

Virtuelle Empathie?

Chancen und Grenzen der Digitalisierung von Krisen- und Opferberatung –
Lehren aus dem Lockdown

Soziale Interaktionen machen den täglichen Beratungsalltag aus. In Krisenberatungen gehören direkter Kontakt, Mimik und Gestik zum Repertoire der Instrumente, die Fachpersonen zur Verfügung stehen. Digital waren für uns bisher fast ausschliesslich Falldossiers und die Arbeitsorganisation.

Dann kam Corona. Social distancing. Lockdown. Der Zwang in die digitale Welt und, ganz allgemein, der Zwang, bestehende und bewährte Beratungsformen neu zu denken. Damit verbunden eine Art der Kommunikation, die der Lebenswelt der Jugendlichen scheinbar näher liegt als derjenigen der Fachpersonen. Wurde im Zuge der Corona-Pandemie damit ein längst überfälliger Schritt näher hin zur Lebenswelt der Jugendlichen gemacht, oder blieben dabei wichtige fachliche Fragen auf der Strecke?

Handy und Internetzugang sind für viele Jugendliche ein wichtiges Fenster zur Welt. Nicht erst seit dem letzten Frühling läuft ein grosser Teil der Kommunikation von Jugendlichen über Messenger-Dienste und soziale Netzwerke. Rund 99 Prozent der Jugendlichen besitzen ein Smartphone, 98 Prozent sind bei mindestens einem sozialen Netzwerk angemeldet. Sie verbringen täglich über zwei Stunden und am Wochenende sogar fast vier Stunden am Smartphone, sowohl zu Unterhaltungszwecken als auch, um zu kommunizieren und sich zu informieren.

Der virtuelle Sozialraum – und Rückzugsort

Das Internet ist als wichtiger Sozialraum für Jugendliche, gerade auch im Hinblick auf alterstypische Entwicklungsaufgaben, nicht mehr wegzudenken. Es ist ein hochdynamischer Raum, in dem sich Jugendliche ausprobieren können, Grenzen austesten, die eigene Identität zur Schau stellen, ein Wertesystem entwickeln und auf die Probe stellen. Dabei bietet es viel Potenzial für Kreativität und Lernprozesse, aber auch, um sich von der Welt der Erwachsenen abzugrenzen und sich selbst in neuen Rollen zu entdecken.

Trotz einer Generation von Eltern, die selbst mit digitalen Medien aufgewachsen ist und diese nicht seltener benutzen als ihre Kinder, bietet das heute stark fragmentierte Internet diverse Rückzugsorte für Jugendliche, wo Eltern kaum präsent sind, Orte, die sich sogar stark von der Elternwelt unterscheiden. Ebenfalls nutzen viele Jugendliche die Möglichkeit einer digitalen Identität, um sich von schmerzhaften Erfahrungen aus der realen Welt zu distanzieren und sich in einem vermeintlich kontrollierbaren und sicheren Umfeld zu bewegen.

Risiken und Gefahren im Cyberspace

Viel öfter wird allerdings über die Gefahren debattiert, die in der digitalen Welt gerade für Heranwachsende lauern. Sowohl die Wissenschaft als auch unsere eigenen Praxiserfahrungen aus der Krisen- und Opferberatung mit Jugendlichen zeigen, dass die Risiken des Netzes nicht von der Hand zu weisen sind und eine fachliche Auseinandersetzung damit erst in den Anfängen steckt. Ein Viertel der Schweizer Jugendlichen hat bereits Erfahrungen mit Cybermobbing gemacht, rund die Hälfte wurde im Internet bereits sexuell belästigt. Dies deckt sich mit den zunehmenden Zahlen von Jugendlichen, die sich aufgrund dieser Thematiken bei unserer Beratungsstelle melden – sei dies, weil unerwünscht Bild- oder Videomaterial von ihnen erstellt und geteilt wurde, sei es, weil sie im Netz belästigt, genötigt, bedroht oder gemobbt wurden.

Neben diesen Risiken, denen Jugendliche oft schutzlos ausgeliefert scheinen, problematisieren sie selbst jedoch auch neue Kontrollmöglichkeiten, die sich ihre Eltern, Freund*innen oder auch Partnerinnen und Partner in Liebesbeziehungen vermehrt zunutze machen. Das Smartphone und alle zur Verfügung stehenden Plattformen, Chats, Gruppen sind nicht nur «geschützte» Räume, die bei der Auswahl von Kontakten und Informationen viel Autonomie erlauben; das Smartphone eignet sich auch bestens als Überwachungsgerät. Jugendliche berichten von Eltern oder Freund*innen, die über das Smartphone rund um die Uhr ihren Standort kontrollieren, die Chats in Messenger-Diensten und sozialen Medien mitlesen und damit tief in die Privatsphäre der Jugendlichen eindringen.

Gerade in Zeiten von Schulschliessungen und weitgehend beschränkten persönlichen Kontakten aufgrund der Pandemie spitzt sich für viele die Situation erheblich zu und verunmöglicht es betroffenen Jugendlichen, soziale Beziehungen zu pflegen, ohne dass ihnen dabei andere Personen ohne Rückfrage oder Einwilligung über die Schulter schauen.

Digitale Zurückhaltung bei den Beratungsstellen

Für die Fachwelt sind die Risiken der Internetnutzung zwar nicht neu, aber allein schon aufgrund des Tempos, mit dem sich der Wandel in der digitalen Welt vollzieht, besteht auch für die Zukunft Bedarf, solche Themen weiter zu vertiefen. Trotz inhaltlicher Präsenz der Digitalisierung in Beratungen und Interventionen sind die Hilfsangebote, die dieser Thematik gegenüberstehen, in den letzten Jahren erstaunlich analog geblieben. Beratungen per Mail oder Telefon werden zwar angeboten und teilweise genutzt, in laufenden Beratungsprozessen werden zunehmend auch Informationen per Smartphone übermittelt, doch die meisten Gespräche und Kriseninterventionen finden weiterhin persönlich statt, face-to-face. Während beispielsweise die offene Jugendarbeit vermehrt auf soziale Netzwerke zurückgreift, bleiben ambulante Beratungsstellen gegenüber diesen Medien mehrheitlich konservativ. Doch ist

es nicht genau die Aufgabe einer niederschweligen Anlaufs- und Beratungsstelle, in der Lebenswelt ihrer Klient*innen präsent und erreichbar zu sein?

Die Erklärungen für die Zurückhaltung der ambulanten Beratungsstellen sind eingängig und verständlich. Einerseits stellt sich die Frage, welche Medien genutzt werden sollen, um die Jugendlichen am besten zu erreichen. Die meisten Schweizer Jugendlichen nutzen Online-Dienste wie WhatsApp, Instagram und Snapchat. Allesamt haben sie grosse Konzerne im Rücken, deren Geschäftskonzepte auf der Sammlung und dem Verkauf von Nutzerdaten beruhen. In einem so sensiblen Bereich wie der Opferhilfe sind datenschutzrechtliche Bedenken nicht von der Hand zu weisen. Andere Plattformen, die mehr Sicherheit bieten, auf denen sich die meisten Jugendlichen aber nicht bewegen, setzen die Schwelle für Klient*innen wieder höher, da die Apps zuerst heruntergeladen werden müssen und allenfalls eine neue Registrierung notwendig ist.

Abgesehen von technischen Risiken, werden oft auch fachliche Argumente gegen die Einführung neuer Beratungsformen ins Feld geführt. Es fehle der non- und paraverbale Austausch bei diesen Formen ganz oder teilweise, was zu mehr Missverständnissen oder auch zur Vermeidung gewisser Thematiken führen könne, da nonverbale Signale schlechter gelesen werden könnten und die Verbindlichkeit kleiner sei.

Grenzen werden zudem auch erreicht bei Interventionen in akuten Krisensituationen, wie beispielsweise bei Suizidalität von Jugendlichen oder bei psychischen Störungen. Hier zeigen Fachpersonen aus der Psychotherapie in ihren Empfehlungen klare Grenzen in den Möglichkeiten auf, die Online-Angebote bieten.

Grenzen der Digitalisierung in der Krisen- und Opferhilfeberatung

Es muss auch die Frage nach der Zugänglichkeit der Angebote gestellt werden. So verlangt eine E-Mail-Beratung beispielsweise gewisse Schreibfertigkeiten, eine Videoberatung setzt technische Infrastruktur wie auch technisches Wissen voraus, sowohl bei den Beratenden als auch bei den Klient*innen. Zwar besitzen, wie eingangs erwähnt, fast alle Jugendlichen heutzutage ein Smartphone und nutzen es regelmässig, jedoch zeigen sich in der Art der Nutzung und den dazu benötigten Kompetenzen gerade im Hinblick auf den sozioökonomischen Hintergrund der Betroffenen grosse Unterschiede. Speziell auf diese Hintergründe muss ein Augenmerk gelegt werden, wenn wir verhindern wollen, dass durch solche Angebote bereits bestehende Ausschlussmechanismen reproduziert werden.

So viel Flexibilität Online-Beratung auch bieten mag, es muss doch auch die Frage nach Einschränkungen gestellt werden. Ist eine Beratung ohne Wissen der Eltern möglich, wenn diese den gesamten Datenverkehr ihrer Kinder kontrollieren? Wie viele Jugendliche haben, gerade in Zeiten des Lockdown und des Rückzugs in die eigenen vier Wände, einen ruhigen Raum zur Verfügung, wo sie ungestört chatten oder telefonieren können? Auch hier ist ein starker Zusammenhang mit dem sozioökonomischen Hintergrund der betroffenen Familien zu vermuten.

Weiter müssen wir uns damit befassen, wie sinnvoll es ist, in Räume einzudringen, die sich Jugendliche schaffen und aneignen, um sich von der Welt der Erwachsenen abzugrenzen.

Neue Online-Unterstützungsangebote

Mit den Schulschliessungen und vor allem auch der Schliessung unterschiedlichster Angebote für Kinder und Jugendliche im Zuge der Pandemie wurde innert kürzester Zeit eine neue Ausgangslage geschaffen. Klassische Triagestellen für Jugendliche in Not fielen von einem Tag auf den anderen aus. Jugendzentren blieben geschlossen, der Kontakt zu Schulsozialarbeitenden war unmöglich, viele Lehrlinge

blieben vorübergehend zu Hause und weg von ihren Lehrbetrieben. Jugendliche zogen sich meist unfreiwillig zurück in ihre Familien und in digitale Räume. Beratungsstellen mussten sich der Frage stellen, welche Kontakt- und Beratungsangebote sie Jugendlichen in Not machen konnten.

Trotz allen fachlichen und technischen Skrupeln haben wir in dieser Situation den Schritt ins Digitale gewagt. Der Instagram-Kanal @stressdihei machte beispielsweise auf der von Jugendlichen meistgenutzten Plattform auf Hilfsangebote wie das Mädchenhaus, das Schlupfhuus und die Beratungsstelle kokon aufmerksam. Dazu wurden Informationsbeiträge veröffentlicht und über Botschafter*innen der Aufruf lanciert, sich in Krisensituationen Hilfe zu holen.

Auch die Beratungsangebote selbst wurden auf die neue Situation, etwa die eingeschränkte Mobilität, angepasst. Neu konnten Jugendliche sich mit ihren Anliegen per Instagram melden, Beratungen per Chat wurden ins Repertoire aufgenommen, und vermehrt wurde den Klient*innen Beratung per Telefon oder Videotelefonie angeboten. Die Erfahrungen dazu waren unterschiedlich und müssen in Zukunft noch systematisch ausgewertet werden. Es hat sich aber gezeigt, dass vieles möglich ist, was vorher kaum denkbar war.

Viele Jugendliche haben sich gut auf die neuen Angebote eingelassen. Themen, die zuvor alleine im persönlichen Kontakt besprochen wurden, konnten in diversen Fällen mit gutem Erfolg telefonisch abgehandelt werden. Es fiel auf, dass einige Jugendliche die neue Flexibilität schätzten und dass sich durch zusätzliche Anonymität im telefonischen Kontakt auch Hemmschwellen leichter überwinden liessen. Diese ersten Beobachtungen decken sich mit langjährigen Erfahrungen aus Beratungen im psychologischen Kontext. So eignen sich telefonische und Online-Angebote gut, um geografische Distanzen zu überwinden. Auch die Autonomie und die Möglichkeit, selbst Takt und Frequenz von Beratungen zu bestimmen, kommen bei Angeboten der asynchronen Kommunikation (E-Mail, Chat) Jugendlichen oft entgegen. Die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen führt in ihren «Qualitätsstandards

Literatur

Achab, S. (2019). Überlegungen zu den psychischen Herausforderungen von «always on» bei Jugendlichen. In Eidgenössische Kommission für Kinder- und Jugendfragen (Hrsg.), *Aufwachsen im digitalen Zeitalter: Bericht der Eidgenössischen Kommission für Kinder- und Jugendfragen* (S. 74-79). Bern.

Baier, D., & Kamenowski, M. (2020). Wie erlebten Jugendliche den Corona-Lockdown? Ergebnisse einer Befragung im Kanton Zürich. Zürich. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Bernath, J., Suter, L., Waller, G., Külling, C., Willemse, I., & Süss, D. (2020). JAMES - Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz. Zürich. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

FSP Arbeitsgruppe Onlineinterventionen. (2017). Qualitätsstandards Onlineinterventionen: Für Fachpersonen Beratung. <https://www.psychologie.ch> > Suche «Qualitätsstandards Onlineinterventionen» [13.4.2021].

Genner, S. (2017). Digitale Transformation: Auswirkungen auf Kinder und Jugendliche in der Schweiz – Ausbildung, Bildung, Arbeit, Freizeit. Zürich. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Okere, U. (2020). Videobasierte Online-Psychotherapie: Merkblatt. ZHAW IAP Institut für Angewandte Psychologie. <https://www.sgkjpp.ch> > Öffentlichkeit > Empfehlungen [13.4.2021].

Steiner, O., & Heeg, R. (2019). Digitale Medien in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In Eidgenössische Kommission für Kinder- und Jugendfragen (Hrsg.), *Aufwachsen im digitalen Zeitalter: Bericht der Eidgenössischen Kommission für Kinder- und Jugendfragen* (S. 52-57). Bern.

Thévenaz, S. (2019). Der Einfluss von Smartphones auf die Qualität der sozialen Beziehungen von Jugendlichen – drei Aktionen des Projekts SMALA. In Eidgenössische Kommission für Kinder- und Jugendfragen (Hrsg.), *Aufwachsen im digitalen Zeitalter: Bericht der Eidgenössischen Kommission für Kinder- und Jugendfragen* (S. 65-66). Bern.

Onlineinterventionen» ebenfalls die Vorteile einer niedrigeren Hemmschwelle, grösserer Offenheit und Aufrichtigkeit, höherer Selbstbestimmung im Beratungsprozess und des Wegfalls sozialer Barrieren an.

Um die genauen Auswirkungen der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden Anpassung des Beratungsangebots im ambulanten Bereich zu erfassen und auszuwerten, braucht es noch Zeit. Doch schon jetzt lässt sich festhalten, dass die Notsituation Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche dazu gezwungen hat, den Diskurs zur Digitalisierung weiter voranzutreiben – und in der Praxis auch ihre Angebote anzupassen und weiterzuentwickeln. Die schnellen Veränderungen haben neue Fragen auf den Tisch gebracht, was wir auch als Chance sehen, unser Angebot bedarfsgerecht auszubauen. Im Zentrum stehen für uns dabei weiterhin die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen, möglichst gute Erreichbarkeit und die Suche nach der individuell passenden Beratungsbeziehung.

Sinan Kilic