

# Halt in Krisen geben – Online Streetwork im schülerVZ

**Jugendliche mit destruktivem Körperagieren (Selbstverletzungen, Essstörungen) sind oft gegenüber Hilfeangeboten im ambulanten oder stationären Bereich skeptisch. Neben dem altersgemässen Abhängigkeits-Autonomie-Konflikt haben diese sehr sensiblen und selbstunsicheren Jugendlichen ein tiefgehendes Misstrauen in sich. Guided-Self-help-Angebote in Social Networks bieten genau für diese Jugendlichen eine Chance, um sich für Hilfeangebote motivieren zu können.**

## Sascha Neurohr

Dipl. Soz.-Päd. (FH), Kinder- und Jugendlichentherapeut in Ausbildung, freier Referent und Berater, Kochhannstr. 26, D-10249 Berlin, Tel. +49 (0)151 27505708, sascha.neurohr@googlemail.com, www.facebook.com/people/Sascha-Neurohr/727458437, www.xing.com/profile/Sascha-Neurohr3

## schülerVZ und Jugendschutz als Herausforderung

Am 21. Februar 2007 startete das damalige Start-up-Unternehmen studiVZ Ltd.<sup>1</sup> nach studiVZ sein zweites Social Network schülerVZ<sup>2</sup>, ein Angebot für SchülerInnen im Alter ab 12 Jahren. Neben den bereits vertrauten Herausforderungen, die es bei der Bereitstellung eines Social Networks zu bewältigen gilt,<sup>3</sup> war nun für die Betreiber erforderlich, hinsichtlich entwicklungsbeeinträchtigender und jugendgefährdender Inhalte Massnahmen zu entwickeln, um die junge und mehrheitlich minderjährige Zielgruppe zu schützen.

Als ich im Mai 2007 die dafür ausgeschriebene Sozialpädagogen-Stelle antrat, war schülerVZ bereits auf über 300'000 NutzerInnen angewachsen und es boten sich entsprechend reichlich Inhalte, die nach jugendschutzrechtlichen Vorgaben als jugendgefährdend oder entwicklungsbeeinträchtigend zu beurteilen waren. Unter diesen Inhalten waren zwei Ausdrucksformen für destruktives Körperagieren bedeutsam, auf die ich mich konzentrieren und anhand derer ich die Arbeitsweise des Online Streetwork Teams darstellen möchte.

## Destruktives Körperagieren am Beispiel von Pro-Ana-Gruppen

«Nothing feels as good as thin feels», «Stay strong» oder «I love Ana»: das sind Beispiele für Pro-Ana- und Pro-Mia-Gruppen im schülerVZ. Schätzungsweise 1/6 der Meldungen<sup>4</sup> zu Jugendschutzverstössen erhielt das schülerVZ im Frühjahr 2007 zu diesen sowie zu ähnlichen Gruppen<sup>5</sup> zum Thema Essstörungen. Vornehmlich Mädchen ab 14 Jahren fühlen sich von diesen Gruppen angesprochen. Sie finden dort Unterstützung und Anerkennung unter «Gleichgesinnten», die Essstörung dient dabei als (oft einziger) gemeinsamer Nenner. Mit «Ana» und «Mia» als Kurzformen für Anorexia und Bulimia werden die Erkrankungen personifiziert und zur virtuellen besten Freundin der jeweiligen Nutzerin erhoben. «Ana» schreibt nun vor, was die jeweils Betroffene zu tun und

zu denken hat und drängt mit strengen Regeln zur täglichen Gewichtsreduktion. Das Pronomen «Pro» verweist dabei auf die eigentliche Gefährdung: Die MitgliederInnen werden bestärkt und bestärken sich gegenseitig in ihrer Essstörung. Sie geben sich Abnehm-Tipps oder auch Ratschläge, wie die Essstörung gegenüber Familie und Schule geheim gehalten werden kann. Es gibt u.a. auch Wettbewerbe um den grössten Gewichtsverlust. Die oberflächliche, scheinbar supportive und vertraute Atmosphäre unter den GruppenmitgliederInnen entpuppt sich beim näheren Betrachten als enges Kontrollkorsett, in dem jedes Mitglied hinsichtlich der Ernsthaftigkeit seines Vorhabens abzunehmen überprüft wird. Wie Kratzer<sup>6</sup> in ihrer Studie zu pathologischem Internetgebrauch herausarbeitete, sind v.a. Einsamkeitsgefühle und wenige Interessen erhebliche Risikofaktoren. Durch die erhöhte Neigung zu sozialem Rückzug und die Einengung der Interessen auf das Essverhalten sind diese Jugendlichen besonders davon betroffen, auch im Sinne einer Verhaltenssucht sich nur mehr in die Foren zurückzuziehen. Christiane Eichenberg et al.<sup>7</sup> stellen in ihrer Befragungsstudie zu den Motiven einer Pro Ana Forenmitgliedschaft v.a. Wunsch nach Kontakt und verstanden werden als vorrangige Motivation fest und verweisen auf die empfundene Einsamkeit der Mitglieder hin.

## Destruktives Körperagieren am Beispiel von Gruppen zu selbstverletzendem Verhalten

Im Gegensatz zu den klar definierten Anorexia- oder Bulimia-Gruppen scheinen diese Gruppen eher wie ein diffuses Sammelbecken autoaggressiver Psychopathologien, was schon in Gruppennamen wie «Selbsthass, Ritzen, Depressionen – wir versuchen zu helfen» beispielhaft deutlich wird. Hier finden sich Mitglieder mit selbstverletzendem Verhalten, Lebensmüdigkeit, Hoffnungslosigkeit und z.T. auch schweren Störungsbildern wie Borderline-Persönlichkeitsstörungen.

Der Fokus ist hier deutlicher auf Selbsthilfe gelegt, als dies bei vielen Essstörungsgruppen der Fall ist. In vielen Gruppen aber entwickeln sich heftige Dynamiken, die die jeweiligen GruppengründerInnen in ihren guten Absichten überfordern: Affektintoleranzen einzelner Mitglieder führen z.B. zu wütenden Streits und Gehässigkeiten. Resignativ-hoffnungslose Stimmungen und die Schilderung suizidaler Gedanken und Impulse wirken

oft der helfenden Intention der Gruppe entgegen und bestärken die Mitglieder in ihrer Hoffnungslosigkeit und Traurigkeit. Auch fühlen sich Mitglieder durch die Ausführungen anderer von ihren missglückten Suizidversuchen und den Upload von Bildern mit Verletzungen getriggert.<sup>8</sup> Dies war 2007 der häufigste Anlass für eine Meldung der jeweiligen Gruppe an schülerVZ.

### **Überlegungen für ein helfendes Alternativangebot**

Gemäss Telemediengesetz TMG<sup>9</sup> ist der Betreiber zu einer Löschung von eben dargestellten Inhalten verpflichtet, sobald er darüber in Kenntnis gesetzt wurde. Blosser Löschungen der Gruppen liessen die NutzerInnen jedoch alleine mit ihren Problemen zurück. Lediglich ein verwarnender Standardtext klärte über die Gründe der Löschung auf, bot aber keine Alternativen an. Meist wurden ähnliche Gruppen kurz darauf erneut gegründet und unter Decknamen wie z. B. «Grünes Paradies» geschickt versteckt. Um den NutzerInnen helfen zu können, entstand die Idee, eine pädagogisch moderierte Hilfestelle als Alternative anzubieten, die zugleich präventiv gegen die Entstehung neuer Gruppen mit jugendgefährdenden Inhalten wirksam sein sollte. Mit anfänglich drei pädagogischen ModeratorInnen wurde im Oktober 2007 als Pilotprojekt eine Hilfestelle zum Thema Essstörungen eröffnet («Essstörung? Wo finde ich Hilfe?»). Im April 2008 startete eine zweite Hilfestelle zu selbstverletzendem Verhalten («SvV – Wo finde ich Hilfe?»). Das Angebot wurde in der Folge um Gruppen zu politischem Extremismus, Cybermobbing, Depressive Episoden und Ängste sowie zu Beziehungsfragen und Liebeskummer ausgebaut. Das pädagogische Moderationsteam wuchs bis 2010 auf 8 ModeratorInnen heran und wurde erst dann als Online Streetwork Team bezeichnet.

### **Erste Schritte in der Essstörungs-Hilfestelle**

Die Einladung von Mitgliedern für die Essstörungs-Gruppe wurde einerseits vom pädagogischen ModeratorInnenteam direkt an NutzerInnen herangetragen, die in anderen Essstörungs-Gruppen aktiv waren, z. B. solche, die motivierende Beiträge in diesen Gruppen verfassten und so unterstützend für den Aufbau der Hilfestelle sein konnten. NutzerInnen, die gefährdet schienen und dringend Hilfe benötigten, wurden von ModeratorInnen angeschrieben und ermutigt, sich unser Angebot anzuschauen. In der netzwerkinternen Suchfunktion wurde die Hilfestelle priorisiert, so dass alle NutzerInnen, die zu passenden Begriffen rund um Essstörungen und Pro Ana die Suchfunktion nutzten, die Gruppe als ersten Suchtreffer vorfanden.

Die Gruppe wuchs durch diese Massnahmen im ersten Monat bereits auf über 100 Mitglieder an. Im Frühjahr 2008 waren bereits über 400 Jugendliche Mitglied, bis 2010 wuchs die Gruppe auf über 550 Mitglieder an. Trotz diesem konstant scheinenden Zuwachs liess sich eine hohe Mitgliederfluktuation beobachten. Häufig waren kurze Beitritte aus Neugier, oft traten Mitglieder wechselnd aus und wieder bei, bis sie zu einem längeren Aufenthalt in der Gruppe bereit waren. Das Verhalten veranschaulicht die Ambivalenz vieler Betroffener hinsichtlich des Hilfestellen-Angebots: Die Jugendlichen schwanken unsicher zwischen dem Wunsch nach Hilfe (und Anerkennung ihrer Bedürfnisse) sowie demonstrativer Ablehnung von Hilfestellen-Angeboten. So klagten z. B. NutzerInnen über die Symptome, stellten aber sofort in Frage, ob sie überhaupt genug bedürftig seien.

### **Gruppenkonzept mit Fokus auf Hilfe zur Selbsthilfe**

Die Gruppe wurde nach Prinzipien der «guided self-help» konzipiert. Selbsthilfe durch die gleichaltrigen Betroffenen hatte demnach Vorrang vor einer Intervention durch ModeratorInnen. Vor allem ältere, therapieerfahrene NutzerInnen bildeten die Basis für positive, motivierende und angstlösende Gruppendiskussionen. Erfahrungsberichte aus Klinikaufenthalten und

die Schilderungen positiver Erfahrungen aus ambulanten Psychotherapien oder Beratungen korrigierten Befürchtungen von jüngeren und noch therapieunerfahrenen NutzerInnen und halfen auch beim Abbau von Schuldgefühlen gegenüber der Familie. Der Austausch unter den Jugendlichen «auf Augenhöhe» wurde von den ModeratorInnen gefördert, auch durch gezieltes Einbinden neuerer oder zurückhaltender Mitglieder.

Die Aufgabe der ModeratorInnen lag vor allem in der Rahmensetzung, wie die Gewährleistung einer positiven Diskussionskultur, Unterbindung jugendgefährdender und triggernder Inhalte, klare Positionierung zu Essstörungen als behandelbare Erkrankungen und z. T. auch psychoedukative Aufklärung (z. B. Syndromverständnis, Zusammenhang von somatischen und psychischen Symptomen etc.).

Hinsichtlich eines haltenden Rahmens für die Gruppe wurden die von Christiane Eichenberg in ihrem Artikel<sup>10</sup> genannten Kriterien für konstruktive Hilfestellen zum Thema Essstörungen im Internet berücksichtigt. Stichpunktartig bedeutet das:

- Essstörungen werden als behandlungswürdige Erkrankungen beschrieben und entsprechen keinem Lifestyle oder Schönheitsideal.
- Die Gruppe darf nicht als Ersatz für eine ambulante oder stationäre Behandlung verstanden werden.
- Triggernde Inhalte oder jegliche Idealisierungen – besonders durch Thinspiration-Bilder – sind nicht erlaubt und werden umgehend entfernt. Auch Ausschlüsse von NutzerInnen sind möglich.
- Auf therapeutische und auf Beratungsangebote wird ausdrücklich hingewiesen.

### **Wovon profitieren die NutzerInnen in der Gruppe?**

Anorexie und Bulimie sind oft Ausdruck schwerer Beziehungsstörungen. Viele der betroffenen NutzerInnen fühlen sich sozial isoliert und neigen eher zu Freundschaften, in welchen sie wie ein Container die Probleme anderer in sich aufnehmen, für ihre eigenen Bedürfnisse wenig Raum haben können und nur durch ihren Hunger still dagegen protestieren. In der Hilfestelle konnten sie von einem positiven Wir-Gefühl profitieren und ermutigende, reziproke Beziehungserfahrungen machen. Durch spiegelnde Fragen wurden die Jugendlichen in einer differenzierteren Selbstwahrnehmung und der Wahrnehmung ihrer Bedürfnisse gestärkt. Dem Ausagieren der oben beschriebenen Autonomie-Abhängigkeits-Ambivalenz konnte so behutsam entgegen gewirkt werden. Sicher in der Gruppe angekommen, konnte der Einseitigkeit der Interessen entgegen gearbeitet werden: z. B. wurden die Jugendlichen zu Fotowettbewerben (Stimmungsbilder posten) ermutigt, kritische Gespräche über Schönheitsideale fanden statt oder aber Erlebnisberichte von Feriengestaltungen regten an, sich mit anderem als mit Essen zu beschäftigen. Sehr bedeutsam war die Motivationsarbeit der therapieerfahrenen NutzerInnen, um zum ersten Schritt in die Beratungsstelle oder in die Klinik zu bewegen. In einem von NutzerInnen selbst eröffneten Thema, das als Feedback an uns ModeratorInnen gedacht war, wurde vor allem der schützende Rahmen und die zugewandt-geduldige Grundhaltung der ModeratorInnen als unterstützend benannt. Das offene Angebot ermöglichte vielen misstrauischen Jugendlichen, sich ohne die Angst vor Erwartungen und Nähe auf das Angebot nach ihrem Tempo einzulassen.

### **Entwicklung der zweiten Hilfestelle zu selbstverletzendem Verhalten**

Eine ähnliche positive Entwicklung nahm auch die zweite Hilfestelle ein, wobei die Mitgliederzahl etwas langsamer anstieg. Im ersten Monat waren 15 Mitglieder in der Gruppe, bis Jahresende 2008 stieg die Zahl auf fast 200 an und war Mitte 2010 auf einem Höchststand von knapp 350 Mitgliedern. Anders als in der



Esstörungs-Gruppe war die Mitgliederfluktuation eher gering. Es schien so, als sei die Bereitschaft höher, sich an die Gruppe zu binden, was aber auch Ausdruck der psychopathologischen Beziehungsgestaltung der Mitglieder war. Daraus resultierten nicht selten Riesenansprüche an die Hilfeleistung der Gruppe, die diese nicht erfüllen konnte, so dass die Jugendlichen Gefahr liefen, sich im enttäuschten Gefühl, von niemandem verstanden zu werden, bestätigt zu sehen. Die ModeratorInnen mussten bei einer zu grossen Offenheit schützend intervenieren und auch die Belastbarkeit der einzelnen Mitglieder im Auge behalten. Häufige Einzelkontakte zu den Mitgliedern waren notwendig, um die Gruppendynamik und daraus resultierende Konflikte zu klären. Ein schützender Rahmen wurde ähnlich dem der Esstörungs-Gruppe gesetzt. Selbsthilfe wurde auch hier Vorrang gegenüber pädagogischen Interventionen gewährt, jedoch war es aufgrund der erhöhten Neigung der Mitglieder zum Agieren und Dramatisieren wesentlich häufiger notwendig, Themendiskussionen zu leiten und auf Eingangsfragen zurückzulenken. Ein spannendes und kreatives Merkmal dieser Gruppe soll hier noch erwähnt werden: um Affekte wie Wut und Angst nicht gegen sich selbst (z.B. durch Ritzen) oder gegen das Umfeld ausagieren zu müssen, gründeten NutzerInnen einen Thread mit Titel «Was denkt ihr gerade?», in dem sie bei Bedarf ihren Affekten in Form der Beiträge Raum geben konnten und sich zugleich vom Ritzdruck befreien. Man kann vielleicht von einer Art «Affektmüllhalde» sprechen, denn die dort eingestellten Beiträge wurden weder von anderen kommentiert noch anderswie wiederaufgegriffen. Mit der hohen Anzahl von mehr als 4'000 Beiträgen alleine im Jahr 2010 wird deutlich, wie intensiv diese Möglichkeit i.S. eines Skills genutzt wurde.

### Vorzüge der Online Streetwork und ihre Grenzen

Anhand der kurzen Ausführungen sind einige Vorzüge bereits benannt worden. Im Folgenden sollen stichpunktartig einige Vorzüge aufgelistet und auch Grenzen oder ggf. Kontraindikationen für diese Arbeit aufgezeigt werden. Die Aufzählung erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie soll eher anregen, sich mit der aus meiner Sicht wertvollen Ergänzung zu sozialpädagogischer und beratender, ja auch therapeutischer Arbeit auseinanderzusetzen und neue Modelle zu entwickeln.

Online-Gruppen sind ein sehr niedrigschwelliges und offenes Angebot an gerade diejenigen, die gegenüber Einrichtungen und ambulanten Angeboten skeptisch sind. Jugendliche mit strukturellen Störungen können so in sicherer Distanz erste Erfahrungen mit Arbeitsbeziehungen zum/zur BeraterIn machen. Der Schritt in die Offline-Angebote vor Ort sollte ein wesentliches Ziel dieser Arbeit sein, da sie sonst nur ein Vermeidungsverhalten unterstützt.

Die Gruppen sind in akuten Krisensituationen immer verfügbar, unabhängig von der Tageszeit aber auch unabhängig von der Erreichbarkeit. Gerade Jugendliche in ländlichen Regionen beklagen wenige Anbindungen an Angebote in nähergelegenen Nachbarorten und sind auch davon abhängig, von den Eltern dorthin gebracht zu werden. Die Leistung der Online Streetwork darf deshalb aber nicht als immer ausreichende Krisenintervention missverstanden werden (z.B. bei akuter Suizidalität!), sie gibt aber die Möglichkeit einer ersten Orientierung im Krisenfall.

Sozialphobische und unsichere Jugendliche können sich in Online-Kontakten erproben. Stigmatisierende äussere Merkmale und verunsichernde soziale Hinweisreize des Gegenüber fallen in der Textkommunikation weg. Für Jugendliche mit niedriger Affekttoleranz bietet die asynchrone Kommunikation zudem die Möglichkeit, nicht unmittelbar und im Affekt zu reagieren, sondern Reflexion des Geschriebenen einzuüben.

Die Entwicklung der Mitglieder ist im Verlauf nachvollziehbar – sowohl für BeraterInnen als auch für die Jugendlichen selbst. Dem gegenüber sind natürlich Datenschutz-Bedenken zu berücksichtigen, gerade wenn die Arbeit nicht in einem geschlossenen Forum, sondern in einem grossen Social Network stattfindet. Es ist daher notwendig, die NutzerInnen einerseits auf Privatsphäre-Einstellungen hinzuweisen und ggf. Bedenken bei zu persönlichen Beiträgen deutlich zu äussern.

### Ausblick

Mit der inzwischen eindeutigen Marktdominanz von Facebook ist die erfolgreiche Zeit der VZ Netzwerke vorbei. Nach meinem Ausscheiden aus dem Unternehmen im Februar 2011 ist leider kein Nachfolger an meine Stelle gerückt und das ModeratorInnen-Team hat sich inzwischen deutlich verkleinert. Vermutlich wird dieses Projekt leider nicht mehr lange bestehen können. Es hat dennoch einige Möglichkeiten sozialpädagogischer Arbeit in Social Networks aufgezeigt und kann zu ähnlichen Projekten ermutigen. ●

### Literatur

- Eichenberg, Christiane/Flümann, Andrea/Hensges, Kristin (2011): Pro-Ana-Foren im Internet – Befragungsstudie ihrer Nutzerinnen. Psychotherapeut 2011. Springer Verlag. <http://christianeichenberg.de/wp-content/uploads/2011/07/Pro-Ana1.pdf>, Zugriff 25.10.2011.
- Kratzer, Silvia (2010): Pathologische Internetnutzung als Begleiterscheinung psychischer Störungen. In: Ulrich Dittler/Michael Hoyer (Hrsg.), Zwischen Kompetenzerwerb und Mediensucht. München: kopaed-Verlag.
- Eichenberg, Christiane/Brähler, Elmar (2007): Nothing tastes as good as thin feels – Einschätzungen zur Pro-Ana-Bewegung im Internet. Psychother Psych Med 2007 57: 269-270.

### Endnoten

- 1 Heutiger Firmenname VZ Netzwerke Ltd., Sitz in 10405 Berlin, für Informationen siehe auch [www.schuelervz.net/presse](http://www.schuelervz.net/presse), Zugriff 25.10.2011.
- 2 Informationen über schülerVZ und Funktionen sind auf den Eltern- und Lehrerseiten erhältlich: [www.schuelervz.net/l/parents](http://www.schuelervz.net/l/parents), Zugriff 25.10.2011.
- 3 Beispiele sind u.a. Einhaltung von Datenschutzvorgaben, Anbieten von differenzierten Privatsphäre-Möglichkeiten, Umgang mit von NutzerInnen eingestellten strafrechtlich relevanten Inhalten oder von Urheberrechtsverstössen oder ein Entgegenwirken von Cybermobbing und Cyberstalking.
- 4 Je Gruppenseite oder Profilsseite im schülerVZ gibt es eine Meldefunktion, die es den NutzerInnen ermöglicht, unzulässige oder beleidigende Inhalte an schülerVZ zu melden. Auch Nicht-Mitglieder haben dazu die Möglichkeit aber auf anderem Wege. Siehe dazu [www.schuelervz.net/l/meldeanleitung](http://www.schuelervz.net/l/meldeanleitung), Zugriff 25.10.2011.
- 5 Gruppen können von Nutzern selbst gegründet und verwaltet werden und dienen vorrangig als Diskussionsforen. Mitlesen können dabei nur die in der jeweiligen Gruppe angemeldeten Gruppenmitglieder. Ob die Gruppe frei zugänglich oder nur für einzeln zugelassene Mitglieder abrufbar ist, bestimmt der Gruppengründer selbst. So können, je nach Thema, geschlossene Gruppen für bestimmte Personengruppen, z. B. nur für Schüler der eigenen Schule oder nur für über 16-jährige, gegründet werden. Vergleichbar haben auch andere soziale Netzwerke diese Funktionen, so z.B. auch Facebook.
- 6 Vgl. Kratzer 2010.
- 7 Vgl. Eichenberg et al. 2011.
- 8 Es muss hier betont werden, dass hier von einigen bestimmten Gruppen die Rede ist. Es gab auch gegenteilige Gruppen, die wirklich tolle Beispiele für Selbsthilfe sind, v.a. wenn ältere und weniger labile Jugendliche als ModeratorInnen tätig waren und sorgfältig auf die Beiträge achteten.
- 9 Das TMG ist ein in Deutschland gültiges Bundesgesetz, in dem die rechtlichen Rahmenbedingungen für Telemedien – wie Radio, Fernsehen oder Internet – geregelt sind. Es definiert Verantwortlichkeiten von Betreibern (z.B. hinsichtlich Datenschutz oder unzulässiger Inhalte) und verpflichtet diese auch zu einer transparenten Selbstdarstellung (z.B. durch verpflichtendes Impressum). 2007 ist es in Deutschland in Kraft getreten.
- 10 Vgl. Eichenberg et al. 2007.