

# **„Zwischen den Zeilen spüren“**

Onlineberatung  
mit Kindern und Jugendlichen

[www.katja-schweitzer.at](http://www.katja-schweitzer.at)

# **kids-line – Rat für junge Leute**

- [www.kids-line.at](http://www.kids-line.at) - 0800234123
- täglich 13-21 Uhr
- Telefonberatung, Mailberatung, Chatberatung
- vertraulich, kostenlos & anonym
- Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene

# **kids-line Statistik**

- ca. 2000 Chats pro Monat
- ca. 300 telefonische Beratungen pro Monat
- ca. 100 Mails pro Monat
- 8 Jahre - 24 Jahre
- Median liegt bei 12 Jahren
- 80% weiblich

# **kids-line Themen**

- Häufigster Satz: Ich bin so allein.
- Probleme in der Familie
- Psychische Probleme
- Suizidgedanken, Selbstverletzendes Verhalten
- Gewalt, Missbrauch

# Covid als Thema

Ich sitze zuhause allein wie jeden Tag. Den Laptop auf meinem Schoß, weil ich zu müde bin aufzustehen. Die ersten zwei Online-Stunden sind vorbei. Ich raffe mich auf aus dem Bett zu kommen und gehe frühstücken. Dann versuche ich meine Aufträge zu erledigen. Es dauert lagne. Ich habe keine Motivation. Lenke mich ab. Mache etwas anderes. Dann ein schlechtes Gewissen. Ständige Stressgedanken in meinem Kopf. Ich versuche etwas zu tun. Es ist Abend. Wir essen. Einmal am Tag ist die ganze Familie versammelt. Es fühlt sich an wie ein Zwang. Gleichzeitig ist es eine Abwechslung. Zum Alleinsein. Am Ende vom Tag habe ich ein paar Aufgaben erledigt. Nicht alles. Aber es reicht. Ich gehe ins Bett. Das Einschlafen fällt mir schwer. Das Durchschlafen auch. Morgen ist ein neuer Tag, aber ein gleicher. Ich werde aufstehen, versuchen etwas für die Schule zu machen. Mein Kopf wird so voller Sorgen sein, dass ich mich nicht konzentrieren kann. Der Tag wird gleich sein wie der letzte. Und der nächste.

# Verläufe in der kids-line

- längerfristige Beratungsverläufe (mehr als ein Jahr) überwiegen gegenüber einmaligen Kontakten
- hochfrequente Begleitung
- Stützung in Krisen
- Erstanlaufstelle
- Neue Zielgruppe: Grundschulalter

# Phasen der Chatberatung

- Phase 1: Einstieg
- Phase 2: Exploration
- Phase 3: Intervention
- Phase 4: Abschluss

Beziehungsaufbau in allen Phasen

nicht jeder Chat durchläuft alle Phasen

# Phase 1: Einstieg

- Begrüßung
- Vorstellung
- Frage nach Anliegen/Befinden
- Rahmenklärung
  - wo bist du gerade
  - wie bist du dort
  - wie lange haben wir Zeit



# Beziehung in Phase 1

- Emojis :) für persönliche Note
- Begrüßungssätze: Schön, dass du da bist.
- Atmosphäre: Ich bin gern für dich da.
- Interesse zeigen: Wie ist es gerade bei dir?
- Anschließen an frühere Kontakte: Ich erinnere mich, beim letzten Mal....
- Bestärken im aktuellen Tun

## **Phase 2: Exploration**

- Erfassen der aktuellen Situation
- Problemdefinition
- Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte
- Auftragsklärung Setting klären
- Ermutigen zu erzählen
- Mit Namen ansprechen – Ach, xy, Ja, xy ...

# Beziehung in Phase 2

- Sicherheit durch Transparenz: Ich frage das, weil ich mir deine Situation möglichst gut vorstellen möchte.
- Sicherheit durch Kontrolle: Du sagst nur das, was du sagen möchtest und kannst jederzeit Stopp sagen.
- Empathie durch Gefühlsausdruck: Wenn ich das lese, spüre ich bei mir ... Ich stelle mir vor, dass sich das .... anfühlt. Wie ist das für dich?

# Phase 3: Intervention

- Lösungsorientiert: Perspektivenwechsel einüben, Skills definieren und einüben, Informationsvermittlung, Aufgaben geben
- Ressourcenorientiert: Geschichten erzählen, innere Bilder erfragen und nützen, innere Helfer aktivieren
- Beziehungsorientiert: Gefühle validieren, empathische Äußerungen, Spiegeln

## **Beziehung in Phase 3:**

- Ich stelle meine inneren Bilder zur Verfügung.
- Ich greife Bilder der User behutsam auf.
- Ich gehe auf die Wünsche der User ein.
- Ich achte die Grenzen der User.

# Phase 4: Abschluss

- Selektives Zusammenfassen
- Nächste Schritte klären
- Wunsch mitgeben/Hoffnung wecken
- Ausblick auf weitere Kontakte

# Beziehung in Phase 4

- Botschaft: Du bist mir wichtig. Ich formuliere einen Wunsch für dich: Ich wünsche mir für dich, dass....
- Botschaft: Ich glaub an dich. Ich vertraue darauf, dass .....
- Botschaft: Ich bin gerne in Kontakt mit dir. Ich freu mich, wenn wir wieder chatten....

# Do vs. Don't

- Validieren
- Reflektieren
- Explorieren
- Relativieren
- Beschwichtigen
- Weg-trösten



# Fallbeispiel

- Carina (14) meldet sich
- Ich bin in meinen Lehrer verliebt und träume jede Nacht von ihm.

Wie reagieren?

# Lösungsfalle

- Gefühl beim Berater: nichts geht
- Der Berater arbeitet und sucht Lösungen für die Klienten :)
- Widerstand, wenn zu lösungsorientiert gearbeitet wird
- Auch gescheiterte Lösungsversuche würdigen

# Fehler & Sprecherwechsel

- Fehlertoleranz ansprechen – selbst auch Fehler machen (\*markieren nicht nötig, außer es kann zu Missverständnis führen)
- Zeichen ausmachen, um Sprecherwechsel zu organisieren .....
- Im Dialekt schreiben lassen – bei Bedarf nachfragen

# Erfundene Geschichten

- Eigenen Ärger reflektieren
- Fokus auf das emotionale Erleben
- Variante a: Es kommt nichts – die Person steigt bald aus.
- Variante b: Die Person geht mit – es bringt etwas.

# Schreibpausen

- Ja, ich bin bei dir und geh nicht einfach weg – CHUNK – Ich brauch noch etwas Zeit – CHUNK – zum Nachdenken und Schreiben – CHUNK – weil ich mich ganz auf dich einstellen möchte.
- Nachfragen: Bist du noch da? Was machst du gerade noch?
- Mhm, ja ok – Ansprechen :) Metaebene

# Chat beenden

- Rechtzeitig ankündigen (Wir haben jetzt noch ...)
- Eigene Bedürfnisse kommunizieren (Modellwirkung)
- Abrundende Fragen stellen, nach Wünschen Fragen
- Folgechat anbieten
- Chat ist aus, Beziehungserfahrung bleibt

# Welche Tools habe ich?

- Eigene Emotionen als wichtigstes Tool
- Mir meinen Handlungsraum schaffen
- Emotionale Resonanz nutzen – nutzbar machen
- Emotionen wahrnehmen, benennen, einschätzen, beeinflussen & aushalten, pendeln üben

# Utilisieren eigener Emotionen

- Wenn ich das lese, spüre ich bei mir ...
- Ich versuche mir gerade vorzustellen, wie das ist, wenn .....
- Das berührt mich, was du da schreibst.
- Wie erlebst du das? Was löst das in dir aus? Wie schaffst du das dann?



# Emotionen utilisieren

- Wut enthält Kraft
- Leere schafft Raum
- Trauer bezeugt Liebesfähigkeit
- Taubheit schützt
- Schuld gibt Kontrolle
- Scham setzt Würde voraus

# Arbeit mit Gefühlen im Chat

- Dem Gefühl einen Namen geben
- Das Gefühl im Körper verorten
- Das Gefühl sichtbar machen: Farbe, Form, Größe
- Das Gefühl greifbar machen: Gestalt, Material, Gewicht

# Arbeit mit Metaphern im Chat

- Ein Bild vom Klienten aufgreifen oder ein eigenes Bild einbringen
- Gemeinsam ein Bild gestalten/ verändern
- Dem Bild einen anderen Rahmen geben
- Eine andere Perspektive einnehmen
- Das Bild in einer inneren Galerie aufhängen – ihm einen Platz zuweisen

# BELLA-MODELL

- B = Beziehung aufbauen
- E = Erfassen der Situation
- L = Linderung der Symptome
- L = Leute einbeziehen
- A = Ansatz zur Problemlösung

# Beziehung aufbauen

- Neugier/Interesse
- Erklären, warum man etwas fragt
- Auf persönliche Fragen gefasst sein
- Wahlmöglichkeiten geben
- Druck aus der Situation nehmen – erst mal gut, dass du da bist

# Erfassen der Situation

- Wer meldet sich? - Alter, Geschlecht, Name
- Ereignis: Magst du mir erzählen, was gerade los ist? In welcher Situation bist du gerade?
- Körper: Was spürst du im Körper?
- Psyche: Welche Gefühle und Gedanken hast du gerade?

# Erfassen der Situation

- Möglichkeiten: Was kannst du im Moment tun?
- Erfahrungen: Wie war das früher?
- Eventuell muss sich die Lage ändern, damit weitere Schritte möglich sind...
- Es muss nicht auf jede Frage eine Antwort geben ... Druck rausnehmen

# Linderung der Symptome

- „Ich lese/spüre, dass es gerade ganz schwer ist für dich.“
- Gemeinsam aushalten
- Grund/Ursache nicht so wichtig wie die Qualität des Erlebens
- Raum-Erfahrung mit sicheren Grenze



# Linderung der Symptome

- Entlastung durch Hinweis, dass es normal und angemessen sein kann, sich so zu fühlen
- Was könnte dir jetzt gerade im Moment ein bisschen helfen, damit es leichter wird?
- Fantasiereise, Atemtechnik, Zudecken ...

# Leute einbeziehen

- Wer weiß denn davon oder hat eine Ahnung davon, wie es dir manchmal/jetzt gerade geht?
- Wen hättest du denn jetzt gerne bei dir?
- Von wem könntest du dir vorstellen, dass er dich unterstützen könnte?
- Mit wem hast du schon darüber geredet? Was war dabei hilfreich (oder nicht)?

# Leute einbeziehen

- Was würdest du dir wünschen? Was sollte eine hilfreiche Person sagen/tun?
- Häufige Reaktion: „Es gibt niemanden“ - ernst nehmen als Gefühl, nicht versuchen vom Gegenteil zu überzeugen
- Auch innere Helfer sind möglich

# Helferwesen



# Ansatz zur Problemlösung

- Wie geht es denn jetzt dann bei dir weiter?
- Was wirst du denn nach unserem Chat machen?
- Was muss sich verändern, damit es besser werden kann?
- Was kannst du gerade für dich selbst tun?
- Was gibt noch Kraft/Energie?

# Ansatz zur Problembewältigung

- Erster Schritt war schon, dass sich die Person gemeldet hat!
- Druck rausnehmen: „Es muss ein positives Ende des Chats geben.“ - NEIN! Alles hat Platz. Es muss nichts rauskommen.
- Ziel: jemand war da, hat mich gesehen, hat mich ausgehalten

# Krisenintervention im Chat

- Distanzierungstechniken
- Stabilisierung & Ressourcenaktivierung
- Beistandsqualitäten einsetzen
- Handlungsräume erweitern

# Distanzierungstechniken

- Rollentausch: Perspektivenwechsel
- Auf den Sorenturm steigen und von dort in Vergangenheit und Zukunft blicken
- Externalisierung des Symptoms
- Information entlastet
- Schreiben selbst ist Distanzierungstechnik



# Stabilisierung

- Fantasiereise an einen guten Ort
- Anker setzen, Foto machen
- VAKOG – alle Sinne ansprechen – Körper!
- Rucksack-Metapher
- Gedanken ordnen (weg, später, jetzt)

# Beistandsqualitäten einsetzen

- Helferwesen
- Innerer Dialog mit Anteilen
  - der Teil, der sterben will
  - der Teil, der sich gerade meldet ...
- Hilfs-Ich (Außensicht einbringen): Weißt du, ich sehe vor mir eine Frau, die sich .... wünscht.

# Handlungsräume erweitern

- Skalenmethode (1-10), Schieberegler
- Tresorübung
- Mentalisierung fördern
- Nächste Handlungen Schritt für Schritt durchbesprechen und einüben
- Erreichbare Mini-Ziele setzen

# Suizidalität

- Offen ansprechen
- Gedanken sind keine Handlungen
- Nicht so leben wollen
- Teile-Arbeit: „Ein Teil von dir nimmt das jetzt so wahr und für den fühlt es sich auch ganz richtig an. Es gibt aber noch andere Teile von dir, die das vielleicht anders sehen ...“

# Besondere Herausforderungen

- Umgang mit reduzierten Informationskanälen
- Junge Chatter/innen
- Komplexe Auftragsklärung
- Krisenhafte Zustände/Trauma
- Abgrenzung & Psychohygiene

# Umgang mit reduzierten Informationskanälen

- Vorsichtig explorieren
- Erklären, warum man etwas macht
- Nachfragen, wie etwas ankommt
- Mit und ÜBER Emojis kommunizieren
- Stopp-Signale vereinbaren
- Körper einbeziehen

# Junge Chatter/innen

- Beraterin: Hast du etwas auf dem Herzen?
- Visitor: Nein. Ich bin gesund.
- Beraterin: Ich meine, ob etwas gerade schwer für dich ist.
- Visitor: Ja viel.
- Beraterin: Magst du davon erzählen?
- Visitor: Es ist leichter wie ich aber schwerer wie meine Schultasche.

# Komplexe Auftragsklärung

- Begleitung, Entlastung, Er-Lösung, Würdigung, Validierung, Information
- Fallbeispiel:

*Ich habe starken Druck mich zu ritzen.  
Welche Skills soll ich anwenden?*



# Krisenhafte Zustände

- Druck aus der Situation nehmen
- keine Trauma-Bearbeitung
- Fokus auf Stabilisierung und Distanzierung
- Stärkung der Selbstwirksamkeit
- Chat für akute Situationen geeignet
- Mail für akute Situationen ungeeignet
- Notfallplan, Notfallkoffer

# Korrigierende Erfahrung

- Der Chat ist aus

....

aber die Beziehungserfahrung bleibt:

*„Wenn es mir nicht gut geht, dann spreche ich mit mir so wie die Berater von der kidsline ... das habe ich gelernt: mit mir selbst lieb reden.“*