem spezifischen Peer Counseling betrachtet. Zudem können viele Ergebnisse, Erfahrungen und Schlussfolgerungen auf verschiedene Ansätze des Peer Involvement übertragen werden, da sie eher genereller Art sind. Wenn es jedoch möglich ist wird dennoch versucht, spezifisch auf das Peer Counseling einzugehen.

#### 5.2.2. Ziele des Peer Involvement

Obwohl sich die einzelnen Ansätze unterscheiden, haben sie dennoch Gemeinsamkeiten und verfolgen ähnliche Ziele. Sie richten sich je nach dem an einzelne Personen oder

Gruppen und mit ihrem direkten Nahbereich und je nach Situation über ein erweitertes Umfeld bis hin zur Gesellschaft. Somit zielen Peer Involvement Ansätze vom Micro- bis hin zum Exosystem. Beim Peer Involvement soll vor allem der Selbstwert und die Ich-Stärke, sowie der Bereich der Lebenskompetenzen von Peers gestärkt werden, was durch die Förderung sozialer Kompetenzen anhand von Kontakt- und Kommunikationstrainings vollzogen wird. Durch das Erlernen unterschiedlicher Entspannungsübungen können sich Jugendliche in ihrer Stressbewältigung üben. Vor allem Themenbereiche der Konfliktbewältigung, der Prävention und der Gesundheit werden mit und durch Peers vermittelt (vgl. Kästner 2003 52f.). Grunert (2006: 28) betont, dass Kinder und Jugendliche bei der Aufgabenbearbeitung zu besseren Lösungen kommen, wenn ihnen bei Uneinigigkeiten Gleichaltrige und nicht Erwachsene widersprechen. Dazu werden jugendliche Multiplikatorinnen und Multiplikatoren themenspezifisch informiert und geschult, um dieses Wissen danach sowohl auf formeller, wie auch auf informeller Weise an Gleichaltrige weiterzugeben. Dabei ist eine glaubwürdige und altersgerechte Darstellung der Themen von zentraler Bedeutung. Die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren fungieren in der Rolle von Ansprechpersonen für Gleichaltrige wie auch für Erwachsene. Da Gleichaltrige über Gleichaltrige informiert oder beraten werden, kann davon ausgegangen werden, dass somit eine niedrige Zugangsschwelle geschaffen wird. Die Jugendlichen fühlen sich viel näher an der Lebenswelt der Peers als Erwachsene und das Lernen an „authentischen Vorbildern“ wird ermöglicht. Im Zentrum von Peer Involvement stehen Empowerment und Partizipation (vgl. Kästner 2003: 53). Peers sollen auf die Trainingsinhalte und die Programmausgestaltung Einfluss nehmen können (vgl. Appel 2001: 23).

### 5.2.3. Theoretische Begründung für den Einsatz von Peer Involvement Ansätzen

Die Anwendung von Peer Involvement Ansätzen lässt sich aus unterschiedlichen theoretischen Perspektiven erklären und begründen. Einige der, in der Literatur am häufigsten genannten Sichtweisen werden nun zur theoretischen Einbettung von Peer Involvement in Kürze erläutert:

#### *Peer Involvement aus entwicklungspsychologischer Sicht*

Der Gleichaltrigenbeziehung wird in Peer Involvement Ansätzen eine zentrale Funktion bezüglich des entwicklungsfördernden Potentials zugeschrieben. Sie bildet daher auch eine wichtige theoretische Grundlage des Peer Involvement. Gleichaltrige begleiten einander vom Kindesalter bis hin ins Erwachsenenalter und stellen somit eine einzigartige Lernplattform dar (vgl. Appel 2001: 35). In Peer Groups erfolgt durch gemeinsames Handeln implizites Lernen. Es können Denkstrategien und Fertigkeiten zur Problemlösung miteinander entwickelt und voneinander übernommen werden. Spielerisch können verschiedene Rollen

ausprobiert und so die eigene Identität gefunden und gefestigt werden. Gleichzeitig wird durch die Gleichaltrigengruppe eine soziale Kontrolle ausgeübt. Durch die Peers werden Kreativität und Leistungswille gefördert sowie relevante Fakten vermittelt (vgl. Kästner 2003: 59f.). Gleichaltrige nehmen somit eine wichtige Funktion bei Kindern und Jugendlichen ein, indem sie deren Einstellungen und Verhaltensweisen prägen. Einer der wohl bekanntesten Vertreter, welcher sich für die stimulierende Qualität von Peers in Bezug auf deren kognitive Entwicklung ausspricht, stellt Jean Piaget dar.

#### *Peer Involvement aus lerntheoretischer Sicht*

Auch aus lerntheoretischer Perspektive kann der Einsatz von Peer Involvement Ansätzen untermauert werden. Bandura (1976) geht davon aus, dass menschliches Handeln überwiegend durch das Lernen am Modell vermittelt wird. Es werden nicht nur Verhaltensweisen und Fertigkeiten, sondern auch Beurteilungen von Situationen sowie die Anwendung von entsprechendem Verhalten erlernt. Mögliche Modellpersonen können Eltern, Erwachsene, Geschwister, Freundinnen und Freunde sowie Gleichaltrige sein. Der Grad der Abhängigkeit, die Sympathie sowie die wahrgenommene Ähnlichkeit beeinflussen unter anderem das Lernen am Modell (vgl. Kästner 2003: 60).

#### *Peer Involvement aus gemeindepsychologischer Sicht*

Aus gemeindepsychologischer Sicht nehmen natürliche, soziale Netzwerke für die Entwicklung von Jugendlichen eine zentrale Rolle ein. Je stärker die Beziehungsintensität zwischen den Mitgliedern ist, desto stärker ist die Unterstützung (vgl. Kleiber, Appel, Pforr 1998: 7). Menschen müssen sich nicht nur in bestehende Netzwerke einfügen, sondern können sich diese selbst erschaffen. Die Schaffung und Nutzung von persönlichen Netzwerken und deren Ressourcen stehen in engem Zusammenhang mit den Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie dem Selbstverständnis des Einzelnen. Durch Peer Involvement Ansätze soll ein Netz aus Gleichaltrigen zur Unterstützung und Stärkung von Jugendlichen genutzt werden (vgl. Kästner 2003: 61).

#### *Peer Involvement aus lebensweltorientierter Sicht*

„Lebensweltorientierung meint den Bezug auf die gegebenen Lebensverhältnisse der Adressaten, in denen Hilfe zur Lebensbewältigung praktiziert wird, meint den Bezug auf individuelle, soziale und politische Ressourcen, meint den Bezug auf soziale Netze und lokale/regionale Strukturen.“ (Thiersch 2012: 5) Durch Peer Involvement Ansätze können Jugendliche sowohl in ihrem natürlichen Umfeld beraten, unterstützt und geholfen, als auch Hilfe und Unterstützung ihrerseits in Anspruch genommen werden. Durch die Nähe der Lebenswelt zwischen den Peers wird eine niederschwellige Basis geschaffen, in welcher die Jugendlichen nicht als „Fremdkörper“ sondern als „Gleiche“ betrachtet werden. Zudem kann

eine Unterstützung durch Peers höchstwahrscheinlich auch zur Aufrechterhaltung der jugendlichen Autonomie beitragen (vgl. Kästner 2003: 61).

#### *Peer Involvement aus Sicht der Immunisierungstheorie*

Die Immunisierungstheorie geht davon aus, dass die Widerstandsfähigkeit gegen negative soziale Einflüsse durch eine Konfrontation mit geringfügiger Stressdosierung gestärkt wird (vgl. Kleiber/Appel/Pfarr 1998: 13). Durch das Stressimpfungstraining werden Einzelnen oder Gruppen eine Palette von Bewältigungsstrategien mit dem Ziel vermittelt, sowohl gegenwärtige als auch künftige Stresssituationen bewältigen zu können (vgl. Meichenbaum 2012: 54). Dadurch sollen Jugendliche die Möglichkeit erhalten, Argumentations- und Handlungsstrategien zu erlernen, um in künftigen Situationen sicherer reagieren zu können (vgl. Kästner 2003: 60).

Die aufgeführten Theorien wurden nur in Kürze dargestellt und lassen die Vielfalt der Vertreterinnen und Vertreter innerhalb der Theorien ausser Acht. Auch ist diese Auflistung nicht abschliessend, sondern gibt nur einen Überblick über die in der Literatur gängigsten Theorien in Bezug auf Peers Involvement Ansätze. Dennoch wird erkennbar, dass alle aufgeführten Theorien die hohe Relevanz von Gleichaltrigen und deren Einfluss auf das Erlernen und Entwickeln von Fähigkeiten, Fertigkeiten und Verhaltensweisen im Kindes und Jugendalter untermauern. Auf Grund theoretischer Untermauerung von Peer Involvement Ansätzen kann nicht davon ausgegangen werden, dass Peers stets positive Auswirkungen mit sich ziehen. Um auch einen kritischen Blickwinkel auf Peer Involvement Ansätze einnehmen zu können, werden nun die in der Literatur meistgenannten problematischen Aspekte, Risiken und Grenzen aufgezeigt.

#### 5.2.4. Risiken und Grenzen von Peer Involvement Ansätzen<sup>16</sup>

Die unterschiedlichen Peer Involvement Ansätze sind nicht ganz unumstritten. Einige Kritiker sehen darin verschiedene problematische Aspekte und Risiken, welche bei der Planung und Umsetzung von Peer Involvement Programmen beachtet werden müssen, um so den fachlichen und ethischen Standards zu entsprechen.

#### *Überforderung der Peers (Multiplikatorinnen und Multiplikatoren)*

Während der Jugendphase lösen sich die Jugendlichen vom Elternhaus mit dem Drang, möglichst selbständig und unabhängig zu werden. Während diesem eher mühsamen Prozess benötigen viele Jugendliche Bezugspersonen, welche sie auf dem Weg der Konflikte und Auseinandersetzungen begleiten können. Diese Rolle kann zwischen

---

<sup>16</sup> Da sich die meisten Problematiken und Grenzen auf die verschiedenen Peer Involvement Ansätze beziehen, wird hier nicht zwischen einzelnen Ansätzen und Programmen differenziert, sondern die Thematik wird auf unterschiedliche Ansätze übertragbar behandelt.

Gleichaltrigen nur begrenzt übernommen werden. Wenn Jugendliche als Coach, Mentorinnen und Mentoren, Beraterinnen und Berater fungieren ist es notwendig, dass sie die dazu notwendigen Verfahren wie z.B. Mediation, Techniken und Wissen erlernt haben. Gerade beim Thema Sucht und Drogen wird deutlich, dass Jugendliche immer wieder an ihre Grenzen stossen oder gar überfordert werden. Sie können sich gerade durch den geringen Altersunterschied nur schwer Gehör verschaffen. Es besteht die Gefahr, dass Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in Schwierigkeiten kommen, sich in einem Rollenkonflikt gegenüber anderen zu distanzieren. Eine Überforderung der Jugendlichen als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wird weder ihrer Entwicklung noch für die Zielgruppe dienlich sein (vgl. Schröder 2003: 111f.). Insbesondere im Peer Counseling besteht die Gefahr, dass die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren durch die Konfrontation mit den teils schwerwiegenden Problemen der Ratsuchenden überfordert werden. Es kann auch immer wieder zu Situationen kommen, bei denen die Ratsuchenden für ihre Probleme professioneller Hilfe bedürfen. In diesen Fällen ist es ausserordentlich wichtig, dass die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ihre Grenzen kennen und sich distanzieren können, um sich im Falle eines „Fehlschlags“ die Verantwortung nicht selbst zuzuschreiben (vgl. Appel 2001: 20). Auch eine klare Abgrenzung des Aufgabenbereichs der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ist in Bezug auf eine allfälligen Überforderung notwendig (vgl. Kahr 2003: 377). Zudem betont Achim Schröder (2003: 112), dass die Erziehung durch Jugendliche die Begleitung von Erwachsenen keineswegs ersetzt, sondern bestenfalls ergänzt.

#### *Die Auswahl der Peers*

Kleiber, Appel und Pforr (1998: 11) verweisen darauf, dass für Peer Programme meistens Mädchen aus der Mittelschicht rekrutiert werden. Es ist anzunehmen, dass diese besonders gut mit ihresgleichen d.h. mit Mädchen aus der Mittelschicht arbeiten können. Es stellt sich die Frage, ob somit die eigentliche Zielgruppe erreicht wird. Durch das Auswahlverfahren der Peers kann es sein, dass die Zielgruppe beeinflusst und somit an ihr vorbeigearbeitet wird. Es soll somit ein Augenmerk darauf gerichtet werden, wann werden Peers wirklich als „gleich“ angesehen und wann sie sich zu sehr von der Zielgruppe unterscheiden und somit die positiven Einflüsse von Peer Strategien manipulieren.

#### *Peer Involvement als Scheinpartizipation*

Bei Peer Involvement Ansätzen steht die Partizipation von Kinder und Jugendlichen (Peers) im Zentrum. Bei Peer Involvement Ansätzen werden immer wieder die Partizipationschancen unterstrichen, welche jedoch auf Grund einer möglichen Scheinpartizipation kritisch zu betrachten sind. Kinder und Jugendliche sollten sich in möglichst allen Phasen von Peer Projekten beteiligen können. Je nach Alter und Entwicklung der Kinder und Jugendlichen kann oder muss diese Partizipationsmöglichkeit angepasst oder gar eingeschränkt werden.

Kinder und Jugendlichen fällt es oft schwer Ziele selbständig zu formulieren, weshalb eine Überforderung die Folge sein kann (vgl. Schröder 2003: 112). Somit ist es von hoher Relevanz, dass die Partizipation auf die Alters- und Entwicklungsstufe der Kinder und Jugendlichen abgestimmt und dennoch die grösstmögliche Partizipation angestrebt wird.

#### *Instrumentalisierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren*

Ziele der Peer Involvement Programme werden meistens von der Erwachsenenwelt definiert. Multiplikatorinnen und Multiplikatoren müssen erst in ihre Tätigkeit eingewiesen und geschult werden. Bauch (1997: 35) stellt somit fest: „(...) keine peer-Strategie ist eine wirklich reine peer-Strategie (...)“. Seiner Meinung nach können Peer Involvement Ansätze sozialmanipulativ eingesetzt werden und haben somit einen „zutiefst instrumentellen Charakter“ (ebd.). Da bei Peer Programmen die Trennung der Rollenteilung zwischen „Erzieherin/Erzieher“ und „Erziehenden“ nicht mehr klar sondern eher schwammig verläuft, wird die Hürde zur Manipulation zusätzlich vereinfacht (vgl. ebd.). Peers sind laut Bauch (ebd.) somit die Vollstrecker einer Nicht-Peer-Strategie. Infolge dessen werden Kompetenzen und Selbsthilfepotential von den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren genutzt, um Ziele der Erwachsenenwelt umzusetzen. „Wir sollen mit peer-education, also mit Eingriffen der Erwachsenenwelt in die Subkultur der peers sehr vorsichtig umgehen, die Gefahr ist gross, dass wir damit mehr zerstören als aufbauen.“ (ebd.:37) In Peer Programmen sollte darauf geachtet und reflektiert werden, wer die Ziele des Programmes auswählt, wem ein Bedarf an Hilfe zugeschrieben wird und welchen Nutzen die Zielsetzungen für wen haben soll.

#### *Mangelnde empirische Nachweisbarkeit*

Ein immer wiederkehrender Kritikpunkt an Peer Involvement Ansätzen ist der mangelnde Nachweis eines positiven Nutzens, vor allem für die Zielgruppe. Es existieren unterschiedliche Ergebnisse von diversen Studien. Diese widersprüchlichen Ergebnisse resultieren nach Schmidt (2002: 135) wahrscheinlich daraus, dass Peer Involvement Ansätze unterschiedlichen Methoden verwenden, welche in den Studien oft mangelhaft erläutert werden. Die Methodenvielfalt mit unterschiedlichen Einsatzbereichen und divergierenden Zielgruppen erschweren es, Ansätze und Programme zu vergleichen und allgemeine Schlussfolgerungen über eine Wirksamkeit von Peer Involvement Ansätze ziehen zu können. Zudem besteht das Problem, dass ein Grundsatz der Peer Involvement Ansätzen ihr informeller Charakter und ihre Flexibilität sind, was einer Standardisierung zwecks systematisierter Überprüfung widerspricht (vgl. ebd.: 135f.).

Es muss den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren jederzeit möglich sein – aus welchen Gründen auch immer – aus einem Peer Programm auszusteigen. Peer Programme sollten

auf Freiwilligkeit, Transparenz und einer partizipativen Arbeitsform basieren, welche stetig reflektiert und bei Mängeln angepasst werden können. Auf Grund der unterschiedlichen Wirkungsergebnisse wird darauf verzichtet, auf die allgemeine Wirksamkeit von Peer Involvement einzugehen.

### 5.3. An- und Herausforderungen des Peer Counseling

Wie bereits an verschiedenen Stellen erwähnt wurde, gibt es beim Peer Counseling, sowohl für die Peer Beratenden als auch für die Begleitpersonen und Projektleitenden, einige zentrale An- und Herausforderungen. Nachfolgend werden die zentralsten, bislang ausgearbeiteten An- und Herausforderungen zusammengetragen und in Bezug mit dem Peer Counseling gesetzt.

#### *Gesprächstechniken und themenspezifisches Wissen*

Da beim Peer Counseling die Beratung im Zentrum steht, sind Kommunikations- und Beratungskompetenzen unerlässlich. Die Peers sollen vor ihrer Beratungstätigkeit über Grundlagen der zu verwendenden Beratungstechnik, dem Kommunikationsverhalten, der Beziehungsgestaltung und zu den zentralen Beratungsthemen geschult werden. Nur so wird es den Peers ermöglicht die Ratsuchenden kompetent beraten zu können (vgl. Kapitel 6.5).

#### *Kennen der eigenen Grenzen und die nötige Distanzierung*

Peer Beratende können in ihrer Beratungstätigkeit mit Problemen der Ratsuchenden konfrontiert werden, welche ihre eigenen Kenntnisse und Erfahrungen übersteigen und professionelle Unterstützung erfordern. Gerade in der Suizidpräventionsarbeit sind schwierige Situationen unvermeidbar (vgl. Kapitel 6.4). Somit ist es wichtig, dass die Peer Beratenden, bevor sie mit ihrer Tätigkeit beginnen, ihre eigenen Grenzen kennen und wissen, wann sie die Ratsuchenden an eine professionelle Stelle verweisen, projektintern weitergeben, oder die Beratung gar abbrechen müssen. Für die Peers von [U25] bedeutet dies, dass die beratenden Peers sich abzugrenzen lernen und im Fall einer eigenen Überforderung die Ratsuchenden an andere Peers oder an die hauptamtlichen Begleitpersonen abgeben können. Gerade bei [U25] kann es vorkommen, dass sich Ratsuchende nicht mehr melden. Da erscheint es wichtig, dass die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gelernt haben, sich von solchen Situationen oder gar „Fehlschlägen“ zu distanzieren, ohne sich nicht selbst die Verantwortung dafür zuzuschreiben. Den Peer Beratenden muss es bei Bedarf jederzeit möglich sein, das Projekt zu verlassen (vgl. Kapitel 5.2.4).

#### *Partizipation*

Gerade die Partizipation der Peer Beratenden wird von Kritikern immer wieder bemängelt (vgl. Kapitel 5.2.4). Es ist wichtig, dass die Jugendlichen keiner Scheinpartizipation

ausgesetzt werden, sondern ihrem Alter und Entwicklungsstand entsprechend partizipieren können. Es soll den Peer Beratenden möglich sein, sich in die Gestaltung der Schulungen als auch der Programmdurchführung einzubringen. Die Partizipationsmöglichkeiten müssen im Programm immer wieder reflektiert werden, um so eine allfällige Scheinpartizipation oder die von den Kritikern befürchtete Instrumentalisierung aufdecken und entsprechend entgegenwirken zu können. Zielsetzungen des Programmes sind in Zusammenarbeit mit den Peers auszuarbeiten. Die Peer Beratenden sollen dahingehend motiviert werden, sich in die Ausgestaltung ihrer Tätigkeit wie z.B. Beratungstechniken, Setting, Aufgabenfelder usw. einzubringen und nicht einfach die Ideen und Praktiken der Erwachsenen zu übernehmen. Damit können Peer Strategien ins Peer Programm eingebracht und umgesetzt werden.

### *Machtgefälle*

Um dem grundlegenden Ansatz der „Gleichheit“ von Peer Involvement Ansätzen gerecht zu werden, ist es von grosser Relevanz, Machtgefälle zwischen den Beratenden und den Ratsuchenden zu vermeiden. Durch ein Machtgefälle besteht die Gefahr, dass die beratenden Peers von den Ratsuchenden nicht mehr als „Gleiche“ angesehen werden könnten, womit auch der Peer Ansatz verloren geht (vgl. Kapitel 5.2.1). Peers sollen deshalb auch über Auswirkungen von Machtgefällen während ihres Trainings geschult werden. Eine fortwährende Reflexion über allfällige Machtgefälle ist wichtig, um diese bei allfälligem Auftreten möglichst schnell erkennen und entgegenwirken zu können bzw. sie gar nicht erst entstehen zu lassen.

## 6. Mail-Beratung

Das Internet erfreut sich in den letzten Jahren immer grösserer Beliebtheit und ist aus dem Alltag fast nicht mehr wegzudenken. Auch in unterschiedlichen Beratungsbereichen hat das Internet in letzter Zeit an Bedeutung gewonnen (vgl. Hintenberger/Kühne 2009: 7). Heute wird bereits von Klientinnen und Klienten – welche den digitalen Raum nutzen – erwartet, dass eine virtuelle Beratung in Anspruch genommen werden kann. Digitale Kommunikation kann dem Klientel (abhängig von der Kommunikationsart) weitgehende Anonymität zusichern und trägt dazu bei, dass so auch Themen angesprochen werden, welche einen Schutz durch Distanz benötigen, ohne dabei auf die Intensität einer direkten Kommunikation verzichten zu müssen (vgl. ebd.: 13). Der Online-Beratung wird besonders in der psychosozialen Beratung durch die Niederschwelligkeit und Flexibilität der Hilfeleistung ein hoher Stellenwert zugeschrieben. Sowohl im Beratungsalltag als auch in der Prävention und der Nachsorge von psychosomatischen Kliniken scheint die Online-Beratung ein geeignetes Mittel zu sein (vgl. ebd. 2009: 15). Im Internet wird eine Vielzahl von unterschiedlichen Online-Beratungen angeboten. Ein breites Methodenspektrum von der bekannten „Mail-Beratung“ über die „Chat-Beratung“ bis hin zur „Avatarbasierten Beratung in 3D“ stellen mögliche Zugänge übers Internet dar<sup>17</sup>. Alle zu nennen und jede einzelne zu beschreiben würde eine eigene Arbeit ergeben. Somit wird hier auf die Ausführung der unterschiedlichen Zugänge verzichtet und nur auf die, für diese Arbeit und das untersuchte Projekt [U25] relevante, webbasierte Mail-Beratung eingegangen. Die Mail-Beratung ist ein Medium, welches für ganz unterschiedliche Thematiken einsetzbar ist. Es ermöglicht der Verfasserin oder dem Verfasser sich losgelöst von Geschäfts- und Öffnungszeiten zu einem selbst gewählten Zeitpunkt an die Beratungsstelle zu wenden. Gerade für Menschen, welche sich mit mündlichen oder persönlichen Kontakten schwer tun, stellt die schriftliche, distanzierte Methode eine Alternative dar (vgl. Knatz 2009: 60). Durch die Anonymität verändert sich im Gegensatz zur traditionellen Face-to-Face-Beratung auch einiges für die Beratenden. So stehen diesen nur die Texte zur Verfügung. Sie können ihr Klientel weder sehen noch hören, noch sonst irgendwie – abgesehen vom verfassten Text des Klientels – wahrnehmen (vgl. ebd.). In diesem Kapitel wird zuerst auf die Vor- und Nachteile eingegangen. Danach wird die Zielgruppe der Jugendlichen genauer betrachtet und auf die Suizidalität als Beratungsthema Bezug genommen. Zuletzt werden anliegend an diesen Unterkapiteln An- und Herausforderungen für die Mail-Beratenden erläutert.

---

<sup>17</sup> Für weiterführende und vertiefende Methodenliteratur empfiehlt sich das Buch „E-Coaching und Online-Beratung – Formate, Konzepte, Diskussionen“ von Harald Geissler und Maren Metz (Hrsg.) (2012). Wiesbaden: Springer Verlag.

### 6.1. Vorteile der Mail-Beratung

Die Mail-Beratung bringt viele unterschiedliche Vorteile mit sich. Die zentralsten Vorteile sollen in diesem Unterkapitel näher beschrieben und begründet werden. Diese nachfolgende Sammlung dient einer allgemeinen Übersicht und hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

#### *Äussere Niederschwelligkeit und zeitliche Flexibilität*

Mit der Äusseren Niederschwelligkeit wird auf die „örtliche“ und „zeitliche“ Niederschwelligkeit verwiesen. Damit wird aufgezeigt, dass bei der Mail-Beratung die Öffnungszeiten keine Rolle spielen, da eine Mail jederzeit verfasst und abgeschickt werden kann. Zudem sind der Weg und der Zeitaufwand zum Internet sehr gering und kann mittlerweile von fast jedem Ort vorgenommen werden<sup>18</sup>. Die Ratsuchenden können während 24 Stunden pro Tag Mails verfassen und absenden. Sie können sich für das Verfassen von Texten so viel Zeit nehmen, wie sie für richtig erachten. Somit können sie sich selbst Zeit lassen, um ihre Gedanken zu ordnen, aufzuschreiben und gegebenenfalls zu ändern oder wieder zu löschen. Auch können verfasste und erhaltene Nachrichten immer wieder durchgelesen werden, um darin neue Aspekte zu finden. Die zeitliche Distanz zwischen den Antwortmails ermöglichen Zeitfenster, um über die Gefühle und das Geschriebene nachzudenken sowie Abstand zur Thematik zu gewinnen. Nebst dieser Flexibilität sprechen auch geringere zusätzliche finanzielle Belastungen und die Bequemlichkeit für eine vergrösserte Reichweite. So steht zeitlich stark gebundenen, mobil eingeschränkten oder örtlich abgelegenen Personen eine zugänglichere Beratungsstelle im Vergleich zu konventionellen Beratungen – welche an Ort und Zeit gebundenen sind – zur Verfügung. Auch im Ausland weilende Personen erhalten so einfacher die Möglichkeit, ihnen vertrauten Dienste oder Beratungsangebote in ihrer Sprache zu beanspruchen. Durch das virtuelle Beratungsangebot können somit zusätzliche Nutzergruppen erschlossen und die Reichweite des Informations- und Beratungssektors verbessert werden (vgl. Knatz 2009: 61-64).

#### *Innere Niederschwelligkeit und Anonymität*

Auch die innere Niederschwelligkeit spielt in der Mail-Beratung eine zentrale Rolle. Das fehlende Gegenüber verhilft vielen Menschen dazu, dass sie sich freier äussern können. Die Klientel kann beim Verfassen von Mails nachdenken, reflektieren, sortieren, Druck abbauen und fühlt sich durch die Anonymität (Pseudoanonymität) besser geschützt. Dieser Schutz trägt unter anderem auch zur Reduktion ihrer Hemmschwelle bei. Die Klienten öffnen sich eher mit Thematiken, über die sie eigentlich mit niemandem sprechen, jedoch auch nicht für sich behalten möchten (vgl. Knatz 2009: 59). Sie können ihre Emotionen so dosieren, wie sie es für richtig empfinden und damit allfällige Peinlichkeiten umgehen. Sensible Thematiken,

<sup>18</sup> Er wird hierbei von der hiesigen europäischen Welt ausgegangen, mit dem Bewusstsein, dass in anderen teilen der Welt wie z.B. Entwicklungsländern der Zugang zu Internet erschwert bis fast verunmöglicht sein kann.

welche den Ratsuchenden unangenehm sind, werden durch die gesenkte Hemmschwelle eher angesprochen. Die Ratsuchenden entscheiden in der virtuellen Kommunikation selbst darüber, was sie von sich preisgeben und wie sie sich selbst darstellen. Durch diese Freiheiten fällt es den Ratsuchenden oft leichter, sich mit ihren Problemen an eine Beratungsstelle zu wenden. Die Ratsuchenden sind vor einer direkten Reaktion seitens der Beratenden geschützt. Die in der Mail gelesenen Gefühle wie Verständnis, Anteilnahme und konstruktive Kritik können mit Hilfe der Distanzierung zur Beratungsperson besser angenommen werden (vgl. Knatz 2009: 62f.). Die schriftliche, distanzierte Methode der Mail-Beratung stellt somit auch für Menschen, die sich mit mündlichen oder persönlichen Kontakten schwer tun, eine Alternative dar (vgl. ebd.: 60). Ein weiterer hemmender Effekt erzielt die geringfügige Verbindlichkeit und Befürchtung vor allfälligen Interventionen. Menschen, welche sich z.B. durch Drogenkonsum vor einer strafrechtlichen Verfolgung oder auf Grund psychischer Erkrankungen vor einer Zwangseinweisung fürchten, finden in der Mail-Beratung durch die Anonymität und Unverbindlichkeit eher Zugang zu einer Beratungsstelle (vgl. ebd.: 62). „Manchmal macht es dieses anonyme Medium Menschen erst möglich, nach Unterstützung zu suchen.“ (ebd.: 63)

#### *Nähe durch Distanz*

Das Niederschreiben eines Textes unterscheidet sich immer ein wenig von der gesprochenen Sprache. Auch wenn mittlerweile teilweise in Mundart oder Dialekt geschrieben wird, so bleibt eine gewisse Übersetzungsleistung bestehen. Sätze werden vollendet und nicht wie in der Alltagssprache abgebrochen, Gedanken werden in Wörter und ganze Sätze transferiert. Zudem besteht nicht die Gefahr, dass die erzählende Person durch den Zuhörenden plötzlich unterbrochen wird (vgl. Vogt 2007: 3). Das Niederschreiben schafft Distanz zum Erlebten und Probleme können besser strukturiert werden. Die Ratsuchenden entscheiden selbst, was sie auslassen und welche Sequenzen sie wie stark gewichten. Das eigene Erleben wird durch das Aufschreiben wiedergegeben und führt dazu, dass sich die Ratsuchenden in eine Art Erzähl- oder Berichterstattungsposition begeben. Die Distanzierung ermöglicht es den Ratsuchenden sich einfacher über tabuisierte, schmerzhaft oder diskrete Themen auszudrücken. Zudem schafft die Distanz zur Problematik einen breiteren Blickwinkel und trägt oft zur Problemfindung bei. Die paradox erscheinende Nähe durch Distanz eröffnet ein starkes Potential (vgl. Knatz 2009: 64-66.).

#### *Schreiben als selbstreflexiver Prozess*

Das schriftliche Abfassen von Erinnerungen und Emotionen bedingt, dass intensiv und konzentriert nachgedacht wird. Es wird nicht nur gehandelt, sondern es werden auch Ergebnisse und Auswirkungen des eigenen Handelns betrachtet (vgl. Knatz 2009: 65). Das Erlebte wird durch das Verschriftlichen gedanklich verarbeitet, analysiert und Probleme

werden genauer beschrieben (vgl. Vogt 2007: 3). Das Aufschreiben von Mails und der zugleich intensiven Auseinandersetzung mit einer Thematik führt zu einer Distanzierung von der Problematik und fördert einen selbstreflexiver Prozess (vgl. Knatz 2009: 65, Vogt 2007: 7). Zudem kann über das sprachliche Ausdrücken von Emotionen ein Zugang in die innere Erlebniswelt geschaffen und somit eine entlastende, erleichternde und Klarheit schaffende Wirkung erzielt werden (vgl. Knatz 2009: 66).

#### *Nachweis und Nachlesbarkeit*

Mails werden üblicherweise in einem Mail-Account gespeichert und sind somit immer wieder abrufbar. Durch die im Programm integrierte Suchoption können Mails gezielt gesucht werden. Dies ermöglicht sowohl den Beratenden als auch den Ratsuchenden einen permanenten Nachweis und die Möglichkeit ältere Texte wieder einzusehen und erneut durchzulesen (vgl. Wimmer 2004: 294).

#### *Identität(en) testen*

Im Gegensatz zur realen Identität ist die virtuelle Identität nicht an den menschlichen Körper gebunden. In der realen Welt bestimmen das Alter, Aussehen, Geschlecht wie auch das Verhalten in Zusammenhang mit der Wahrnehmung der Umwelt die Identität eines Menschen. Da diese Informationen in der virtuellen Welt entfallen, wird die virtuelle Identität vorwiegend über den Text konstruiert (vgl. Benke 2009: 47f.). „Mit dieser Abnabelung vom Körper fallen zugleich die wesentlichsten Kriterien zur klassischen Identitätsbildung weg, womit ein (theoretisch) weitgehend »vorurteilsfreier« Kommunikationsrahmen entsteht, welcher wiederum eine explorative Nutzung zulässt.“ (ebd.: 48) Durch das Internet können somit eigene Identitäten geschaffen werden. Es steht den Nutzerinnen und Nutzern frei, sich mehrere Identitäten zuzulegen und unterschiedliche Rollen auszuprobieren (vgl. Knatz/Dodier 2003: 30, Benke 2009: 48f.).

## 6.2. Nachteile und Risiken der Mail-Beratung

Allerdings birgt die Mail-Beratung nicht nur Vorteile, sondern auch Nachteile und Risiken in sich, welche hier ebenfalls zur Übersicht dargestellt werden.

#### *Beratungsbeziehung*

Ein wesentlicher Unterschied zur Face-to-Face Beratung stellt sich in der Beratungsbeziehung dar. Gerade Qualität und Intensivität wird von Kritikern immer wieder hinterfragt. So verweist zum Beispiel Alexander Brunner (2009: 37) darauf, dass bei Online-Beratungen die Ratsuchenden viel schneller auf den Punkt kommen und über intime Themen schreiben, als bei einer Face-to-Face Beratung. Diese „Intimität“ unterscheidet sich im Vergleich zu einer vertrauensvollen Beziehung mit ihrer über eine lange Zeitspanne

aufgebauten „Intimität“ einer Face-to-Face Beratung. Das „Vertrauen“ in der Online-Beratung resultiert wahrscheinlich viel mehr aus der Anonymität und Distanziertheit heraus, was zur Folge hat, dass nicht adäquate Reaktionen oder Kritiken von Beratungspersonen zu negativen Auswirkungen oder gar zum Kontaktabbruch seitens der Ratsuchenden führen können. Deshalb ist ein besonders achtsamer Umgang mit dem Vertrauen erforderlich (vgl. ebd.). Dadurch dass sich die Ratsuchenden und Beratenden meist bildlich nicht kennen, und sich automatisch ihr Gegenüber imaginär vorstellen, ist es wichtig, dass beide Seiten sich dessen bewusst sind und thematisieren, womit z.B. eine Idealisierung der Beratungsperson vermieden werden soll (vgl. ebd.: 40).

#### *Fehlende non-verbale Kommunikation*

Da sich die Mail-Beratung auf geschriebene Texte fokussiert und keine Face-to-Face Interaktion vorsieht, wird kritisiert, dass Aspekte wie Gesten, Stimmlage, Körperausdruck und weitere non-verbale Aspekte – welche in der konventionellen Face-to-Face-Beratung (je nach Ansatz) oft zentral sind – nicht einbezogen werden können (vgl. Brunner 2009: 33). Döring (2003: 164) geht jedoch davon aus, dass wenn diese nonverbalen Komponenten wirklich ein Problem darstellen würden, schon längst auf audiovisuelle Übertragungsmöglichkeiten im Netz übergegangen worden wäre. Dennoch wird die Online-Kommunikation oft als defizitär und für die Beratungstätigkeit – abgesehen von den Möglichkeiten für Erstkontakte – als ungeeignet bewertet (vgl. Brunner 2009: 34). Einige Theoretikerinnen und Theoretiker der Sozialen Informationsverarbeitung gehen davon aus, dass non-verbale Aspekte in verbale oder paraverbale Ausdrucksformen übersetzt werden können, wobei vor allem die Zeit eine wichtige Rolle spielt. Andere wiederum stehen dieser Übersetzbarkeit eher pessimistisch entgegen und üben Kritik aus. Wie gut Online verstanden und verständigt werden kann, hängt in grossen Massen von den Lese- und Schreibkompetenzen der Benutzerinnen und Benutzer der Online-Kommunikation ab. Diejenigen, welche sich schriftlich ausdrücken können, befinden sich in Online-Beratungen in einer bevorzugten Position. Um auf diese Kompetenzen eingehen zu können, sollten Beraterinnen und Berater nebst den Kernthematiken auch versuchen, die schriftlichen Ausdrucksmöglichkeiten zu fördern und anzuregen (vgl. ebd.: 35-36).

#### *Therapeutische Hilfe*

Vor allem wenn es um diagnostische oder therapeutische Themen in der Online-Beratung geht, stossen Beraterinnen und Berater schnell an ihre Grenzen<sup>19</sup>. Eine Abgrenzung von therapeutischen Settings muss somit klar und transparent vollzogen werden können. Jedoch

---

<sup>19</sup> Online-Beratungsangebote von Psychiatrien, sowie von psychologischen oder ärztlichen Diensten sind hier ausgeschlossen und bilden eine eigene Sachlage, welche über den Rahmen dieser Arbeit hinausgehen und somit nicht weiter bearbeitet werden.

kann eine Online-Beratung eine wichtige Funktion in der Vermittlung zu entsprechenden Hilfen vor Ort übernehmen und den Einstieg in solche Angebote entscheidend erleichtern (vgl. Engelhardt 2010: 110).

#### *Unverbindlichkeit*

Die Unverbindlichkeit der Mail-Beratung, welche in Bezug auf ihre Niederschwelligkeit als Vorteil gesehen wird, zieht auch Nachteile mit sich. Bei einem Kontaktabbruch seitens der Ratsuchenden stossen Beratungspersonen auf Grund der Anonymität schnell an ihre Handlungsgrenzen (vgl. Risau 2004: 308).

#### *Soziale Ungleichheiten im Netz*

Obwohl heutzutage viele Menschen über einen PC, Laptop, Mobile- oder Smartphone mit einem Internetzugang verfügen, darf nicht davon ausgegangen werden, dass alle Personen über das Internet und somit Online-Beratungen erreicht werden können. Zudem muss immer beachtet werden, dass es auch im Internet soziale Ungleichheiten gibt, welche erkannt und berücksichtigt werden müssen.

Nebst den genannten Vor- und Nachteilen der Mail-Beratung existieren natürlich weitere Grundlagen wie zum Beispiel die Nähe-Distanz-Problematik, die für jede Beratung wie auch professionelle Beziehung relevant sind. Diese Grundthematiken werden hier jedoch als bekannt vorausgesetzt und nicht weiter aufgezeigt.

### 6.3. Jugendliche als Ratsuchende der Mail-Beratung

Um näher auf das Thema eingehen zu können, wird erst Bezug auf die JAMES- und JIM-Studie genommen, welche einen wichtigen Einblick in die Mediennutzung und somit die Zugänglichkeit der Zielgruppe von Jugendlichen im Internet geben. Danach wird auf die Zugangsmöglichkeiten im Setting der Mail-Beratung für Jugendliche sowie auf den Ansatz des Peer Counseling in der Online-Beratung eingegangen.

#### 6.3.1. Mediennutzung von Jugendlichen

Die JIM-Studie<sup>20</sup> zeigt auf, dass in Deutschland 80% der 12-19-jährigen einen eigenen Computer oder Laptop besitzt. Dabei steigt diese Zahl, je älter die Jugendlichen sind<sup>21</sup>. 97% der Haushalte mit Jugendlichen zwischen 12-19 Jahren in Deutschland haben einen Internetzugang<sup>22</sup>. Nur gerade 10% der Jugendlichen müssen für die Internetnutzung um Erlaubnis bitten. Von 98% der Jugendlichen wird das Internet genutzt, 89% nutzen das Internet sogar regelmässig oder mehrmals pro Woche. Der grösste Anteil von Nicht-Nutzern

<sup>20</sup> Die JIM Studie ist eine Basisstudie zum Medienumgang von 12-19-jährigen Jugendlichen aus Deutschland.

<sup>21</sup> Von den 12-13-Jährigen besitzen 63% und von den 18-19-Jährigen gar 91% einen eigenen Laptop oder PC (vgl. Feierabend/Karg/Rathgeb 2013: 27).

<sup>22</sup> Exklusiv der Internetnutzung via Handy.

findet sich unter den 12-13 Jährigen. Auf Grund einer Selbsteinschätzung der Jugendlichen sind sie unter der Woche im Durchschnitt 179 Minuten Online. Obwohl weniger Hauptschüler über einen eigenen Laptop oder PC verfügen<sup>23</sup> nutzen sie das Internet durchschnittlich pro Tag deutlich mehr als die anderen Bildungsgruppen<sup>24</sup> (vgl. Feierabend, Karg, Rathgeb 2013: 27-29). 83% der Mädchen und 90% der Jungen nutzen das stationäre Internet über den Laptop oder den PC. Die Internetnutzung übers Handy oder Smartphone macht bei den Mädchen 77% und bei den Jungen 69% aus. Somit kann festgehalten werden, dass sowohl die stationäre, wie auch die mobile Internetnutzung eine wichtige Rolle unter den Jugendlichen einnimmt. Wie Jugendliche das Internet nutzen ist ganz unterschiedlich. 45% der Online-Tätigkeit wird für die Kommunikation wie Mailen, Chatten und/oder kommunizieren in Online-Communities, 24% für die Unterhaltung (Bilder, Videos, Musik), 13% für die Informationssuche und 17% wird für Spiele verwendet. Bei der Nutzung von Online Kommunikation liegt die Nutzung von Online-Communities ganz vorne, an zweiter Stelle liegt das Empfangen und Senden von Mails, wobei die Gymnasiastinnen und Gymnasiasten öfters über Mail kommunizieren als die Hauptschülerinnen und Hauptschüler (vgl. ebd.: 29-31).

Nebst der JIM-Studie aus Deutschland wurde in der Schweiz die JAMES-Studie<sup>25</sup> über die Mediennutzung von Schweizer Jugendlichen durchgeführt. In der Schweiz besitzen 77% der Jugendlichen einen eigenen PC oder Laptop. Lediglich 3% der Haushalte mit Jugendlichen verfügten 2012 noch nicht über einen eigenen Internetanschluss (vgl. Willemse et al. 2012: 12). Schweizer Jugendliche waren im Jahr 2012 während der Woche mit durchschnittlich 128 Minuten pro Tag Online. An Wochenenden befanden sich Schweizer Jugendliche rund eine Stunde länger im Netz (vgl. ebd.: 24). Einen Grossteil der Zeit, welche sich die Jugendlichen Online aufhalten, verbringen sie mit kommunikativen Aktivitäten. Auch in der Schweiz sind Social-Networks mit 74% die beliebtesten Kommunikationsplattformen im Internet. 39% wird über E-Mails kommuniziert. 20% der Schweizer Jugendlichen nutzen E-Mails seltener als einmal pro Monat (vgl. ebd.: 32f.).

Die Nutzung des Internets scheint für Jugendliche eine wichtige Rolle zu spielen und vermag deshalb auch einen Lebensraum darzustellen, in welchem sie „abgeholt“ werden können. Dennoch ist zu beachten, dass unter den Jugendlichen die Kommunikation via Mail nicht die bevorzugte Methode darstellt. Im nächsten Kapitel wird deshalb noch etwas genauer auf die Zugangsmöglichkeit der Mail-Beratung im Jugendalter und deren Vorteile eingegangen.

<sup>23</sup> Hauptschule 74%, Realschule 77% und Gymnasium 83%

<sup>24</sup> Hauptschule 231 Min., Realschule 203 Min., Gymnasium 155 Min.

<sup>25</sup> Die Daten für die JAMES-Studie (Jugend/Aktivitäten/Medien - Erhebung Schweiz) wurden 2012 aufgearbeitet und bezieht sich wie auch die JIM Studie auf die 12-19 jährigen Jugendlichen und ihr Medienverhalten. Die Studien weisen einige Parallelen auf unterschieden sich jedoch z.B. in der Erhebungsmethode.

### 6.3.2. Zugangsmöglichkeit von Mail-Beratung im Jugendalter

Die mit dem Internet verbundenen Computer, Mobiltelefone, Musikspielgeräte usw. haben sich für die Jugendlichen zu zentralen Medien entwickelt. Die Ablösung von den Eltern, die damit einhergehenden Umstrukturierung von sozialen Beziehungen sowie die Hinwendung zu Peers wird über diese Medien gestaltet (vgl. Süss/Hipeli 2010: 142). Jugendliche suchen im Internet nach Informationen oder Personen, die ihnen zu spezifischen Thematiken und Problemen Antworten geben können. Im Gegensatz zu Vertrauenspersonen aus dem realen Umfeld oder gar Beratungsstellen ist den Jugendlichen die Hilfesuche im Netz oft vertrauter und einfacher – zu jeder Zeit und an jedem Ort – zugänglich (vgl. Ploil 2010: 106). Auch in der Praxis von Beratungsstellen – welche auf einer persönliche Kontaktaufnahme aufbauen – wurde erkennbar, dass diese von den Jugendlichen und jungen Erwachsenen oft nicht genutzt wurden, obwohl sie diese eigentlich nötig gehabt hätten. Ein niederschwelliger Online-Zugang holt die Jugendlichen und jungen Erwachsenen an dem Ort ab, wo sie sich auskennen und gut erreichbar sind. Jugendliche und junge Erwachsene ermöglicht das Internet im Rahmen der Anonymität einfacher Hilfe und Unterstützung zu finden. Gerade für Jugendliche, welche einfach eine kurze Frage haben und eine professionelle Antwort wollen, sowie Jugendliche mit traumatischen Erlebnissen scheint eine Online-Beratung geeignet zu sein. Traumatische Erlebnisse führen oft zu einem Rückzug und Vermeidung von Kontakten zu Aussenstehenden. Gerade hier kann Online-Beratung ein niederschwelliges Angebot darstellen (vgl. Weisshaupt 2004: 574f.). Die Mail-Beratung kann – sofern die Mails täglich bearbeitet werden – durch ihre Schnelligkeit und Direktheit eine zentrale Rolle in der Online-Beratung von Jugendlichen einnehmen. Gerade an Wochenenden, während Feiertagen und Ferien, sind Jugendliche nicht in die Alltagsstrukturen eingebunden und können so oft auch nicht auf die entsprechenden Hilfestrukturen zurückgreifen. Auch potentielle Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner können während solchen Zeiten fehlen. Jugendliche sind durch ihre Entwicklungsphase situationsabhängiger. Das bedeutet, dass in krisenhaften Situationen ein erhöhter Handlungsbedarf besteht. Die Mail-Beratung kann genau diesem Bedarf gerecht werden, in dem sie täglich, auch an Wochenenden und Feiertagen verfügbar ist. Zudem können die Jugendlichen in diesem Umfeld frei schreiben ohne sich Gedanken oder Sorgen über allfällige Konsequenzen machen zu müssen. Die vertrauliche und anonyme Seite der Mail-Beratung ermöglicht es Jugendlichen einen Zugang zu Hilfe sowohl bei akuten Problemen als auch bei länger bestehenden und komplexeren Angelegenheiten zu finden, bei denen möglicherweise eine hohe, von Scham- und Schuldgefühlen getragene Hemmschwelle besteht (vgl. ebd.: 579). Eine Evaluation von [U25] zeigte, dass für Jugendliche diese Anonymität<sup>26</sup> und die Möglichkeit dann zu

---

<sup>26</sup> Wurde von 23 der 27 Befragten genannt. Es standen den Befragten mehrere Auswahlmöglichkeiten zum Ankreuzen zur Verfügung.

schreiben, wenn sie einen Bedarf dazu haben und nicht nur zu den Zeitpunkten auf den ein Termin vereinbart wurde<sup>27</sup>, die Hauptgründe dafür sind, warum sich Jugendliche für die Beratung bei [U25] entschieden haben (vgl. Jakob/Staub/Wunder 2012: 18). Durch die Mail-Beratung können somit auch Jugendliche erreicht werden, welche keine der bestehenden Face-to-Face-Angebote aufsuchen würden.

### 6.3.3. Peer Counseling in der Online- und Mail-Beratung

Wie in Kapitel 5.1 aufgezeigt wurde, können Peers positive Auswirkungen auf Gleichaltrige haben. Durch Peer Angebote kann ein sehr niederschwelliges Angebot erzielt werden. Die Hemmschwelle der Jugendlichen, welche sich mit ihren jugendspezifischen und evtl. intimen Problemen an Peers zu wenden, scheint niedriger zu sein als bei Fachpersonen. Die Online-Beratungsstelle [youth-life-line.de](http://youth-life-line.de) bietet wie [U25] eine Krisenberatungsstelle für suizidgefährdete Jugendliche an. Die Ratsuchenden von [youth-life-line.de](http://youth-life-line.de) wurden im Zuge einer Umfrage befragt, weshalb sie Peers als Beratende den Erwachsenen bevorzugen. 35% der befragten Ratsuchenden gaben an, dass sie der Ansicht sind, Gleichaltrige würden mehr Verständnis aufbringen können. Zudem seien sie auch kompetenter bei einer jugendadäquaten Lösungssuche (15%). Weitere 15% gaben an, dass sie sich mit ihren Problemen einfacher an Peers als an Erwachsene wenden können (vgl. Weinhardt 2006: 125). Auch eine Evaluation von [U25] ergab, dass 12 von 18 Befragten die Begleitung durch Peers als „sehr hilfreich“ erlebten. Weitere vier empfanden dies als „eher hilfreich“. 25 Jugendliche fühlen sich von ihrem Peer „sehr akzeptiert“ und zwei „eher akzeptiert“ (n=27). Auch gaben die Ratsuchenden an, dass ihnen die Rückmeldungen von ihren Peerberatenden „auf jeden Fall“ (n=24), verständlich waren (vgl. Jakob/Staub/Wunder 2012: 19-22).

Aus den praktischen Erfahrungen wurde erkennbar, dass gerade suizidgefährdete junge Menschen wenig Gebrauch von klassischen Beratungsangeboten machen (vgl. Ball 2006: 1). So erscheint die Möglichkeit, sich Online Rat- und Hilfe zu holen für dieses Zielpublikum als besonders niederschwellig und gut zugänglich. Gerade wenn auf die zu Beginn der Arbeit aufgezeigten hohen Suizidversuchsraten erinnert wird, erscheint eine für Jugendliche adäquate Beratungsform unabdingbar. Anhand all der aufgearbeiteten Themenbereiche kann festgestellt werden, dass trotz den Risiken und Nachteile, welche es zu beachten gilt, der Peer Counseling Ansatz in der Onlineberatung für suizidale Jugendliche viele Vorteile aufweist, welche es zu nutzen gilt.

---

<sup>27</sup> Wurde von 18 der 27 Befragten genannt. Es standen den Befragten mehrere Auswahlmöglichkeiten zum Ankreuzen zur Verfügung.

#### 6.4. Suizidalität als Beratungsthema

Eine Betreuung von suizidalen Menschen ist meist mit grossen Belastungen verbunden. Durch die suizidalen Äusserungen können auch seitens der Helfenden suizidale Gefühle und Fantasien ausgelöst werden. Manche Helfenden erkennen bezüglich den Thematiken „Sucht“, „Depression“ und „Suizidverhalten“ Parallelen zu den Ratsuchenden. Auch scheint es naheliegend zu sein, dass sich Personen der Suizidthematik zuwenden, welche bereits einen speziellen Bezug dazu haben (vgl. Sonneck et al. 2012: 228). Die wiederkehrende Konfrontation mit Menschen in Krisen oder suizidalen Menschen führt unweigerlich auch immer wieder dazu, sich mit eigenen Krisen, der eigenen Suizidalität und der eigenen Haltung gegenüber dem Sterben und dem Tod auseinander zu setzen (vgl. ebd.: 27). Gernot Sonneck et al. gehen davon aus, dass je besser die Helfenden ihre eigene Einstellung zur Suizidalität, dem Tod und dem Sterben kennen, desto besser wird es ihnen gelingen, Menschen während ihren Krisen zu begleiten. Dabei erscheint es sehr wichtig, dass den Helfenden die möglichen Hilfestellungen bekannt sind, dass die eigene Hilfebedürftigkeit wahrgenommen und nötigenfalls Hilfestellungen angenommen werden, um sich mit den Bedürfnissen der Ratsuchenden besser auseinandersetzen zu können (vgl. ebd.). „Je besser ich meinen eigenen Lebenssinn erarbeitet habe, desto eher werde ich den bedrängten Menschen auf der Suche nach einem Sinn begleiten können – und nur das ist Hilfe, die tatsächlich wirkt.“ (ebd.) Helfende neigen immer wieder dazu, den Ratsuchenden unreflektiert Verantwortung abzunehmen, welche von der – oft unsicheren und hoffnungslosen – Klientel auch gerne schnell abgegeben wird. Durch die Abnahme von Verantwortung wird den Ratsuchenden gleichzeitig jedoch auch ein Stück ihres Selbstwertgefühls und Selbstbestimmung entzogen und im Gegenzug ihr Abhängigkeitsgefühl und Erwartungen an die Helfenden verstärkt. Solche Verkettungen sind nur sehr schwer wieder aufzulösen, da eine Lockerung der Beziehung oft mit einem Bedrohungsgefühl seitens der Ratsuchenden einhergeht. Der konstante Umgang mit suizidalen Menschen kann sehr belastend wirken und ist als Einzelperson langfristig kaum aushaltbar. Eine gegenseitige Unterstützung in einem Team mit Supervisionen ist in diesem Aufgabengebiet deswegen sehr zentral. Gerade für das Erlernen von Wahrnehmungen der eigenen Bedürftigkeit und des Hilfeholens kann ein Team und Supervisionen von grossem Nutzen sein. Gemachte Erfahrungen können den Ratsuchenden wiederum als Modell veranschaulicht werden. Schulungen, Seminare und Vorträge bieten eine weitere Möglichkeit, die eigene Arbeit und Haltung immer wieder neu zu reflektieren und deren Stellenwert angepasst zu definieren. Ausgleichend müssen neben der Tätigkeit mit suizidalen Menschen auch die anderen Seiten des Lebens wie Freizeit und das Privatleben mit einem hohen Stellenwert gepflegt werden (vgl. ebd.: 229f.).

Als wichtig muss auch erwähnt werden, dass die Mail-Beratung für suizidale Menschen eine Begleitung darstellen kann, jedoch durch die Distanz und Zeitverzögerung der Kommunikation und Handlungsfähigkeit keine akute Krisenintervention ersetzen kann (vgl. Knatz/Dodier 2003: 194).

### 6.5. Rahmenbedingungen der Mail-Beratung

In der Literatur wird immer wieder auf verschiedene Qualitätskriterien und Qualitätsstandards der Mail-Beratung hingewiesen. Einige davon beziehen sich auf die Rahmenbedingungen des Settings und andere auf die Kompetenzen und Anforderungen an die Beratenden selbst. In diesem Unterkapitel wird nur auf das Setting Bezug genommen. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden die An- und Herausforderungen der Beratenden im nächsten Unterkapitel abgehandelt.

#### *Zielgruppenspezifische Ausgestaltung*

Die Gestaltung der Homepage und die Wahl des Kommunikationsmediums müssen der Zielgruppe angepasst sein (vgl. Ploil 2013: 145). „Für bestimmte Zielgruppen ist z.B. auch Peer-Beratung besonders attraktiv, für andere die Beratung durch Fachkräfte.“ (ebd.) Beratungskosten müssen auf der Homepage transparent und gut verständlich dargestellt werden. Im Falle einer Registrierung der Ratsuchenden muss für diese ersichtlich sein, weshalb eine solche von Nöten ist und wie mit den Daten umgegangen wird (vgl. ebd.).

#### *Dokumentation der Mail-Beratung*

In der Mail-Beratung ist nach Ploil (2009: 70) eine Aktenführung relevant um,

- bei einem allfälligen Wechsel der Beratenden während eines Beratungsprozesses den neuen Beratenden die Möglichkeit zu geben, sich in den Fall einzuarbeiten,
- die behandelten Themenbereiche der Mail-Beratung statistisch festhalten zu können,
- überprüfen zu können, ob tatsächlich eine neue Nutzergruppe erreicht werden konnte.

#### *Datenschutz*

Der Umgang mit dem Datenschutz soll für die Ratsuchenden erkennbar sein. Bei vielen Portalen wird die IP-Adresse von Ratsuchenden gespeichert, um sich im Falle einer Suizidandrohung an weitere Instanzen, wie z.B. die Polizei, wenden und diese einschalten zu können (vgl. Ploil 2013: 146)<sup>28</sup>. Natürlich sollten die Datenschutzrichtlinien nicht nur für die Ratsuchenden ersichtlich sein, sondern auch von den Beratenden gewissenhaft darauf

<sup>28</sup> Bei [U25] werden nach einer Suizidankündigung keine Informationen an Dritte weitergegeben. [U25] sieht ihre Aufgabe laut Raphael Wobmann in der reinen Mail-Beratung. (Persönliche Mitteilung).

geachtet werden, wie sie mit den Daten der Ratsuchenden umgehen, denn im Internet gilt: einmal im Netz – immer im Netz.

### *Supervisionen*

Auch in der Mail-Beratung braucht es zu den genannten Ressourcen Raum für Supervisionen, um professionelles Handeln reflektieren, sich im Team austauschen und gegenseitig unterstützen zu können (vgl. dazu Ploil 2009: 63 und Kapitel 7.4.2).

### *Ressourcen*

Eine Online-Beratung erfordert unterschiedliche Ressourcen, um überhaupt bestehen zu können. Nach Weissenböck, Ivan und Lachout (2006: o.S.) sind folgende vier Ressourcengebiete von zentraler Bedeutung:

- *Zeitliche Ressourcen:* Eine gründliche Auseinandersetzung mit den erhaltenen Texten und das Verfassen einer Antwort erfordern Zeit. In einem qualitativ guten und professionellen Setting ist den Beratenden diese Zeit zur Verfügung zu stellen.
- *Finanzielle Ressourcen:* Gerade wenn die Online-Beratung kostenfrei angeboten wird, benötigt die dahinterstehende Organisation gleichwohl Finanzen, um weitere Kosten abzudecken, welche über die Personalkosten hinausgehen wie z.B. Kosten für Software oder Räumlichkeiten für Schulungen und Sitzungen.
- *Personelle Ressourcen:* Um den Anfragen gerecht zu werden, bedarf es geeignetes Personal mit bestimmten Qualifikationen und Fähigkeiten (vgl. Kapitel 6.6), welches das beraterische Angebot abdecken kann. Es werden immer wieder Anfragen eintreffen, welche die Aufgabengebiete oder die Kenntnisse der Beratenden übersteigen und somit Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen benötigen, an welche Anfragen weitervermittelt werden können.
- *Technische Ressourcen:* Mittlerweile existieren ganz unterschiedliche Beratungsformen wie Chat, Forum, Mail usw. Institutionen, welche ihre Beratungsdienste Online anbieten wollen, müssen sich entscheiden, welche Instrumente sie in welcher Kombination einsetzen wollen und welche sich zielgruppenspezifisch am besten eignen. Dazu müssen auch die technischen Mittel für die Online-Beratung zur Verfügung gestellt werden.

## 6.6. An- und Herausforderungen der Mail-Beratung für die Beratenden

Es wurde schon aufgezeigt, dass es in der Mail-Beratung einige An- und Herausforderungen an die Beratenden gibt. Nachfolgend wird noch einmal auf die wesentlichsten Punkte speziell auf die Beratenden bezogen eingegangen.

### *Beziehungsgestaltung*

Gerade wenn es nach dem personenzentrierten Ansatz nach Roger geht, sind die Kernmerkmale für einen Beziehungsaufbau in der Mail-Beratung dieselben, wie in einer Face-to-Faceberatung.

Die Aufgabe des E-Mail-Beraters besteht darin, seine Haltungen der Kongruenz, Empathie und Wertschätzung dem Mailer schriftlich so zu übermitteln, dass dieser es beim Lesen empfinden kann. Das Gefühl aufseiten des Mailers, es ist jemand da, der sich bemüht ihn zu verstehen, der seine Aussagen wertschätzt und sich im Kontakt kongruent zeigt, fördert den Prozess der Persönlichkeitsentwicklung. (Rubruck 2013: 160)

Um kompetent beraten zu können ist eine sensible Fremd- und Eigenwahrnehmung zentral (vgl. Knatz/Dodier 2003: 54). Diese ist auch bei der Beziehungsbeendigung von Bedeutung. Teilweise entstehen bei den Beratungspersonen nach einer langen Beratungszeitspanne Gefühle wie Ungeduld oder eine Verbundenheit zur ratsuchenden Person (vgl. Rubruck 2013: 160). Dabei kann die Reflexion (sei dies Selbst- oder Fremdrelexion) hilfreich sein, um die Beratungsbeziehung in einem professionellen Rahmen zu behalten und zum richtigen Zeitpunkt abschliessen zu können.

### *Kommunikationsverhalten*

Entscheidend bei der Online-Beratung sind eine authentische Wertschätzung sowie eine respektvolle Haltung gegenüber den Ratsuchenden und deren Erlebenswelt (vgl. Koch 2012: 99/Ploil 2013: 144). Die Beratenden sollen den Ratsuchenden offen gegenüberstehen (vgl. Knatz/Dodier 2003: 53). In der Online-Kommunikation – wozu auch die Mail-Beratung gezählt wird – gibt es „No-Goes“, welche beachtet werden müssen: Es soll vermieden werden nach dem „Warum“ und „Wieso“ zu fragen, da diese die Problematik betonen und oft keine Ressourcen schaffen. Es soll unterlassen werden die Gefühle der Klientel zu beschreiben oder die Klientel über ihre Probleme hinwegzutrusten. Voreilige Empfehlungen für Therapien sind oft nicht förderlich und sollen gut überlegt sein. Das Schreiben an sich kann oft schon viel zur Problemlösung beitragen. Ironie führt in der Online-Kommunikation oft zu Missverständnissen und soll deshalb unterlassen werden (vgl. Knatz 2012: 84).

### *Qualifikation von Online-Beratenden*

Je nach Kontext und Beratungsangebot beraten Fachleute oder Peers. Je nach dem wer die Beratung durchführt, bestimmen sie mit ihrem Aufgabenbereich die Qualifikationsbedingungen. Wird durch eine Fachperson beraten, so ist eine fachliche Eignung wie Grundausbildung, Erfahrungshorizont, Spezialisierungen usw. wichtig. Wird hingegen die Beratung von Peers durchgeführt, stehen eher die eigenen Erfahrungen im

Zentrum. Im Internet muss für die Ratsuchenden ersichtlich sein, mit wem sie es zu tun haben und über welchen Hintergrund die Beratenden verfügen. Allgemeine Grenzen der Online-Beratungsangebote sowie Krisen- und Notrufnummern dürfen bei qualitativ guten Seiten nicht fehlen (vgl. Ploil 2013: 146).

#### *Intellektuelle Voraussetzungen und Medienkompetenzen*

Um von Online-Beratungen profitieren zu können, sind relativ hohe intellektuelle Kompetenzen, sowie strukturierte und reflektierte Denkweisen von Nöten. Um Mail-Beratungen überhaupt in Anspruch nehmen zu können, müssen mindestens Basiskenntnisse in der Mediennutzung (z.B. im Verfassen von Texten, der Nutzung von Mail-Accounts und dem Internet) vorhanden sein. Auch Ratsuchende müssen über ein gutes Textverständnis (Lesekompetenzen) und eine gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit (Schreibkompetenzen) verfügen (vgl. Schneider-Ströer 2011: 8). „Selbst wenn heute Mediennutzung gelingt, kann es sein, dass sich die User schon morgen wieder an neue, andere Medien anpassen und gewöhnen müssen. Medienkompetenz muss damit immer wieder und immer wieder neu gelernt und ausprobiert werden.“ (Hintenberger/Kühne 2009: 17)

#### *Beratungskompetenzen*

Nebst dem üblichen Beratungswissen, sind die Lese-, Schreib- und Internetkompetenzen von Online-Beraterinnen und -Beratern zentral. Die von den Ratsuchenden verfassten Texte müssen von den Beratenden „in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur“ verstanden und kontextualisiert werden können (Knatz 2009: 66f.). Gerade durch die in der Mail-Beratung fehlenden Sinnesmodalitäten, kommen diesen Lesekompetenzen eine wichtige Rolle zu. Im Gegensatz zur Face-to-Face Beratung geht es in der Mail-Beratung um das Schreiben anstelle des Erzählens und um das Lesen anstelle des Zuhörens (vgl. Knatz 2012: 76). Zudem müssen Antworttexte geplant, formuliert und verfasst werden können. Diese Teilhandlungen erfordern besondere kognitive Fähigkeiten, damit der Text eine Wirkung erzielen kann. Wissen bezüglich des Internetgebrauchs wie z.B. Browser- und Datenschutzkenntnisse und weitere Medienkompetenzen sind für die Online-Beratung von höchster Relevanz (vgl. Knatz 2009: 67, Knatz 2012: 76, Wimmer 2004: 298). Onlineinstrumente, welche in der Online-Beratung eingesetzt werden, müssen den Beraterinnen und Beratern bekannt und vertraut sein. Dazu gehören auch die Kenntnisse der aktuellen Begriffe aus der Online-Kommunikation sowie Sprachkürzel (vgl. Risau 2004: 306). Ebenso sind auch theoretische und praktische Grundlagen der Kommunikationspsychologie, sowie mediengerechte Beratungsansätze (wie z.B. das Vier-Folienkonzept nach Knatz/Dodier 2003) wichtige

Bestandteile einer professionellen Online-/Mail-Beratung (vgl. Knatz 2012: 76). Auch der Umgang mit den, im Vergleich zu den Face-to-Face Beratungen, fehlenden Aspekten der Mimik und Gestik müssen durch Übungen, Erfahrungen, Rückmeldungen und Reflexionen erlernt werden, um diese oft kritisierten Nachteile kompensieren zu können. Zudem kommt besonders der schriftlichen Ausdrucksform eine hohe Bedeutung zu (vgl. Weisshaupt 2004: 583f.). Fachliche Kompetenzen aus der Face-to-Face-Beratung sind auch in der Online-Beratung erforderlich, „d.h. die Fähigkeit zur Strukturierung der Beratung, zu sozialer Diagnostik, zu Ziel- und Interventionsplanung“ (Ploil 2009: 63). Unterschiedliche Gesprächsformen und Techniken werden in einem professionellen Setting ebenfalls benötigt.

#### *Permanente Verfügbarkeit und zeitversetzte Kommunikation*

Durch den Umstand, dass bei einer Online-Beratung der zeitliche Rahmen, durch die Gelegenheit überall zu jeder Zeit auf das Internet Zugriff zu haben, nicht mehr klar definiert ist, werden die Beratenden vor eine hohe Herausforderung gestellt. Die Beratungspersonen müssen sich Freiraum und auch Urlaub gönnen können, in dem sie abschalten und sich von den Gedanken freimachen können. Dabei ist es wichtig, sich gegenüber der Klientel abgrenzen zu können und ihm die Abwesenheit bei Urlaub oder Freitage klar zu kommunizieren (vgl. Knatz 2012: 84). Auch der Umgang mit der zeitversetzten Kommunikation muss erlernt werden. Das Warten auf eine Antwort oder die langen Ungewissheiten erfordern dabei eine notwendige Distanzierung.

#### *Umgang mit der Lücke von Mimik und Gestik*

Gerade das Fehlen von Mimik und Gestik und die damit einhergehenden erschwerten Bedingungen für eine professionelle Beratung stellen eine weitere Herausforderung dar. „Die Berater müssen zunächst mit dieser Lücke leben und arbeiten lernen, um sie durch Übung und Erfahrung, durch erhaltene oder auch nicht erhaltene Rückmeldungen der User zumindest annähernd wieder schliessen zu lernen.“ (Weisshaupt 2004: 583)

#### *Abgrenzung zur therapeutischen Tätigkeit*

Beratende einer Online-Beratungsstelle müssen sich über die Grenzen ihrer Fähigkeiten und Aufgabengebiete bewusst sein. Die Tätigkeitsbereiche müssen von den Beratenden abgegrenzt und stetig reflektiert werden. Um das Überschreiten der Fähigkeiten und der Aufgabengebiete zu verhindern, sollen Fälle intern weitergegeben oder an externe Stellen verwiesen werden können<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Eigene Schlussfolgerung aus Kapitel 6.2 „Therapeutische Hilfe“.

## 7. Bewältigungsstrategien in der Adoleszenz

Stress ist mittlerweile ein Begriff, der sowohl bei Kindern und Jugendlichen wie auch in der Erwachsenenwelt geläufig ist. Häufig werden unter Stress stressauslösende Situationen verstanden. Bei genauerer Betrachtung wird schnell deutlich, dass Stress nicht nur durch schwierige Situationen zustande kommt, sondern das individuelle Erleben dabei ebenso eine wichtige Rolle spielt (vgl. Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 5). „Zwischen der stressauslösenden Situation und den Stressreaktionen liegen demnach die Wahrnehmung und Bewertung, von denen abhängt, wie intensiv die Stressreaktionen ausfallen.“ (ebd.) Stress muss zudem nicht unbedingt negativ konnotiert sein. Stressoren<sup>30</sup> können, sofern diese noch als angenehm bewertet werden, auch eine aktivierende Wirkung aufweisen (vgl. ebd.: 11). Lazarus und Launier (1981) veranschaulichen in ihrem transaktionalen Stressmodell, dass auf einen möglichen Stressor eine primäre Bewertung (anhand des Wohlbefindens), eine sekundäre Bewertung (anhand der Bewältigungsfähigkeiten) sowie allenfalls eine Neubewertung<sup>31</sup> folgen. Bei der primären Bewältigung wird die Situation als „irrelevant“, „günstig/positiv“ oder „stressbezogen“ bewertet. Die stressbezogene Bewertung kann noch einmal in die drei Formen „Schädigung/Verlust“, „Bedrohung“ und „Herausforderung“ unterteilt werden. Sollte die Situation als stressbezogen erlebt werden, muss dies jedoch folglich nicht unbedingt zu einem Stressempfinden führen. Je nachdem, wie die eigenen Bewältigungsmöglichkeiten bezüglich der belastenden Situation eingeschätzt werden (sekundäre Bewertung) fallen die Stressreaktionen mehr oder weniger dramatisch aus. Scheinen dem Individuum genügend Bewältigungsressourcen zur Verfügung zu stehen, wird die stressbezogene Situation eher als Herausforderung angesehen. Wird diese jedoch als eher gering eingeschätzt, kommt es zu einem Stressempfinden (vgl. Lazarus/Launier 1981: 233-240, Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 5f.). „Stress entsteht also dann, wenn die wahrgenommenen Anforderungen die wahrgenommenen Bewältigungsmöglichkeiten übersteigen.“ (Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 8) Welche Stressformen und Stressreaktionen es gibt, wird nachfolgend zu einem besseren Verständnis von Stress genauer betrachtet, bevor anschliessend auf die Bewältigungsstrategien eingegangen wird. Mögliche Einflüsse auf das Stresserleben und das Bewältigungsverhalten werden aufgezeigt. Zum Schluss dieses Kapitels wird auf belastende Beratungssituationen im Fokus von der Beratung suizidaler Menschen und deren Bewältigungsstrategien eingegangen.

<sup>30</sup> Stressoren sind Ereignisse, welche von einem Menschen subjektiv, bewusst oder unbewusst als stressreich bewertet werden (vgl. Seiffge-Krenke/Gelhaar/Kollmar 2007: 47).

<sup>31</sup> Die Neubewertung (reappraisal) wurde 1966 von Lazarus ergänzt. Sie geht davon aus, dass durch die Informationen der eigenen Reaktionen und der Umwelt sowie einer anschliessenden Reflexion eine Neubewertung der Situation folgen kann (vgl. Lazarus/Launier 1981: 240f.).

### 7.1. Stressformen und Stressreaktionen

Wenn erlebte Anforderungen das eigene Bewältigungspotential übersteigen, kann dies zu Stress führen und mit unterschiedlichen physischen und psychischen Symptomatiken bzw. Anpassungsproblemen verknüpft sein. Es gibt unterschiedliche Stressformen und Stressreaktionen, welche nun etwas genauer betrachtet werden. Beyer und Lohaus (2007: 11) gehen in Anlehnung an McNamara (2000) davon aus, dass im Kindes- und Jugendalter zwischen mindestens drei übergeordneten Kategorien von Stressoren – normative Stressoren, kritische Lebensereignisse und alltägliche Anforderungen – unterschieden werden können:

#### *Normative Stressoren*

Sie bezeichnen Ereignisse, welche zu einem bestimmten Zeitpunkt in der Entwicklung auftreten und bei den meisten Menschen einer spezifischen Altersgruppe auftreten. Da diese Ereignisse mit gewissen Entwicklungsabschnitten zusammenhängen, ist diese Stressform absehbar und es kann dadurch mit antizipatorischen Massnahmen eine Stressbewältigung für einen erleichterten Umgang mit diesen Ereignissen geplant werden. Beispiele für normativen Stress können der Eintritt in den Kindergarten oder in die Schule, die Pubertät usw. sein (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 12).

#### *Kritische Lebensereignisse*

Sie bezeichnen extreme Belastungen, welche normalerweise einschneidende Änderungen in der Alltagsroutine sowie Neuanpassungen mit sich ziehen. Sie treten im Gegensatz zu den normativen Stressoren unerwartet auf. So zum Beispiel bei einer Scheidung der Eltern (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 12).

#### *Alltägliche Anforderungen und Probleme*

Sie beziehen sich auf kleine Irritationen und Frustrationen des Alltags. Sie treten meist über längere Zeiträume immer wieder auf. Hier kann v.a. die andauernde Anforderung zu einem erhöhten Belastungserleben führen. Beispiele dafür können Hausaufgaben, Prüfungen oder Streitigkeiten mit Freunden sein (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 13). Wichtig erscheint dabei, dass nicht alles, was Kinder und Jugendliche als Stress empfinden, von Erwachsenen genauso bewertet wird (vgl. Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 16).

Das Stresserleben ist sowohl bei Erwachsenen wie auch bei Kindern mit unterschiedlichen Beanspruchungssymptomen verbunden. Auch hier wird zwischen drei Hauptkategorien unterschieden. Durch eine Stresssituation wird die Widerstandskraft des Körpers kurzfristig aktiviert und mobilisiert. Dauert die stressbezogene Situation länger an, führt dies zu einem Erschöpfungszustand. Müdigkeit, Erschöpfung, Kopf- und Bauchschmerzen können

symptomatische Folgen sein, welche auch als „psychologisch-vegetative Symptome“ bezeichnet werden. Als weiteres gibt es „kognitiv-emotionale Stressreaktionen“, welche durch Stressoren belastende Gedanken und Gefühle hervorrufen. Hohe Stressbelastungen können langfristig die Entwicklung von psychischen Störungen begünstigen. Die dritte Kategorie bezieht sich auf „verhaltensbezogene Stressreaktionen“. Dazu gehören Symptome wie körperliche Unruhen, Konzentrationsschwierigkeiten und Änderungen des Sozialverhaltens (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 14f.). Wie mit Stresssituationen umgegangen werden kann, wird im Folgenden dargelegt.

## 7.2. Bewältigungsstrategien

Wie bezüglich einer Bewältigung von schwierigen oder gar stressauslösenden Situationen umgegangen wird, kann sowohl anhand theoretischer, als auch empirischer Ansätze erklärt werden. Anschliessend wird die Nutzung von Problemlösekompetenzen als übergeordnete Strategie eingegangen.

### 7.2.1. Theoretische Ansätze zu Typologien von Bewältigungsstrategien

Es gibt verschiedene Ansätze, welche die Bewältigungsstrategien – auch Coping<sup>32</sup> genannt – klassifizieren. Ein sehr verbreiteter Ansatz ist die transaktionale Stresstheorie nach Lazarus mit der Trennung von Bewältigungsstrategien in die beiden Stränge „instrumentelles“ und „palliatives“ Coping (vgl. Lazarus/Launier 1981: 245). Unter dem „instrumentellen“ Coping wird die problemorientierte Bewältigung verstanden. Sie zielt auf die Veränderung der stressauslösenden Elemente, wie Lärm, Termine, Ziele und Einstellungen ab. Die „palliative“ oder auch „emotionsorientierte“ Bewältigung richtet sich hingegen auf die Regulierung der Stressreaktionen und somit auf die eigenen Emotionen, wie Ärger oder Angstreaktionen (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 15f.).

Eine andere Unterteilung gilt der „Assimilation“ und „Akkommodation“ nach Brandstädter und Renner (1990). Bei der „Assimilation“ werden die Umstände so umstrukturiert, dass sie an die eigenen Bedürfnisse und Ziele angepasst werden können. Das Umgekehrte geschieht bei der „Akkommodation“. Dort werden die eigenen Bedürfnisse und Ziele an die situativen Gegebenheiten angeglichen (vgl. Brandstädter/Renner 1990: 58).

Roth und Cohen (1986) unterscheiden hingegen zwischen den zwei zentralen Konzeptionen der „Annäherung“ und „Vermeidung“. Damit sind alle kognitiven und verhaltensbezogenen Prozesse gemeint, welche die „Annäherung“ an einen Stressauslöser z.B. durch die Konfrontation mit der Stressquelle oder eine Vermeidung des Stressauslösers zur Folge haben (vgl. Roth/Cohen 1986: 813, Beyer/Lohaus 2007: 16). Dieselbe Unterscheidung wird von Ebata und Moos (1991) als „aktives“ und „passives“ Coping bezeichnet.

<sup>32</sup> Coping bezeichnen individuelle Formen, in denen Personen auf belastende Situationen reagieren (vgl. Fenger 2008: 211).

Obwohl die genannten Typologien sich auf Erwachsene beziehen, finden sie auch in der Kinder- und Jugendstressforschung Verwendung. Die unterschiedlichen Typologien der Bewältigungsstrategien zeigen trotz ihrer Differenzen auch einige Gemeinsamkeiten auf und können grob in zwei Gruppen zusammengefasst werden. So gibt es einerseits die Strategie, die sich direkt dem Stressor zuwendet und ihn zu bewältigen versucht und andererseits die Strategie der Abwendung. In der Theorie werden häufig heterogene Copingstrategien zusammengefasst, was die grosse Varianz an Strategien oft nur sehr knapp und unvollständig erscheinen lässt (vgl. Beyer/Lohaus 2007: 16f.). Es gibt neben den theoretisch auch empirisch fundierte Typologien, welche sich spezifisch auf die Bewältigung im Jugendalter ausrichten.

### 7.2.2. Empirische Ansätze zu den Typologien von Bewältigungsstrategien

Eschenbeck et al. (2006) haben in ihrer Studie über die Bewältigungsstrategien von Kindern und Jugendliche zwischen fünf unterschiedlichen Bewältigungsstrategien (Subskalen) unterschieden (vgl. dazu auch Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 55-62):

#### *Suche nach sozialer Unterstützung*

Die Unterstützung durch Familie, Freunde und in der Schule gilt als zentraler Schutzfaktor gegen Stress. Die soziale Umgebung nimmt dabei folgende drei wichtige Funktionen ein: Sie hat Einfluss darauf, mit welchen Anforderungen und in welchem Ausmass Kinder und Jugendliche konfrontiert werden. Das soziale Umfeld kann eine Stütze sein, wenn es darum geht, problemlösende und emotionsregulierende Hilfestellungen im Umgang mit schwierigen Situationen anzubieten. Zudem werden durch das soziale Umfeld Bewältigungsstrategien im Umgang mit schwierigen Situationen direkt als auch indirekt vermittelt<sup>33</sup>.

#### *Konstruktiv-palliative und destruktiv-ärgerbezogene Emotionsregulation*

Darunter werden alle Bewältigungsstrategien zusammengefasst, welche emotionale Stressreaktionen und Stresserleben beeinflussen. So zum Beispiel die Einplanung von Ruhepausen, Entspannungsverfahren oder auch das Herauslassen von Wut, Ärger oder Enttäuschungen. Den Kindern und Jugendlichen soll ein möglichst breites Spektrum an Entspannungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, wovon sie sich eine für sie geeignete Technik ausprobieren können.

---

<sup>33</sup> Während der Jugendphase kann es durch das Streben nach Autonomie dazu kommen, dass die Hilfe der Eltern oder auch anderer Erwachsener abgelehnt wird. Dennoch erscheint es wichtig, eine grundsätzliche Unterstützung seitens der Eltern zu signalisieren, damit Jugendliche selbst darüber entscheiden können wann und von wem sie sich Hilfe holen, ohne dass ihnen dabei Hilfestellungen aufgedrängt werden (vgl. Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 57f.).

### *Problemorientierte Bewältigung*

Hier geht es um Bewältigungsstrategien, welche sich direkt auf den Stressor auswirken und somit einen problemlösenden Charakter haben. Problemlösende Bewältigungsstrategien suchen z.B. durch positives Denken und eine positive Einstellung gegenüber einer schwierigen Situation, nach möglichen Kompromissen und versuchen diese umzusetzen. Voraussetzung für eine adäquate Problemlösung ist die Fähigkeit zur Selbstbeobachtung während stressbezogenen Situationen sowie die Ermittlung von wichtigen Informationen über die Problemsituation. Zudem muss die Problemsituation analysiert und dazu geeignete Problemlösestrategien generiert werden können. Im Vergleich zu den emotionsregulierenden Bewältigungsstrategien wird hier das Problem aktiv angegangen und zu verändern versucht. Da jedoch nicht jede stressauslösende Situation verändert werden kann, sind problemorientierte Bewältigungsstrategien nicht immer die beste Lösung, auch wenn gemäss einigen Studien damit bessere Effekte erzielt werden konnten.

### *Problemvermeidende Bewältigung*

Diese Strategie vermeidet Probleme, in dem sie ignoriert, ihnen aus dem Weg gegangen oder davon abgelenkt wird. Mögliche Ablenkungsmanöver können von Freizeitaktivitäten, Computerspielen über Reisen bis hin zu Alkohol- und Drogenkonsum reichen.

Bewältigungsstrategien können nicht nur einzeln, sondern auch in Kombination Anwendung finden. Von hoher Bedeutung ist, dass Kinder und Jugendliche nicht nur Kenntnisse über mehrere Bewältigungsstrategien verfügen, sondern diese auch situationsgerecht einzusetzen lernen, den Einsatz danach selbst bewerten und daraus Schlussfolgerungen für kommende stressbezogene Situationen ziehen können.

#### 7.2.3. Die Nutzung von Problemlösekompetenzen als übergeordnete Strategie

Die Nutzung von Problemlösekompetenzen stellt eine übergeordnete Bewältigungsstrategie dar. Sie hat ihre wissenschaftlichen Wurzeln vor allem in der Gestalt- und Denkpsychologie. Beyer und Lohaus (2006: 13) erläutern unter Bezugnahme auf D'Zurilla und Gottfried (1971) sowie Kämmerer (1983) folgende fünf Schritte der Problemlösung:

- I. *Allgemeine Orientierung* (Schaffung einer Einstellung zum Problem unter Betonung einer grundsätzlichen Lösbarkeit, ohne dabei vorschnelle Impulse zu ziehen)
- II. *Problemdefinition* (eine genaue Problemkonkretisierung mit all seinen Facetten dient der Strukturierung und somit Lösungserleichterung)
- III. *Lösungssuche* (Entwicklung von möglichst vielen Lösungsalternativen)
- IV. *Lösungsentscheidung* (subjektive Entscheidung für die geeignetste Lösungsvariante)
- V. *Durchführung und Evaluation* (der Lösungsansatz wird durchgeführt und die daraus resultierenden Ergebnisse und der Erfolg bewertet)

Der Problemlöseansatz kann alle bereits erwähnten Stressbewältigungsstrategien integrieren, in dem bei der Lösungssuche verschiedene Stressbewältigungsstrategien wie z.B. das Herbeiziehen des sozialen Umfelds oder von Entspannungsübungen in Frage kommen. Noch einmal grob zusammengefasst geht es beim Problemlöseansatz darum, ein Ziel zu definieren und unterschiedliche Wege (Bewältigungsstrategien) zur Zielerreichung in Betracht zu ziehen. Danach muss ein Weg eingeschlagen werden um das Ziel überhaupt erreichen zu können. Sollte dieser Weg sich als inadäquat erweisen, gilt es andere Wege auszuprobieren oder gar neue Ziele zu definieren. Allerdings gibt es auch Problemsituationen bei denen keine Wahlmöglichkeit gegeben ist oder gewisse Probleme zu trivial sind, um sie mit diesem Ansatz anzugehen. Somit ist der Problemlöseansatz nicht für jede Situation anwendbar. Bei schwierigen Problemen und stressbezogenen Situationen kann der Problemlöseansatz für die Entscheidung der Bewältigungsart sehr bedeutsam sein (vgl. Lohaus/Domsch/Fridrici 2007: 65f.).

### 7.3. Einflüsse auf das Stresserleben und Bewältigungsverhalten

Es gibt viele verschiedene Einflüsse, die von Forschenden im Zusammenhang mit dem Stresserleben und dem Stressverhalten untersucht werden. Die zwei Faktoren „Alter“ und „Geschlecht“ kommen in vielen Studien immer wieder zum Vorschein und werden teils kontrovers diskutiert. Dennoch gibt es Punkte, in denen sich die meisten Forschenden einig sind, welche hier erläutert werden. Im Anschluss wird auf kulturelle Einflüsse eingegangen.

#### *Der altersspezifische Einfluss*

Die unterschiedlichen Stressoren und das damit zusammenhängende Stresserleben stehen unter anderem mit dem Alter in Zusammenhang. Je nach Entwicklungsphase werden Personen mit unterschiedlichen Aufgaben konfrontiert, welche unterschiedliche Stressoren mit sich ziehen können. Auch das Stresserleben von alltäglichen Stressoren verändert sich im Laufe der Entwicklung. Die generelle Stressbelastung entspricht während der Adoleszenz der von anderen Lebensphasen und hebt sich in seiner Intensität nicht hervor. Wenn das Jugendalter an sich etwas genauer betrachtet wird, kann festgestellt werden, dass sich vor allem zu Beginn der Adoleszenz belastende Situationen anhäufen. Es gelingt den Jugendlichen meist, die altersspezifischen Herausforderungen und Probleme gut über die Entwicklungsphase der Adoleszenz zu verteilen (vgl. Gelhaar 2010: 123-125.). Lohaus, Beyer und Klein-Hessling (2004: 43) fanden heraus, dass die angegebenen Stresssituationen mit steigenden Klassenstufen zwar bei beiden Geschlechtern nachweislich ansteigen, die Mädchen jedoch stärker davon betroffen sind, als ihre männlichen Altersgenossen.

### *Der geschlechterspezifische Einfluss*

Mittlerweile gibt es verschiedene Studien zum Thema geschlechterspezifisches Stressempfinden und Stressbewältigung. Die meisten Forschenden kommen in ihren Studien zum Schluss, dass sich weibliche und männliche Jugendliche in ihrem Stressempfinden und Stresserleben voneinander unterscheiden. Allerdings divergieren die Ergebnisse teilweise, was unter anderem auf den methodischen Zugang zurückgeführt werden könnte. Aus den meisten Studien geht jedoch hervor, dass weibliche Jugendliche oft von einer höheren Stressbelastung berichten als ihre männlichen Altersgenossen (vgl. Gelhaar 2010: 125, Hampel et al. 2005: 88). Auch zu den Bewältigungsstrategien konnte oft ein Geschlechterunterschied festgestellt werden. So berichten weibliche Jugendliche öfters über die Bewältigungsstrategie „Suche nach sozialer Unterstützung“<sup>34</sup> und der „problemzentrierten Bewältigung“<sup>35</sup>. Männliche Jugendliche berichten hingegen eher von – vorwiegend kognitiv – „vermeidenden Bewältigungsstrategien“<sup>36</sup>. Auch bei den Erwachsenen tendieren Frauen eher zur Suche nach sozialer Unterstützung als Männer (vgl. Seidel et al. 2013: 74). Zudem konnten Hampel et al. (2005: 94) durch ihre Studie signifikante Geschlechterunterschiede von körperlichen Beanspruchungssymptomen feststellen. So haben weibliche Kinder und Jugendliche deutlich ausgeprägtere körperliche Symptome wie Bauchschmerzen, Einschlafprobleme und Herzklopfen als ihre männlichen Altersgenossen. Auch Lohaus, Beyer und Klein-Hessling (2004: 42) kamen zum Ergebnis, dass Mädchen im Gegensatz zu den Knaben durchschnittlich ein höheres Stresserleben in allen Erlebensbereichen vorweisen. Dies muss jedoch nicht bedeuten, dass die Symptome bei Mädchen ausgeprägter sind als bei den Knaben, sondern kann z.B. auch darauf hindeuten, dass Mädchen eher bereit sind, ihre Stresserlebnisse und Symptome mitzuteilen als Knaben. Zudem gilt es hier zu beachten, dass alle Ergebnisse aus der Sichtweise von Kindern und Jugendlichen stammen. Dies ist zwar notwendig, da das Stressempfinden eine subjektive Wahrnehmung ist, jedoch auch Probleme z.B. der Über- oder Unterschätzung der eigenen Person, enthalten kann.

### *Der kulturelle Einfluss*

Anhand kulturvergleichender Studien konnte festgestellt werden, dass Geschlechterunterschiede sich auch kulturabhängig unterscheiden können. Dabei lassen sich die stärker ausgeprägten Unterschiede nicht unbedingt auf traditionellere und konservativere Kulturen zurückführen (vgl. Geelhaar 2010: 126). Hinsichtlich der Besorgnis konnte z.B. bei den vier globalen Stressoren „Umweltverschmutzung“, „Diskriminierung“,

<sup>34</sup> Vgl. Hampel 2007: 887, Hampel et al. 2005: 94, Hampel/Petermann 2006 : 411f., Frydenberg/Lewis 2000: 740.

<sup>35</sup> Vgl. Frydenberg/Lewis 2000: 740, Winkler Metzke/Steinhausen 2002: 221.

<sup>36</sup> Vgl. Hampel et al. 2005: 94, Frydenberg/Lewis 2000: 740, Winkler Metzke/Steinhausen 2002: 221, Griffith et al. 2000: 198.

„Angst vor Krieg“ und der „Bedrohung durch Gewalt“ bei nordischen und australischen Jugendlichen ein deutlicher Geschlechterunterschied nachgewiesen werden. Im Gegensatz dazu konnte dieser Unterschied bei den kolumbianischen Jugendlichen nicht festgestellt werden (vgl. Frydenberg et al. 2001: 66). Der kulturelle Einfluss auf das Stresserleben ist wesentlich von den Problembereichen abhängig. Somit gibt es eher universal-adoleszent sowie eher kulturspezifische Prägungen. Es wurde zudem ersichtlich, dass Jugendliche mit ähnlichen Sozialisationshintergründen ein weniger ähnliches Stresserleben aufweisen, als dies vor der Studie erwartet wurde (vgl. Gelhaar 2010: 318). Taylor et al. (2004: 360) konnten in ihrer Studie aufzeigen, dass im Aufsuchen von sozialer Unterstützung kulturelle Unterschiede bestehen, indem die Aufrechterhaltung der Gruppenharmonie, der Glaube, dass sich Probleme verschärfen, wenn man sie mitteilt, die Angst vor Kritik, Abwertung und Gesichtsverlust, sowie der Glaube selbst für seine Probleme verantwortlich zu sein, für die kulturellen Unterschiede in der Stressbewältigung sorgen. Es stellte sich heraus, dass Asiaten und amerikanische Asiaten ihre Probleme eher mit sich selbst ausmachen und weniger mit ihrem sozialen Netz teilen als dies europäische (US) Amerikaner tun. Zudem wird in südamerikanischen Kulturen öfters als US Amerikaner die familiäre soziale Unterstützung aufgesucht (vgl. Campos et al. 2008: 158). Durch die unterschiedlichen Studien konnte aufgezeigt werden, dass sich das Stresserleben, wie auch der Umgang mit schwierigen Situationen kulturell unterscheidet und der kulturelle Hintergrund somit eine nicht zu vernachlässigende Rolle einnehmen kann.

#### 7.4. Belastende Beratungssituationen

Um nun auf die, in dieser Arbeit fokussierten belastenden Situationen in der Beratungssituation einzugehen, wird hier vorerst auf die spezifische Situation der Beratung von suizidalen Menschen und deren Bedeutung für die Beratungspersonen eingegangen. Darauf folgend werden einige mögliche Bewältigungsstrategien bei belastenden Beratungssituationen aufgeführt, ohne dabei den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben.

##### 7.4.1. Belastende Situationen in der Beratung von suizidalen Menschen

Hoffman und Hofmann (2012: 20) beschäftigen sich mit der Thematik der Belastung in Beratungssituationen und erachten besonders „langandauernde Kontakte“, „bestimmte Patientengruppen und -reaktionen“, „Therapeut-Patient-Beziehung“, „Charakteristika des Verhaltenstherapie-settings“, „Ermüdung, die zu Erschöpfung wird“, „Anforderungen an Persönlichkeit und Haltung“ sowie „belastende Rahmenbedingungen“ als zentrale Belastungsschwerpunkte<sup>37</sup>. Gerade die Klientengruppe mit suizidalem Verhalten bringt auch

---

<sup>37</sup> Obwohl es sich hierbei explizit auf die Ausübung von Psychotherapie handelt, können die meisten Beratungsschwerpunkte – wenn auch eventuell in abgeänderter Version – für die Beratung an sich herangezogen werden.

immer wieder geübte Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten an Grenzsituationen und kann zu einer starken emotionalen Belastung führen (vgl. ebd.: 22). Pohlmeier (1992: 249-254) verweist auf die folgenden fünf Formen der Angst von Psychotherapeuten mit suizidalen Patientinnen und Patienten: „die Angst vor Ohnmacht und Hilflosigkeit“, „die Angst vor Aggression“, „die Angst vor Tod und Sterben“, „die Angst vor Strafe“ und „die Angst vor Identitätsverlust“. Dormann (2009: 155) untersuchte in einer Studie 293 Psychotherapeuten in Bezug auf ihre Ängste mit suizidalen Patienten und fand dabei die folgenden ausgeprägten Ängste heraus<sup>38</sup>: „Die Angst vor den Konsequenzen des Patientensuizids“, „die Angst vor Fehleinschätzung und den damit verbundenen Konsequenzen“, „die Angst, keine Interventionsmöglichkeiten bieten zu können“, „die Angst vor der Verantwortung“, „Scheue, den Klienten mit seinem bisherigen Versagen im Leben zu konfrontieren“ und „die Angst vor möglichen aggressiven Impulsen des Patienten“. Es wurde ersichtlich, dass in der Beratungsarbeit mit suizidalen Klienten viele unterschiedliche Ängste seitens der Beratenden vorhanden sind, welche eine hohe Belastung mit sich ziehen. Diese Belastungen können unter anderem auch zu einer Überforderung der beratenden Person führen. Gerade in einem Setting, in dem die Beratenden immer wieder mit solchen Situationen konfrontiert werden, muss einer Reizüberflutung entgegengewirkt werden (vgl. Hoffmann/Hofmann 2012: 22). Obwohl hier explizit von Psychotherapeuten gesprochen wird, kann davon ausgegangen werden, dass die Ängste und Belastungen auch auf weitere Beratende, welche mit der Suizidthematik konfrontiert werden, zumindest ansatzweise übertragbar sind, da diese meist mit denselben Anforderungen konfrontiert werden.

#### 7.4.2. Bewältigungsstrategien in belastenden Beratungssituationen

Die im Kapitel 7.2 aufgezeigten Bewältigungsstrategien bezogen sich vorwiegend auf schwierige Alltagsgeschehnisse oder prägende Erlebnisse und eignen sich nur bedingt für belastende Beratungssituationen. Da es bei [U25] jedoch um eine spezifische Beratungssituation und deren Herausforderungen geht, wird hier noch einmal auf Bewältigungsstrategien im Beratungssettings Bezug genommen. Im professionellen Setting gibt es wohl eine Vielzahl möglicher Bewältigungsmethoden. Hier wird jedoch nur auf die Form der „Psychohygiene“ und „Supervision“, „Coaching“ und „Kollegiale Beratung“ eingegangen. Dies wird damit begründet, dass diese Formen im Rahmen des Projektes [U25] teilweise schon ihre Anwendung finden oder als mögliche Strategie in deren Rahmen gesehen werden. Wichtig ist dabei, dass die Bewältigungsstrategie auch von nicht professionell ausgebildeten Personen, wie den Peers angewendet werden können.

<sup>38</sup> Insgesamt kristallisierten sich 15 verschiedene Items heraus. Hier wurden die am häufigsten genannten in absteigender Reihenfolge aufgezählt. Dormann nimmt dabei Bezug auf seine frühere 2. Ausgabe von 1996 desselben Werkes.

*Psychohygiene/Selbstfürsorge*<sup>39</sup>

Fengler (2008: 197) versteht unter Psychohygiene die „Sammlung präventiver und kurativer Massnahmen gegen äussere und innere Belastungen und Schädigungen im Leben von Helferinnen und Helfern“. Er bringt eine Selbstbelastung, Selbstgefährdung und Deformation mit einer falschen Selbsteinschätzung, übermässigen Ambitionen, dem Geliebt-werden-wollen oder mangelnder Aufmerksamkeit in Verbindung. Diese Selbstbelastung kann durch „Verstehen der eigenen Motive, durch Einsicht in die unpersönlichen Belastungsanteile, die von Klienten, Team und Institution ausgehen, und durch Vernunft in Anspruchsniveau und Alltagsgestaltung“ entgegengewirkt werden (ebd.: 195f.). Durch die Psychohygiene sollen übermässige psychische und physische Beanspruchungen verhindert, arbeitsbedingten physischen und psychischen Erkrankungen vorgebeugt, der Umgang mit Belastungen verbessert, negative Rückwirkungen auf die Therapie (die Beratung) und das soziale Gefüge vermieden, sowie die Neugierde, das Interesse und die Freude erhalten und gefördert werden (vgl. Hoffmann/Hofmann 2012: 36). Negative Gedanken und Gefühle sollen durch die Psychohygiene bzw. Selbstfürsorge reduziert werden, um durch ihr psychisches und physisches Wohlbefinden auch effektiver arbeiten zu können (vgl. ebd.: 34).

*Kollegiale Beratung, Supervision und Coaching*

Bei der Kollegialen Beratung beraten sich die teilnehmenden Mitglieder in einem eigenständigen und wechselseitigen Vorgehen gegenseitig (vgl. Tietze 2010: 7). „Im beruflichen Kontakt mit anderen Menschen ergeben sich oft verwirrende Situationen, unerwartete Schwierigkeiten und spannungsreiche Verwicklungen, für die sich Lösungen leichter strukturierten Austausch finden lassen, den die Kollegiale Beratung anbietet.“ (ebd.: 8) Bei der Kollegialen Beratung wird eine teilnehmende Person in einen festgelegten Ablauf und einer festgelegten Rollenverteilung von den restlichen Teilnehmenden auf eine bestimmte Kernfrage oder Problematik hin beraten. Ziel dabei ist, dass für die Kernfrage bzw. Problematik eine adäquate Lösung herausgearbeitet werden kann. Im Vergleich dazu werden bei der Supervision und beim Coaching ein Supervisorin oder Supervisor bzw. ein Coach zur Anleitung für die Lösungsfindung von Praxisproblemen beigezogen. Dabei haben die Coaches oder Supervisorinnen und Supervisoren meist eine mehrjährige Weiterbildung absolviert. Die dahinter liegenden Konzepte der Kollegialen Beratung und Supervision sind meist identisch, was wohl dazu führt, dass in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern oft von Supervision als Überbegriff gesprochen wird. In der Kollegialen Beratung wird auf die in der Supervision oder im Coaching eingesetzte spezialisierte Person verzichtet. Die Beratung stützt stattdessen auf die Ausbildung, Praxiserfahrung und Beratungskompetenzen gleichrangiger Kollegen. Gerade die Praxiserfahrung und die unterschiedlichen

<sup>39</sup> Die beiden Begriffe „Psychohygienien“ und „Selbstfürsorge“ werden hier synonym verwendet.

Kompetenzen werden in der Kollegialen Beratung als sehr wertvoll angesehen (vgl. ebd.: 39f.). Durch die aktive Mithilfe der Beteiligten können auf Kernfragen oder Problematiken konkrete Rückmeldungen und praktische Lösungsideen vermittelt werden. Dem fallerzählenden Mitglied werden somit die Erfahrungen und Kompetenzen der restlichen Mitglieder zur Verfügung gestellt (vgl. ebd.: 19). „Die Bearbeitung von Problemen in der Kollegialen Beratung und die nachfolgende Bewältigung von Schwierigkeiten führt zur Verminderung und zur Vermeidung von Belastungen und beugt neuen Berufsproblemen vor.“ (ebd.: 20) Durch die Kollegiale Beratung können Kommunikations-, Interaktions- und Frustrationsprobleme aufgearbeitet und Einstellungen sowie Verhaltensweisen hinterfragt werden. Dies gilt nicht nur für die fallerzählende Person, sondern auch für alle anderen Teilnehmenden. Zudem findet durch die Thematisierung von Schlüsselsituationen und deren vielseitige Beleuchtung eine Überprüfung von Berufsrollen, Handlungsweisen und Einstellungen statt. In der Kollegialen Beratung wird somit eine Reflexionsplattform geschaffen, was zu einer beruflichen Professionalisierung beitragen kann (vgl. ebd.: 20f.). Kollegiale Beratung vermittelt den Teilnehmenden einen Rückhalt in der Gruppe, bietet Entlastung durch Mitstreitende und einen Raum für den fachlichen Austausch und für eine gemeinsame (Führungs-)Kultur. Für die Organisation bedeutet die Kollegiale Beratung Vernetzung, eine Steigerung der Qualität der Arbeit und bessere Arbeitsleistung, einen Ausbau der Unterstützungskultur, kostengünstige Personalentwicklung und qualifizierte Mitarbeitende (vgl. ebd.: 24-26).

Fengler (2008: 194) verweist darauf, dass mit einer Kombination von mehreren Bewältigungsstrategien (Psychohygiene, Supervision usw.) normalerweise die besten Wirkungen erzielt werden können.

## 8. Forschungsergebnisse und Interpretation

In diesem Kapitel werden die Forschungsergebnisse dargestellt und analysiert. Im Fokus der Analyse steht auf Grund der Fokussierung dieser Arbeit und den dazugehörigen Fragestellungen eine Evaluation und nicht die Biographie der Peer Beratenden. Biographische Hintergründe, wie das Alter oder der Migrationshintergrund, werden somit nicht ins Zentrum gestellt. Die Peer Beratenden absolvieren vor ihrer Tätigkeit als Peer Beratende eine Schulung, welche alle Jugendlichen auf einen ähnlichen Stand bringen, egal mit welchen Hintergründen sie bei [U25] beginnen. Zudem scheinen die vorhandenen Hilfestellungen durch die Begleitpersonen und im Team den möglichen Belastungen vorzubeugen und ein grosses Repertoire an Bewältigungsstrategien zur Verfügung zu stellen. Auch ist der Altersunterschied zwischen den befragten Peer Beratenden zwar gegeben, dennoch verfügt auch dieser nicht über viel Aussagekraft, da der Entwicklungsunterschied im Altersspektrum von 19-28-Jährigen nicht in derselben Intensität vorzufinden ist wie z.B. bei den 13-19-Jährigen. Zudem würde es sich auch schwierig gestalten, den Faktor „Alter“ von weiteren Faktoren wie z.B. „Vorerfahrungen mit eigenen Krisen oder der Suizidthematik“ klar abzugrenzen. Biographische Hintergründe können somit nur sehr schwierig und vage zugeordnet und abgegrenzt werden, weshalb in dieser Arbeit darauf verzichtet wird.

Die Ergebnisse werden in Unterkapiteln dargestellt. Begonnen wird jeweils mit der Ergebnisdarstellung und den zugehörigen Ankerbeispielen aus den Interviews, welche sich durch die Darstellung in grauen Feldern abheben. Die Unterkapitel richten sich einerseits nach dem Interviewleitfaden, andererseits wurden Themen zusammengefasst, welche sich wiederholen oder immer wieder an unterschiedlichen Stellen vorzufinden waren. Somit werden erst die, für die Arbeit zentralen, von den Peer Beratenden erlebten An- und Herausforderungen erläutert. Danach werden die Vorerfahrungen, Einstellungen und der Umgang mit der Suizidthematik aufgezeigt, bevor in einem weiteren Unterkapitel die Bewältigungsstrategien bei An- und Herausforderungen erläutern werden. Als letzte Unterkapitel werden die Bewertung der vorhandenen Ressourcen sowie die Bewertung der Schulung fokussiert, um einen Aufschluss über deren Relevanz für die Bewältigung zu erlangen und Schlüsse über allfällige Verbesserungsmöglichkeiten ausfindig zu machen. Die Ankerbeispiele wurden absichtlich nicht den Interviews zugeordnet. Dies dient der Anonymität der Interviewten. In den Interviews wie auch in den Ankerbeispielen sind teils sehr persönliche oder auch „heikle“ Schilderungen vorzufinden und für Kennerinnen und Kenner von [U25] können gewisse Aussagen einer spezifischen Person klar zugeordnet werden. Durch die Anonymität der Ankerbeispiele soll vermieden werden, dass erkenn- und zuordnungsbare Passagen mit weiteren Aussagen in Ankerbeispielen verknüpft werden. Wie schon erwähnt steht nicht der biographische Hintergrund sondern die aktuelle Datenlage im

Fokus, weshalb die Zuordnung der Ankerbeispiele für die Lesenden auch keine zentrale Rolle spielt. Finden sich in einer Sammlung von Ankerbeispielen verschiedene Aussagen, so stammen diese alle aus unterschiedlichen Interviews.

Die Verknüpfung mit dem Grundlagenmaterial und die Interpretation der Ergebnisse werden gleich in den entsprechenden Unterkapiteln des Ergebnisteils vorgenommen. Dies dient der Übersichtlichkeit und dem Umgehen vieler langwieriger Wiederholungen und Schlaufen. Um die Interpretationen klar und deutlich von den Ergebnissen abzugrenzen werden die Interpretationen in blauen Feldern dargestellt.

### 8.1. Erfahrene An- und Herausforderungen bei [U25]

Um bei [U25] beraten zu können, sehen die Peer Beratenden einige Fähigkeiten und Kompetenzen, welche mitgebracht oder erlernt werden müssen. Von allen Interviewten wurde die Empathie hervorgehoben. Es sei ganz wichtig, dass die Beratenden sich auf andere Menschen einlassen und einfühlen können. Auch sollte eine gewisse eigene Stabilität gegeben sein, um mit den Herausforderungen bei [U25] umgehen zu können. Vereinzelt wurden Schlagwörter wie „Zuverlässigkeit“, „Freude am Schreiben“, „Zeit“, „Selbstbewusstsein“, „Vertrauenswürdigkeit“, „der Wille etwas bewirken zu wollen“, „Selbstreflexion“ und „Geduld“ genannt. Für die Beratung selbst erachten die Interviewten ein „Wissen über Krankheitsbilder“<sup>40</sup>, „Abgrenzungsvermögen“, „eine bewusste Wortwahl“ sowie „sich auf das Gegenüber einlassen zu können“ und damit verbunden „über gewisse Menschenkenntnisse zu verfügen“ und „Zwischen den Zeilen lesen zu können“. Auch eine kritische Sichtweise, welche nicht gleich Zuschreibungen vornimmt, sei wichtig. Die Interviewten sind sich einig, dass grundsätzlich „Jeder“ sich bei [U25] betätigen kann, wenn ein Wille dazu besteht. Dennoch gibt es einige Eigenschaften, welche als wichtig gewertet wurden. So sind auch hier wieder die „Empathie“ und „Stabilität im Leben“ vorzufinden. Zudem spielen für einzelne „das Interesse an der Thematik“, „nicht zu emotional zu sein“, „ohne biographische Vorbelastung“<sup>41</sup>, „Offenheit“ und „die Verwendung von Ich-Botschaften“ eine Rolle.

Die von den Peer Beratenden erwähnte Stabilität im Leben ist auch für die Projektleitenden ein wichtiger Faktor für ein freiwilliges Engagement bei [U25]. Ebenso spielt die Zuverlässigkeit eine zentrale Rolle. Es fällt jedoch auf, dass die von [U25] fokussierte Teamfähigkeit bei den Peer Beratenden selbst nicht erwähnt wurde. Da das Team dennoch eine wichtige Rolle zu spielen scheint (siehe dazu die folgenden Unterkapitel), kann dies

<sup>40</sup> Wurde ausschliesslich von weiblichen Vertreterinnen genannt, jedoch nicht von allen interviewten Beraterinnen. Bei der Frage was bei der Schulung zentral war, äusserten sich jedoch auch die Peer Berater positiv zu dem Wissen über Krankheitsbilder.

<sup>41</sup> Diese Aussage würde mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht von allen Interviewten unterstützt werden, da einige Peer Beratende eigene Krisen und suizidale Erfahrungen aus ihrer Vergangenheit mitbringen, welche auch für die Beratung vorteilhaft bewertet werden.

auch darauf zurück zu führen sein, dass die Teamfähigkeit als eine Selbstverständlichkeit angenommen wird. Die Peer Beratenden beurteilen die „Empathie“ sehr hoch, welche im Ausbildungskonzept von [U25] nicht als vordergründige Fähigkeit spezifiziert wird.

In der Erhebung wurde nach der schwierigsten Herausforderung und weiteren Herausforderungen gefragt. Lediglich zwei der neuen Peers<sup>42</sup> sahen sich bislang noch nicht mit Herausforderungen konfrontiert. Dennoch hatten auch sie eine Vorstellung darüber, welche Situationen in Zukunft als Herausforderungen auf sie zukommen könnten. Die Ergebnisse zeigen, dass sich kein gemeinsamer Nenner bezüglich der schwierigsten Herausforderung hervorhebt. Dennoch lassen sich einige gemeinsame Herausforderungen feststellen, welche von zwei oder mehreren Peers benannt wurden. Die am häufigsten genannte Herausforderung, mit denen sich die Peer Beratenden bei [U25] konfrontiert sehen, ist die Situation, in der sich Ratsuchende – vorwiegend, wenn sie schon seit langer Zeit mit den Peer Beratenden in Kontakt stehen – unerwartet nicht mehr melden. Die Peer Beratenden scheinen sich in dieser Situation Gedanken darüber zu machen, was mit den Ratsuchenden geschehen ist. Eine Verknüpfung mit einer allfälligen suizidalen Handlung seitens der Ratsuchenden wird teilweise als mögliche Erklärung dafür in Betracht gezogen. Dies vor allem dann, wenn dem Kontaktunter- oder -abbruch Suizidankündigungen vorangegangen sind. Diese Herausforderung wird zwar nicht nur, jedoch überwiegend von den neuen Peer Beratenden genannt, welche diese Situation teilweise zwar selbst noch nicht erlebt haben, sie jedoch als eine mögliche Herausforderung in der Zukunft sehen.

*„...es kann halt eben auch sein, dass er dann gar nicht mehr schreibt und das ist dann schon also Sorgen, dass man vielleicht etwas Falsches gesagt hat oder was Falsches geschrieben hat, wobei man natürlich eigentlich weiss, dass das nicht, dass das nicht der Fall ist, weil also ja, weil am Ende ist es ja nicht die eigene Verantwortung.“*

Die manchmal stagnierend erscheinenden Prozesse und die eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten in der Beratung stellen weitere Herausforderungen für die Peer Beratenden dar. Gerade in den, von den Peers genannten, belastenden Thematiken „sexueller Missbrauch“ und „Gewalt in der Familie“ scheinen diese eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten eine grosse Herausforderung darzustellen. Die Peer Beratenden würden den Ratsuchenden gerne helfen, fühlen sich in solchen Situationen jedoch machtlos, da weder Dritte eingeschaltet noch rechtliche Schritte eingeleitet oder verbindende Vereinbarungen mit den Ratsuchenden getroffen werden können.

*„Ach ganz schwierig finde ich es immer, wenn jemand vergewaltigt wurde oder so was oder auch eher Gewalt in der Familie. Das sind, da hat man immer so ein Ohnmachtsgefühl, dass halt so im Prinzip, man kann nichts machen, man kann es nicht ungeschehen machen, man hat das Gefühl, dass es den Leuten, also man kann nicht helfen hat man das Gefühl, obwohl es wahrscheinlich schon sehr viel bringt einfach mal da zu sein und zuzuhören, aber das*

<sup>42</sup> Hierbei gibt es zwischen diesen beiden Peer Beratenden werde Gemeinsamkeiten der Institution, noch in Bezug auf das Geschlecht, Alter oder Biographie.

*finde ich sehr schwer das Aushalten zu müssen.“*

*„Schlimm fand ich es immer, wenn es um sexuellen Missbrauch ging. Das hat, das lag mir schwer im Magen, das fand ich immer ganz übel... das war für mich schwer aushaltbar in dem also hat es, ich musste viel darüber Nachdenken und da habe ich so eine Wut in mir gespürt, dass es so eine Ungerechtigkeit, die ich mit der ich fast nicht leben kann, aber natürlich muss man damit leben... das war so eine Situation wo ich gedacht hatte, boah uff, am liebsten hätte ich sie da irgendwie rausgeholt und dass kannst du natürlich nicht.“*

Auch der Umgang mit schwer nachvollziehbaren Themen wurde als weitere Herausforderung gesehen. Es handelt es sich besonders um Themenbereiche, in welchen die Peer Beratenden bislang keine eigenen Erfahrungen gesammelt hatten. Diese Herausforderung wurde ausschliesslich von den männlichen Interviewpersonen genannt.

*„...ich glaube immer, wenn man mit neuen Sachen konfrontiert wird, was man so selbst gar nicht kennt, also für mich war das hier in der Ausbildung dieses selbstverletzende Verhalten war für mich, eh das hab ich dem Ausmass, wie ich es hier gehört habe, noch nie gehört. Da dachte ich dann für mich in der Ausbildung, eh dass wenn ich mit so jemandem schreiben würde, das für mich durchaus eine Herausforderung wäre, weil ich das selbst eben überhaupt nicht kenne und das für mich nie in Frage kam...“*

*„...ich habe zum Beispiel eine gehabt, die hatte da über Magersucht geschrieben, ich hatte eine gehabt, die schrieb da über Ritzen oder, und ich meine, das sind Themen halt, die verstehe ich nicht. Ich bin ich bin ein Mensch der ziemlich nüchtern logisch studiert... das ist schon eine Herausforderung gewesen, wenn die über so Themen schreiben, die ich eigentlich nicht kenne.“*

Vereinzelt wurden Herausforderungen aufgezählt, welche mit der eigenen Persönlichkeit zusammen hängen. So zum Beispiel „auf das Gegenüber einzugehen, wenn es einem selbst schlecht geht“, „den Kontakt abgeben, wenn sich Peer Beratende und Ratsuchende nicht auf derselben Wellenlänge befinden“, „Bei der Ausbildung die eigene Biographie dem Team zu offenbaren“, „Beraten, wenn die Beratung nicht wertgeschätzt wird“, und die Vorstellung von „Mailinhalten, welche auf die eigene Biographie übertragen werden könnten“. Auf der Ressourcenebene wurde als Herausforderung erwähnt, „weiterhin zu beraten, wenn selbst nicht mehr an den Supervisionen teilgenommen werden kann“, da dann die Unterstützung und der Austausch des Teams fehlt.

In einem sind sich alle Peer Beratenden einig: Niemand ist während seiner Tätigkeit bei [U25] mit so schwierigen Situationen konfrontiert worden, dass sie oder er damit nicht hätte umgehen können. Manche betonten, dass es zwar ab und zu Herausforderungen geben würde, jedoch nichts wirklich Belastendes dabei gewesen wäre, was sie extrem mitgenommen hätte. Herausforderungen hatten eher kurzzeitige Auswirkungen auf das Verhalten der Peer Beratenden, wie z.B. „den Maileingang öfters zu kontrollieren“ oder Auswirkungen auf die eigene Befindlichkeit wie z.B. „Wut über Ungerechtigkeiten der Welt“. Allerdings scheinen auch diese kurzzeitigen Auswirkungen keine Einschränkungen oder langandauernde Belastungen nach sich ziehen.

*„Ich reg mich darüber auf, dass es so viel Ungerechtigkeit gibt und dass man das nicht sieht oder nur wenige Leute, aber es ist eigentlich nie so dass ich jetzt (...) also ich kann mich da jetzt auch in den letzten fünf Jahren nicht daran erinnern, dass ich jetzt wirklich niedergeschlagen war irgendwie.“*

*„...also ich bin noch nicht an dem Punkt gewesen, dass es mich jetzt so sehr beschäftigt hat, das ich damit umgehen müsste.“*

Dies widerspiegelt sich auch in der Bewertung der bei [U25] erlebten Zeit, welche bei allen Befragten positiv ausfällt. Viele Peers erachten die Tätigkeit als eine Bereicherung für sich selbst, von der sie viel lernen und fürs Leben mitnehmen können. Zudem wird die Atmosphäre bei [U25] sehr geschätzt. Die Beratungstätigkeit bereite insgesamt, auch wenn es manchmal anstrengend sei, viel Freude. Gerade die Treffen in den Teams scheinen hier eine wichtige Rolle für diese positive Wertung und das gute Befinden zu spielen<sup>43</sup>.

*„Also mir macht es viel Spass, wenn Spass eben der richtige Ausdruck dafür ist. ja ich finde gerade unser Team ist sehr nett, da haben wir alle auch so auf eine gewisse Art so eine Freundschaft entwickelt ... Ich empfinde es als etwas sehr wichtiges, also ich finde unsere Arbeit ist wichtig und ja, deswegen engagiere ich mich auch gerne.“*

## 8.2. Erfahrungen, Einstellungen und Umgang mit der Suizidthematik

### 8.2.1. Vorerfahrungen mit suizidalen Handlungen

Die Erfahrungen mit der Suizidthematik vor der Tätigkeit bei [U25] variieren zwischen den Peer Beratenden sehr. Einerseits gibt es Peer Beratende, die zuvor noch keinen direkten<sup>44</sup> Kontakt mit der Suizidthematik hatten, andererseits gab es Peer Beratende, welche bereits mit Suizid im nahen Umfeld konfrontiert wurden oder eigene suizidale Erfahrungen mitbrachten.

*„...das Krasse ist, dass ich ja auch diese Gedanken schon hatte und auch weiss, wie schnell das das gehen kann, dass man denkt, dass das die einzige Option ist und wenn ich heute darüber nachdenke, dass ich tatsächlich mir ausgemalt habe, wie ich mich in unserer gemeinsamen Wohnung an der Treppe aufhänge, dann kommt mir das vor als wäre ich, als wär das nicht wirklich ich gewesen, also kommt mir wahnsinnig fremd vor, aber ich weiss halt das das wirklich so war und heute also heute kommt mir das wirklich, läuft mir ehrlich gesagt ein bisschen eiskalt den Rücken runter...“*

Trotz Vorerfahrung mit der Suizidthematik im nahen Umfeld sind sich die Peer Beratenden einig, dass dies zwar Auswirkungen auf ihre Haltung, Sensibilisierung oder Motivation im Projekt mitzumachen haben, sich jedoch weder positiv noch negativ auf ihre direkte Beratungstätigkeit bei [U25] auswirkt. Die Beratenden mit Vorerfahrung bezüglich „eigenen suizidalen Gedanken“ oder anderen „Krisen“ bewerten diese hingegen als nützlich. Sie diene ihnen zu einem besseren Verständnis und Nachvollziehbarkeit für die Probleme der Ratsuchenden. Es könne bei der Beratung zudem auch als Modell zur Veranschaulichung für die Ratsuchenden verwendet werden.

<sup>43</sup> Unter Kapitel 8.3 „Bewältigungsstrategien bei An- und Herausforderungen“ wird näher auf das Thema eingegangen.

<sup>44</sup> Dies schliesst einen indirekten Kontakt z.B. durch einen Zeitungsartikel nicht aus.

Eigene Vorerfahrungen werden als nützlich, jedoch nicht als Voraussetzung erachtet. Die Erfahrung mit Krisen und Suizidalität wird als sehr wertvoll für die Beratung erachtet, in dem die eigenen Erfahrungen und Bewältigungsstrategien an die Ratsuchenden weitergegeben werden können (vgl. Kapitel 6.4).

In Kapitel 8.1 wurde deutlich, dass schwer nachvollziehbare Themen, mit denen keine eigenen Erfahrungen gemacht wurden, Herausforderungen darstellen können. Die Peer Beratenden können sich nur bedingt in die Situation ihres Gegenübers hineinversetzen und somit keine Bewältigungsstrategien aus dem eigenen Erfahrungsschatz herbeiziehen.

Andererseits führt eine wiederkehrende Konfrontation mit Krisen und suizidalen Gedanken der Ratsuchenden die Beratenden dazu, sich mit ihren eigenen Krisen, Suizidalität und Haltung auseinanderzusetzen. Es kann passieren, dass sich die Beratenden mit den Ratsuchenden oder deren Problemen identifizieren und ein „Triggereffekt“ ausgelöst wird, wodurch die Beratenden in ihre eigenen „alten“ Verhaltensmuster oder Stresssituationen zurückgeworfen werden. Es ist deshalb von grosser Bedeutung, dass die Peer Beratenden die eigene Hilfebedürftigkeit erkennen und auf mögliche Hilfestellungen wie z.B. Austausch im Team, Unterstützung durch die Begleitpersonen, den Kontakt weitergeben usw. zurückgreifen können (vgl. Kapitel 6.4).

### 8.2.2. Einstellungen zur Suizidthematik

Besonders betont wurde, dass Suizidalität nicht zu verurteilen sei. Jeder Mensch soll über das Selbstbestimmungsrecht verfügen. Es stehe jedem frei, selbst zu entscheiden, wie der Umgang mit dem eigenen Leben sein soll. Die meisten Peer Beratenden verdeutlichten jedoch, dass sie den Suizid trotzdem nicht befürworten oder gar dazu anspornen würden. Suizidale Handlungen werden von ihnen als „tragisch“, „schlimm“ und „schade“ empfunden und können von ihnen selbst teils nur schwer bis gar nicht nachvollzogen werden. Eine andere Ansicht unter den Peer Beratenden stellt die Nachvollziehbarkeit von suizidalen Handlung dar. Dabei werden suizidale Handlungen in gewissen Situationen durchaus als ein optionaler Ausweg angesehen. Manche Peer Beratende unterscheiden in der Akzeptanz und Nachvollziehbarkeit zwischen einem „Suizid aus Verzweiflung“ und einem „Suizid aus gesundheitlichen Gründen“. Suizidalität im höheren Alter und in Folge gesundheitlicher Einschränkungen (z.B. durch lange Krankheiten) werden dabei klar vom Jugendsuizid getrennt und als „nachvollziehbarer“ betrachtet.

*„Also ich kann verstehen warum man sich, sich das Leben nehmen will, aber ist halt irgendwie schöner wenn man ein gutes Leben weiterführen kann, glaube ich... manchmal denke ich mir aber auch vielleicht ist es echt besser, wenn die Leute sich wirklich das Leben nehmen, weil bei manchen Fällen, da sehe ich selber keinen Ausweg mehr.“*

*„... Suizid ist für mich echt so die aller letzte Option... Also ich sage mal zu sterben. Es gäbe für mich vielleicht die Option wenn ich sehr krank wäre und geschmerzt. Also körperlicher Schmerz oder so, da würde ich sagen vielleicht eh, dann könnte ich es eher akzeptieren. Ja*

*es ist ok zu sterben, aber sterben zu wollen, weil man die Sicht auf die schönen Dinge nicht mehr hat und die sind ja trotzdem da, nur man sieht sie nicht. Dann finde ich das sehr schade oder schwierig und denke ja da muss man ein bisschen unterscheiden.“*

Inwiefern Suizidalität bei Jugendlichen mit einer Krankheit zusammenhängt wird von den Peer Beratenden unterschiedlich betrachtet. Der Grossteil der Peer Beratenden geht jedoch eher davon aus, dass suizidale Jugendliche eine „eingeschränkte Sicht“ auf die Welt und ihre Probleme haben. Der Suizid wird dabei von den Jugendlichen im Moment als einziger Ausweg gesehen, auch wenn es noch andere Optionen gäbe. Unter den Peer Beratenden kam jedoch auch die Ansicht auf, dass Suizidalität „schon“ die Folge einer Krankheit sei.

Alle Peer Beratenden konnten ihre eigene Einstellung gegenüber der Suizidthematik äussern. Dabei wurde klar, dass keiner der beratenden Peers Suizidalität oder suizidale Gedanken verurteilt. Dies ist besonders wichtig, um den Ratsuchenden und ihrer Erlebniswelt eine authentische und wertschätzende Haltung zu vermitteln, um so die Persönlichkeitsentwicklung der Ratsuchenden zu fördern (vgl. Kapitel 6.6). Allerdings muss hier betont werden, dass eine authentische und wertschätzende Haltung nicht einzig von der Einstellung zur Suizidalität abhängt, jedoch für die Beratung im Kontext der Suizidalität ein wichtiger Baustein darzustellen vermag. Eher problematisch scheint die Einstellung zu sein, dass Suizidalität bei Jugendlichen „grundsätzlich“ eine Folge einer Krankheit sei (vgl. Kapitel 3.2). Dies mag zwar in einigen Fällen zutreffen, ist jedoch gerade bei Jugendsuizidalität nicht häufig der Auslöser. Hier stellt sich die Frage, in wie fern diese Haltung die Beratung und die Wahrnehmung der Ratsuchenden beeinflusst<sup>45</sup>.

### 8.2.3. Umgang und Erfahrungen mit der Suizidthematik bei [U25]

Auf die Frage, ob der Umgang mit der Suizidthematik sich für die Peer Beratenden durch die Ausbildung und Tätigkeit bei [U25] verändert habe, antworteten einige der Interviewten mit „Nein“. Andere hingegen hatten das Gefühl, dass sie seit ihrer Tätigkeit bei [U25] offener mit der Thematik umgehen könnten und Probleme Anderer, sowie das Wissen darüber, dass suizidalen Jugendlichen oft geholfen werden kann, sensibler wahrnehmen. Dies wurde sowohl von Peer Beratenden genannt, welche vor [U25] mit Suizidalität konfrontiert wurden, wie auch von denen, die vor [U25] noch nicht mit dem Thema in Kontakt gekommen waren. Es lassen sich weder zur Länge der Beratungstätigkeit noch zu Geschlechterunterschiede der Beratenden Bezüge herstellen.

Durch die Tätigkeit bei [U25] und die Auseinandersetzung mit dem Thema „Suizidalität“ nahmen einige Peer Beratende bewusst Veränderungen bezüglich des Umgangs mit der Suizidthematik wahr. Die Einstellung zur Suizidthematik wurde zwar bei keinem der

<sup>45</sup> Dieser Frage wird nicht weiter nachgegangen, da sie zu sehr von der Thematik und den Fragestellungen dieser Arbeit abdriftet.

Beratenden grundlegend verändert, jedoch sind einige der Ansicht, dass sie sensibilisierter und unbefangener mit der Thematik umgehen, was sowohl für die Suizidprävention im Allgemeinen als auch für die Beratung bei [U25] positive Auswirkungen haben kann. Durch die Sensibilisierung können Krisen und suizidale Absichten schneller erkannt und direkter darauf eingegangen werden. Die Unbefangenheit unterstützt die Enttabuisierung von Suizidalität und ermöglicht ein offenes Gespräch. Gerade für die Ratsuchenden ist es enorm wichtig, dass ihre Anliegen und Probleme ernstgenommen werden. Wenn sich Jugendliche von den Beratenden nicht ernst genommen und sich nicht verstanden fühlen, wird die Mail-Beratung mit höchster Wahrscheinlichkeit abgebrochen. Das eigentliche Ziel des Beratungsangebotes ginge somit verloren.

Die Methode der Mail-Beratung und Richtlinien von [U25] mit der gewährleisteten Anonymität wurden von den Interviewten immer wieder betont und scheinen für sie eine wichtige Rolle für die nötige Distanzierung und Abgrenzung darzustellen.

*„...klar das ist traurig aber so lange es eben noch so anonym ist, trifft es mich jetzt nicht allzu sehr...“*

*„...mir hilft total, dass ich das ich die Leute nicht persönlich kenne, das, man hat eine sehr, also man ist distanziert auf eine Art, aber man hat auch, man ist auch ganz nahe dran, weil die Klienten da die Chance haben sich zu öffnen und dass sie das auch meistens wahrnehmen. Und ja, deswegen muss ich gar nicht so gross damit umgehen. Eigentlich, weil es beschäftigt mich, also ich bin noch nicht an dem Punkt gewesen, dass es mich jetzt so sehr beschäftigt hat, das ich damit umgehen müsste.“*

Die gemachten Erfahrungen mit Suizidankündigungen in der Beratung unterscheiden sich zwischen den einzelnen Peer Beratenden und sind unabhängig von der Länge der Beratungstätigkeit bei [U25]. Dies kann unter anderem durch unterschiedliche Wahrnehmung zwischen den Grenzen von „suizidalen Gedanken“ und „Suizidankündigungen“ erklärt werden. Manche werten das „Schreiben über Suizidgedanken“ bereits als Suizidankündigung. Andere sprechen hingegen erst dann von einer Suizidankündigung, wenn über die „geplante Durchführung“ oder ein „genauer Zeitpunkt der suizidalen Absichten“ geschrieben wird.

*„Ne, keine direkte, das jetzt jemand gesagt hat, ich werde mich dann und dann oder ich habe es vor oder nur ich hatte jemand der glaube ich mal geschrieben hat, er hat Gedanken oder hat sich das schon überlegt, aber noch nicht diesen Schritt weiter, hatte ich nicht.“*

Auch die Erfahrung mit der Ungewissheit – wenn sich Ratsuchende plötzlich nicht mehr melden – unterscheidet sich zwischen den Interviewten. Es wird ersichtlich, dass die Peer Beratenden, welche während ihrer Peertätigkeit bei [U25] noch nie mit dieser Situation konfrontiert wurden, erst kurze Zeit bei [U25] beraten. Sie stellen sich vor, dass sie in einer solchen Situation den Ratsuchenden, welche sich nicht mehr melden, noch einmal anschreiben und sich selbst zum Austausch an ihr Team und die Begleitpersonen oder an

jemand Externen wenden würden. Insgesamt werden Suizidankündigungen und die Ungewissheit bei ausbleibenden Antworten unterschiedlich bewertet. So empfinden die Einen diese Situationen als „schwierig“, die Anderen scheinen sich relativ problemlos abgrenzen zu können. Sie bewerten diese Situationen als „wenig“ bis „nicht belastend“. Die Peer Beratenden, welche schon Erfahrungen mit Suizidankündigungen in der Beratung hatten, sind der Meinung, dass es ihnen gut gelingt, sich in solchen Situationen abzugrenzen und abschalten zu können. Eine Suizidankündigung kann durchaus zur Folge haben, dass sich die Peer Beratenden kurzfristig Gedanken machen oder häufiger den Posteingang kontrollieren. Dennoch sind sie der Ansicht, dass sie, wenn sie z.B. den Laptop ausschalten und sich etwas anderem zuwenden, gut abgrenzen und abschalten können.

*„Ne, also natürlich man denkt nein, also bitte nicht, aber wenn ich dann meinen Laptop zuklappe, dann ist irgendwie auch gut und wenn ich dann das nächste Mal, also man erwischt sich dann schon, dass wenn man so eine Ankündigung bekommt, dann ist es halt nicht so, dass ich im Büro sitze und bei der Arbeit und die ganze Zeit denke oh mein Gott hoffentlich passiert jetzt nichts, das nicht, aber man schaut öfters rein als sonst, man schaut einfach na hast du jetzt wieder eine Mail.“*

*„Es hat mich schon so zwischendurch, wenn man halt mit U25 dann zutun hatte, habe ich mir überlegt und aber nicht, dass es irgendwie permanent da war, also so dass ich mich schon noch gut abgrenzen konnte.“*

Wie gut die Peer Beratenden sich von diesen Situationen abgrenzen können, hängt nach ihrer Meinung auch damit zusammen, wie lange der Kontakt mit der entsprechenden Person schon bestanden hat und mit welcher Intensität dieser gepflegt wurde. Bei einem intensiven und über einen langen Beratungszeitraum bestehenden Kontakt wird die Abgrenzung bei ungewöhnlich langausstehenden Antworten oder mit einer Suizidankündigung als „schwieriger“ bewertet, als bei neueren und eher distanzierten Kontakten. Diese, vom Kontakt abhängige Bewertung, wird ebenfalls durch Peer Beratende vorgenommen, welche mit der Situation des „nicht mehr Meldens“ oder der Suizidankündigung noch nie konfrontiert wurden, sich dies jedoch so vorstellen<sup>46</sup>.

*„...ja wenn es dann halt persönlicher wird und man wirklich über einen längeren Zeitraum mit der Person in Kontakt steht und sie sich einem anvertraut und dann am Ende kommt wahrscheinlich irgend so eine Ansage, und dann kommt nichts mehr das wäre bestimmt etwas anderes, als jetzt die Situation die wir im Moment haben, dass wir manchmal mit jemandem drei vier Mal schreibt und dann kommt halt keine Antwort mehr, das ist halt nicht so belastend.“*

Das Bewusstsein über die „Grenzen der Beratungstätigkeit“ sowie das „Selbstbestimmungsrecht eines Jeden“ scheinen weitere Hilfestellungen für eine erfolgreiche Abgrenzung zum Thema Suizidalität darzustellen. Die Peer Beratenden versuchen, den Ratsuchenden für das „nicht mehr Melden“ keine Vorwürfe zu machen. Es wird davon

<sup>46</sup> Diese Bewertung erfolgte spontan, ohne dass seitens des Interviewenden auf eine Verlinkung von ausstehenden Mails oder Suizidankündigungen und der Länge oder Intensität der Kontakte bezuggenommen wurde.

ausgegangen, dass die Ratsuchenden schon ihre Gründe haben werden, weshalb sie sich nicht mehr melden und das sei ok.

*„...also man kann nur das Angebot machen einfach und ob sie es wahrnehmen oder nicht ist halt deren Sache, so.“*

*„...wenn sie wollen würde, würde sie sich melden und wenn sie sich nicht meldet glaube ich, hat sie ihre Gründe dafür, oder sie kann sich halt einfach nicht mehr melden und ich hoffe, dass sie das macht, was gut für sie ist und das ist naja gut für mich.“*

Insgesamt scheinen Suizidankündigungen und ausbleibende Antworten seitens der Ratsuchenden für die Beratenden zwar eine Herausforderung zu sein oder auch Belastung darzustellen. Allerdings betonen die Interviewten alle, dass es ihnen gut gelingen würde, sich von dem, durch die Beratung hervorgerufenen Belastungen abzugrenzen und abzuschalten. Keine Interviewperson hatte sich dahin geäußert, dass es in der Beratungstätigkeit bei [U25] eine Belastung geben würde, welche so gross sei, dass der Umgang damit schwierig wäre oder gar eine Beeinträchtigung z.B. in ihrer Freizeit darstellen würde. Es wurde lediglich von Herausforderungen gesprochen, welche gut zu bewältigen wären<sup>47</sup>.

*„Also da habe ich das Glück das ich sowas beiseite stellen kann, ja.“*

*„In dem Moment wo ich die Mail schreibe ja [ist es belastend], aber sobald ich das dann mache, also ich kann das halt sehr gut trennen.“*

Erfahrungen mit Suizidankündigungen und ausbleibenden Antworten sind bei den Peer Beratenden unterschiedlich vorhanden. Auch der eigene Umgang damit wird mit unterschiedlichem Schweregrad bewertet. Dennoch wird ersichtlich, dass sich alle, welche diese Situationen als potentielle Herausforderung betrachten, über eigene Wege und Strategien verfügen und sich Austausch, Hilfe und Entlastung holen. Es scheint für Niemanden eine so problematische oder unlösbare Herausforderung zu sein, dass die Beratenden Befürchtungen davor hätten. Dies weist unter anderem auch darauf hin, dass die Peer Beratenden die Situation an sich selbst als schwierig bewerten, jedoch der Ansicht sind, dass sie über genügend Bewältigungsressourcen verfügen. Ein Stressor wird nicht als „Bedrohung“ oder „Schädigung“, sondern als Herausforderung gesehen. Die Situation an sich kann als stressbezogen erlebt werden, ohne dass dies – dank den verfügbaren Bewältigungsstrategien – zu einem Stressempfinden weiterführt (vgl. Kapitel 7).

Gerade langandauernde Beziehungen zu Menschen in Krisen und mit suizidalen Gedanken können Belastungen für die Beratenden mit sich ziehen (vgl. Kapitel 7.4.1). Der erwähnte Unterschied zwischen einer „neuen“ und einer „über eine längere Zeitspanne dauernden“ Beratungsbeziehung und deren Auswirkung auf die Belastung der Beratenden können darauf zurückgeführt werden, dass bei langandauernden Kontakten mit der Zeit Gefühle von

<sup>47</sup> Die Wortwahl von Herausforderung und Belastung wurden in den Fragestellungen benutzt, weshalb diese Differenzierung (Wortwahl) eventuell auch durch die interviewende Person beeinflusst wurde. Jedoch wird davon ausgegangen, dass dies kein Einfluss auf die Wertung des Belastungsgrades hat.

„Ungeduld“ oder „Verbundenheit“ aufkommen können. Bei den hier interviewten Personen scheint es tendenziell eher die Verbundenheit zu den Ratsuchenden zu sein. Durch die lange Beratungszeit kennen die Beratenden ihre Klienten und deren Reaktionen. Weicht eine Reaktion wie z.B. das „nicht Antworten“ von den gewohnten Reaktionen des Ratsuchenden ab, so kann dies dazu führen, dass sich die Beratenden Gedanken oder Sorgen machen. Um die Beratung dennoch in einem professionellen Rahmen gestalten zu können, kann eine Selbst- wie auch eine Fremdrelexion hilfreich sein. Diese so wichtige Reflexion kann bei [U25] durch das Einbringen des Falles in die Teamsitzung mit dem gemeinsamen Reflektieren, als auch die Reflexion mit den Begleitpersonen umgesetzt werden. Das Team und die Begleitpersonen können sowohl die Selbstreflexion, als auch die Fremdrelexion, durch Supervisionen und Kollegiale Beratungen, unterstützen und damit zum Wohlergehen und Bewältigung von Herausforderungen und Belastungen beitragen. (vgl. Kapitel 6.5 und Kapitel 7.4.2).

### 8.3. Bewältigungsstrategien bei An- und Herausforderungen

#### 8.3.1. „Hilfe Holen“ als Strategie

Es konnte festgestellt werden, dass sich nicht alle Peer Beratenden bei schwierigen Situationen und Problemen bezüglich [U25] sofort Hilfe holen. Unter den Peer Beratenden konnte sowohl die Strategie „erst selbst Bewältigen“, als auch „Hilfe Holen“ ausfindig gemacht werden. Hier waren es die Peer Berater, welche verdeutlichten, dass sie bei Schwierigkeiten und Problemen versuchten diese zuerst selbst zu lösen. Wenn dies nicht möglich ist, würden sie sich in einem zweiten Schritt bei [U25] Hilfe holen. Sie betonen jedoch auch, dass ihnen das „Hilfe Holen“ im Rahmen von [U25] nicht allzu schwer falle und sie das durchaus in Ansprache nehmen würden. In erster Linie gehe es ihnen um eine gute Beratung für die Ratsuchenden und nicht um ihr eigenes Wohlergehen. Das gezielte „Hilfe Holen“ bei Schwierigkeiten, Fragen oder Problemen scheint für die Interviewpartnerinnen zumindest innerhalb von [U25] kein Problem darzustellen und wird gerne beansprucht. Dennoch gab es Stimmen, welche bestätigten, dass ihnen dies nicht immer gleich gut gelang. Einige Peer Beratende hatten früher Mühe, sich den Bedarf an Hilfe einzugestehen oder hadern im Privatleben immer noch mit dieser Schwierigkeit. Einige bestätigten auch, dass sie im Erlernen des „sich Hilfeholens“ durch die Tätigkeit bei [U25] gestärkt wurden.

Die Peer Beratenden scheinen, zumindest was das Projekt [U25] betrifft, keine grosse Mühe zu haben, sich diesem sozialen Unterstützungsnetz zu bedienen und gegebenenfalls Rat und Hilfe holen. Einerseits wird von den hauptamtlichen Begleitpersonen sowohl während der Schulung als auch während den Teamsitzungen immer wieder betont, dass sich die Peer Beratenden bei Fragen, Schwierigkeiten und Herausforderungen (sowohl in Bezug auf die Beratungstätigkeit als auch bei persönlichen Anliegen) jederzeit an die Begleitpersonen, als

auch bei den Teamsitzungen an das Team wenden können. Andererseits wird das „sich Rat holen“ in den regelmässig stattfindenden Teamsitzungen auch von Anfang an vermittelt und geübt. Dies trägt dazu bei, dass die Hemmschwelle sich Hilfe zu holen gesenkt wird und Probleme nicht als Probleme, sondern als Ausgangspunkte oder Herausforderungen, welche gemeinsam diskutiert und verschiedene Lösungswege gesucht werden können, angesehen werden.

#### *Soziale Unterstützung innerhalb von [U25]*

Die wichtigste Anlaufstellen bei Fragen, Schwierigkeiten und Problemen scheinen die Teambesprechungen (Supervisionen) sowie der Austausch mit den hauptamtlichen Begleitpersonen zu sein. Alle Interviewten waren sich einig, dass sie sich bei Fragen und Problemen an das Team oder wenn es akut ist, an die Begleitpersonen gewendet haben oder dies tun würden. Schon nur das Wissen, dass den Peer Beratenden jederzeit eine Ansprechperson zur Verfügung steht und sie sich bei den regelmässig stattfindenden Teambesprechungen austauschen können, scheint eine entlastende Wirkung zu haben.

*„...also das ist ja auch einfach, finde ich, ganz gut gemacht oder gut geregelt, dass man eh, man hat ja alle zwei Wochen trifft man sich mit seiner Gruppe und ich freue mich da auch wirklich darauf, immer und dann kann man und dann wenn man eh wenn einem irgendetwas schwer fällt, oder wenn man mit irgendetwas ein Problem hat, also was jetzt nicht so super akut ist, sondern wo man sagt ok ja das würde ich gerne besprechen, dann weiss man ja, man trifft sich in ein paar Tagen wieder und dann kann man das da besprechen und deswegen kann ich dann einfach sagen, wenn es da jetzt etwas gibt, was ich schwierig finde ok, das kann ich ja dann besprechen und dann muss ich da auch nicht die ganze Zeit darüber nachdenken oder so.“*

*„...ich glaube aber, dass man hier auf jeden Fall immer ein offenes Ohr findet, sowohl in den Teams, als auch bei den Hauptamtlichen, also ich glaub wenn ich jetzt in der Situation wäre, würde ich wahrscheinlich erst zu meinen Freunden gehen klar, Freundeskreis und würde, wär wahrscheinlich dann aber einer der ersten Schritte auch dass ich hier bei U25 mal mit den Leuten rede. Ich glaub, ja ich glaube man findet hier eigentlich für alles, für jedes Anliegen ein offenes Ohr.“*

Sollte der Fall eintreten, dass sich die Peer Beratenden überfordert fühlen, würden sie sich in erster Linie telefonisch, via Mail oder direkt bei den hauptamtlichen Begleitpersonen Hilfe holen. Wenn es keine akuten Probleme und Überforderungen, sondern eher Fragen sind, steht die Alternative der Supervision für die Peer Beratenden – abhängig vom Anliegen – im Zentrum. Einige Peer Beratende sprachen gleich als erstes das Supervisionsteam an, bevor sie von den Betreuungspersonen sprachen<sup>48</sup>. Nebst dem, dass das Team bei Fragen und Schwierigkeiten durch Anregungen, dem Einbringen von unterschiedlichen Blickwinkeln, durch die unterschiedlichen Charakter, Erfahrungen und Hintergründe der Peer Beratenden beisteht, scheint es den Peer Beratenden auch wichtig zu sein, dass sie sich mit

<sup>48</sup> Wobei hier anzufügen ist, dass die Begleitperson bei den Supervisionen auch immer anwesend ist. Sie hält sich meist erst ein wenig im Hintergrund, bringt sich jedoch auch ein und steht jederzeit für Fragen zur Verfügung.

„Gleichgesinnten“ austauschen und gegenseitig unterstützen können. Allerdings wurde von den neuen Peers auch erwähnt, dass die Supervisionen zu Beginn wenig Sinn machen und eher langweilig sind, da noch keine wirklichen Diskussionspunkte vorhanden seien. Der Sinn wird zu dem Zeitpunkt eher in eine Festigung des Gruppenzusammenhaltes angesehen, welche für die Problembearbeitung in der Zukunft als sehr wichtig erachtet wird.

*„...dass es mir etwas bringt, nicht nur vor dem Computer zu sitzen, sondern auch mit Menschen darüber reden zu können und Menschen zu sehen und Menschen zu treffen. Und dann halt auch oft, wenn ich manchmal eine Frage habe, dann kommen. Also wenn ich jetzt nicht weiss, was ich jetzt zu irgendwas sagen soll, dann kommen einfach neue Ideen hier oder ich beschreibe irgendwas. Und dann wird das halt nochmals von unterschiedlichen Blickwinkel angeguckt, oder manchmal ist dann auch nur, dass sie mich dann fragen ob ich schon was gefragt hab und dann denk ich mir dann ah ne, hab ich ja gar nicht.“*

*„...wenn es so eine Situation gibt, wo man nicht genau weiss, wie man reagieren soll, dass man sich da einfach noch einmal die Meinung der anderen einholt. Muss man ja nicht berücksichtigen, wenn man sie selbst für Falsch empfindet, aber einfach Tipps holen und sagen hey Leute, ich weiss nicht weiter und das ist extrem gut...“*

In der Teamsitzung lassen sich durch die Besprechung und Beratung zwischen den Peers Züge der Kollegialen Beratung erkennen. Ein Peer bringt sich mit einer Schwierigkeit oder Frage ein, welche dann mit den Peers des Teams diskutiert und unterschiedliche Blickwinkel aufgezeigt werden. Dazu bringt sich auch die Begleitperson ein, wenn sie dies als nötig oder bereichernd erachtet. Somit können Kommunikations-, Frustrations- und Interaktionsprobleme aufgearbeitet, sowie eigene Einstellungen und Verhaltensweisen hinterfragt und reflektiert werden (vgl. Kapitel 7.4.2). Dies trägt dazu bei, dass die Verantwortung von den Ratsuchenden nicht unreflektiert übernommen und somit Stücke von deren Selbstbestimmung und Selbstwert entzogen werden. Die Beratung im Bereich Suizidalität kann sehr belastend werden. Die stetige Auseinandersetzung mit Menschen in Krisen und Suizidalität führt dazu, dass sich die Beratenden selbst immer wieder mit eigenen Krisen, Suizidalität, der eigenen Haltung zum Sterben und Tod auseinandersetzen müssen. Um dies auch über eine längere Zeit positiv bewältigen zu können, müssen den Beratenden Hilfestellungen und Ressourcen zur Verfügung stehen und bekannt sein. Die gegenseitige Unterstützung im Team kann für das Erlernen der Wahrnehmung für die eigene Bedürftigkeit und der Fähigkeit des Hilfe Holens eine wichtige Rolle spielen. Das Team bildet ein wichtiger Ressourcentopf, in dem viele unterschiedliche Erfahrungen und Bewältigungsstrategien gesammelt, besprochen und zur Verfügung gestellt werden (vgl. Kapitel 6.4). In den Interviews wurde ersichtlich, dass durch die Teambesprechungen ein Rückhalt in der Gruppe entwickelt und gefestigt wird, welcher für die Peer Beratenden eine grosse Entlastung bedeutet. Sie wissen, dass sie sich bei Fragen, Anliegen oder Problemen an das Team wenden können und Anregungen von Mitstreitenden bekommen, welche sich mit den gleichen Thematiken und Problematiken auseinandersetzen und eigene

Bewältigungsstrategie aufzeigen können. Anders als im externen Freundeskreis müssen die Peer Beratenden im Team nicht so weit ausholen. Das Grundverständnis und Wissen bezüglich der Thematik und mögliche Erfahrungen aus ähnlichen Situationen sind bereits vorhanden. Somit stellen die Teamsitzungen ein wichtiges Reflexionsgefäss und Unterstützungsstruktur für die Peer Beratenden dar. Fragen können auch direkt an die Begleitperson gestellt werden, was einer Supervision gleich kommt. Die Teambesprechungen bei [U25] scheinen sich nicht strikt auf eine Methode auszurichten, sondern bedienen sich verschiedener Elemente, welche situationsbedingt angewendet werden. Nebst den Teamsitzungen stehen den Peers jederzeit eine Einzelberatung oder ein Austausch mit den hauptamtlichen Begleitpersonen via Mail, Telefon oder Face-to-Face zur Verfügung. Sowohl in den Teamsitzungen als auch in den Einzelgesprächen kann die Psychohygiene/Selbstfürsorge ihren Platz finden. Diese tragen dazu bei, dass es bei den Peer Beratenden nicht zu einer Selbstüberschätzung, zu Überambition oder zu mangelnder Aufmerksamkeit in der Beratungstätigkeit kommt, welche sich negativ auf das eigene Wohlbefinden auswirken und zu Stressempfinden bei den Peer Beratenden führen könnten. Zudem lassen sich im Team selbst auch Züge von Problemlösekompetenzen erkennen. Probleme werden fokussiert und mögliche Lösungswege in Betracht gezogen. Anschliessend wird von der falleinbringenden Person eine für sie geeignete Strategie ausgesucht und umgesetzt (vgl. Kapitel 7.2.3). Von der gemeinsamen Besprechung bei Herausforderungen und Schwierigkeiten profitieren auch die einzelnen Mitglieder und können so ihre eigenen Problemlösekompetenzen erweitern.

Die Kombination von mehreren Bewältigungsstrategien ermöglicht eine stärkere Wirkung, als wenn lediglich eine Strategie zur Verfügung steht (vgl. Kapitel 7.4.2).

#### *Soziale Unterstützung ausserhalb von [U25]*

Nebst dem Austausch mit dem Team, sprechen einige Peer Beratende auch mit ihren Freunden, Familie und Bekannten über allgemeine Themen aus der Beratung. Dabei wurde immer wieder betont, dass bei solchen Gesprächen viel Wert auf die Schweigepflicht gelegt wird. Somit sprechen die Peer Beratenden nicht spezifisch über Ratsuchende und deren Mailinhalte. Es fällt auf, dass ein Austausch im Freundes- und Verwandtenkreis nicht von allen in Anspruch genommen wird. Teils wird die Arbeit bei [U25] so strikte vom Privatleben getrennt, dass Freunden der freiwillige Einsatz bei [U25] sogar verschwiegen wird. Es wurde auch erwähnt, dass für manche Peer Beratende der Austausch im Freundeskreis bei einer allfälligen Überforderung nicht in Frage käme. Bei Schwierigkeiten würden sie innerhalb von [U25] nach einer Lösung und Unterstützung suchen. Diese Grundhaltungen können keiner spezifischen Fallgruppe zugeordnet werden. Trotz dieser Unterschiede sind sich alle einig,

dass ihnen genügend Ansprechpersonen zur Verfügung stehen, welche sie bei Fragen, Problemen und Überforderung unterstützen.

Zusätzlich zu dem bei [U25] zur Verfügung stehenden Unterstützungsnetz, greifen die Peer Beratenden sekundär individuell auf eigene externe soziale Unterstützung, wie auf Freunde und Familie, zurück. Diese Unterstützung wird von den Peer Beratenden mit unterschiedlichem Stellenwert konnotiert. Für einige scheint es eine wichtige Stütze bei schwierigen Situationen und Herausforderungen zu sein. Die Anlaufstellen im Team und der Austausch mit den hauptamtlichen Begleitpersonen werden dennoch als die wichtigsten Ressourcen in der Bewältigung angesehen. Die Peer Beratenden müssen innerhalb von [U25] weniger auf die Datenschutzrichtlinien Acht geben und können so auch offener reden. Sie fühlen sich mit ihren Anliegen auf Grund der gleichen Tätigkeit besser verstanden. Trotzdem stellt für einige auch die Familie und Freunde eine wichtige Ressource für einen allgemeinen Austausch dar, wo sie ihre Wut oder das Unverständnis gegenüber Ungerechtigkeiten und Gegebenheiten dieser Welt loswerden und dabei Druck ablassen können. Somit bedeuten sowohl interne wie auch für einige Peer Beratende externe soziale Unterstützung wichtige Schutzfaktoren gegen Stress (vgl. Kapitel 7.2.2).

### 8.3.2. Abgrenzung und Distanzierung als Strategie

Neben dem Austausch und der Möglichkeit des Hilfe Holens in schwierigen Situationen und Herausforderungen, wurde oft ihre Abgrenzungsmöglichkeit angesprochen. Alle Peer Beratenden waren sich einig, dass ihnen die Abgrenzung zur Beratungstätigkeit bei [U25] und den damit verbundenen Herausforderungen gut gelingen würde. Gründe für das gute Gelingen liegen laut den Interviewten in der „Anonymität der Beratung“, dem „Bewusstsein über die Grenzen der eigenen Möglichkeiten und Verantwortung“, sowie in der „Distanzierung zur Thematik, den Biographien und Geschichten der Ratsuchenden“.

*„...ich bin eher jemand, der so Sachen schon gar nicht so nah an sich ran lässt, also ich, mag sein, dass ich sogar zu weit distanziert bin, also ich lese das und beziehe es erst mal überhaupt nicht auf mich und ich glaube, das ist so ein bisschen meine Strategie, das Ganze so ein bisschen weiter weg zu halten.“*

*„...ja ich hab mir dann halt so für mich, mir selbst ganz oft gesagt ich habe jetzt die E-Mail geschrieben und das ist das, das ist dass, was ich machen konnte und mehr geht nicht, und jetzt ist der Klient quasi auf sich selbst gestellt und das wurde uns aber auch immer ganz oft gesagt, das hat \*\*\* [hauptamtliche Begleitperson] auch immer ganz oft halt wiederholt und das war ganz gut, das von ihr glaube ich immer wieder zu hören.“*

*„...das es anonym ist, weil das hilft unheimlich, ja dem Klienten und uns auch und mir hilft es auch, um Abstand zu wahren und es nicht an mich heran zu lassen wenn jetzt irgendetwas Trauriges ist...ich habe immer Angst dass das so kalt klingt, aber ich habe einfach wirklich überhaupt keine Probleme mich da abzugrenzen.“*

*„...es geht mir eigentlich ehrlich gesagt gar nicht so nah. Also ich sehe das wirklich so, dass das einfach ein Angebot ist, das die Jugendlichen annehmen können und wenn sie es nicht*

*machen, dann ist es so. ja, also das ist ja nicht unsere Verantwortung.“*

Eine klare Abgrenzung, vor allem bezüglich der eigenen Möglichkeiten und Verantwortung, erscheinen gerade in Bezug auf die Entwicklung von Stress und Belastungen zentral zu sein. Es ist wichtig, dass sich die Beratenden über ihre Handlungsmöglichkeiten und Grenzen bewusst sind. Dass sie nicht versuchen, eine therapeutische Rolle einzunehmen, welcher sie nicht gerecht werden können. Die Beratenden müssen sich im Klaren darüber sein, welche Tätigkeiten in ihren Handlungsbereich fallen und ab wann sie Ratsuchende an Dritte z.B. eine spezifische Fachstelle oder die hauptamtlichen Begleitpersonen weiterleiten oder abgeben müssen. Gerade die Möglichkeit, einen Kontakt intern bei [U25] an Teammitglieder oder an die Begleitpersonen, im Fall einer Überforderung abgeben zu können, ist von hoher Relevanz (vgl. Kapitel 6.2 und Kapitel 6.6). Es ist wichtig, dass die Beratenden nicht einer Reizüberflutung ausgesetzt werden und nur so viele Kontakte bearbeiten, wie für sie auch ertragbar und handhabbar sind. Eine stetige Reflexion (Selbst- und Fremdrelexion) soll dazu verhelfen, Kontakte zum richtigen Zeitpunkt abschliessen zu können (vgl. Kapitel 7.4.1). Über die zeitliche Begrenzung der Aufgabe sollten sich die Beratenden immer bewusst bleiben. Die Grenzen der eigenen Verantwortung und Handlungsmöglichkeiten können zudem auch den belastenden Situationen während den Beratungen von suizidalen Menschen etwas entgegenwirken. Da es sich um ein Peer Involvement Projekt handelt, darf das Kennen und Beachten der eigenen Grenzen nicht nur Sache der Peer Beratenden selbst sein, sondern muss von den Begleitpersonen vermittelt und begleitet werden. Im Ausbildungskonzept von [U25] wird ersichtlich, dass das Bewusstmachen von eigenen Grenzen und Grenzen bezüglich der Verantwortung und des Handlungsspielraumes wichtige Themen sind und bei [U25] als Teile der Schulung enthalten sind. (vgl. Kapitel 4.1.3, Kapitel 5.4 und Kapitel 7.4.1).

Die Anonymität der Mailberatung scheint nicht nur positive Effekte für die Ratsuchenden, sondern auch für die Peer Beratenden zu haben. Sie ermöglicht den Beratenden eine gewisse innere Distanz zu wahren und sich besser von den Biographien und Problemen der Ratsuchenden abzugrenzen. Während den Interviews wurde ein paarmal erwähnt, dass die Beratenden die Ratsuchenden nicht kennen. Dies hilft und wird als weniger belastend empfunden, als wenn sie die Jugendlichen persönlich kennen würden.

Obwohl sich alle einig waren, dass ihnen ihre Abgrenzung gut gelingen würde, waren nicht alle Interviewten in der Lage ihre Grenzen bei [U25] klar zu benennen. Bei den Peer Beratenden, welche ihre Grenzen benennen konnten, kristallisierten sich drei verschiedene Kategorien von Grenzen (Mail verfassen, Mailinhalte und Klientengruppe) ab. Bei den Grenzen vom Mailverfassen waren Äusserungen zu erkennen, dass z.B. Mails prinzipiell nur von Zuhause aus geschrieben oder während den Freien konsequent nicht auf Mails

geantwortet werden würde. Andere würden nie mehrmals täglich Mails beantworten oder nur so oft schreiben, dass sie sich nicht eingeschränkt fühlen. Auf der Ebene der Mailinhalte wurde das Herausgeben von Adressen und privaten Daten, das Öffnen von erhaltenen Fotos und Themen, welche einen Triggereffekt auf die Peer Beratenden haben könnten erwähnt. Bezüglich der Klientel werden dann Grenzen gezogen, wenn rassistische Äusserungen seitens der Klientel aufkommen. Aber auch bei Ratsuchenden mit mehrfachen und komplexen psychischen Erkrankungen, bei welchen eine Beratung durch die Peers sehr schwierig werden könnte. Vereinzelt wurde geschildert, dass „der Bezug auf die eigenen Erfahrungen mit schwierigen Situationen für ein besseres Nachvollziehen der Klienten“, „der Verlass auf das eigene Bauchgefühl, um nicht allzu viel darüber nachzudenken und „symbolische Handlungen, um zu distanzieren oder Verarbeitung des Geschehenen“ beitragen. Bei einer allfälligen Überforderung wurde zudem von den Befragten noch die Methode des „auf die Seite legen“, um Abstand zu gewinnen erwähnt. Das Ganze noch einmal zu überdenken, oder das Abgeben des Kontaktes an die anderen Peer Beratende oder die Begleitpersonen scheint eine weitere wichtige Ressource darzustellen. Trotz des anscheinend guten Gelingens von Abgrenzungen wurde einmal erwähnt, dass das Aushalten von schwierigen Situationen auch erlernt werden muss.

Um sich abgrenzen zu können, muss ein entsprechendes Bewusstsein dazu entwickelt werden, wo sich die eigenen Möglichkeiten und Grenzen befinden. Gerade in der Mail-Beratung, welche einer zeitversetzten Kommunikation und einer permanenten Verfügbarkeit unterliegen, scheint es wichtig zu sein, für sich selbst klare Grenzen zu setzen. Wann und wie oft werden Mails angeschaut und bearbeitet und wann gezielte Pausen eingeschaltet werden. Die Abgrenzungen dienen einerseits dazu, dass sich die Beratenden im Falle eines „Fehlschlages“ in der Beratung distanzieren können und die Schuld nicht bei sich selbst suchen. Andererseits auch um die Ratsuchenden gegebenenfalls an Dritte – sei dies im Team selbst oder an andere Fachstellen – weiterzugeben (vgl. Kapitel 5.4 und Kapitel 6.6). Einige Peer Beratende konnten ganz klar ihre Grenzen benennen, sei es auf der Personen oder Mailebene, was sicherlich zu einer gelingender Abgrenzung beitragen mag. Bei einer Abgrenzung wird teilweise auch die problemmeidende Bewältigungsstrategie erkennbar. Die Beratenden versuchen zu gewissen Thematiken durch eine klare Grenzziehung ihre Distanz zu wahren, um so möglichen Problem oder Schwierigkeiten abzugrenzen. Obwohl nicht alle Interviewten ihre Grenzen benennen konnten oder bislang keine Grenzen benötigt haben, muss dies nicht bedeuten, dass sie über keine Grenzen verfügen oder ihre persönlichen Beratungskompetenzen nicht kennen. Die Frage nach Grenzen wurde sehr allgemein gestellt. Das könnte unter anderem auch dazu geführt haben, dass die Interviewten diese in einem eher engeren Rahmen z.B. bezüglich der Klientel wahrgenommen haben. Es könnte auch erklären, weshalb die genannten Grenzen individuell sehr unterschiedlich ausgefallen

sind. Einige Peers beziehen die Frage eher auf die Grenzen, wen sie beraten und wen nicht. Andere dagegen beziehen dies eher auf Grenzen bezüglich spezifischer Thematiken. Zumindest wird im Schulungskonzept von [U25] ersichtlich, dass auf Selbsterfahrung und somit auch auf Themen wie „Selbstaufopferung“, „Abgrenzung“ und „Verantwortungsübernahme“ eingegangen wird und ein fester Bestandteil der Schulung ist (vgl. Kapitel 4.1.3). Nebst den, während der Schulung angesprochenen Themenbereichen vermögen auch die Teamsitzungen (Supervisionen) in Form ihrer Reflexivität zur Abgrenzung beizutragen und eine Beziehung im richtigen Moment abzuschliessen, abzugeben oder weitere Grenzen zu ziehen (vgl. Kapitel 6.6).

Einen bewussten Ausgleich zur Beratungstätigkeit bei [U25], z.B. im Bereich der Freizeit scheinen die Peer Beratenden nicht zu haben. Es hatten alle Interviewten ihre eigenen Hobbies wie Sport, Lesen, Freunde treffen usw. Diese werden jedoch unabhängig von [U25] gepflegt. Zudem wurde betont, dass kein spezifischer Ausgleich zu [U25] erforderlich sei.

Neben der Beratung von suizidalen Menschen ist es wichtig, dass die Beratenden auch anderen Seiten des Lebens, wie Freizeit und Privatleben einen hohen Stellenwert beimessen (vgl. Kapitel 6.4). Die Interviewten waren sich einig, dass sie keinen konkreten Ausgleich zu [U25] haben, einen solchen jedoch auch nicht als notwendig erachten. Alle Interviewten schienen sehr aktiv zu sein und ihre eigenen Hobbys zu pflegen. Dabei handelt es sich um Tätigkeiten, welche sie unabhängig von [U25] ausüben. Da Peer Beratung keine vollberufliche Tätigkeit, sondern ein ehrenamtliches Engagement ist, welches nur begrenzt Zeit in Anspruch nimmt, mag der Stellenwert eines spezifischen Ausgleiches nicht derselbe sein, wie wenn diese Beratungstätigkeit in Vollzeitarbeit ausgeübt wird. Durch die Interviews wurde erkennbar, dass die Interviewten Beratenden im Privatleben sehr aktiv sind, viele Hobbys und Freizeitbeschäftigungen ausüben, weitere Jobs haben oder ein Studium belegen, welche zur Tätigkeit bei [U25] viel Abwechslung bringen.

### 8.3.3. Einstellungs- und Situationsänderung als Strategie

Die Frage nach dem Vorgehen bei Herausforderungen bezüglich einer Situations- oder Einstellungsänderung war für die Interviewten sehr schwer zu beantworten. Dennoch zeigte es sich, dass sie unterschiedliche Herangehensweisen nutzen, auch wenn oft ihr Fazit war, dass es situationsabhängig verwendet wird und im Grunde beide Techniken ihre Anwendung finden. Es konnten somit nur schwache Tendenzen ausfindig gemacht werden. Eine Herangehensweise der Peer Beratenden ist die Anwendung der „Problemlösung“ (Situationsveränderung). Im Falle des „Scheiterns“ erfolgt der Wechsel zur „Einstellungsänderung“. Andererseits wurde die Ansicht geäußert, dass eine „Einstellungsänderung“ für eine „Situationsänderung“ als erforderlich betrachtet wird.

Die Peer Beratenden scheinen sich unterschiedliche Bewältigungsstrategien zu bedienen und mit verschiedenen An- und Herausforderungen umzugehen. Es kommen sowohl Züge von emotionsregulierende (mit Freunden über die Wut bezüglich Ungerechtigkeiten der Welt sprechen) als auch problemorientierte (positives Denken und Problembesprechung) und problemvermeidende (Ablenkung z.B. durch eine andere Aktivität, beiseitelegen und nicht darüber nachdenken) Bewältigungsstrategien zum Vorschein. Nicht alle Peer Beratenden bedienen sich derselben Strategie, jedoch scheinen alle über verschiedenartige Formen zu verfügen. Als gesamtes Team gesehen, verfügen die Peer Beratenden über eine beträchtliche Sammlung von Bewältigungsstrategien, welche sie sich auch während Teambesprechungen gegenseitig weitervermitteln und austauschen. Gerade diese Kombination von unterschiedlichen Strategien, welche situationsbezogen eingesetzt werden können, ist eine wichtige Grundlage, um Stress aktiv zu vermeiden. Denn je mehr Bewältigungsfähigkeiten und Bewältigungsressourcen den Peer Beratenden zur Verfügung stehen desto positiver fällt die sekundäre Bewertung einer stressauslösenden Situation aus. Auch wenn bei einer primären Bewertung das Wohlbefinden als stressig bewertet wurde, kann die Gesamtsituation, durch die vorhandenen Ressourcen, als unproblematisch und somit stressarm bewertet werden (vgl. Kapitel 7).

Die Art der wahrgenommenen Herausforderungen und der Umgang mit schwierigen Situationen haben sich bei einigen Interviewten im Laufe der Beratungstätigkeit bei [U25] verändert. So betonen einige Peer Beratende, dass sie mittlerweile weniger Zeit für das Verfassen von Mails benötigen und sich dabei sicherer fühlen. Auch ein Wandel in der Auseinandersetzung und der Offenheit gegenüber der Suizidthematik, sich bei Schwierigkeiten einfacher Hilfe zu holen, sich besser abgrenzen zu können, zu wissen, dass es nicht immer für alles eine Lösung gibt, sowie das ernster nehmen von Aussagen wurden aufgeführt. Kaum erstaunlich haben sich bezüglich persönlicher Veränderungen vorwiegend die langjährigen und ehemaligen Peer Beratenden geäußert. Trotz kurzer Tätigkeitszeit bei [U25] nahmen teilweise bereits die neuen Peer Beratenden diese (positiven) Veränderungen bei sich wahr. Die Peer Beratenden sind sich einig, dass ihre Tätigkeit sie in ihrem Leben allgemein, wie auch in ihrer Freizeit nicht negativ beeinflusst oder gar beeinträchtigt. Sie zählen positive Beeinflussungen und Veränderungen wie Sensibilisierung bezüglich Problemen von anderen und gegenüber der Suizidthematik, das Erlernen von neuen Beratungsmethoden und Hilfestellung zur eigenen Identitätsentwicklung auf. Es scheint vorzukommen, dass eine Mail kurzzeitig beschäftigen kann, die Peer Beratenden über einen Mailinhalt oder eine Gegebenheit verärgert sind und dass die Suizidthematik im Alltag präsenter ist. Dennoch sind sie alle der Meinung, dass sie dies gut beiseite stellen könnten, ohne dass sie davon eingenommen würden oder dass es negative Folgen hätte.

Die Beratungstätigkeit bei [U25] wird insgesamt als „nicht gross belastend“ bewertet. Dies mag mitunter daran liegen, dass stressbezogene Situationen nicht als „Verlust/Schädigung“ oder „Bedrohung“, sondern durch die zur Verfügung stehenden Bewältigungsressourcen eher als zu bewältigende „Herausforderung“ erfahren werden. Die Peer Beratenden sehen viele unterschiedliche Herausforderungen in ihrer Tätigkeit und betonen immer wieder, dass es sie nicht belasten würde, sondern sie durch [U25] die Sicherheit haben, jederzeit Unterstützung zu erhalten, sollten sie Fragen haben oder mit einer Situation überfordert sein. Somit kann es zwar kurzfristig zu Stress kommen. Da die Bewältigungsressourcen jedoch als ausreichend bewertet werden, führen stressbezogene Situationen nicht zu unangenehmen Empfindungen, sondern können eine aktivierende Wirkung auslösen (vgl. Kapitel 7).

In Bezug auf den Umgang mit schwierigen Situationen werden nicht nur unterschiedliche eigene Strategien genannt, sondern die Peer Beratenden erkennen auch unterschiedliche Herangehensweisen innerhalb des Beratungsteams. Diese werden in Bezug des Aushaltens einer Belastung bei geringen Fortschritten der Ratsuchenden, der Distanziertheit zur Thematik, der Art und Häufigkeit des Mailschreibens und des Unterstützungsbedarfs während den Teamsitzungen wahrgenommen. Teilweise fiel es den Peer Beratenden nicht leicht ihre Teamkolleginnen und Teamkollegen bezüglich deren Umgang mit Herausforderungen und schwierigen Situationen einzuschätzen.

*„Ja ich glaube schon, aber das ist glaube ich weil wir verschiedene, sehr verschiedene Persönlichkeiten dabei haben und das macht es auch voll interessant und ja manche reden halt mehr über das Problem und versuchen halt so den Ursprung zu finden und andere ... schauen nach Lösungsvorschlägen, wie kannst du aus dieser Situation herauskommen jetzt. Ja, schon unterschiedlich, aber ich würde jetzt nicht sagen, das ist besser oder das ist schlechter.“*

#### 8.4. Bewertung der Ressourcen

Die Ressourcen des Projekt [U25] wurden im Interview in drei unterschiedliche Kategorien (personelle, technische und zeitliche Ressourcen) aufgeteilt. Die zur Verfügung stehenden Ansprechpersonen bei [U25] werden von allen Peer Beratenden als sehr positiv und als ausreichend bewertet. Die Interviewten haben allesamt die Überzeugung, dass ihnen im Bedarfsfall bei [U25] jederzeit eine hauptamtliche Begleitperson zur Verfügung steht. Die Peer Beratenden empfinden zwischen sich und den jeweiligen Begleitpersonen, sowie im Team unter den Peer Beratenden selbst keine Hierarchiestufen. Sie erfahren den Austausch auf gleicher Augenhöhe. Den Unterschied zu den Begleitpersonen erkennen sie vor allem im Unterschied des Erfahrungswissens und der Rollenaufteilung. Der Umgang miteinander sei locker und von Wertschätzung geprägt. Gegenüber den Ratsuchenden sehen die Peers lediglich in der Rollenteilung zwischen Beratenden und Ratsuchenden einen Unterschied,

ohne Machtgefälle. Die Peer Beratenden sind sich einig, dass sie – wenn sie etwas einzubringen haben – beim Projekt [U25] mitsprechen und das Projekt mitgestalten können und dass ihre Vorschläge auch angehört und umgesetzt würden. Es scheint kein grosses Bedürfnis zu bestehen, an den Rahmenbedingungen, weder an den fixen Richtlinien, noch an veränderbaren Gegebenheiten, viel zu ändern oder zu ergänzen.

Um den Peer Involvement Ansätzen überhaupt gerecht zu werden, sind die Partizipation sowie die „Gleichheit“ (kein Machtgefälle) sehr zentral (vgl. Kapitel 5.4). Nach den Aussagen der Interviewten scheinen diese beiden Faktoren dem Peer Ansatz gerecht zu werden. Die Beratenden kennen die Möglichkeit sich partizipativ einzubringen und empfinden alle (Begleitpersonen, Beratende und Ratsuchende) auf gleicher Augenhöhe. Dies führt unter anderem auch zu dem Vertrauen, sich jederzeit Hilfe holen zu können und diese in Anspruch zu nehmen. Die gute Atmosphäre und das Vertrauen bei [U25] führen implizit zu einer Belastungsminderung und dem tatsächlichen Nutzen von vorhandenen Ressourcen.

Die zeitlichen Ressourcen werden von den Peer Beratenden als gut eingeschätzt. Ihrer Meinung nach verfügen sie über genügend Zeit für die Bearbeitung der Mails, nur müssen sie sich diese Zeit auch nehmen. Es wurde betont, dass die Beratung nicht zu Lasten der eigenen Freizeit gehen dürfe, sondern dass es Zeit sein sollte, welche noch frei verfügbar ist und somit sinnvoll ausgestaltet werden kann.

Hier wurde erneut auf eine Abgrenzung verwiesen. Es soll jene Zeit für die Beratung genutzt werden, welche noch frei zur Verfügung steht und nicht auf Kosten eigener Interessen und Aktivitäten gehen darf.

Die zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen werden von den Peer Beratenden unterschiedlich bewertet. Einige erachten die technische Ausstattung wie Laptop, PC-Programme usw. als gut, so wie sie vorhanden sind, andere hingegen bemängeln die für die Beratung eingesetzte Plattform, welche unübersichtlich und mühsam zu bedienen sei.

Als einzige mangelhafte Ressource wurde die zu verbessernde Plattform genannt. Alle anderen Ressourcen scheinen genügend und in einer für die Peer Beratenden passenden Form vorhanden zu sein.

### 8.5. Bewertung der Schulung

Die zu Beginn absolvierte fünfmonatige Schulung wird von allen Interviewten im Bereich von „nützlich“ bis hin zu „unentbehrlich“ bewertet. Ein Hauptnutzen wird im Üben von Mails schreiben gesehen. Besonders die alten Mails von abgeschlossenen Fällen seien ihnen eine gute Vorbereitung auf Situationen, welche die Peers in der Beratung antreffen können. Dabei wurden besonders das Erlernen von einleitenden Sätzen, die Kommunikation, wie auch das

Aufbauen und Beenden einer Beratung als nützlich eingestuft. Sachinformationen zu Suizid und unterschiedlichen Krankheitsbildern wurden als sehr spannend und wertvoll erachtet.

*„Ja ich glaub das war, das war unbedingt notwendig. Also für mich kamen da einfach Sachen dran, die ich mir vorher nicht hätte so vorstellen können, auf die ich ganz anders reagiert hätte. Also ich nehme da immer so, wenn ich das erzähle, das das Beispiel, wenn Freunde einem was erzählen, dann sagt man immer so flapsig, "ja das wird schon wieder" oder ebenso Floskeln," ich bin immer für dich da". Und das ist zum Beispiel eben Sachen, die man eigentlich nicht sagen sollte, oder nicht sagt, aber auch nicht sagt in einer E-Mail. Und von da her hätte ich tatsächlich glaub, glaube ich ohne die Schulung tatsächlich viele Fehler gemacht, die halt einfach vermeidbar gewesen wären...“*

*„Dies hat schon viel gebracht. Also weil wir dort eben ganz genau den Ablauf besprochen haben, wie man auf eine E-Mail antwortet, welche Möglichkeiten man hat zum Schreiben. Und auch schon einmal E-Mails gelesen hatte und so ungefähr wusste, was einem erwartet.“*

*„Also interessant fand ich vor allem die verschiedenen, also man hat es zwar nur angerissen aber schon erklärt, verschiedene psychische Erkrankungen oder auch eben Klienten vorgestellt. Was für Probleme es gibt und wie man da drauf antworten kann oder auch dass man so ein bisschen gefasst war was da auf einem zukommt. Das fand ich sehr gut.“*

Einzigster geäußelter Erweiterungswunsch war eine Art Fortbildung, für jene Peers, die schon seit längerer Zeit beraten und bei denen die Schulung bereits eine Weile zurück liegt.

In der Mailberatung wird den Kommunikationskompetenzen ein hoher Stellenwert zu einer gelingenden Beratung zugeschrieben. Diese Kompetenzen können durchaus eine An- bzw. Herausforderung für die Beratenden bedeuten. Es scheint deshalb von hoher Relevanz, dass sich Peer Beratende vor ihrer Tätigkeit sowohl thematisches Wissen, als auch Wissen bezüglich Beratungs- und Gesprächstechniken aneignen können (vgl. Kapitel 5.4). Auch durch die Interviews wurde diese Relevanz erkennbar und von den Peer Beratenden als hilfreich und notwendig bewertet. Die Schulung wird gesamthaft als gute Vorbereitung auf die kommende Tätigkeit und Herausforderungen betrachtet, wie auch als allgemein spannend empfunden. Beratungstechniken scheinen bei [U25] nicht explizit anhand eines Ansatzes geschult, sondern eher mit Hilfe von Beispielen, z.B. wie eine Mail begonnen oder beendet werden kann, welche Reaktionen angebracht und welche eher vermieden werden sollten. Dies erscheint vor dem Hintergrund, dass sich Jugendliche, welche nicht eine Ausbildung im sozialen/pädagogischen Bereich absolvieren, sondern sich freiwillig engagieren, angemessen zu sein. Das Erlernen eines spezifischen Beratungsansatzes würde im Rahmen des Peer Involvement die Peer Beratenden viel zu sehr von der Peer Gruppe der Ratsuchenden entfernen und damit dem Ansatz des Peer Involvement nicht mehr gerecht werden. Dennoch scheint ein gewisser Grad an Ausbildung für eine kompetente Beratung und den Umgang mit An- und Herausforderungen unabdingbar zu sein.

## 9. Schlussfolgerungen

In der Schlussfolgerung werden zuerst die zu Beginn gestellten und für diese Arbeit zentralen Fragestellungen zusammengefasst beantwortet. Danach wird auf eine kritische Würdigung der Arbeit vollzogen und darin auch einige Diskussionspunkte aufgegriffen.

### 9.1. Beantwortung der Fragestellung

Hier geht es darum, in Kürze und prägnant die, dieser Arbeit zu Grunde liegenden Fragen zu beantworten. Die Antworten werden in einem zusammenfassenden Stil präsentiert, ohne Bezüge zum Grundlagentext herzustellen, ausser es sei denn Bestandteil der Frage, da diese Bezüge bereits im Ergebnis- und Interpretationsteil vollzogen wurden.

---

***Mit welchen An- und Herausforderungen sehen sich die Peer Beratenden in ihrer Beratungstätigkeit bei [U25] konfrontiert und mit welchen Bewältigungsstrategien reagieren sie darauf?***

---

#### *An- und Herausforderungen*

Die Peer Beratenden sehen sich in ihrer Beratung bei [U25] mit unterschiedlichen An- und Herausforderungen konfrontiert. Die für die Peer Beratenden zentralsten Anforderungen stellen die Fähigkeit zur Empathie und die eigene Stabilität im Leben dar. Von den Peer Beratenden wurden unterschiedliche Herausforderungen aufgezählt. Eine sehr zentrale Herausforderung, welche von vielen Interviewten genannt wurde, ist das „unerwartete Ausbleiben von Antwortmails“ seitens der Ratsuchenden. Im Weiteren stellen „stagnierend erscheinende Prozesse innerhalb der Beratung“, „die eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten der Peer Beratenden“ für einige der Interviewten eine Herausforderung bei [U25] dar. Zudem berühren gewisse Themen wie „sexueller Missbrauch“ oder „Gewalt in den Familien“ gerade auch in Hinsicht auf die eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten und Machtlosigkeit und werden als schwierig wahrgenommen. Für die Peer Beratenden gibt es trotz der zentralen Empathiefähigkeit auch Situationen, in denen die eigene Empathie beeinträchtigt werden kann und sich somit als Herausforderung herauskristallisiert. Zum Beispiel, „wenn es den Beratenden bei ihnen unbekanntem Themen, schwer fällt, diese nachzuvollziehen“, „wenn es den Beratenden selbst nicht gut geht und sie im Moment nicht so auf ihr Gegenüber eingehen können, wie sie das gerne tun würden“, „sich die Beratenden mit den Ratsuchenden nicht auf derselben Wellenlänge befinden“ oder „wenn von den Ratsuchenden spezifische Themen angesprochen werden, welche bei den Beratenden einen Triggereffekt auslösen“. Bezüglich den Ressourcen wurde als Herausforderung erkennbar, dass das Beraten ohne Beteiligung an den Supervisionen teilweise als schwierig umsetzbar beurteilt wird. Trotz der Vielfalt an Herausforderungen

wurde deutlich, dass bislang keine der interviewten Peer Beraternen mit so schwerwiegenden Situationen konfrontiert wurde, mit der sie nicht hätten umgehen können oder die sie extrem belastet hätten.

### *Bewältigungsstrategien*

Sehen sich die Peer Beratenden mit Herausforderungen konfrontiert, so wenden sich alle Interviewten bei Bedarf – wenn sie das Gefühl haben, alleine nicht mehr weiter zu kommen – zur Unterstützung an das Team oder die Begleitpersonen. Zusätzlich zu dieser internen sozialen Unterstützung bei [U25] nutzen einige Peer Beratende externe soziale Unterstützung im Freundes- oder Familienkreis. Somit ist das „Hilfe Holen“ eine wichtige Strategie, der sich alle Interviewten bedienen bzw. gegebenenfalls bedienen würden. Obwohl nicht alle Peer Beratenden sich privat gleich gut Hilfe holen können, scheint dies für sie im Kontext von [U25] kein Problem darzustellen.

Als weitere Strategie wird die Abgrenzung und Distanzierung zur Thematik und Tätigkeit bei [U25] gepflegt. Die Peer Beratenden bedienen sich sowohl der Einstellungs- als auch der Situationsänderung als Bewältigungsstrategie. Deren Einsatz der beiden Strategien steht in direkter Abhängigkeit zur Situation und den Beratenden selbst.

Zudem lassen die Peer Beratenden Herausforderungen durch bewusste Abgrenzungen gar nicht erst so nahe an sich herankommen, dass es zu grösseren Schwierigkeiten kommen könnte. Dies ist zwar keine direkte Bewältigungsstrategie, da sie schwierige Situationen und die damit verbundene Bewältigung gar nicht erst entstehen lässt, kann jedoch als eine Art „prophylaktische Strategie“ angesehen werden, um schwierige Situationen zu vermeiden. Abgrenzungen werden z.B. durch Grenzen von „Mailinhalten“, von „Klientengruppen“ und im „Mailverfassen“ selbst vollzogen, um so z.B. Triggereffekten oder Überforderungen aktiv vorzubeugen.

---

*Welche persönlichen Erfahrungen, Einstellungen und Umgangsformen prägen die Peer Beratenden bezüglich der Suizidthematik und ihrer Beratungstätigkeit bei [U25]?*

---

### *Erfahrung*

Die Interviewten bringen unterschiedliche Erfahrungen durch ihre Biographie, eigene Krisen und zur Suizidthematik mit. Einerseits gibt es Peer Beratende, welche vor Ihrer Tätigkeit bei [U25] mit der Suizidthematik noch nicht wirklich in Kontakt gekommen sind. Andere, welche im nahen Umfeld suizidale Handlungen mitbekommen haben oder schon eigene suizidalen Krisen durchlebt haben. Erfahrungen mit eigenen Krisen und Suizidalität und deren Auswirkungen auf die Beratungstätigkeit werden von den Beratenden unterschiedlich bewertet. Eigene Erfahrungen können einerseits dazu beitragen, dass Ratsuchende auf Grund der eigenen Erfahrungen sowie der damit verbundenen Nachvollziehbarkeit besser

verstanden und beraten werden können. Andererseits können dadurch auch Triggereffekte ausgelöst werden, welche die Beratenden in eine eigene Krise zurückwerfen und somit eher hinderlich sind.

### *Einstellungen*

Es scheint den Peer Beratenden sehr wichtig zu sein, dass Suizidalität nicht tabuisiert oder gar verurteilt wird. Die Beratenden gehen davon aus, dass den Ratsuchenden bei [U25] geholfen werden kann, ohne dass die Peer Beratenden selbst die Verantwortung für Entscheidungen und Handlungen der Ratsuchenden übernehmen. Es wird ersichtlich, dass die Beratenden zwischen „Jugendsuizid aus Verzweiflung“ und „Suizid bei schweren Krankheiten oder Schmerzen im hohen Alter“ unterscheiden. Der Suizid bei Krankheiten im Alter wird dabei eher akzeptiert als der Jugendsuizid. Dem Jugendsuizid wird ein grosser Handlungsbedarf zugeschrieben und die Möglichkeiten einer Abwendung einer suizidalen Handlung erkannt. Der Grossteil der Interviewten sieht den Suizid als eine momentane Verzweiflungshandlung an, welche durch das Aufzeigen von Bewältigungsstrategien und neuen Sichtweisen überbrückt werden kann. Bei einem Interview kam zum Vorschein, dass Suizidalität klar als Folge einer Krankheit erachtet wird.

### *Umgangsformen*

Die Tätigkeit bei [U25] und der damit verbundene Umgang mit der Suizidthematik werden einerseits als „wenig“ bis „nicht“ belastend erlebt. Dennoch gibt es Situationen, welche als „schwierig“ erlebt und bewertet werden. Trotz diesen Situationen sind sich die Peer Beratenden einig, dass es in ihrer Tätigkeit bei [U25] bislang nichts gegeben habe, was so schwierig gewesen wäre, dass sie die Herausforderung nicht hätten bewältigen können. Die Abgrenzung zur Suizidthematik und zur Beratungstätigkeit im Allgemeinen scheint den Peer Beratenden gut zu gelingen. Gerade das Bewusstsein, über die eigenen Grenzen und die Grenzen der Beratungstätigkeit, sowie die Einstellung bezüglich des Selbstbestimmungsrechts eines Jeden, scheinen wichtige Bausteine für die gelingende Abgrenzung darzustellen.

Durch die Ausbildung und Tätigkeit bei [U25] erachten einige Beratende ihren Umgang mit der Suizidthematik und Krisen als „offener“ und „sensibler“ als früher. Andere sind der Meinung, dass sich ihr Umgang nicht wirklich verändert habe. Das Wissen, dass suizidalen Jugendlichen und Jugendlichen in Krisen geholfen werden kann, wurde laut einigen Peer Beratenden durch die Tätigkeit bei [U25] verstärkt.

---

*Welche Unterschiede lassen sich bezüglich dem Umgang mit der Suizidthematik und den Bewältigungsstrategien zwischen den verschiedenen Fallgruppen ausmachen?*

---

#### *Vorerfahrungen mit der Suizidthematik*

Die Vorerfahrungen mit der Suizidthematik vor [U25] werden von den Peer Beratenden unterschiedlich bewertet. Peer Beratende mit eigener suizidalen Krisenerfahrung erachten diese für die Beratungstätigkeit als wertvoll. Die Erfahrungen können ihrer Meinung nach zu einem besseren Verständnis und Nachvollziehbarkeit beitragen und die Beratung positiv beeinflussen. Peer Beratende mit wenig Vorerfahrung erachten Vorerfahrungen mit eigenen suizidalen Krisen als kritisch, da sie einen Triggereffekt auslösen könnten. Hierbei muss jedoch darauf verwiesen werden, dass zwar eine breite Varianz im Sampling bezüglich den Vorerfahrungen angestrebt werden konnte, die Varianzen an sich jedoch nicht ausgewogen vorhanden waren. So waren die Peer Beratenden mit eigenen suizidalen Vorerfahrungen im Gegensatz zu denen ohne direkten Suiziderfahrungen und Erfahrungen im Umfeld klar in der Minderheit.

#### *Zeitspanne der Beratungstätigkeit (Neu, Langjährig, Ehemalige)*

Peer Beratende, welche erst kürzlich bei [U25] gestartet sind, hatten meistens noch keine Erfahrungen mit ausbleibenden Antworten seitens der Ratsuchenden. Diese Situation wird von ihnen als mögliche Herausforderung bewertet, jedoch mit klaren Vorstellungen, wie sie diese bewältigen würden. Insgesamt wurden im Sampling doppelt so viele neue Peers interviewt wie Langjährige und Ehemalige. Dies beruht auf der Tatsache, dass das Projekt [U25] Ostschweiz erst vor kurzem aufgebaut wurde und somit noch keine langjährigen oder ehemaligen Peers vorhanden sind. Der Zusätzliche Standort ermöglicht eine weitere Varianz, birgt jedoch durch die „Überzahl“ an Neuen Peer Beratenden auch die Gefahr einer leichten Verzerrung der Ergebnisse.

#### *Geschlechter*

Unterschiede zwischen den Geschlechtern konnten lediglich bei den Herausforderungen festgestellt werden. So erwähnten ausschliesslich die Peer Berater explizit, dass für sie „schwer nachvollziehbaren Situationen“ eine Herausforderung darstellen. Hier stellt sich die Frage, ob es den Peer Beraterinnen eher gelingt, Situationen nachzuvollziehen, auch wenn sie diesbezüglich noch keine eigenen Erfahrungen gemacht haben, oder ob sie „schwer nachvollziehbare Umstände“ nicht als primäre Herausforderung ansehen.

Obwohl eine ausgewogene Geschlechterverteilung innerhalb der Fallgruppen mit neuen, langjährigen und ehemaligen Peer Beratenden angestrebt wurde, konnte diese nicht realisiert werden. Männliche Vertreter fanden sich lediglich in der Gruppe der neuen Peers wieder, was zu einer leichten Verzerrung der Ergebnisse führen kann.

*Standorte (Schweiz, Deutschland)*

Es konnten keine Unterschiede im Umgang mit der Suizidthematik und den Bewältigungsstrategien zwischen den beiden Standorten [U25] Ostschweiz und [U25] Freiburg festgestellt werden. Es ist darauf hinzuweisen, dass sich beide Standorte auf das gleiche Konzept stützen und sich die Ausbildung der Peer Beratenden sehr ähnlich gestaltet. Auch hier gilt es zu erwähnen, dass eine Verzerrung der Ergebnisse auf Grund der unausgewogenen Anzahl an Interviews pro Standort nicht ausgeschlossen werden kann.

Der eher geringe Unterschied zwischen den unterschiedlichen Fallgruppen könnte darauf zurückgeführt werden, dass vor der Beratungstätigkeit alle Peer Beratenden eine Schulung durchlaufen, in der sie in etwa auf den gleichen Stand gebracht werden. Zudem ergänzen sich die Peer Beratenden in den Teams mit ihren unterschiedlichen Erfahrungen und Strategien, welche den Peer Beratenden als reichhaltiger Ressourcentopf für die Beratungstätigkeit und Bewältigung bei Herausforderungen zur Verfügung steht. Somit scheinen auch Faktoren wie z.B. der kulturelle Hintergrund oder das Alter eine sekundäre Rolle einzunehmen.

---

*Welche Parallelen und Differenzen lassen sich hinsichtlich der An- und Herausforderungen sowie der Thematik des Bewältigungsverhaltens bei der Suizidberatung zwischen theoretischen Darstellungen und den empirischen Erkenntnissen der Untersuchung aufzeigen? Wie lassen sich mögliche Unterschiede erklären?*

---

*An- und Herausforderungen*

In der Theorie wird immer wieder auf die extreme Belastung in der Beratung mit suizidalen Menschen verwiesen. Die Peer Beratenden bei [U25] scheinen die Beratung jedoch nicht als Belastung wahrzunehmen sondern sehen schwierige Situationen eher als Herausforderungen, welche für sie jedoch gut zu bewältigen sind. Dies mag damit zusammen hängen, dass die Beratung anonym ist. Dies ermöglicht den Peer Beratenden sich besser von der Thematik und den Problemen der Ratsuchenden zu distanzieren und abgrenzen zu können. Als weiterer Faktor, welcher die Belastung minimiert, ist die freiwillige Tätigkeit bei [U25], welche nur einige Stunden pro Woche in Anspruch nimmt und keinen Vollzeiteinsatz erfordert. Somit bleibt den Peer Beratenden genügend Zeit für ihre Ausbildung und Freizeit als Ausgleich.

Druck und Ängste, welche in der Literatur genannt werden, scheinen bei den Peer Beratenden nicht in der ausgeprägten Form vorhanden zu sein, wie in einem professionellen Setting. Die Peer Beratenden wissen um ihre Handlungsgrenzen. Sie sind sich bewusst, dass sie Niemanden an die Hand nehmen können und dass die Ratsuchenden für sich selbst und ihr Handeln verantwortlich sind. Zudem besteht für die Peer Beratenden immer

die Möglichkeit, sich bei Fragen und Überforderungen jederzeit an die Begleitpersonen oder in den Teambesprechungen an die anderen Peer Beratenden zu wenden oder andernfalls auch mal einen Fall weiterzugeben. Diese Möglichkeit ist in einem professionellen Setting nicht immer gegeben, was auf Beratende einen grösseren Druck ausüben mag<sup>49</sup>. Einzig die Machtlosigkeit bei gewissen Fällen vermag, sowohl für die Peer Beratenden als auch für die professionellen Beratenden, eine Herausforderung oder Belastung darstellen. Diese Machtlosigkeit wird im Projekt [U25] durch die Anonymität der Ratsuchenden sowie die Niederschwelligkeit der Mail-Beratung tendenziell wohl eher verstärkt. Es kann so gut wie keine Verbindlichkeit geschaffen werden. Eine Mail-Beratung hat gegenüber der Face-to-Face Beratung Vor- wie auch Nachteile, welche den Umgang mit den Herausforderungen und Belastungen für die Beratenden fördern als auch beeinträchtigen können.

### *Bewältigungsverhalten*

Bezüglich des Bewältigungsverhaltens stellte sich heraus, dass die Peer Beratenden bei [U25] vor allem Situationsbedingt verschiedene Strategien anwenden. Es kommen sowohl die in der Literaturgenannte Situations- als auch die Einstellungsänderung bei den Peer Beratenden zum Vorschein. Auch die Nutzung von Problemlösekompetenzen wird im Beratungsteam ersichtlich. Im Team wird eine Situation geschildert und mehrere Lösungsvorschläge durch die Mitglieder eingebracht. Somit können zugleich auch die Problemlösekompetenzen der einzelnen Mitglieder gefördert und erweitert werden. Allerdings war es mit den gestellten Fragen nicht möglich ausfindig zu machen, inwiefern die einzelnen Peer Beratenden über Problemlösekompetenzen verfügen. Dafür wären zusätzliche Fragestellungen und evtl. auch eine andere Erhebungsmethode erforderlich gewesen.

Unterschiede zwischen der Literatur und den Forschungsergebnissen werden somit keine erkennbar. Jedoch muss dazu angefügt werden, dass das bewältigungsverhalten lediglich auf der eigenen Einschätzung der Peer Beratenden basiert und es diesen schwer gefallen ist ihr Verhalten selbst einzuordnen.

---

*Welche Ressourcen können Peer Beratende während ihrer Tätigkeit bei [U25] unterstützen, die An- und Herausforderungen der Beratungstätigkeit zu bewältigen?*

---

Eine für die Peer Beratenden wichtige Ressource ist die Schulung, mit der sie auf ihre künftige Tätigkeit vorbereitet werden. Durch Mail-Beispiele, das Üben Antworten zu verfassen und das eigene Handeln zu reflektieren sowie Informationen zu Krankheitsbildern und Suizidalität, erhalten sie einen Einblick darüber, was sie während der Beratung erwartet

---

<sup>49</sup> Hierbei muss jedoch erwähnt werden, dass es sich bei diesem Vergleich mit der Literatur nicht nur um die reine Mail-Beratung, sondern alle Beratungsarten handelt. Ein Vergleich der reinen Mail-Beratung ist durch die eingeschränkte Literatur nicht möglich und kann somit zu Verzerrungen führen.

und wie sie auf spezifische Situationen reagiert können. So werden die Peer Beratenden nicht vor eine gänzlich neue Situation gestellt oder ins kalte Wasser geworfen, sondern werden langsam auf ihre Tätigkeit vorbereitet und in die Thematik eingeführt. Zudem wächst während der Schulung das Team zusammen, welches in Folge auch die gemeinsamen Teambesprechungen durchführt. Die Peer Beratenden lernen sich kennen. Der Gruppenzusammenhalt und das Vertrauen zueinander wird gebildet und gestärkt. Dies ist gerade deshalb von hoher Relevanz, weil die soziale Unterstützung eine der wichtigsten Bewältigungsressourcen für die Peer Beratenden darstellt. Die Peer Beratenden können sich bei Fragen, Anliegen und Problemen während den Teamsitzungen an das Team und die Begleitpersonen wenden. Das Vertrauen darüber, dass die Peer Beratenden mit ihrer Tätigkeit und den damit verbundenen Herausforderungen nicht alleine gelassen werden, sondern einen Rückhalt im Team erleben, scheint ein wichtiger Aspekt bei der Stressvermeidung und Bewältigung von Herausforderungen darzustellen. Die Begleitpersonen stehen den Peer Beratenden bei Fragen via Mail, Telefon oder Face-to-Face jederzeit zur Verfügung. Das Wissen darüber, jederzeit eine Ansprechperson zur Verfügung zu haben und sich mit Anliegen an Jemanden wenden zu können, stellt eine wichtige Ressource dar. Die von den Peer Beratenden angesprochene gute und angenehme Atmosphäre bei [U25] scheint zusätzlich dazu beizutragen, dass sich die Beratenden geschätzt und unterstützt fühlen. Auch das stetige Erinnern durch die Begleitpersonen, dass bei [U25] jederzeit Hilfe zur Verfügung steht und sich die Peers diese Hilfe holen sollen, sowie die Wertschätzung und das Agieren auf gleicher Augenhöhe tragen dazu bei, dass die Hemmschwelle des „Hilfe Holens“ sehr tief gehalten werden kann.

Eine zusätzliche, wichtige Ressourcen sind die, durch die Anonymität und das Vermitteln der Handlungs- und Verantwortungsgrenzen geschaffene, nötige Distanz und Abgrenzung zur Tätigkeit bei [u25] und den damit verbundenen Herausforderungen.

---

*Welche Schlüsse lassen sich für die sozialarbeiterische Begleitung von Peer Beratenden in der Online-Suizidprävention ziehen?*

---

Der Wissenserwerb aus der Schulung sowie der Austausch während den Teamsitzungen und mit den Begleitpersonen bei [U25] tragen dazu bei, dass ein guter und ausgewogener Umgang mit der Suizidthematik, der Beratungstätigkeit und den damit verbundenen Herausforderungen erreicht werden kann. Schwere Belastungen und Stresssituationen können weitgehend verhindert und eine Entlastung angeboten werden. Eine gute Vorbereitung auf die künftige Tätigkeit als Peer Beratende, sowie eine vertrauensvolle, wertschätzende und jederzeit verfügbare Begleitung sind unabdingbare Elemente in dieser Art der Online-Beratung. Sie sollen stets fokussiert und reflektiert werden um den Peer

Beratenden eine gute Basis zur Verfügung stellen zu können, welche mitunter auch zur Qualität der Beratung beiträgt.

Die sozialarbeiterische Begleitung nimmt auch im Gelingen der notwendigen Distanzierung und Abgrenzung eine wichtige Rolle ein. Es soll den Peer Beratenden immer wieder vor Augen gehalten werden, wo die Grenzen der Beratung und die der eigenen Person sind. Sie sollen dabei unterstützt werden, ihre Grenzen zu wahren. Dies kann zum Beispiel durch das stetige Erinnern an Ressourcen und Hilfestellungen bei Herausforderungen und Problemen, als auch das Beraten und Mitentscheiden, wie viele Kontakte die Peers betreuen sollen, bzw. wann es Zeit wird, einen Kontakt abzugeben oder zu beenden. Damit kann einer Überschätzung der eigenen Kapazitäten und einer eventuellen Reizüberflutung vorgebeugt werden.

Da fortlaufend neue Erkenntnisse in der Suizidforschung als auch in den Gebieten des Peer Involvement und den unterschiedlichen Beratungsansätzen gewonnen werden, das Beraten über eine längere Zeit eine gewisse Routine mit sich zieht sowie gewisse Elemente der Schulung mit der Zeit in Vergessenheit geraten, ist es angebracht, von Zeit zu Zeit eine gezielte Fortbildung für die Peer Beratenden anzubieten, in der sie neues Wissen erwerben und altes Wissen auffrischen können.

Durch die Interviews zeigte sich, dass die Peer Beratenden zwar der Meinung sind, dass sie sich einbringen können, es jedoch nur wenige in Anspruch nehmen. Um dem Peer Ansatz gerecht zu werden, sollen die Peer Beratenden dazu Motiviert werden eigene Ideen einzubringen. Dabei ist nicht nur das Einbringen an sich relevant sondern auch das Ernst nehmen und der Versuch die Ideen und Inputs der Peers zu realisieren.

## 9.2. Kritische Würdigung

Hier werden zentrale Punkte dieser Arbeit kritisch hinterfragt und mögliche Diskussionspunkte aufgezeigt. Auch weiterreichende Fragestellungen werden unter einzelnen Themenbereichen zur Anregung in den Raum gestellt.

### *Begriffsdiskussion „Bewältigungsstrategie“*

Durch die Arbeit wurde ersichtlich, dass die Peer Beratenden sich zwar mit Herausforderungen konfrontiert sehen, ihre Tätigkeit jedoch nicht als Belastung wahrnehmen. Somit stellt sich die Frage, inwiefern es überhaupt angebracht ist, von Bewältigungsstrategien zu sprechen. Eine Bewältigungsstrategie setzt voraus, dass eine Problemstellung vorhanden ist. Herausforderungen können zwar durchaus bewältigt werden, allerdings wurde auch ersichtlich, dass es Ressourcen gibt, welche gezielt dazu beitragen, dass schwierige Situationen als Herausforderung und nicht als Belastung erlebt werden. Diese bauen nicht auf einem Problem auf, sondern setzten schon viel früher ein und vermindern oder verhindern die Entstehung von Problemstellungen und schwierigen

Situationen. So zum Beispiel die Wahrung der nötigen Distanz, welche durch die Anonymität der Beratung gefördert werden kann. Bei der Anonymität handelt es sich weder um eine Ressource noch um eine Strategie. Der Fokus sollte deshalb auch auf Rahmenbedingungen erweitert werden. Da in dieser Arbeit die Rahmenbedingungen auf Grund der Fragestellung und der damit verbundenen Fokussierung und Abgrenzung nur eine Nebenrolle spielten, wurden diese nicht im Detail behandelt. Die Auswirkung der Rahmenbedingungen auf die Sichtweise von schwierigen Situationen könnte Teil einer weiteren Arbeit darstellen. Dennoch konnten anhand der gestellten Fragen die wichtigsten Herausforderungen, Strategien und Ressourcen eruiert und in Bezug gestellt werden. Für das Projekt [U25] konnten wertvolle Informationen zur Weiterführung des Projektes ausgelotet werden und unterstreichen den Einsatz von Peer Beratenden positiv. Gerade bei neuen innovativen Projekten wie das von [U25] sind solche Forschungsarbeiten für die Weiterführung und Weiterentwicklung zentral und können deren Wichtigkeit untermauern.

#### *Unausgewogenes Sampling*

Das unausgewogene Sampling kann unter Umständen zu einigen Verzerrungen der Ergebnisse geführt haben. So waren die männlichen Vertreter klar in der Minderheit, was Rückschlüsse auf geschlechterspezifische Faktoren möglicherweise beeinflusst hat. Dennoch kann vom Sampling gesagt werden, dass es bezüglich vieler Faktoren einer grossen Varianz unterliegt und somit im Sinne der qualitativen Forschung ein grosses Spektrum der Peer Beratenden abzudecken vermag. Es wird davon ausgegangen, dass die Peer Beratenden durch die Schulung auf eine sehr ähnliche Ausgangsebene gebracht werden und so z.B. die biographischen Bezüge einen geringeren Stellenwert einnehmen. Auch das Alter mag auf Grund des Entwicklungsstandes und der Schulung wohl einen eher geringen Stellenwert einnehmen. Zudem gilt es hierbei noch einmal zu erwähnen, dass z.B. Vorerfahrungen und Ausbildung die Entwicklung beeinflussen können und somit das Alter an sich an Bedeutung verliert. Im Rahmen dieser Arbeit und war es kaum möglich, solche spezifischen Faktoren genau zu untersuchen und Wirkungszusammenhänge zu vollziehen.

#### *Angemessenheit des methodischen Vorgehens*

Um die An- und Herausforderungen offen anzugehen und auch neue Elemente und Erkenntnisse generieren zu können wurde der qualitative Forschungszugang gewählt. Eine quantitative Erhebung kam nicht in Frage, da sich diese Arbeit auf das Projekt [U25] fokussieren und eingrenzen sollte und somit nur eine sehr begrenzte Anzahl Peer Beratende zur Verfügung standen, welche eine aussagekräftige Erhebung erschwerten. Zudem hätten bei einer reinen quantitativen Erhebung auch mehr Setzungen vorgenommen werden müssen, welche eine Offenheit bezüglich Neuem begrenzen würde. Das Problemzentrierte Interview nach Witzel und die Inhaltsanalyse nach Mayring haben dazu beigetragen diese

Offenheit für Neues zu verstärken ohne dabei voreilige Setzungen ziehen zu müssen. Das dadurch erzielte Wechselspiel von „induktiv-deduktiv“ vereinte theoriegestütztes Wissen mit der Offenheit für Neues und ermöglichte so eine relativ unvoreingenommene Erfassung des individuellen Handlungen und Wahrnehmungen der Peer Beratenden. Die Ergebnisse zeigen auf, dass die Peer Beratenden praktisch keine belastenden Situationen erleben, da ihnen genügend Bewältigungsstrategien bei Herausforderungen zur Verfügung stehen. Durch die Erhebung kristallisierten sich verschiedene Herausforderungen heraus, welche rein theoretisch oder quantitativ nicht in dem Ausmass hätten eruiert werden können.

Ausgehend von dieser Arbeit könnte nun auch eine projektübergreifende Fragestellung, welche sich nicht nur auf den Einsatz von Peer Beratenden bei [U25] fokussiert. Eine Ausweitung z.B. auf Beratende weiterer Online-Beratungsstellen mit dem Fokus „Peer Beratende“ oder „Krisen und Suizidalität“ wäre ein weiteres interessantes Unterfangen, welches für Online-Beratungsstellen wichtige Erkenntnisse liefern könnte.

#### *E-Mail, ein angemessenes Medium?*

Wie in Kapitel 3.2 gezeigt wurde, müssen suizidale Handlungen nicht immer mit einer psychischen Erkrankung in Verbindung stehen. Gerade bei Jugendlichen sind suizidale Handlungen oft Ausdruck von Verzweiflung und Ausweglosigkeit. Sie wollen nicht mehr so weiterleben wie bisher, jedoch auch nicht sterben. Das Netz stellt für viele Jugendliche ein bekannter und vertrauter Raum dar. Er kann die Anonymität wahren und ist zu jeder Zeit und von überall her zugänglich. Diese Niederschwelligkeit kann gerade für Jugendliche mit suizidalen Gedanken für eine Nutzung des Angebotes ausschlaggebend sein. Dennoch soll hier betont werden, dass die Mail-Beratung keineswegs als Ersatz von Face-to-Face oder gar psychologischen Beratungen oder eine Therapie, sondern als Ergänzung dazu gesehen werden soll. Durch die Mail-Beratung können Zugänge zu weiteren Beratungsstellen geschaffen und erleichtert werden. Dennoch stellt sich die Frage wie lebensweltorientiert eine Mail-Beratung für Jugendliche sein kann, zeigen doch die JIM- und JAMES-Studien auf, dass Mails von den Jugendlichen eher geringfügig genutzt werden (vgl. dazu Kapitel 6.3.1.). Eine Online-Beratung an sich scheint, gerade auf die Jugendlichen bezogen, viele Vorteile zu bieten. Welche Form der Online-Beratung sich jedoch für die Suizidprävention am besten eignet, oder ob eine Vielfalt an verschiedenen Möglichkeiten eine optimale Lösung darstellt, wäre wohl eine weitere Betrachtung wert, welche im Rahmen dieser Arbeit nicht nachgegangen werden konnte.

#### *Diskussion unter der Perspektive des Peer Counseling*

Eine zentrale Frage kann an dieser Stelle die nach der Umsetzung des Peer Counseling sein. Inwiefern entspricht [U25] überhaupt den Anforderungen von Peer Involvement Ansätzen und dem Peer Counseling im konkreten? Peer Counseling geht davon aus, dass

die Peer Beratenden ihre eigenen Strategien einbringen und weitervermitteln. Wie sieht dies jedoch aus, wenn die Peer Beratenden zuvor einer Schulung unterzogen werden, um neue Methoden kennen zu lernen? Nutzen die Peer Beratenden Bewältigungsstrategien, welche von den Professionellen der Sozialen Arbeit vermittelt und von ihnen übernommen wurden oder nutzen sie ihre eigenen Strategien? Bei den Ergebnissen wurde erkennbar, dass das „Hilfe Holen“ durch die Begleitpersonen sehr gefördert wurde. Einige der Peer Beratenden hatten schon früher keine Probleme, sich Hilfe zu holen. Andere hingegen mussten dies erst noch erlernen. Dennoch kann das „Hilfe Holen“ nicht nur von den Begleitpersonen vermittelt, sondern soll auch von Peer zu Peer z.B. in den Teamsitzungen geübt und umgesetzt werden. Gerade die Teamsitzungen bieten einen idealen Raum für einen Austausch unter den Peer Beratenden, in welchem auch Peer Strategien und Peer Erfahrungen weiterentwickelt werden können.

Eine weitere Frage stellt sich in der Vermittlung von Botschaften. Werden die Botschaften der Erwachsenen oder die der Peers selbst vermittelt? Wie sehr prägt auch hier wieder die Schulung die Einstellung und Ansicht der Peer Beratenden? Laut den Aussagen der Peers hatten sie schon vor der Schulung ihre eigene Einstellung zur Suizidthematik. Die Schulung hatte ihrer Ansicht nach eher einen stärkenden Effekt, als dass die eigene Einstellung hätte radikal verändert werden können. Dies mag wohl auch daran liegen, dass Jugendliche, welche selbst über eine tabuisierende oder negative Einstellung gegenüber der Suizidthematik verfügen, sich gar nicht erst freiwillig für eine solche Beratungstätigkeit melden würden.

Unter den befragten Peer Beratenden befanden sich einige, welche ein Studium im sozialen oder pädagogischen Bereich absolvieren. Das Studium hat unweigerlich zur Folge, dass die Ansicht und die Handlungen der Studierenden verändert und geprägt werden, welche dann gegenüber Gleichaltrigen abweichen können. Somit wird hier in Frage gestellt, in wieweit Peer Beratende, welche eine solche (beraterische) Ausbildung absolvieren, noch dem Kerngedanken der „Gleichheit“ von Peer Involvement Ansätzen gerecht werden können. Dennoch kann auch nicht ausgeschlossen werden, dass sich Studierende der Fachbereiche Pädagogik und Sozialen Arbeit nicht auch selbst an eine solche Beratungsstelle wenden könnten und somit wieder dem Peer Ansatz gerecht werden würden. Zudem zeigt auch das Sample dieser Arbeit, dass Jugendliche aus sehr unterschiedlichen Studien- und Ausbildungsrichtungen bei [U25] beraten und damit vielseitige Hintergründe und Erfahrungen ins Team und in ihre Beratung einbringen können. Auf eine Bewertung dieses Ansatzes muss hier jedoch verzichtet werden, da dazu andere Fragestellungen sowie eine Untersuchung auf Seiten der Ratsuchenden erforderlich wären. Dennoch ist es wichtig, sich mit dieser Frage und möglichen Kritikpunkten auseinander zu setzen und in den Raum zu stellen.

## 10. Literaturverzeichnis

- AKL Arbeitskreis Lebe Freiburg e.V. (o.J. a). AKL Jahresbericht 2013. URL: <http://www.akl-freiburg.de/images/downloads/Jahresbericht-AKL-2013.pdf> [Zugriffsdatum 01.04.2014].
- AKL Arbeitskreis Lebe e.V. (o.J. b). Ausbildung als PeerberaterIn. URL: <http://www.akl-freiburg.de/mitmachen/peerberatung> [Zugriffsdatum: 09.01.2014].
- Appel, Elke (2001). Auswirkungen eines Peer-Education-Programms auf Multiplikatoren und Adressaten - eine Evaluationsstudie. Unveröffentlichte Inauguraldissertation zur Erlangung des Grades eines Dr. phil. am Fachbereich Erziehungs- und Unterrichtswissenschaften der Freien Universität Berlin.
- Ausubel, David (2003). Die Funktion der Gruppe gleichaltriger Jugendlicher. In: Martin Nörber. Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim/Basel/Berlin: Beltz Verlag. S. 116-118.
- Backes, Herbert/Schönbach, Karin (Hrsg.) (2002). Peer Education. Ein Handbuch für die Praxis. Ergebnisse des Modellprojektes (Basisinformationen, Trainingskonzepte, Methoden, Evaluation). Basisinformationen. Köln: BZgA, Abt. Sexuaufklärung, Verhütung und Familienplanung.
- BAG Bundesamt für Gesundheit (2013). Suizid und Suizidversuche. URL: <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/14149/14173/index.html?lang=de> [Zugriffsdatum 24.3.2014].
- Ball, Daniela (2006). Methodik der E-Mail-Beratung am Beispiel der Krisenintervention suizidaler Jugendlicher. Ein Erfahrungsbericht des Projektes [U25] der AGJ Freiburg. In: e-beratungsjournal.net. 2. Jg. (2) Artikel 5. URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/ball.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/ball.pdf) [Zugriffsdatum: 28.03.2014].
- Bandura, Albert (1976). Lernen am Modell. Ansätze zu einer sozial-kognitiven Lerntheorie. (1. Auflage.) Stuttgart: Ernst Klett Verlag.
- Bauch, Jost (1997). Peer-Education und Peer-Involvement. Ein Königsweg in der Gesundheitsförderung? In: Prävention. Zeitschrift für Gesundheitsförderung. 20. Jg. (2). S.35-37.
- Benke, Karlheinz (2009). Netz, Online-Kommunikation und Identität. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. (2. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 47-56.
- Beyer, Anke/Lohaus, Arnold (2006). Stressbewältigung im Jugendalter. Ein Trainingsprogramm. Göttingen/Bern/Wien/Toronto/Seattle/Oxford/Prag. Hogrefe.
- Beyer, Anke/Lohaus, Arnold (2007). Konzepte zur Stressentstehung- und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter. In: Seiffge-Krenke, Inge/Lohaus Arnold. Stress und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter. Göttingen/Bern/Wien/Toronto/Seattle/Oxford/Prag: Hogrefe. S. 11-27.
- BFS Bundesamt für Statistik (2013a). Sterbefälle und Sterbeziffer wichtiger Todesursachen, nach Alter, Frauen (T 14.2.5.2) URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/02/04/key/01.html> [Zugriffsdatum 24.03.2014].
- BFS Bundesamt für Statistik (2013b). Sterbefälle und Sterbeziffern wichtiger Todesursachen, nach Alter, Männer (T 14.2.5.1) URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/02/04/key/01.html> [Zugriffsdatum 24.03.2014].

- BFS Bundesamt für Statistik (2013c) Todesursachenstatistik. Suizid Selbsttötung Schweiz (von 1998-2008 inklusive Sterbehilfe) , Schweizer und Ausländer. Neuenburg: Bundesamt für Statistik. [persönliche Mitteilung].
- Brandstädter, Jochen/Renner, Gerolf (1990). Tenacious Goal Pursuit and Flexible Goal Adjustment: Explication and Age-Related Analysis of Assimilative and Accommodative Strategies of Coping. In: *Psychology and Aging*. 5. Jg. (1). S. 58-67.
- Brunner, Alexander (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. (2. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 27-45.
- Bründel, Heidrun (2004). *Jugendsuizidalität und Salutogenese. Hilfe und Unterstützung für suizidgefährdete Jugendliche*. (1. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.
- Campos, Belinda/Dunkel Schetter, Christine/Abdou Cleopatra M./Hobel, Calvin J/Glynn Lausa M./Sandman Curt A. (2008) Familialism, Social Support, and Stress: Positive Implications for Pregnant Latinas. In: *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*. 14. Jg. (2) S. 155-162.
- Dervic, Kanita/Friedrich, Max H./Sonneck, Gernot (2007). Suizidales Verhalten bei österreichischen Kindern und Jugendlichen. In: *Psychiatrie & Psychotherapie*. 3. Jg. (4). S. 133-139.
- Dormann, Wolfram (2009). Suizid. Therapeutische Interventionen bei Selbsttötungsabsichten. *Leben Lernen* 74. (6. Auflage). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Döring, Nicola (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Band 2. *Internetpsychologie. Neue Medien in der Psychologie*. (2. Auflage). Göttingen/Bern/Toronto/Seattle: Hogrefe.
- Ebata, Aaron T./Moos, Rudolf H. (1991). Coping and adjustment in distressed and healthy adolescents. In: *Journal of applied Developmental Psychology*. 28. Jg. (1). S.33-54.
- Engel Uwe /Hurrelmann, Klaus (1993). *Was Jugendliche wagen: eine Längsschnittstudie über Drogenkonsum, Stressreaktionen und Delinquenz im Jugendalter*. München. Juventa.
- Engelhardt, Emily (2010). Kids-hotline.de – Onlineberatung für Menschen bis 21. In: *Unsere Jugend. Die Zeitschrift für Studium und Praxis der Sozialpädagogik*. 62. Jg. (3). S. 106-108.
- Eschenbeck, Heike/Kohlmann, Carl-Walter/Lohaus, Walter/Klein-Hessling, Johannes (2006). Die Diagnostik von Stressbewältigung mit dem „Fragebogen zur Erhebung von Stress und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter“ (SSKJ 3-8). Faktorielle und psychometrische Analysen. In: *Diagnostica*. 52. Jg. (3). S. 131-142.
- Feierabend, Sabine/ Karg, Ulrike/ Rathgeb, Thomas (2013). *JIM-Studie 2013. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. URL: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf13/JIMStudie2013.pdf> [Zugriffsdatum: 04.03.2014].
- Fend, Helmut (1998). *Eltern und Freunde. Soziale Entwicklung im Jugendalter*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Fengler, Jörg (2008). Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. *Leben Lernen* 77. (7. Auflage). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Fiedler, Georg (2003). Suizidalität und neue Medien. Gefahren und Möglichkeiten. In: Etzersdorfer, Elmar/Fiedler, Georg/Witte, Michael (Hrsg.). *Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 19-55.

- Frydenberg, Erica/Lewis, Roman (2000). Teaching Coping to Adolescents: When and to Whom? In: *American Educational Research Journal*. 37. Jg. (3). S. 727-745.
- Frydenberg, Erica/Lewis, Ramon/Ardila, Ruben/Cairns, Ed/Kennedy, Gregor (2001). Adolescent Concern With Social Issues: An Exploratory Comparison Between Australian, Colombian, and Northern Irish Students. In: *Journal of Peace Psychology*. 7. Jg. (1). S. 59-76.
- Gelhaar, Tim (2010). Stress und Coping in der Adoleszenz. Ein Kulturvergleich von Jugendlichen in 10 europäischen Ländern. Marburg: Tectum Verlag.
- Grunert, Cathleen (2006). Bildung und Lernen – ein Thema der Kindheits- und Jugendforschung. In: Rauschenbach, Thomas/Düx, Wiebke/Sass, Erich (Hrsg.). *Informelles Lernen im Jugendalter. Vernachlässigte Dimensionen der Bildungsdebatte*. Weinheim: Juventa. S.15-34.
- Hampel, Petra (2007). Brief Report: Coping among Australian children and adolescents. In : *Journal of Adolescence*. 30. Jg. S. 885 -890.
- Hampel, Petra/Kümmel, Ursula/Meier, Manuela/Desman, Christiane/Dickow, Boris (2005). Geschlechtseffekte und Entwicklungsverlauf im Stresserleben, der Stressverarbeitung, der körperlichen Beanspruchung und den psychischen Störungen bei Kindern und Jugendlichen. In: *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie. Ergebnisse aus der Psychoanalyse, Psychologie und Familientherapie*. 54. Jg. S. 87-103.
- Hampel, Petra/Petermann, Franz (2007). Perceived stress, coping, and adjustment in adolescents. In: *Journal of Adolescent Health*. 38. Jg. S. 409-415.
- Harring, Marius/Böhm-Kasper, Oliver/Rohlf, Carsten/Palenti, Christian (Hrsg.) (2010). Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen – eine Einführung in die Thematik. In: Harring, Marius/Böhm-Kasper, Oliver/Rohlf, Carsten/Palenti, Christian. *Freundschaften, Cliques und Jugendkulturen. Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen*. (1. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag. S. 9-19.
- Helferich, Cornelia (2011). Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag.
- Heyer, Robert (2010). Peer- Education. Ziele, Möglichkeiten und Grenzen. In: Harring, Marius/Böhm-Kasper, Oliver/Rohlf, Carsten/Palenti, Christian (Hrsg.). *Freundschaften, Cliques und Jugendkulturen. Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen*. Wiesbaden: VS Verlag. S. 407-421.
- Hintenberger, Gerhard/Kühne Stefan (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. (2. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 13-23.
- Hoffmann, Nicolas/Hofmann, Brigit (2012). Selbstfürsorge für Therapeuten und Berater. (2. Auflage). Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Jacobs, Jerry (1974). Selbstmord bei Jugendlichen. Erklärung Verhinderung Hilfe. München: Kösel.
- Jakob, Dagmar/Staub, Christine/ Wunder, André (2012). Evaluationsbericht. [U25] – Informationen und Online-Beratung für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr. Semesterarbeit. Evangelische Hochschule Freiburg. Masterstudiengang Soziale Arbeit. Freiburg. URL: <http://www.akl-freiburg.de/images/downloads/Evaluationsbericht-U25.pdf> [Zugriffsdatum: 11.04.2014].
- Juen, Barbara/Unterluggauer, Karin/Kratzer, Dietmar/Warger, Ruth (2008). Suizidalität im Jugendalter: Akutsituation und Besonderheiten der suizidalen Entwicklung im Jugendalter. In: *Suizidprophylaxe*. 34. Jg. (2). S. 70-73.

- Kahr, Claudia (2003). Orientierungspunkte für Peer-Education-Projekte. Ideen und Visionen. In: Martin Nörber. Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim/Basel/Berlin: Beltz Verlag. S. 368-381.
- Kästner, Mandy (2003). Peer-Education. Ein sozialpädagogischer Arbeitsansatz. In: Martin Nörber. Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim/Basel/Berlin: Beltz Verlag. S. 50-64.
- Kern-Scheffeldt, Walter (2005). Peer-Education und Suchtprävention. In: Suchtmagazin 31. Jg. (5). S. 3-10.
- Kleiber, Dieter/Appel, Elke/Pfarr, Petra (1998). Peer Education in der Präventionsarbeit. Entwicklungslinien, Begründungsmuster, Erfahrungen und Entwicklungsanforderungen (preprint). Schriftenreihe des Instituts für Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung Freie Universität Berlin Institut für Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung (Ld. WE 09) URL: [http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/ppg/media/publikationen/dk-pdfs/Peer\\_Education\\_in\\_der\\_Pr\\_\\_ventionsarbeit\\_\\_Entwicklungslinien\\_\\_Begr\\_\\_ndungsmuster\\_\\_Erfahrungen\\_und\\_Entwicklungsanforderungen\\_\\_preprint\\_\\_\\_\\_1998\\_.pdf?1286351016](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/ppg/media/publikationen/dk-pdfs/Peer_Education_in_der_Pr__ventionsarbeit__Entwicklungslinien__Begr__ndungsmuster__Erfahrungen_und_Entwicklungsanforderungen__preprint____1998_.pdf?1286351016) [Zugriffsdatum: 28.01.2014].
- Klosinski, Gunther (2003). Zur Bedeutung der Gleichaltrigen-Gruppe im Jugendalter. Chancen und Risiken aus jugendpsychiatrischer Sicht. In: Martin Nörber. Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim/Basel/Berlin: Beltz Verlag. S. 65-78.
- Knatz, Brigit (2009). Die webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 59-67.
- Knatz, Brigit (2012). Coaching per Internet – wie es geht und wie es wirkt. In: Geissler, Harald/Metz, Maren (Hrsg.). E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen. Wiesbaden: Springer Verlag. S. 71-86.
- Knatz, Brigit/Dodier, Bernhard (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Leben lernen 164. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Koch, Brigitte (2012). ‚onlineCoaching‘: ein geschriebener Dialog unabhängig von Zeit und Raum. In: Geissler, Harald/Metz, Maren (Hrsg.). E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen. Wiesbaden: Springer Verlag. S. 87-100.
- Krüger, Heinz-Hermann/Grunert, Cathleen (2008). Peergroups. In: Coelen, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.) Grundbegriffe Ganztagsbildung. Das Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag. S. 382-391.
- Lazarus, Richard S./Launier, Raymond (1981). Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, Jürgen R. (Hrsg.) Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern/Stuttgart/Wien: Hans Huber Verlag. S. 213-259.
- Lohaus, Arnold/Beyer, Anke/Klein-Hessling, Johannes (2004). Stresserleben und Stresssymptomatik bei Kindern und Jugendlichen. In: Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und pädagogische Psychologie. 36. Jg. (1). S. 38-46.
- Lohaus, Arnold/Domsch, Holger/Fridrici, Mirko (2007). Stressbewältigung für Kinder und Jugendliche. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Mayring, Philipp (2002). Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. (5. Auflage). Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Meichenbaum, Donald (2012). Intervention bei Stress. Anwendung und Wirkung des Stressimpfungstrainings. (3. Auflage). Bern: Hans Huber Verlag.

- Merkens, Hans (1997). Stichproben bei qualitativen Studien. In: Friebertshäuser, Barbara/Prenzel, Annedore (Hrsg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim/München: Juventa. S. 97-106.
- Plener, Paul L./Kapusta, Nestor D./Fegert, Jörg M./Keller, Ferdinand (2009). Suizidalität in einer deutschen Schulstichprobe. In: Suizidprophylaxe. 36. Jg. (4). S. 181-185.
- Ploil, Eleonore Oja (2009). Psychosoziale Online-Beratung. Personenzentrierte Beratung und Therapie. Band 9. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Ploil, Eleonore Oja (2010). Online-Beratung im Spiegel der Zeit. In: Unsere Jugend. Die Zeitschrift für Studium und Praxis der Sozialpädagogik. 62. Jg. (3). S. 106-108.
- Ploil, Eleonore Oja (2013). Personenzentriert beraten im weltweiten Netz und Qualität. In: Gahleitner, Silke B./Maurer, Ingmar/Ploil, Eleonore Oja/Staumann, Ursula (Hrsg.). Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und Praktische Weiterentwicklungen. Basel/Weinheim: Beltz Juventa. S. 141-153.
- Pohlmeier, Hermann (1992). Ängste des Therapeuten als typisches Therapieproblem im Umgang mit Suizidpatienten. In: Welder, Hans/Wolfersdorf, Manfred/Welz, Rainer (Hrsg.) Therapie bei Suizidgefährdung. Ein Handbuch. Regensburg: Roderer. S. 249-254.
- Reisch, Thomas/ Steffen, Timur/ Maillart, Anja/ Michel, Konrad (2010). Monitoring des suizidalen Verhaltens in der Agglomeration Bern im Rahmen der WHO/MONSUE Multicenter Study on Suicidal Behaviour und des Berner Bündnisses gegen Depressionen. Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG), Bern, Sektion Gesundheit und Forschung. URL: [http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/14149/14173/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,Inp6l0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCJelN4e2ym162epYbg2c\\_JjKbNoKSn6A--](http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/14149/14173/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,Inp6l0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCJelN4e2ym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--) [Zugriffsdatum: 28.03.2014].
- Risau, Petra (2004). Gut beraten im Internet? Chancen und Grenzen der Onlineberatung von Opfern sexualisierter Gewalt. In: Müller, Wolf/Scheuermann, Ulrike (Hrsg.). Praxis Krisenintervention. Ein Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. (1. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer. S. 300-310.
- Roth, Susan/Cohen, Lawrence J. (1986). Approach, Avoidance, and Coping with Stress. In: American Psychologist. 41. Jg. (7). S. 813-819.
- Rubruck, Dagmar (2013). Die Beziehungsgestaltung in der E-Mail-Beratung. In: Gahleitner, Silke B./Maurer, Ingmar/Ploil, Eleonore Oja/Staumann, Ursula (Hrsg.). Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und Praktische Weiterentwicklungen. Basel/Weinheim: Beltz Juventa. S. 154-161.
- Schmidt, Bettina (2002). Peer-Intervention – Peer-Involvement – Peer-Support: Möglichkeiten und Grenzen peergestützter Ansätze für die Prävention riskanter Drogenkonsumformen in der Partyszene In: Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.). Drogenkonsum in der Partyszene. Entwicklungen und aktueller Kenntnisstand. Dokumentation einer Fachtagung der BZgA zur Suchtprävention vom 24.9. bis 26.9. 2001 in Köln. Köln: Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung. S. 127-141.
- Schneider-Ströer, Jutta (2011). Schriftbasiertes E-Coaching: Einsatzfelder, Rahmenbedingungen und Grenzen – Eine Befragung im deutschsprachigen Raum. In: e-beratungsjournal.net. 7. Jg. (1) Artikel 8. URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0111/schneider.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/schneider.pdf) [Zugriffsdatum: 28.03.2014].

- Schröder, Achim (2003). Die Gleichaltrigengruppe als emotionales und kulturelles Phänomen. In: Martin Nörber. Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Weinheim/Basel/Berlin: Beltz Verlag. S. 94-113.
- Schröder, Sigrid (1995). Jugendliche Suizidalität als Entwicklungschance. München: Quintessenz.
- Schwalm, Patrik (2005). Suizid von Jugendlichen. Perspektiven sozialpädagogischen Handelns. Mraburg: Tectum Verlag.
- Seidel, Eva-Maria/Kogler, Lydia/Moser, Ewald/Windischberger, Christian/Kryspin-Exner, Ilse/Gur, Ruben C./Habel, Ute/Derntl, Brigit (2013). Weiblicher vs. Männlicher Stresstyp? Ein aktueller Überblick zur neuropsychologischen Stressforschung. In: Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie. 61. Jg. (2). S. 71-79.
- Seiffge-Krenke, Inge/Gelhaar, Tim/Kollmar, Frank (2007). Instrumente zur Erfassung von Stress und Coping im Jugendalter. In: Seiffge-Krenke, Inge/Lohaus Arnold. Stress und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter. Göttingen/Bern/Wien/Toronto/Seattle/Oxford/Prag: Hogrefe. S. 47-65.
- Sonneck, Gernot/Kapusta, Nestor/Tomandl, Gerald/Voracek, Martin (Hrsg.) (2012). Krisenintervention und Suizidverhütung. (2. Auflage). Wien: Facultas UTB.
- Stich, Wolfgang (2008). [U25] - Suizidprävention von und für junge Menschen. In: Wendler, Hans (Hrsg.), Wolfersdorf, Manfred/Fartacek, Reinhold. Suizidprophylaxe. Theorie und Praxis. Regensburg: Roderer. Jg. 35, Heft 2. S. 90-94.
- Süss, Daniel/Hipeli, Eveline (2010). Medien im Jugendalter. In: Vollbrecht, Ralf/Wegener Claudia (Hrsg.). Handbuch Mediensozialisation. Wiesbaden: VS Verlag. S. 142-150.
- Taylor, Shelley E./Sherman, David K./Kim, Heejung S./Jarcho, Johanna/Takagi, Kaori/Dunagan, Melissa S. (2004). Culture and Social Support: Who Seeks It and Why? In: Journal of Personality and social Psychology. 87. Jg. (3) S. 354-362.
- Te Wildt, Bert T./Schlimme, Jann E. (2008). Suizidforen im Internet als Entscheidungshilfe? In: Suizidprophylaxe. 35. Jg. (3). S. 137-144.
- Thiersch, Hans (2012). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. (8. Auflage). Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Tietze, Kim-Oliver (2010). Kollegiale Beratung. Problemlösungen gemeinsam entwickeln. (4. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- [U25] Deutschland (o.J.). URL: <http://www.u25-deutschland.de/index.htm> [Zugriffsdatum: 15.11.2013].
- Verein Lebe! (2013). Übersicht Ausbildungskonzept PeerberaterInnen [U25]. Adaptiert von Ausbildungskonzept Arbeitskreis Leben Freiburg (DE). Unveröffentlicht. Winterthur.
- Vogt, Brigitte (2007). Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. 3. Jg. (2) Artikel 8. URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/vogt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf) [Zugriffsdatum: 28.03.2014].
- Weichold, Karin/Silbereisen, Rainer K. (2012). Peers and Teachers as Facilitators of the Life Skills Program IPSY. Results from a Pilot Study. In: Sucht. 58. Jg. (4). S. 247-258.
- Weinhardt, Marc (2006). Krisenberatung online - Erfahrungen aus dem Modellprojekt [www.youth-life-line.de](http://www.youth-life-line.de). In: Suizidprophylaxe. Theorie und Praxis. 33. Jg. (3). S. 122-126.
- Weisshaupt, Ulrike (2004). Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie. 53 Jg. (8) S. 573-586.
- Weissenböck, Susanne/Ivan, Irene/Lachout, Sophie (2006). Standards in der Onlineberatung - erarbeitet von den Einrichtungen kids-hotline (D), Partypack (A) und ChEck iT (A). In: e-beratungsjournal.net. 2. Jg. (1) Artikel 3. URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/lachout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf) [Zugriffsdatum: 28.03.2014].

- Willemse, Isabel/Waller, Gregor/Süss, Daniel/Genner, Sarah/Huber, Anna-Lena (2012). JAMES. Jugend/Aktivitäten/Medien - Erhebung Schweiz. Ergebnisbericht zur JAMES-Studie 2012. Zürich: ZHAW- Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. URL: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf13/JIMStudie2013.pdf>) James Studien ([http://www.jugendundmedien.ch/fileadmin/user\\_upload/Fachwissen/Ergebnisbericht\\_JAMES\\_2012.pdf](http://www.jugendundmedien.ch/fileadmin/user_upload/Fachwissen/Ergebnisbericht_JAMES_2012.pdf) [Zugriffsdatum: 04.03.2014].
- Wimmer, Andreas (2004). 24 Stunden Hilfe auf einen Klick. Psychosoziale Beratung über das Internet. In: Müller, Wolf/Scheuermann, Ulrike (Hrsg.). Praxis Krisenintervention. Ein Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. (1. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer. S. 289-299.
- Winkler Metzke, Christa/Steinhausen, Hans-Christoph (2002). Bewältigungsstrategien im Jugendalter. In: Zeitschrift für Kinder- und Jugendpsychiatrie. 34. Jg. (4). S. 216-226.
- Witzel, Andreas (1982). Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt: Campus.
- Witzel, Andreas (1985). Das Problemzentrierte Interview. In: Jüttemann G. (Hrsg.). Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder. Weinheim und Basel: Beltz Verlag. S. 227-255.
- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. In: (Forum) Qualitative Social Research. Sozialforschung. 1. Jg. (1) Artikel 22. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/1132/2519> [Zugriffsdatum: 02.01.2014].

## 11. Anhang

### 11.1. Positive und negative Wirkfaktoren am Beispiel von Suizidforen

Am Beispiel von Suizidforen, welche die Möglichkeit bieten, sich über die Suizidthematik auszutauschen, sollen sowohl stützende, als auch gefährdenden Aspekte differenzierter aufgezeigt werden (vgl. Fiedler 2003: 38-41):

#### *Stützende Aspekte:*

- Jugendliche erfahren, dass andere genauso fühlen wie sie selbst
- Jugendliche erfahren, dass sie Verständnis für die eigene Befindlichkeit erhalten
- Jugendliche erfahren, dass sie die suizidalen Aspekte des Selbst kommunizieren können, ohne dafür verurteilt oder in Frage gestellt zu werden
- Jugendliche erfahren, dass sie sich selbst in den Diskussionen stützend und helfend für andere Erleben können
- Jugendliche erfahren, dass sie die Möglichkeit der Distanzierung durch Ironie und Humor haben
- Jugendliche erfahren, dass sie besonders in der Methodendiskussion auch aggressive Affekte kommunizieren können

#### *Gefährdende Aspekte:*

- Destabilisierung durch zunehmende Identifikation mit der ausgedrückten Hoffnungslosigkeit in Postings
- Destabilisierung durch uneinfühlsame und kränkende Postings oder durch den Suizid eines Forenmitglieds
- Destabilisierung durch erneutes Erleben und Ohnmacht nach dem Suizid eines Forenmitglieds
- Möglichkeit, sich über grosse Entfernung mit Unbekannten zum Suizid zu verabreden
- Vermeidung sich professionelle Hilfe zu suchen
- Imitationsverhalten
- Überforderung engagierter Forenmitglieder durch schwere Krisen anderer Teilnehmer
- Vereinfachte Möglichkeit der Beschaffung von Suizidmitteln oder von Anleitung zum Suizid
- Bekanntmachung und Vereinbarung bisher unbekannter Suizidmethoden
- Bewusster Missbrauch und Manipulation der Forendiskussion durch nichtsuizidale Teilnehmer

## 11.2. Interviewleitfäden

Für die Interviews wurden insgesamt drei Leitfäden erarbeitet, welche sich inhaltlich sehr ähnlich sehen, jedoch die Rahmenbedingungen (neu/langjährig/ehemalig) berücksichtigen. Somit weichen die jeweiligen Interviews leicht voneinander ab. Der Aufbau und die Grundfragen bleiben jedoch dieselben. Die Fragestellungen wurden unter dem Fokus der zentralen Fragestellungen dieser Arbeit und anliegend an das in Kapitel 3-7 erarbeiteten theoretische Wissen generiert.

Auf Grund einer besseren Lesbarkeit und weniger Komplexität während dem Interviewen wurde hier abgekürzte Form für die weibliche und männliche Kennzeichnung verwendet, welche von der restlichen Arbeit abweicht. Die Kernfragen wurden fett markiert um diese gut ersichtlich hervorzuheben.

### *Interviewleitfaden für die neuen Peer Beratenden*

#### Einstiegsfragen

- **Wie bist du zu U25 gekommen?**
- **Erzähl einmal; wie hast du deine Zeit bei U25 erlebt?**
- Was motiviert dich besonders bei U25 tätig zu sein?
- **Was gefällt dir besonders gut in deiner Tätigkeit bei U25?**

#### An- und Herausforderungen bei U25

- **Was muss ein/e Peer BeraterIn deiner Meinung nach mitbringen oder können um bei U25 tätig sein zu können?**
- Was erscheint dir bei der Beratung als wichtig?
  - o Welche Beratungskompetenzen braucht ein/e Peer BeraterIn um kompetent beraten zu können?
- **Was bereitet dir am meisten Sorgen in deiner Tätigkeit bei U25?**
- **Was war deine bislang schwierigste Herausforderung bei U25?**
- **Wo erlebst du weitere Herausforderungen in der Tätigkeit als Peer BeraterIn?**
- **Wie gehst du mit diesen An- und Herausforderungen bei U25 um?**
- **Wo sind deine Grenzen?**
- **Was machst du, wenn du dich einer Situation nicht mehr gewachsen fühlst?**
  - o **Holst du dir irgendwo Hilfe oder machst du dies mit dir selbst aus?**
    - Wie und wo holst du dir Hilfe?
    - Wie bist du auf diese Strategie gekommen?
    - **Hast du dies schon vor deiner Zeit bei U25 als Bewältigungsstrategie genutzt, oder hier kennen gelernt?**
  - o Du hast von der Situation X gesprochen, versuchst du da eher die schwierige Situation an sich zu verändern oder deine Einstellung dazu?
- **Was machst du ausserhalb von U25 als Ausgleich?**
- **Gibt es weitere Orte, Tätigkeiten oder Personen ausserhalb von U25, die dich in schwierigen Situationen bei U25 entlasten können?**
- **Siehst du einen Unterschied zwischen dir und den anderen Peer Beratenden bezüglich des Umgangs mit schwierigen Situationen und Herausforderungen?**
- Welche Unterschiede siehst du in der Herangehensweise an Herausforderungen und schwierige Situationen zwischen dir als „BeraterIn“ und der als „Privatperson“?
- **Hast du zu jederzeit eine Ansprechperson, wenn du diese benötigst?**
- **Hast du genügend Zeit für die Beantwortung der Mails zur Verfügung?**
- Stehen dir für die Beratung genügend technischen Ressourcen wie PC/Laptop Programme usw. zur Verfügung? Was musst du selbst mitbringen?

- Hat dich U25 verändert?

#### Ausbildung bei U25

- **Inwiefern hat dir die Schulung für deine Tätigkeit bei U25 weitergeholfen?**
- **Gibt es bei der Schulung etwas was dir gefehlt hat oder zu kurz gekommen ist?**
  - o Wo du dir noch mehr Infos oder Unterstützung gewünscht hättest?
- **Worin können dir die Supervision, die Begleitpersonen und die anderen Peers behilflich sein?**
  - o Gibt es etwas was dir dabei fehlt?

#### Abgrenzung

- **Wie sehr beeinflusst deine Tätigkeit bei U25 dein Alltagsleben?**
  - o Spielt deine Tätigkeit in deiner Freizeit eine Rolle?
  - o Gibt es manchmal etwas bei U25, was dich auch in der Freizeit beschäftigt? (Mails, Worte,...) Wo es dir schwer fällt abzuschalten und dich zu distanzieren?

#### Suizid als Thema

- **Welche Einstellung hast du bezüglich der Suizidthematik?**
- **Wie gehst du mit der Suizidthematik um?**
  - o Inwiefern hat sich diese durch deine Tätigkeit bei U25 verändert?
- **Wurdest du selbst oder in deinem Bekanntenkreis vor deiner Tätigkeit bei U25 schon einmal mit der Suizidthematik konfrontiert? Glaubst du, dass deine Erfahrungen eine Auswirkung auf deine Beratungstätigkeit und den Umgang mit der Suizidthematik haben?**
- **Wie gehst du mit Suizidankündigungen in Mails um?**
  - o Beschäftigen dich diese?
- **Wie gehst du mit der teils herrschenden Ungewissheit um, wenn sich Jugendliche unerwartet nicht mehr melden?**

#### Partizipation

- Wo kannst du dich bei der Gestaltung, Weiterentwicklung und Umsetzung der Schulung und des gesamten Projekts U25 einbringen, etwas verändern oder erweitern?
- Hast du dich schon einmal eingebracht?
  - o Was hatte dies für Auswirkungen?
- Inwiefern gibt es Richtlinien an die sich die Peer Beratenden halten müssen?
  - o Sind diese von euch beeinflussbar?

#### Machtgefälle

- Siehst du dich auf der gleichen Augenhöhe wie die Ratsuchenden oder gibt es da Unterschiede zwischen dir als BeraterIn und den Ratsuchenden?
- Ist die Machtstellung zwischen Ratsuchenden, Beratenden und Begleitpersonen bei euch ein Thema, über welches gesprochen wird?
- Gibt es ein Machtgefälle im Coaching/Supervision, oder seid ihr da alle auf gleicher Augenhöhe?

#### Allgemein

- **Wem würdest du die Tätigkeit bei U25 weiterempfehlen?**
- Wie stellst du dir deinen weiteren beruflichen Werdegang vor?
- Gibt es sonst noch irgendetwas, was ich vergessen habe zu fragen und deiner Ansicht nach noch wichtig wäre? Oder etwas was du noch gerne loswerden möchtest?

## Interviewleitfaden für die langjährigen Peer Beratenden

### Einstiegsfragen

- **Wie bist du zu U25 gekommen?**
- **Erzähl einmal; wie hast du deine Zeit bei U25 erlebt?**
- Was motiviert dich besonders bei U25 tätig zu sein?
- **Was gefällt dir besonders gut in deiner Tätigkeit bei U25?**

### An- und Herausforderungen bei U25

- **Was muss ein/e Peer BeraterIn deiner Meinung nach mitbringen oder können um bei U25 tätig sein zu können?**
- Was erscheint dir bei der Beratung als wichtig?
  - o Welche Beratungskompetenzen braucht ein/e Peer BeraterIn um kompetent beraten zu können?
- **Was war deine bislang schwierigste Herausforderung bei U25?**
- **Wo erlebst du weitere Herausforderungen in der Tätigkeit als Peer BeraterIn?**
- **Wie gehst du mit diesen An- und Herausforderungen bei U25 um?**
- **Wo sind deine Grenzen?**
- **Was machst du ausserhalb von U25 als Ausgleich?**
- **Was machst du, wenn du dich einer Situation nicht mehr gewachsen fühlst?**
  - o **Holst du dir irgendwo Hilfe oder machst du dies mit dir selbst aus?**
    - Wie und wo holst du dir Hilfe?
    - Wie bist du auf diese Strategie gekommen?
    - **Hast du dies schon vor deiner Zeit bei U25 als Bewältigungsstrategie genutzt, oder hier kennen gelernt?**
  - o Du hast von der Situation X gesprochen, versuchst du da eher die schwierige Situation an sich zu verändern oder deine Einstellung dazu?
- **Gibt es weitere Orte, Tätigkeiten oder Personen ausserhalb von U25, die dich in schwierigen Situationen bei U25 entlasten können?**
- **Siehst du einen Unterschied zwischen dir und den anderen Peer Beratenden bezüglich des Umgangs mit schwierigen Situationen und Herausforderungen?**
- Welche Unterschiede siehst du in der Herangehensweise an Herausforderungen und schwierige Situationen zwischen dir als „BeraterIn“ und dir als „Privatperson“?
- **Erzähle mal, was du heute in der Beratung und im Umgang mit schwierigen Situationen anders machen würdest als zu Beginn deiner Tätigkeit.**
- Hat dich U25 verändert?
- **Hast du zu jederzeit eine Ansprechperson, wenn du diese benötigst?**
- **Hast du genügend Zeit für die Beantwortung der Mails zur Verfügung?**
- Stehen dir für die Beratung genügend technischen Ressourcen wie PC/Laptop Programme usw. zur Verfügung? Was musst du selbst mitbringen?

### Ausbildung bei U25

- **Inwiefern hat dir die Schulung zu Beginn für deine Tätigkeit bei U25 weitergeholfen?**
- **Gibt es bei der Schulung etwas was dir gefehlt hat oder zu kurz gekommen ist?**
  - o **Wo du dir noch mehr Infos oder Unterstützung gewünscht hättest?**
- **Worin können dir die Supervision, die Begleitpersonen und die anderen Peers behilflich sein?**
  - o Gibt es etwas was dir dabei fehlt?

### Abgrenzung

- **Wie sehr beeinflusst deine Tätigkeit bei U25 dein Alltagsleben?**
  - o Spielt deine Tätigkeit in deiner Freizeit eine Rolle?
  - o Gibt es manchmal etwas bei U25, was dich auch in der Freizeit beschäftigt? (Mails, Worte,...) Wo es dir schwer fällt abzuschalten und dich zu distanzieren?

Suizid als Thema

- **Welche Einstellung hast du bezüglich der Suizidthematik?**
- **Wie gehst du mit der Suizidthematik um?**
  - o Inwiefern hat sich diese durch deine Tätigkeit bei U25 verändert?
- **Wurdest du selbst oder in deinem Bekanntenkreis vor deiner Tätigkeit bei U25 schon einmal mit der Suizidthematik konfrontiert? Glaubst du, dass deine Erfahrungen eine Auswirkung auf deine Beratungstätigkeit und den Umgang mit der Suizidthematik haben?**
- **Wie gehst du mit Suizidankündigungen in Mails um?**
  - o Beschäftigen dich diese?
- **Wie gehst du mit der teils herrschenden Ungewissheit um, wenn sich Jugendliche unerwartet nicht mehr melden?**

Partizipation

- Wo kannst du dich bei der Gestaltung, Weiterentwicklung und Umsetzung der Schulung und des gesamten Projekts U25 einbringen, etwas verändern oder erweitern?
- Hast du dich schon einmal eingebracht?
  - o Was hatte dies für Auswirkungen?
- Inwiefern gibt es Richtlinien an die sich die Peer Beratenden halten müssen?
  - o Sind diese von euch beeinflussbar?

Machtgefälle

- Siehst du dich auf der gleichen Augenhöhe wie die Ratsuchenden oder gibt es da Unterschiede zwischen dir als BeraterIn und den Ratsuchenden?
- Ist die Machtstellung zwischen Ratsuchenden, Beratenden und Begleitpersonen bei euch ein Thema, über welches gesprochen wird?
- Gibt es ein Machtgefälle im Coaching/Supervision, oder seid ihr da alle auf gleicher Augenhöhe?

Allgemein

- **Wem würdest du die Tätigkeit bei U25 weiterempfehlen?**
- Wie stellst du dir deinen weiteren beruflichen Werdegang vor?
- Gibt es sonst noch irgendetwas, was ich vergessen habe zu fragen und deiner Ansicht nach noch wichtig wäre? Oder etwas was du noch gerne loswerden möchtest?

*Interviewleitfaden für die ehemaligen Peer Beratenden*Einstiegsfragen

- **Wie bist du damals zu U25 gekommen?**
- **Erzähl einmal; wie hast du deine Zeit bei U25 erlebt?**
- Was motivierte dich besonders bei U25 tätig zu sein?
- **Was gefiel dir besonders gut in deiner Tätigkeit bei U25?**

An- und Herausforderungen bei U25

- **Was muss ein/e Peer BeraterIn deiner Meinung nach mitbringen oder können um bei U25 tätig sein zu können?**
- Was erscheint dir bei der Beratung als wichtig?
  - o Welche Beratungskompetenzen braucht ein/e Peer BeraterIn um kompetent beraten zu können?
- **Was war deine schwierigste Herausforderung bei U25?**
- **Wo hast du weitere Herausforderungen in der Tätigkeit als Peer BeraterIn erfahren?**
- **Wie bist du mit diesen An- und Herausforderungen bei U25 umgegangen?**
- **Wo sind deine Grenzen?**

- **Was hast du ausserhalb von U25 als Ausgleich gemacht?**
- **Was hast du gemacht, wenn du dich einer Situation nicht mehr gewachsen gefühlt hast?**
  - o **Hast du dir irgendwo Hilfe geholt oder hast du dies mit dir selbst ausgemacht?**
    - Wie und wo hast du dir Hilfe geholt?
    - Wie bist du auf diese Strategie gekommen?
    - **Hast du dies schon vor deiner Zeit bei U25 als Bewältigungsstrategie genutzt, oder bei U25 kennen gelernt?**
  - o Hast du da eher versucht die schwierige Situation an sich zu verändern oder deine Einstellung dazu?
- **Gab es weitere Orte, Tätigkeiten oder Personen ausserhalb von U25, die dich in schwierigen Situationen bei U25 entlasten konnten?**
- **Siehst du rückblickend einen Unterschied zwischen dir und den anderen Peer Beratenden bezüglich des Umgangs mit schwierigen Situationen und Herausforderungen?**
- Welche Unterschiede siehst du rückblickend in der Herangehensweise an Herausforderungen und schwierige Situationen zwischen dir als „BeraterIn“ und dir als „Privatperson“?
- **Siehst du einen unterschied im Umgang mit schwierigen Situationen zwischen deiner Anfangs und deiner Schlusszeit bei U25?**
- **Hattest du zu jederzeit eine Ansprechperson, wenn du diese benötigt hast?**
- **Hattest du genügend Zeit für die Beantwortung der Mails zur Verfügung gehabt?**
- Standen dir für die Beratung genügend technischen Ressourcen wie PC/Laptop Programme usw. zur Verfügung? Was musst du selbst mitbringen?

#### Ausbildung bei U25

- **Inwiefern hat dir die Schulung zu Beginn für deine Tätigkeit bei U25 weitergeholfen?**
- **Gab es bei der Schulung etwas was dir gefehlt hat oder zu kurz gekommen ist?**
  - o **Wo du dir noch mehr Infos oder Unterstützung gewünscht hättest?**
- **Worin konnten dir die Supervision, die Begleitpersonen und die anderen Peers behilflich sein?**
  - o Gibt es etwas was dir dabei fehlt?

#### Abgrenzung

- **Wie sehr beeinflusste deine Tätigkeit bei U25 dein Alltagsleben?**
  - o Spielte deine Tätigkeit in deiner Freizeit eine Rolle?
  - o Gab es manchmal etwas bei U25, was dich auch in der Freizeit beschäftigte? (Mails, Worte,...) Wo es dir schwer fiel abzuschalten und dich zu distanzieren?

#### Suizid als Thema

- **Welche Einstellung hast du bezüglich der Suizidthematik?**
- **Wie gehst du mit der Suizidthematik um?**
  - o Inwiefern hat sich diese durch deine Tätigkeit bei U25 verändert?
- **Wurdest du selbst oder in deinem Bekanntenkreis vor deiner Tätigkeit bei U25 schon einmal mit der Suizidthematik konfrontiert? Glaubst du, dass deine Erfahrungen eine Auswirkung auf deine Beratungstätigkeit und den Umgang mit der Suizidthematik hatten?**
- **Wie bist du mit Suizidankündigungen in Mails umgegangen?**
  - o Beschäftigten dich diese?
- **Wie bist du mit der teils herrschenden Ungewissheit umgegangen, wenn sich Jugendliche unerwartet nicht mehr melden?**

Partizipation

- Wo konntest du dich bei der Gestaltung, Weiterentwicklung und Umsetzung der Schulung und des gesamten Projekts U25 einbringen, etwas verändern oder erweitern?
- Hattest du dich einmal eingebracht?
  - o Was hatte dies für Auswirkungen?
- Inwiefern gab es Richtlinien an die sich die Peer Beratenden halten mussten?
  - o Waren diese von dir beeinflussbar?

Machtgefälle

- hast du dich auf der gleichen Augenhöhe wie die Ratsuchenden gesehen oder gab es da Unterschiede zwischen dir als BeraterIn und den Ratsuchenden?
- War die Machtstellung zwischen Ratsuchenden, Beratenden und Begleitpersonen bei euch ein Thema, über welches gesprochen wurde?
- Gibt es ein Machtgefälle im Coaching/Supervision, oder seit ihr da alle auf gleicher Augenhöhe?

Allgemein

- **Wem würdest du die Tätigkeit bei U25 weiterempfehlen?**
- Wie stellst du dir deinen weiteren beruflichen Werdegang vor?
- Gibt es sonst noch irgendetwas, was ich vergessen habe zu fragen und deiner Ansicht nach noch wichtig wäre? Oder etwas was du noch gerne loswerden möchtest?

## 11.3. Codesystem

Das Codesystem wurde sehr ausführlich gestaltet. Dies diente dazu, dass nicht vorschnell Kategorien zusammengefasst wurden und wichtige Aussagen und Inhalte verfälscht oder übersehen werden. Bei der Ergebnisdarstellung wurden anschliessend, sich überschneidende Kategorien zusammengefasst und neue Überkategorien gebildet.

Erarbeitetes Codesystem:

**Zugang zu [U25]**

*Zeitungsartikel (Zufall)*  
*Hilfesuche im Netz*  
*Schule*  
*Vermittlung von Bekannten*

**Bewertung von [U25] (erlebte Zeit)**

*Gut, manchmal anstrengend*  
*Gefällt die Arbeit*  
 Bereicherung - andere Lebenslagen kennen zu lernen  
 Bereicherung - Sensibilisierung  
 Bereicherung - für spätere Tätigkeit  
 Bereicherung - Team und Supervision  
 Spannend  
 Cool/macht Spass  
 Entspannte Atmosphäre  
 Keine Belastung  
 Lernen sich abzugrenzen  
 Relevanz der Tätigkeit  
 Konnte kaum warten bis es los ging  
 Zeit vergeht schnell

*Besonders gut gefallen*  
 Austausch  
 Vermittlung von Infos  
 Neues Projekt als Abenteuer

Sommerfest  
Anonymität  
Schreiben als Methode

### Motivation

*Positive Effekte für Ratsuchende*  
*Bewusstsein über eigenes Glück*  
*Künftige Tätigkeit in diesem Bereich*  
*Erfahrung mit Suizid*  
*Eigene Erfahrungen, hätte so etwas früher auch gebraucht*  
*Methode der Mailberatung*  
*Gleichaltrigen helfen*  
*Interesse an der Thematik*  
*Würde sich über positive Rückmeldung freuen (Vorstellung)*

### Mitzubringende Fähigkeiten und Kompetenzen

#### *Allgemein*

Zuverlässigkeit  
Lust zu schreiben  
Auf Menschen einlassen  
Empathie  
Stabilität  
Vertrauenswürdigkeit  
Wille etwas zu bewirken  
Selbstbewusstsein  
Selbstreflexion  
Geduld  
Zeit  
Keine sozialen Züge notwendig

#### *Beratungskompetenzen*

Wissen über Krankheitsbilder  
Auf das gegenüber einlassen  
Menschenkenntnisse  
Zwischen den Zeilen lesen  
Kritische (positive) Sichtweise  
Abgrenzungsvermögen  
Zuverlässigkeit  
Offenheit  
Mails verfassen/Bewusste Wortwahl  
Keine spezifischen Fragetechniken notwendig

#### *Wem weiterempfehlen?*

grundsätzlich jedem  
Leuten die gerne schreiben  
Leuten die "Ich-Botschaften" verwenden  
Leute die sich auf das Gegenüber einlassen können  
Leute die Einfühlungsvermögen haben  
Leute die offen sind  
Leute die nicht zu emotional sind  
Leute ohne biographische Vorbelastung  
Leute die stabil sind  
Leute mit Interesse an der Thematik

### Herausforderungen bei [U25]

#### *Schwierigste Herausforderung*

*Endlosschleife*  
Langwieriger Prozess  
Auf das Gegenüber eingehen wenn es einem selber schlecht geht  
Kontakt abgeben wenn man nicht auf derselben Wellenlänge ist  
Den Ratsuchenden wirklich helfen zu können (Arbeit perfektionieren)  
Wenn keine Antwort kommt  
Sexueller Missbrauch  
Eigene Biographie dem Team erzählen  
Zu persönlicher Kontakt (Vorstellung)  
Bislang nichts

#### *Weitere Herausforderungen*

wenn keine Antwort kommt  
Unwissenheit bei Kontaktabbruch über möglichen Suizid

- Kontaktabbruch bei langanhaltenden Kontakten
- Suizidankündigung
- Gewalt in der Familie
- Vergewaltigungen
- Umgang mit schwer nachvollziehbaren Sachen (Vorstellung)
  - Selbstverletzendes Verhalten
  - Magersucht
- Eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten
- Fehlende sichtbare Entwicklungen
- Widersprüche in Mails
- Beraten, wenn die Beratung nicht wertgeschätzt wird
- Jede Person ist eine neue Herausforderung
- Andere Mails lesen
- Fehlende Supervision
- Macht sich wenig Gedanken über künftige Schwierigkeiten
- Bezug auf die eigene Person (Vorstellung)

### **Schwierige Situationen und Herausforderungen**

#### *Umgang mit schwierigen Situationen und Herausforderungen*

- Besprechung im Team und mit Begleitpersonen
- Mit Freunden reden
- Abgrenzung
  - Distanziertheit
    - Distanz wird durch Anonymität erleichtert
  - Verantwortungsgrenze
  - Hat gemacht was möglich war
  - Nachdenken ohne daran zu zerbrechen
  - Abgrenzung von [U25] und Privatleben

- Aushalten
- Relevanzvermittlung von Suizidalität und Prävention
- Symbolischer "Ort"
- Bauchgefühl folgen
- Bezug auf eigene Erfahrungen

#### *Orte und Personen ausserhalb von [U25], welche unterstützen*

- Mit den Eltern darüber sprechen
- Mit Verwandten darüber sprechen
- mit Freundinnen und Freunden
- Unterschiedliche Personen (genügend)
- Zuhause darüber sprechen
- Trägt Probleme nicht ins Privatleben
- Psychologe im Notfall (Vorstellung)
- Studium

#### *Unterschied zwischen der eigenen Person vorher/nachher*

- Schnellere Bearbeitung der Mails
- Thematische Auseinandersetzung
- Spricht offener über die Thematik als früher
- Ernster nehmen von Aussagen
- Hilfe holen
- Problem nicht immer lösen zu können
- Abgrenzung
- Bedenken Fehler zu machen
- Gibt Ratschläge, welche selbst nicht befolgt werden
- Kein Unterschied

#### *Unterschiede im Umgang (Beratung/Privat)*

- Umgang mit Problemen

#### *Unterschied zwischen den Peers*

- Aushalten von geringen Fortschritten
- Distanziertheit
- Schwer einschätzbar
- Antworten öfters auf Mails
- Ziel- vs. Lösungsorientiert
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Hilfebedarf und Beratungsstil
- Kein Unterschied

#### *Bewertung von schwierigen Situationen*

- Nichts wirklich Schwieriges was einem mitgenommen hätte
- Es wird gut auf die Peers eingegangen

Verkraftbar, da selten

### **Vorgehen bei allfälliger Überforderung**

#### *Vorgehen*

bei [U25] anrufen, mailschreiben, vorbeikommen  
 schon genutzt  
 Im Team besprechen  
 Nicht mit Freunden reden  
 Kontakt abgeben  
 Pause um Abstand zu gewinnen und nachzudenken

#### *Hilfeholen vs. selber Bewältigen*

Fällt es einfach Hilfe zu holen  
 konnte das schon immer  
 Erlernt Hilfe zu holen  
 Im Privatleben immer noch Mühe Hilfe zu holen  
 Erst selbst, dann Hilfe holen  
 Strategie erlernt vs. mitgebracht  
 Mitgebracht  
 Hilfeholen bei [U25] erlernt  
 Haltung der Selbstbestimmung

#### *Situations- oder Einstellungsänderung?*

Beides  
 Zuerst das Problem dann die Einstellung ändern  
 Situationsabhängig  
 Einstellung ändern um die Situation zu verändern  
 Situationsänderung  
 Einstellungsänderung

### **Grenzen**

#### *Mails schreiben*

Mails nur von Zuhause aus schreiben  
 Das dass Mailschreiben einschränkt  
 (Mehrere) täglich schreiben  
 Im Urlaub auf Mails antworten

#### *Mailinhalt*

Adresse und private Infos austauschen  
 Bilder versenden und empfangen  
 Themen mit Trigger-Effekt

#### *Klientel*

Ratsuchende mit komplexen psychischen Erkrankungen  
 Rassistische Äusserungen seitens der Ratsuchenden  
 Missbrauchsfälle in der Familie die zu nahe gehen (Vorstellung)

#### *Keine Grenzen*

### **Ausgleich zu [U25]**

#### *Hobbies und Sport*

#### *Positives Denken*

*Allgemeiner Ausgleich nicht bewusst zu [U25]*

### **Rahmenbedingungen**

#### *Ansprechpersonen*

Jederzeit eine verfügbare Ansprechperson

#### *Zeitliche Ressourcen*

Ok

Rahmenbedingungen mindern Stress  
 Vergisst manchmal zu antworten  
 Bewusstes Zeitnehmen

#### *Technische Ausstattung*

Ok

Meistens ok  
 Verbesserungswürdiges Programm

### **Suizidalität**

#### *Suiziderfahrung vor [U25]*

Keine Suiziderfahrungen  
 Allgemeine Suiziderfahrungen

- Motivation für Auseinandersetzung mit der Thematik
- Vorerfahrung kann positive und negative Auswirkungen haben
- Sensibilisierung für die Thematik
- Keine Auswirkungen
- Persönliche suizidale Erfahrungen
  - Besseres Verständnis für Ratsuchende
- Ansicht bezüglich der Suizidthematik*
  - Verurteilt niemand
  - Bedauert die Tabuisierung
  - Selbstbestimmungsrecht
  - Kein Racheakt
  - Einzigster ersichtlicher Ausweg, man kann helfen
  - Suizid als Folge einer Krankheit
  - Befürwortet Suizid nicht
  - Steht hinter den Entscheidungen der Ratsuchenden
  - Suizid kann ein Ausweg sein
  - Kann suizidale Handlungen nachvollziehen
  - Versuch zu verstehen um akzeptieren zu können
  - Unterscheidet zwischen Altersstufe und Hintergrund
  - Anonymität erleichtert den Umgang
  - Schock, aber keine Verantwortungsübernahme
  - Hat sein bestes getan
- Veränderung der Ansicht durch [U25]*
  - Unbefangener
  - Sensibilisierung auf Probleme anderer
  - Wissen das geholfen werden kann
  - Keine Veränderung
- Suizidankündigungen in Mails*
  - Erfahrung mit Suizidankündigungen
    - Kann gut abschalten
    - Ablenkung als Strategie
    - Kein einfacher Umgang
      - Distanzieren und überlegen
  - Keine Suizidankündigungen (oder schon lange her)
  - Reaktion bei Ungewissheit (Fehlende Antwort)
    - konnte sich gut abgrenzen
    - Keine Belastung da keine Verantwortung
    - Wird Gründe haben
    - Mit Team und Begleitperson besprechen
    - Ablenkung
    - Kontaktlänge beeinflusst das Gelingen der Abgrenzen
    - Mails öfters anschauen
    - noch einmal schreiben
    - Noch nicht gehabt
  - Reaktion auf Suizidankündigung
    - Kann gut abschalten
      - Anonymität entlastet
      - Keine Verantwortung entlastet
      - Öfters daran denken ohne Beeinträchtigung im Alltag
      - Berufung auf das Selbstbestimmungsrecht
      - Beschäftigt beim Verfassen der Mail, danach abschalten
    - Austauschen mit jemandem
    - Strategie bezüglich Ratsuchenden
      - Nachfragen via Mail
      - Kontakt versuchen zu halten
      - Versucht Hinauszuzögern
      - Schnelleres Antworten
- Abgrenzung**
  - Positive Einflüsse*
    - Sensibilisierung
    - Suizid unbewusst in Alltag einbauen
    - Neue Beratungsmethoden erlernt
    - Identitätsbildung
  - Negative (beeinträchtigende) Einflüsse*
    - Abgrenzung Arbeit bei [U25] und Privatleben
    - Keine negativen Einflüsse (Distanziertheit)

*Freizeitbeeinflussung*

- Keine negativen Einflüsse
- Schreibt mehr/schneller Mails (ohne Beeinträchtigung)
- Verärgert, jedoch nicht mit grossem Einfluss
- Man denkt darüber kurz nach aber nicht dass es einem einnimmt
- Spielt eine Rolle, jedoch nicht negativ

**Partizipation***Mitsprache- und Gestaltungsmöglichkeiten*

- Mitgestaltung ist gegeben
- Hat Verbesserungswünsche eingebracht
- Will nichts verändern
  - Schulung ist strukturiert aber man könnte sich einbringen
  - Idee würde aufgenommen und umgesetzt werden
- schwierig einschätzbar

*fixe Richtlinien*

- Wortwahl
- Keinen persönlichen Kontakt aufbauen
  - Wahrung der Anonymität
- Innerhalb einer Woche auf Mails antworten
- Teilnahme an Teamsitzungen
- Akzeptanz von Suizidalität
- Respekt
- Keine anderen Mails lesen ohne Bewilligung
- Anzahl Klienten
- Mails im Haus beantworten (früher)
- Datenschutz
  - Daten nicht auf PC speichern
  - Schweigepflicht
- Ist ok so wie es ist

**Machtgefälle***Peers-Klientel*

- Gleiche Augenhöhe
  - Gelingt mal mehr Mal weniger
  - Klare Rollentrennung

*Peers-Peers und Peers-Begleitpersonen*

- Gleiche Augenhöhe
  - Unterschiedlicher Redeanteil
  - Unterschiedliches Erfahrungswissen und Stellung

*Thematisierung von Machtgefälle und Auswirkungen*

- Thema
- Kein Thema

**Ausbildung***Nutzen*

- Üben Mails zu schreiben
  - Kommunikation üben
  - Einleitende Sätze als Vorgabe und Fragemethoden
- Allgemein, Sachinformationen
  - Krankheitsbilder
  - Suizid
  - Trauerarbeit
- Abgrenzung von Verantwortung
- Kennenlernen der Gruppe
- Auseinandersetzung mit eigenen Krisen
- Gut vorbereitet für die Tätigkeit bei U25

*Erweiterungen und Verbesserungen*

- Mehr über Essstörung
- Auswirkung auf die eigene Person
- Weiterbildungen nach der Ausbildung
- Gut so wie es war
  - Schon fast zu lange her um sich daran erinnern zu können

**Teamsitzungen/Supervisionen***Nutzen*

- Unterstützung
  - Nicht alleine sein, Unterstützung haben von Gleichgesinnten
- Austausch
- Andere kennen zu lernen
- Diversität
  - Neue Blickwinkel
- Im Moment keinen Nutzen

*Erweiterungen*

- Keine Erweiterungen
- Zu Beginn belanglose Dinge besprochen
- Kleinere Supervisionsgruppen

*Regelmässigkeit der Supervision*

- Ok
- Weniger oft

**Einfluss der Tätigkeit auf eigene Persönlichkeit**

*Mehr Wissen bezüglich der Thematik/sensibler*

*Dazulernen*

*Nimmt Dinge ernster*

*Bessere Akzeptanz eigener Probleme*

*Kein grosser Einfluss*

**Allgemein**

*Sieht den Nutzen des Projekts, Wunsch nach Projektausbau*

*Einfache Aufgabe*

*Profitiert selbst sehr vom Projekt*