

Lana Reb

Trauerbegleitung im Internet – die Online-Beratungsstelle »www.youngwings.de«

»Hallo, ich bin neu hier. Mir geht's momentan ziemlich mies und meine Trauer erdrückt mich fast wörtlich. Seit Weihnachten, das für mich Horror war, weil ich ständig denken musste, was wäre, wenn meine Mutter noch da wäre. Momentan weine ich mehrmals täglich und verkrieche mich nur noch in mein Bett. Ich kann teilweise gar nichts mehr machen, mir ist es selbst zu viel eine Spülmaschine auszuräumen. Ich bin manchmal total gelähmt. In der Schule ist momentan auch richtig Stress, nicht nur dass ich mich mit den Lehrern angelegt habe, wir schreiben nächste Woche 4 Klausuren. Was die ganze Sache nicht vereinfacht. Aber eigentlich ist es wirklich die Trauer. Sie überrennt mich und ich kann sie nicht stoppen, mit niemanden reden oder sie irgendwie erträglich machen. Der Tod kam einfach viel zu schnell« (Forum »www.youngwings.de«, 2013).¹

Annika ist 15 Jahre alt, als ihre Mutter an einer Krebserkrankung stirbt. Annika wendet sich an YoungWings, weil sie »einfach nicht mehr weiter weiß.«

Täglich gehen bei der Online-Beratungsstelle »www.youngwings.de« eine Vielzahl von Anfragen von Jugendlichen wie Annika ein. Sie haben ihre Mutter oder ihren Vater, den besten Freund oder einen anderen geliebten Menschen durch Tod verloren und fühlen sich mit ihrem Schmerz allein und unverstanden.

Die Gründe, warum sich Jugendliche im Internet Hilfe suchen, sind offensichtlich: Es ist das Medium, das ihnen vertraut ist und das für sie ganz selbstverständlich zum Alltag gehört. Sie schätzen die Anonymität und die ständige Verfügbarkeit, vielen fällt zudem das Schreiben über ihre innersten Gefühle leichter, als darüber zu reden. »Meine Lehrerin hat mich gestern gefragt wie es mir so geht, was sollte ich denn sagen, ich kann der doch nicht sagen, dass ich nachts angst habe wenn ich allein im Bett lieg. Das war so peinlich«, erzählt Annika.

So wie bei den meisten Jugendlichen, scheint auch Annikas Entscheidung, sich online Hilfe zu suchen, davon beeinflusst zu sein, dass sie nicht befürchten muss, unangenehmen Situationen ausgeliefert zu sein. Das nahezu allen trauernden Jugendlichen gemeinsame Thema Scham, scheint sich beim Schreiben auf ein erträgliches Maß zu

1 Dieses und alle weiteren Beispiele entstammen dem Forum www.youngwings.de, und zwar handelt es sich durchweg um Beiträge aus dem Jahr 2013. Die Schreibweise wurde aus den online-Beiträgen unkorrigiert übernommen.

reduzieren. Geschützt durch die Anonymität ist es deshalb möglich, über schmerzhafte Gefühle, Ängste und Verzweiflung zu schreiben. Es ist zudem zu vermuten, dass die Entscheidung für eine Beratung im Internet auch damit im Zusammenhang steht, dass die Jugendlichen die Art und Häufigkeit des Kontaktes selbst bestimmen können und damit Kontrolle über ihr Handeln haben. Dies scheint nach der Erfahrung des Kontrollverlusts von besonderer Bedeutung zu sein.

Hilfe zur Selbsthilfe: das Beratungsangebot von YoungWings

Die Online-Beratungsstelle »www.youngwings.de« der Nicolaidis Stiftung wurde im Jahr 2004 gegründet und richtet sich an Kinder und Jugendliche im Alter von zwölf bis 21 Jahren, die um eine Bezugsperson trauern, unabhängig vom Zeitpunkt des Verlustes und der Art des Todes. Betreut werden sie von einem Beraterteam, bestehend aus 18 haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern mit pädagogischen, sozialpädagogischen und therapeutischen Berufsbildern sowie Studierenden der entsprechenden Fachrichtungen, die für ihre Tätigkeit geschult und regelmäßig fortgebildet werden. Das Angebot von YoungWings versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe und ist darauf ausgelegt, den Jugendlichen darin zu unterstützen, seinen eigenen Weg zu finden, mit dem Verlust umzugehen. Es unterscheidet sich von anderen Online-Beratungsangeboten, die meist auf Kurzzeitinterventionen abzielen, insofern, als dass YoungWings langfristig als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Dies wird von den Jugendlichen aufgrund ihrer Erfahrung, dass Unterstützung und Verständnis in ihrem Umfeld nach kurzer Zeit abbrechen, als sehr hilfreich empfunden. »ich weiß genau dass die alle denken, ich könnte jetzt mal wieder normal werden, aber ich will mich am liebsten nur ins Bett legen«, schreibt Annika einer anderen Userin im Forum, die daraufhin antwortet: »ich kann dich gut verstehen. manchmal will man einfach nur allein sein und sich verkriechen. ich mache es dann ab und zu auch. Die ersten wochen/monate bestand mein tagesablauf auch nicht aus viel mehr. aber ich finde das es okay ist, wenn man sich ab und zu einfach nur einmummelt und im bett liegt.«

YoungWings bietet ein öffentliches Forum, eine geschützte Einzelberatung mit einem Berater und einen wöchentlichen, moderierten Gruppenchat an. Die Website ist mit über 2000 Registrierungen, mehreren Tausend Forenbeiträgen und im Schnitt siebzig parallel laufenden Einzelberatungen für viele Jugendliche eine wichtige Anlaufstelle geworden, bei der sie rund um die Uhr Hilfe suchen können. Die meisten User kommen aus Deutschland, aber auch im deutschsprachigen Ausland wird die Plattform benutzt, ebenso von deutschen Jugendlichen, die im Ausland leben und sich in ihrer Muttersprache austauschen möchten.

Das Anliegen, mit dem sich die Jugendlichen an YoungWings wenden, ist meist ähnlich: Sie sind auf der Suche nach anderen, mit denen sie sich austauschen können und nach jemandem, der ihnen zuhört und Verständnis zeigt. Die Art und Weise, wie

sie YoungWings nutzen, ist hierbei sehr individuell: Manche eröffnen bei ihrem ersten Besuch ein eigenes Thema im öffentlichen Forum, andere beteiligen sich rege an schon bestehenden Themen, wieder andere fragen eine Einzelberatung an. Wendet sich ein Jugendlicher an YoungWings, so erhält er nach maximal 24 Stunden eine Antwort eines Beraters. Ein Dienstplan innerhalb des Berater-Teams gewährleistet, dass diese Regelung auch am Wochenende und Feiertagen eingehalten werden kann. Insbesondere für die ehrenamtlichen Mitarbeiter bedeutet die 24 Stunden-Regelung eine hohe Anforderung: Sie verpflichten sich, die Website ein Mal täglich zu besuchen und bei laufenden Beratungen eine Beratungsfrequenz von in der Regel maximal drei Tagen einzuhalten. Für ihre Arbeit bei YoungWings müssen sie nicht, wie oft bei Anlaufstellen für Trauernde üblich, eine eigene Verlusterfahrung mitbringen. Vielmehr qualifizieren sich die Berater neben ihrem fachlichen Hintergrund durch eine Vertrautheit mit dem Medium Internet, die Affinität zum geschriebenen Wort sowie durch eine ausgeprägte Fähigkeit, Empathie und Verständnis über den schriftlichen Austausch zu transportieren, für ihre Online-Tätigkeit. Neue Berater erhalten zunächst eine ausführliche Schulung sowie eine Einführung in den so genannten Berater-Leitfaden. Der Leitfaden enthält wichtige Richtlinien und Methoden der Arbeit und gibt Regeln für schwierige Beratungssituationen, wie zum Beispiel den Umgang mit suizidalen Jugendlichen, vor. Anschließend werden sie im Rahmen eines so genannten Mentorenprogramms so lange von hauptamtlichen Mitarbeitern begleitet, bis beide Seiten den Eindruck haben, dass Beratungen eigenverantwortlich durchgeführt werden können. Auch nach der Phase der Einarbeitung bleiben die Berater über so genannte Schattenfunktionen, die für den User nicht ersichtlich sind, untereinander in engem Kontakt. So können Fallbesprechungen, Intervision und Supervision im virtuellen Raum stattfinden. Der persönliche Austausch nimmt jedoch einen ebenso wichtigen Raum ein: Team-Treffen, Mitarbeiter-Wochenenden und Fortbildungen finden regelmäßig statt.

Der Online-Berater als Begleiter und aktiver Zuhörer

Für viele Jugendlichen ist der Kontakt im Internet das erste Mal, dass sie überhaupt von ihrer Trauer und ihrem Schmerz erzählen. »Eigentlich weiß keiner wie es mir wirklich geht, in der schule rei ich mich zusammen, mit meinem Vater hab ich nur noch megastress, selbst meine beste freundin weiß nicht was sie sagen soll. total bescheuert«, schreibt Annika. Im Laufe der Beratung merkt sie, dass sie an diesem Zustand gerne etwas ändern würd. Mit Unterstützung des Beraters überlegt sie, wie sie sich ihrer Freundin anvertrauen und dieser mitteilen könnte, wie schlecht es ihr geht. Hierbei bleibt der Berater stets in der Rolle des Begleiters und aktiven Zuhörers, immer darum bemüht, sich auf das Tempo des Users einzustellen und sich zu versichern, dass die Begleitung in die Richtung geht, die der Jugendliche sich wünscht. Manche User sind durch diese Art der Gesprchsfehrung zunächst irritiert, weil sie im Widerspruch

zu den Kommunikationserfahrungen steht, die Jugendliche üblicherweise machen. Auf Ratschläge, Tipps und Bewertungen wird auf YoungWings gänzlich verzichtet. Meist profitieren die User jedoch sehr rasch von der Haltung, die ihnen auf YoungWings entgegengebracht wird und fühlen sich in ihrer Individualität anerkannt und wertgeschätzt. So gelingt es in den meisten Fällen schnell, eine sichere und vertraute Beziehung zwischen Berater und User herzustellen, die es erlaubt, über die Dinge zu schreiben, »die ich sonst niemals jemandem erzählen würde«, wie Annika es schildert.

Die Jugendlichen gewähren den Beratern in einem Ausmaß Einblick in ihre Gefühlswelt wie es in einer face-to-face-Beratungssituation erfahrungsgemäß kaum möglich ist. Hier liegt vermutlich die große Chance der Online-Beratung: Sie eröffnet Möglichkeiten der Offenheit und der Vertrautheit, *gerade weil* Berater und User sich nicht persönlich kennen. Davon ausgehend, dass es den Trauerprozess positiv beeinflusst, wenn Worte für das Gefundene gefunden werden können, was zunächst unaussprechlich scheint, bietet sie hierfür einen nahezu unbegrenzten und dennoch geschützten Rahmen. Gleichermäßen hat die Online-Beratung aber auch ihre Begrenzungen: Mimik, Gesten, Stimmlage des Ratsuchenden sind für den Berater nicht verfügbar, ebenso muss er akzeptieren, wenn der User den Kontakt ohne Ankündigung abbricht. Auch verlangt es zuweilen viel Durchhaltevermögen und kollegiale Unterstützung, wenn die Situation des Jugendlichen aus Sicht des Beraters auf vielen Ebenen schwierig scheint, die Vermittlung an eine therapeutische Anlaufstelle als sinnvoll erachtet, diese vom Jugendlichen jedoch abgelehnt wird.

Die generell sicherlich kritisch zu sehende Entwicklung, dass Jugendliche mehr virtuelle Kontakte pflegen, als sich auf reale Beziehungen einzulassen, ist bekannt. Insofern ist die Frage durchaus berechtigt, ob ein Beratungsangebot im Netz diesen Trend verstärkt. Bei näherer Betrachtung jedoch wird deutlich, dass viele trauernde Jugendliche ohne das Online-Angebot gänzlich ohne passende Hilfe blieben. Dies betrifft erfahrungsgemäß nicht nur Jugendliche, die aufgrund schwieriger familiärer und sozialer Umstände auf wenig protektive Faktoren zurückgreifen können. Es betrifft auch diejenigen, die in einem stabilen Umfeld leben. Die Sprach- und Hilflosigkeit angesichts des Todes ist noch immer groß, die Aussicht, einen passenden Ansprechpartner zu finden, eher gering.

Das Online-Forum als Ort, Worte für das, was unaussprechlich ist, zu finden

Neben dem regelmäßigen Kontakt mit dem Berater, der über die ganze Zeit hinweg als zuverlässiger Ansprechpartner zur Verfügung steht, scheinen die Jugendlichen vor allem von der Erfahrung zu profitieren, dass sie auf andere treffen, denen es ähnlich geht. Im Forum ist Annika in verschiedenen Themen aktiv, auch in einem, das sie selbst eröffnet hat. »Seit ich hier schreibe, fühl ich mich irgendwie anders«, schreibt sie in

ihrem eigenen Thema, dem sie die Überschrift »Mama, warum musstest du gehen??« gegeben hat und in dem sie sich intensiv mit einer anderen Jugendlichen, deren Vater verstorben ist, austauscht. Diese schreibt ihr zurück: »irgendwie ist es schön zu lesen das du meine beiträge gern liest.vllt können sie dir auch manchmal das gefühl geben nicht allein zu sein. ich föhl mich oft allein und einsam und wenn ich hier dann lese dann föhl ich mich nicht mehr so einsam. lese deine beiträge übrigens auch sehr gern.«

Das öffentliche Forum ist der Ort, an dem die Jugendlichen ausführlich davon berichten, wie sie den Tag des Todes erlebt haben, welche Fragen sie quälen, wie hoffnungslos sie sich manchmal föhlen und welche Erfahrungen sie innerhalb ihrer Familie, in der Schule und mit ihren Freunden bezüglich der Trauer machen. Hier tauchen genau die Themen auf, die in der Verarbeitung der Trauer eine besondere Rolle zu spielen scheinen und für die es nirgends anders Raum gibt.

So tauscht sich Annika über mehr als ein Jahr hinweg intensiv mit sunshine, lea und Lilly darüber aus, wie unterschiedlich die jeweiligen Familienmitglieder mit der Trauer umgehen, welche Vorstellung sie davon hat, wo ihre Mutter jetzt ist, und was sie tut, um sich ihrer Mutter nah zu föhlen. So sei sie kürzlich nachts, als sie mal wieder nicht habe schlafen können, einfach aufgestanden und habe Pfannkuchen gemacht, weil ihre Mutter die so gerne gegessen habe. Auch das Thema Schuld bewegt die Jugendlichen über viele Wochen. »Bei mir stellt sich gerade die Frage wie die schuld zur trauer definieren ist, ob es eine besondere schuld ist, oder nur eine andere facette der ›normalen‹ schuld ist? Ich denke normalerweise kann man schuld beseitigen, indem man versucht die situation zu ›reinigen‹. Natürlich geht das nicht immer, manchmal geht es, kann man es nur vermindern, da man es nie rückgängig machen kann. Aber man kann es versuchen wieder gut zu machen, sich aktiv beteiligen. Aber genau das geht nicht mehr, wenn jemand verstorben ist. Man kann es nicht mehr versuchen zu bereinigen, sich versöhnen oder es besser machen, dass schlechte gewissen hinkt einem hinterher. Dass einzige was geht sich selber zu verzeihen und es so stehen lassen, aber genau das ist es was einem so schwer fällt«, schreibt Annika hierzu.

Die Jugendlichen werden in ihrem Thema über die ganze Zeit hinweg von einem Berater begleitet, er liest jeden Beitrag aufmerksam durch, bringt sich auf Wunsch der User mit ein und achtet darauf, dass die auf YoungWings geltenden Regeln eingehalten werden. Oberste Priorität hat der Schutz der User. Es dürfen deshalb keine persönlichen Daten, E-Mail-Adressen oder Benutzernamen von sozialen Netzwerken gepostet werden, auch das Posten von Links ist nicht erlaubt. Ebenso ist der Berater dafür verantwortlich, darauf zu achten, dass sich der Austausch innerhalb des Rahmens des Themas Tod und den damit im Zusammenhang stehenden Schwierigkeiten bewegt. Tauchen andere Themen auf, so macht er den User auf andere spezialisierte Anlaufstellen im Netz aufmerksam.

Der Zeitraum, in dem sich Jugendliche auf YoungWings aufhalten, ist sehr unterschiedlich und reicht von wenigen Beiträgen bis hin zu Begleitungen, die über zwei Jahre laufen. Dabei bleibt die Internetplattform auch in Phasen, in denen es den Jugendlichen besser geht, eine wichtige Anlaufstelle. »wollt euch nur kurz sagen, dass ich

gerade ferien mache und es mir grad ganz gut geht, ich wollt mal danke sagen fürs zuhören, hilft mir echt, hier zu schreiben«, schreibt Annika einige Monate nach ihrem ersten Besuch auf YoungWings.

Als sie sich dann endgültig dazu entschließt, die Beratung zu beenden, ist es ihr sehr wichtig, den Abschied bewusst zu gestalten. Annika und ihr Berater vereinbaren einen Zeitpunkt, an dem die Beratung geschlossen werden kann, mit der Option, sich auch wieder anders entscheiden zu dürfen. Dies und das Wissen, dass sie jederzeit eine neue Beratung anfragen kann, scheinen Annika die nötige Sicherheit zu geben, um mit einem guten Gefühl gehen zu können.