

Evaluationsbericht

„[U 25] - Informationen und Online-Beratung für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr“

Dagmar Jakob
Christine Straub
André Wunder

(Leitung Prof. Dr. Cornelia Helfferich)

Mai 2012

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	II
Vorwort.....	III
1. Angaben zu [U25] und zum Evaluationsauftrag.....	1
2. Ergebniszusammenfassung.....	4
3. Vorgehen bei der Überprüfung der Zufriedenheit.....	6
3.1 Qualitative Vorerhebung.....	7
3.2 Quantitative Haupterhebung.....	7
4. Stichprobe und Rücklauf.....	13
5. Ergebnisse.....	16
5.1 Kontaktaufnahme.....	17
5.2 Peer-Beratung.....	19
5.3 Beratungsbeziehung.....	20
5.4 Kontaktgestaltung.....	22
5.5 Beratungskompetenz.....	23
5.6 Wirksamkeit der Beratung.....	25
5.7 Zielgruppenorientierung / Passung.....	26
6. Fazit.....	28
Literaturverzeichnis.....	31

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Phasen der Evaluation.....	6
Abbildung 2: Stichprobe der Peer-Beratungspersonen	13
Abbildung 3: Gesamtstichprobe.....	14
Abbildung 4: Teilnehmerstichprobe	15
Abbildung 5: Alter der Befragten	17
Abbildung 6: Gestaltung der Homepage.....	17
Abbildung 7: Gründe für die [U25]-Mail-Beratung.....	18
Abbildung 8: Empfinden der Wartezeit	19
Abbildung 9: Geschlecht der Beratungsperson.....	20
Abbildung 10: Verständlichkeit der Beratungsperson	21
Abbildung 11: Akzeptanz durch Beratungsperson	21
Abbildung 12: Zufriedenheit mit den Mailabständen	22
Abbildung 13: Anzahl der bisherigen Mailkontakte.....	23
Abbildung 14: Sachfragen nach Geschlecht	24
Abbildung 15: Lösungsfindung.....	24
Abbildung 16: Auswirkungen der Beratung	25
Abbildung 17: Auswirkungen der Beratung nach Geschlecht.....	25
Abbildung 18: Erwartungserfüllung in der Beratung nach Geschlecht	26

Vorwort

Hiermit legt die Arbeitsgruppe Dagmar Jakob (B.A. Gesundheitspädagogik), Christine Straub (B.A. Soziale Arbeit) und André Wunder (B.A. Soziale Arbeit) den Abschlussbericht der Evaluation der „Online-Beratung [U25] für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr“ des Arbeitskreis Leben Freiburg e.V. vor. Die Evaluation fand im Rahmen des forschungsorientierten Masterstudiengangs Soziale Arbeit an der Evangelischen Hochschule Freiburg unter der Leitung von Frau Prof. Dr. Helfferich statt.

Die „Online-Beratung [U25] für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr“ ist ein Online-Beratungsangebot des Arbeitskreis Leben Freiburg e.V. (AKL), welches ein vielschichtiges, niedrighschwelliges Hilfeangebot für junge Menschen in Lebenskrisen bietet. Es wurde 2007 mit dem „Innovatio-Sozialpreis“ geehrt und 2008 mit dem Freiburger Bürgerpreis in der Kategorie "Junior" ausgezeichnet.

Die Einrichtungsleitung des AKL Freiburg beauftragte die oben genannte Arbeitsgruppe, das Online-Beratungsangebot von [U25] zu evaluieren. Im Mittelpunkt dieser formativen Evaluation steht die Zufriedenheit der jungen ratsuchenden Menschen mit der Online-Beratung und -Begleitung durch das Team von [U25]. Die Durchführung der Evaluation erfolgte von Oktober 2011 bis Ende Januar 2012. Im vorliegenden Abschlussbericht werden die Vorgehensweise und die Ergebnisse dieser Evaluation dargestellt.

Wir möchten uns bei allen Personen bedanken, die dazu beigetragen haben, dass das Evaluationsprojekt erfolgreich durchgeführt werden konnte. Dies waren in erster Linie Herr Stich (Einrichtungsleitung AKL Freiburg) und Frau Rebholz ([U25]-Team-Leitung). Ebenso bedanken wir uns bei den Peer-Beraterinnen und Peer-Beratern für deren Mitarbeit und Kooperation. Ein großes Dankeschön geht an Frau Prof. Dr. Helfferich für die wissenschaftliche Betreuung und Begleitung des Projekts, an Frau Dr. Michaelis für die Unterstützung bei der statistischen Auswertung der Fragebögen und an Frau M.A. Hendel-Kramer vom Sozialwissenschaftlichen FrauenForschungsInstitut an der Evangelischen Hochschule für die Beratung im Zusammenhang mit der Durchführung der Online-Befragung.

Insbesondere gilt unser herzlicher Dank den ratsuchenden jungen Menschen, die sich die Zeit genommen haben einen Fragebogen auszufüllen, obwohl sie sich in einer sehr schwierigen Lebenssituation befinden oder befanden.

1. Angaben zu [U25] und zum Evaluationsauftrag

Der AKL e.V. Freiburg ist die einzige Beratungsstelle für suizidgefährdete Menschen, Menschen in Lebenskrisen und Hinterbliebene nach Suizid in der Region Südbaden. Gegründet wurde die Einrichtung 1977. [U25] ist das jugendspezifische Online-Beratungsangebot des AKL e.V. Freiburg und besteht seit 2001. Die Arbeit von AKL und [U25] wird von drei hauptamtlichen und mehr als vierzig qualifizierten ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern¹ geleistet. Die Beratung und Begleitung der ratsuchenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen erfolgt online durch geschulte, gleichaltrige Ehrenamtliche, sogenannte Peer-Berater² (vgl. AKL e.V. 2011).

Die einzelnen Bausteine des [U25]-Angebots sind (vgl. ebd.):

- Information und Aufklärung von jungen Menschen über die [U25]-Homepage
- Mail-Beratung vorwiegend durch geschulte, gleichaltrige Ehrenamtliche
- Qualifizierung von jungen interessierten Menschen zu Peer-Beraterinnen und –Beratern
- Regelmäßige Präsenz an Schulen in Freiburg und der näheren Umgebung
- Unterstützung von Lehrerinnen und Lehrern, Unterrichtsgestaltung und Projekttagen zum Thema Krisen und Suizidgefährdung.

Exkurs: Suizidalität und Peer-Beratung

Suizidalität wird bei der Beratung und Begleitung durch [U25] als Ausdruck einer psycho-sozialen Krise und nicht ausschließlich als medizinischer Notfall gesehen. Berater und Beraterinnen sind deshalb vorwiegend Sozialpädagoginnen und -pädagogen, häufig mit einer psychotherapeutischen Zusatzausbildung. Das entscheidende „Arbeitsmittel“ ist die vorurteilsfreie, akzeptierende, verlässliche menschliche Beziehung. Diese können auch geschulte, ehrenamtliche Krisenbegleiter/-innen anbieten, wie das bei allen AKL in Baden-Württemberg der Fall ist. Im Rahmen der [U25]-Online-Beratung begleiten Peer-Berater junge Menschen in Lebenskrisen ohne zeitliche Befristung. Die so genannte Alltagsbegleitung durch Peer-Berater in krisenhaften Lebenssituationen ist nicht immer eine Alternative zur medizinischen und/oder psychotherapeutischen Behandlung – fast immer aber eine hilfreiche Ergänzung. Den Peer-Beratern steht jeweils eine professionelle Beratungsperson zur Seite (vgl. AKL e.V. 2011).

¹Weibliche und männliche Bezeichnungen werden im Folgenden unsystematisch im Wechsel verwendet. Das jeweils andere Geschlecht ist sinngemäß eingeschlossen.

²Das „**Konzept der Ausbildung zum Peerberater/zur Peerberaterin bei [U25]**“ befindet sich im Anhang.

Die Nachfrage nach Online-Beratung im Rahmen von [U25] ist seit der Präsentation des Films "Hallo Jule, ich lebe noch"³ (Umbreit 2009) im Mai 2009 sehr hoch und übersteigt die personellen Kapazitäten von [U25] bei weitem. Im Jahr 2010 mussten rund 1.400 Erstanfragende mit dem Hinweis auf andere Beratungsdienste abgewiesen werden.

Die Evaluation wurde in Auftrag gegeben, um herauszufinden, wie zufrieden die ratsuchenden jungen Menschen, die sich in einer Lebenskrise befinden oder suizidgefährdet sind, mit der Online-Beratung und -Begleitung durch das [U25]-Team sind.

Exkurs: Online-Beratung

Auf der [U25]-Homepage klicken die ratsuchenden Jugendlichen (User) auf den Helpmail-Button. Sie loggen sich mit einem selbstgewählten Usernamen und einem Passwort ein. Für die Online-Beratung bei [U25] ist keine E-Mail-Adresse notwendig. Dies bedeutet, dass die User absolut anonym sind. Es muss das Geschlecht, das Alter und das Bundesland angegeben werden.

Die Online-Anfrage bei [U25] erfolgt durch die Angabe des Usernamen und dem Passwort. Eine erste Antwort erhalten die User innerhalb von 2 Werktagen, es kann jedoch aufgrund der großen Nachfrage zu zeitlichen Verzögerungen bei der Zuweisung zu einem Peer kommen. Mit dem Abschicken der Anfrage erscheint eine automatische Antwort, die den Usern rückversichert, dass ihre Anfrage bei [U25] angekommen ist und baldmöglichst beantwortet wird.

Da das Internet inzwischen zur Lebenswelt Jugendlicher gehört, stellt Beratung und Begleitung im virtuellen Raum des Internets für Jugendliche und junge Menschen einen niedrigschwelligen und lebensweltorientierten Beratungsansatz dar (vgl. Engelhardt 2010). Laut ARD/ZDF-Online-Studie 2011 nutzen hundert Prozent der Jugendlichen im Alter zwischen 14 und 19 Jahren das Internet (vgl. van Eimeren/Frees 2011).

Hierfür wurde ein zweistufiges Evaluations-Design entworfen:

a) Vorerhebung: Qualitative Bestimmung von Zufriedenheitsindikatoren - Befragung von Peer-Beratern und -Beraterinnen

In einem ersten Schritt erfolgte die Identifikation von Kriterien und Kategorien, die die *Beratungszufriedenheit* der begleiteten jungen Menschen abbilden. Durch eine qualitative Umfrage per Mail unter den Peer-Beratern konnten relevante Indikatoren, die Beratungszufriedenheit definieren, identifiziert werden.

³Der Film "**Hallo Jule, ich lebe noch**" dokumentiert die Online-Beratung von [U25] und wurde 2010 mit dem Deutschen Sozialpreis – Medienpreis der Freien Wohlfahrtspflege ausgezeichnet.

b) Haupterhebung: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern zur Zufriedenheit

In einem zweiten Schritt wurde anhand der Ergebnisse dieser Untersuchung ein Online-Fragebogen entwickelt. Insgesamt erhielten 262 junge Menschen, die durch [U25] begleitet werden oder wurden, per Mail einen Link, der auf den Online-Fragebogen verwies. Da die Online-Beratung und –Begleitung durch [U25] den strengen Vorgaben des Datenschutzes im Internet unterliegt und anonymisiert stattfindet, war eine direkte persönliche Ansprache der einzelnen Ratsuchenden nicht möglich. Durch diese Besonderheit bei der Durchführung der Evaluation war es ebenfalls nicht möglich im Voraus einzuschätzen, wie viele der per Mail angeschriebenen Jugendlichen den Link zum Fragebogen überhaupt erhalten und wie viele davon den Online-Fragebogen ausfüllen. Der Online-Fragebogen war im Zeitraum von Anfang Dezember 2011 bis Mitte Januar 2012 freigeschaltet.

Während der gesamten Evaluationszeit bestand eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen dem [U25]-Team und der Evaluationsgruppe.

Der folgende Evaluationsbericht ist in fünf Abschnitte gegliedert. Nach einer kurzen Ergebniszusammenfassung im ersten Abschnitt (Kapitel 2) erfolgt die Darstellung der Evaluationsziele und des Vorgehens bei der Durchführung der einzelnen Schritte der Evaluation (Kapitel 3). Im dritten Abschnitt werden die Stichproben und der Rücklauf der Fragebögen beschrieben (Kapitel 4). Nach der Darstellung der Ergebnisse im vierten Abschnitt (Kapitel 5) werden abschließend im letzten Abschnitt (Kapitel 6) die Ergebnisse der Evaluation diskutiert und ein Fazit abgeleitet.

2. Ergebniszusammenfassung

Die wesentlichen Ergebnisse der Evaluation des *Nutzungsverhaltens* und der *Beratungszufriedenheit* der jungen Menschen, die durch das Team von [U25] beraten wurden, werden im Folgenden dargestellt.

(1) Nutzungsverhalten:

Um die Ergebnisse einordnen zu können, wurden einige Aspekte des Nutzungsverhaltens erhoben. Der am häufigsten genannte Grund, warum die Befragten sich für die [U25]-Mail-Beratung entschieden haben, war die Anonymität im Internet. Zwei Drittel entschieden sich für die [U25]-Mail-Beratung, weil sie lieber spontan über sich und ihre Probleme erzählen möchten und nicht, weil ein Termin feststeht. Knapp die Hälfte der Befragten gab an, sich für die [U25]-Mail-Beratung entschieden zu haben, weil sie sich eine Beratung durch Peer-Berater wünschten und ihnen der Umgang mit dem Computer vertraut ist. Ein Drittel der Befragten hat sich neben der [U25]-Mail-Beratung auch an eine andere Beratungsstelle gewandt. Ein sehr uneinheitliches Bild ergibt die angegebene Anzahl der bisherigen Mailkontakte. Diese lag zwischen zwei und einhundert Mailkontakten. Jeweils fast zur Hälfte gaben die Befragten an, dass sie gerne mehr Mailkontakte gehabt hätten, bzw. dass die Anzahl genau richtig war. Fast ein Drittel der Befragten wendete sich mit Sachfragen an die Peer-Berater.

(2) Zufriedenheitsindikatoren und deren Erfüllung

Die Wartezeit bis zur ersten Reaktion von [U25], nachdem die Befragten sich zum ersten Mal an [U25] gewandt hatten, wurde überwiegend als angemessen empfunden. Nahezu alle Befragten gaben an, dass sie den Eindruck haben, dass ihre Daten und Angaben bei [U25] sicher sind. Diejenigen, die durch einen Peer beraten wurden, empfanden diese Beratungsform überwiegend als sehr hilfreich. Fast die Hälfte der Befragten wünscht sich eine weibliche Beratungsperson, nahezu ebenso viele gaben an, dass das Geschlecht der Beratungsperson für sie keine Bedeutung habe, einige wenige möchten lieber von einer männlichen Person beraten werden. Die Verständlichkeit der Beratungsperson, die Akzeptanz durch die Beratungsperson sowie die Kongruenz und das Verstehen der Beratungsperson wurden mehrheitlich positiv bewertet. Bei der Zufriedenheit mit den Abständen zwischen

den einzelnen Mailkontakten zeichnet sich ebenfalls ein positives Bild ab, allerdings gab es hier auch Befragte, die unzufrieden mit den Abständen waren.

Für drei Viertel der Befragten war der Umfang der Antworten der Beratungsperson gerade richtig. Die Antworten in Bezug auf die Sachfragen wurden in jedem Fall als hilfreich empfunden. Die Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten und Handlungsschritten im Beratungsprozess wurde von den Befragten überwiegend positiv bewertet. Ein Viertel der Befragten gab an, mit dem Vorgehen nicht immer zufrieden gewesen zu sein. Eine Verbesserung ihrer Situation durch die Begleitung von [U25] haben mehr als die Hälfte der Befragten angegeben. Ein Drittel gab an, dass die eigene Situation gleich geblieben sei. Keine der befragten Personen gab eine Verschlechterung der Situation während des Beratungsprozesses durch [U25] an. Waren konkrete Erwartungen an die Beratung und Begleitung durch [U25] vorhanden, wurden diese erfüllt. Alle der befragten ratsuchenden jungen Menschen würden [U25] an Freunde weiterempfehlen.

Die qualitative Auswertung der offenen Fragen der Nutzerbefragung ergab positive Bewertungen der [U25]-Begleitung in Bezug auf die Beratungsbeziehung, die Kontaktgestaltung und die Beratungskompetenz. Insgesamt zeigt sich eine deutliche Zufriedenheit der befragten jungen Menschen mit der Begleitung und Beratung durch das Team von [U25].

3. Vorgehen bei der Überprüfung der Zufriedenheit

Bevor in den einzelnen Abschnitten des Kapitels die Methodik der Datenerhebung und die damit einhergehenden Auswertungsverfahren dargestellt werden, wird an dieser Stelle darauf verwiesen, dass sich die Arbeitsgruppe während des gesamten Evaluationsprozesses an den wissenschaftlichen Standards der Evaluationsforschung, die von der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (DeGEval) definiert wurden, orientiert hat (DeGEval 2008).

Ziel der formativen Evaluation der „Online-Beratung [U25] für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr“ ist die Überprüfung der *Beratungszufriedenheit* der ratsuchenden Jugendlichen. Da *Beratungszufriedenheit* kein standardisierter Begriff ist und nicht unmittelbar gemessen werden kann, wurde für diese Evaluation ein zweistufiges Verfahren gewählt. Dieses ist in einen qualitativen und in einen quantitativen Teil gegliedert (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Phasen der Evaluation

Zeitschiene	Auskunftsquelle	Erhebungsinstrumente	Auswertungsmethode	Ziel
Ende Oktober 2011 bis Anfang November 2011	Peerberaterinnen und Peerberater	Qualitative Vorerhebung Kurzfragebogen per E-Mail	Inhaltsanalyse nach Mayring (2007) (kategorienbildendes Verfahren)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begriffsklärung: <i>Beratungszufriedenheit</i> 2. Ableitung und Identifikation von Indikatoren/Kategorien für die Entwicklung des Online-Fragebogens 3. Selbstverständnis der Peerberater herausfinden
Ende November 2011 bis Ende Januar 2012	Ratsuchende Jugendliche (Befragte)	Quantitative Haupterhebung Online-Fragebogen (geschlossene und offene Fragen)	<ol style="list-style-type: none"> a) Statistik-Software SPSS-Statistics b) Inhaltsanalyse nach Mayring (kategorienbildendes Verfahren) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfung der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Beratung und Begleitung durch [U25] 2. Lob / Kritik / Anregungen der Befragten aus den offenem Fragen der Online-Befragung sammeln

3.1 Qualitative Vorerhebung

Im Rahmen der qualitativen Vorerhebung wurden auf der Grundlage von Gesprächen mit dem Auftraggeber und unter Einbezug der [U25]-Konzeption, 42 ehrenamtlich tätige Peerberater anhand eines Kurzfragebogens, der per E-Mail über den Verteiler der Einrichtung versendet wurde, befragt. Neben Angaben zur Person enthielt dieser zwei Fragen: Die erste Frage bezog sich auf das Selbstverständnis und die Motivation der Peerberatungsperson sowie auf deren eigene Zufriedenheit mit ihrer Beratung. Bei der zweiten Frage sollte sich die Peerberatungsperson in die Rolle einer ratsuchenden jugendlichen Person versetzen, um zu beschreiben, wann diese ihrer Meinung nach die Beratung und Begleitung als zufriedenstellend empfindet.

Die Auswertung der offenen Fragen erfolgte mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2007: 114 ff.). Dabei wurde das Antwortmaterial zunächst gesichtet, um im weiteren Verfahren Kategorien aus dem Material heraus zu bilden. Es entstanden sieben Kategorien, die in die beiden Bereiche *Nutzungsverhalten* und *Beratungszufriedenheit* unterteilt wurden (vergleiche hierzu Kapitel 3.2). Der Bereich *Nutzungsverhalten* umfasst alle objektiven Kriterien des Beratungsangebots von [U25]. Der Bereich *Beratungszufriedenheit* beinhaltet die subjektiven Aspekte der jugendlichen Ratsuchenden. Anhand des entstandenen Kategoriensystems wurden alle Antworten nochmals analysiert und entsprechende Textpassagen den passenden Kategorien zugeordnet.

3.2 Quantitative Haupterhebung

Da es sich bei [U25] um eine Online-Beratung handelt, war es naheliegend die ratsuchenden Jugendlichen anhand eines Online-Fragebogens zu befragen (vgl. Kuckartz et al. 2009). Aufgrund der Anonymität der Befragten war dieses Vorgehen die einzige Möglichkeit, die ratsuchenden jungen Menschen zu erreichen. Hierzu wurde mit Hilfe einer kommerziellen Software zur Durchführung von Online-Befragungen (Unipark 2011) ein Fragebogen erstellt.

Exkurs: Online-Befragung

Die gängigste Form einer Onlineumfrage ist es, den Fragebogen auf einem Server (meist des Softwareanbieters) abzulegen und den potenziellen Umfrageteilnehmern einen Link zu schicken, über welchen der Fragebogen abrufbar ist. Im Folgenden werden kurz die wesentlichen Vor- und Nachteile von Online-Befragungen gegenüber herkömmlichen Datenerhebungen (z.B. Interview) dargestellt (vgl. Fischer 2005: 8):

Vorteile: rund um die Uhr zu beantworten; bessere Erreichbarkeit der Stichprobe (speziell bei Internetnutzern); ökonomisch weniger Aufwand (Zeit, Ort, Personal, schnelle Umsetzung und Auswertung mithilfe von Software); keine Übertragungsfehler; kein Einfluss auf Antworten durch Interviewer; Anonymität der Teilnehmer begünstigt Echtheit bezüglich der Antworten.

Nachteile: keine Möglichkeit des direkten Rückfragens und der Interaktion; erfordert sehr aufwändige und präzise Frageformulierungen und Anleitungstexte; mehrfache Teilnahme von denselben Personen schwer auszuschließen; Abbrechen fällt leichter als bei face-to-face-Befragung; eventuell technische Probleme verhindern eine Teilnahme.

Neben einem einleitenden Anschreiben enthielt der Fragebogen insgesamt 23 geschlossene Fragen, d.h. Fragen, die durch ankreuzen von Antwortmöglichkeiten zu beantworten waren. Vereinzelt wurden diese durch ein Textfeld ergänzt, wo sonstige Angaben, die über die vorgegebenen Möglichkeiten hinaus reichten, gemacht werden konnten. Zwei Fragen waren offen gestaltet, hier konnte Lob und Kritik geäußert werden. Abschließend wurden Angaben zur Person (Alter, Geschlecht) und der aktuelle Beratungsstatus (derzeit in Beratung oder Beratung bereits abgeschlossen) erhoben.

Für die Datenerhebung, die Befragung der ratsuchenden Jugendlichen, stellte sich vor allem die Frage ihrer Erreichbarkeit. Aus Gründen der Anonymität und des Datenschutzes müssen sich die ratsuchenden Jugendlichen mit einem Benutzernamen auf der Homepage registrieren und dabei keine E-Mail Adresse angeben. Der Kontakt mit [U25] läuft fortan über ein Postfach, in dem die ratsuchenden Jugendlichen und die Peerberater ihre jeweiligen Nachrichten für einander hinterlegen. Es besteht jedoch die Möglichkeit eine E-Mail Adresse ins System einzutragen, um über neue Nachrichten der Beratungsperson informiert zu werden. Diese freiwillige Angabe der Jugendlichen ist für die Einrichtung nicht einsehbar. Nach Absprache mit dem Auftraggeber wurde der Link, der zur Umfrage weiterleitete, nicht auf die Homepage gestellt, sondern vom [U25]-Team direkt als Nachricht an alle Jugendlichen versendet, die sich innerhalb der letzten 12 Monate an [U25] gewandt hatten.

Durch dieses Vorgehen sollte gewährleistet werden, dass nur Jugendliche an der Umfrage teilnehmen, die bereits von [U25] beraten wurden. Zudem wurde durch diese direkte Ansprache eine höhere Beteiligung angestrebt.

Das erste Anschreiben Anfang Dezember 2011 sowie zwei Erinnerungsmails, um den Rücklauf nochmals zu erhöhen, wurden vom Auftraggeber formuliert und versendet. Dieses Vorgehen wurde gewählt, damit die Jugendlichen innerhalb des gewohnten [U25]-Settings zur Teilnahme an der Umfrage aufgefordert wurden. Es konnte jedoch nicht überprüft werden, ob sich die ratsuchenden Jugendlichen, welche den Beratungsprozess bereits abgeschlossen haben, nochmals in ihr Postfach bei der [U25]-Beratung eingeloggt haben. Deshalb bleibt unklar, wie viele der 262 Angeschriebenen das Anschreiben von [U25] erreicht hat.

Der Fragebogen enthält Fragen zu den Bereichen *Nutzungsverhalten* und *Beratungszufriedenheit*. Diese Bereiche werden durch die folgenden sieben Kategorien abgebildet: Kontaktaufnahme, Beratung durch Peers, wertschätzende Beratungsbeziehung, Kontaktgestaltung, Beratungskompetenz, Wirksamkeit der Beratung sowie Zielgruppenorientierung/Passung.

1. Kontaktaufnahme

Hierbei geht es um die Benutzerfreundlichkeit (z.B. Handhabbarkeit der Homepage) und die Niedrigschwelligkeit des Angebots sowie um das Empfinden der Wartezeit bis zur ersten Rückmeldung von [U25].

2. Beratung durch Peers

Die Kategorie befasst sich mit dem Peeransatz der [U25]-Beratung. Es soll herausgefunden werden ob die ratsuchenden Jugendlichen es als hilfreich empfinden, von einer etwa gleichaltrigen Beratungsperson begleitet zu werden. Ebenso umfasst diese Kategorie die Ehrenamtlichkeit und das Geschlecht der Beratungsperson.

3. Wertschätzende Beratungsbeziehung

Es soll überprüft werden, wie die ratsuchenden Jugendlichen die Art und Weise des Umgangs mit ihrer Person und das Verhalten des Peerberaters beurteilen. Dieser Kategorie liegen die Prinzipien der Gesprächsführung von Carl R. Rogers (vgl. Finke 2004: 20 ff.) wie Echtheit, Empathie, Offenheit und Akzeptanz zugrunde.

4. Kontaktgestaltung

Von Bedeutung für diese Kategorie ist die Zufriedenheit der ratsuchenden Jugendlichen mit der Häufigkeit und dem Umfang der Mailkontakte während des Beratungsprozesses. Hier wird auch nach der Zuverlässigkeit der Beratungsperson gefragt.

5. Beratungskompetenz

An dieser Stelle geht es um die Einschätzung der fachlichen Kenntnisse und Kompetenzen der Peerberater. Zur Beratungskompetenz gehört z.B. auch die Beantwortung von konkreten Sachfragen der ratsuchenden Jugendlichen. Zudem geht es um die Verhaltensweise der Peerberatungsperson im Prozess der Beratung, z.B. in Bezug auf die Gestaltung von Handlungsschritten und Lösungswegen.

6. Wirksamkeit

Mit dieser Kategorie soll abgebildet werden welchen Einfluss die Beratung auf die Ausgangslage der ratsuchenden Jugendlichen hat und ob eine Veränderung der kritischen Lebenssituation eingetreten ist (Verschlechterung, Stabilisierung, Verbesserung). Außerdem wird abgebildet, ob die Jugendlichen Erwartungen an die Beratung hatten und ob diese, wenn vorhanden, erfüllt wurden.

7. Zielgruppenorientierung / Passung

Es geht hierbei um die Eignung des Beratungsangebots von [U25] und um die Erreichung der Zielgruppe. Sind die Methode und die Art der Beratung und Begleitung der Thematik aus Sicht der ratsuchenden Jugendlichen angemessen?

Diese sieben Kategorien stellen die Grundlage für den quantitativen Teil der Evaluation dar und waren maßgebend für die Entwicklung, die Strukturierung und die Auswertung des Online-Fragebogens.

Folgende Fragen des Fragebogens beziehen sich auf den Bereich *Nutzungsverhalten*:

1. Wie gefällt Dir die [U25] Homepage?
2. Aus welchen Gründen hast Du Dich für die [U25] Mail-Beratung entschieden?
3. Hast Du Dich mit Deiner Hilfesuche auch an andere Beratungsstellen gewandt?
- 3a. Welche Art von Beratung war das?
4. Wie lange musstest Du auf die erste Reaktion von [U25] warten?
7. War/Ist Dein Berater/Deine Beraterin...

-
8. Von wem wirst/wurdest Du beraten?
 15. Wie viele Mailkontakte mit [U25] hattest Du bisher?
 18. Hattest Du konkrete Sachfragen (z.B. zu Adressen, Medikamenten, Therapiemöglichkeiten usw.) an Deinen Berater/Deine Beraterin?
 19. Wie werden/wurden Handlungsschritte und Lösungsmöglichkeiten während der Beratung gefunden?

Folgende Fragen des Fragebogens beziehen sich auf den Bereich *Beratungszufriedenheit*:

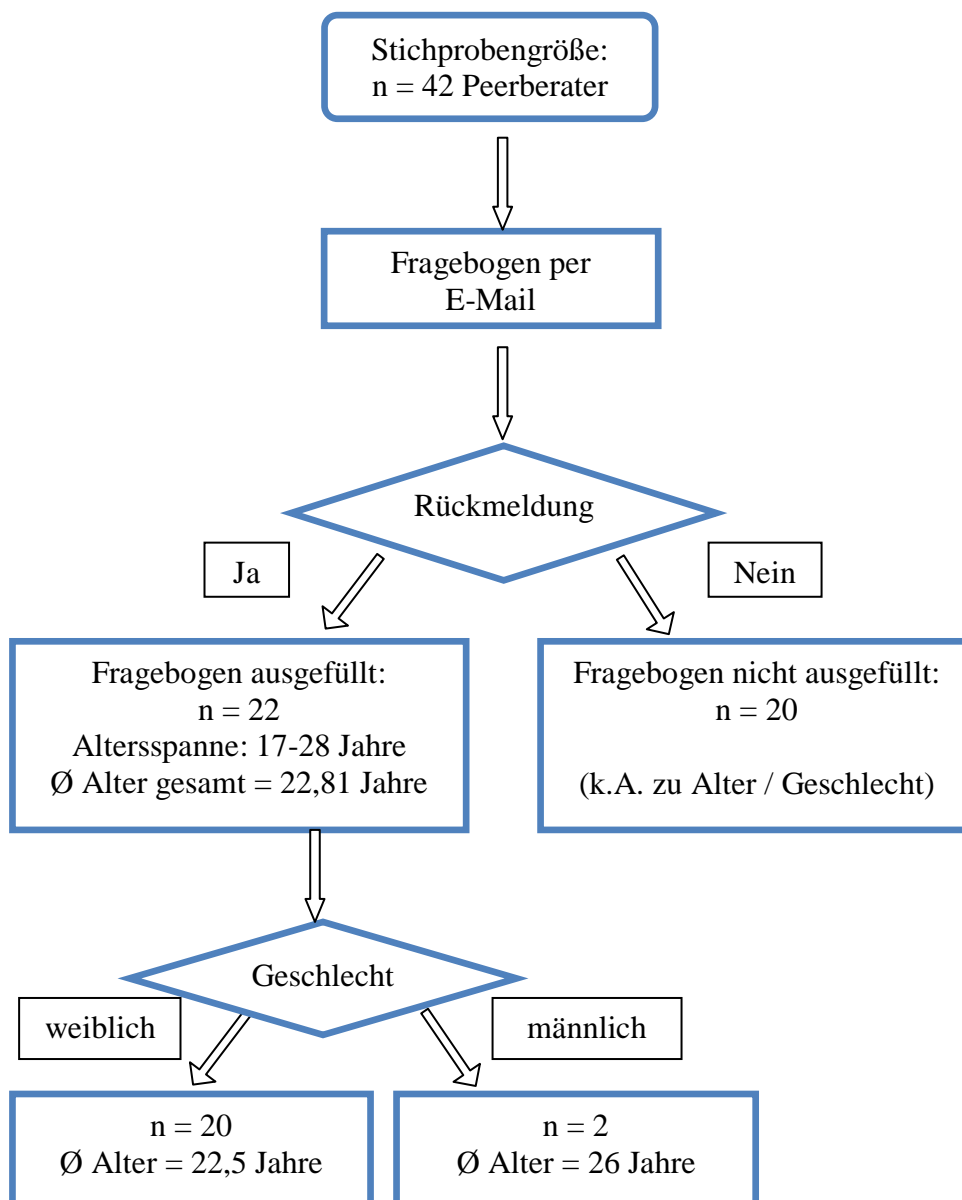
5. Wie hast Du die Wartezeit empfunden?
6. Hast Du den Eindruck, dass Deine Daten und Angaben bei [U25] sicher sind?
- 7a. Ist/War die Begleitung durch einen Peer-Berater/eine Peer-Beraterin hilfreich für Dich?
9. Wenn Du es Dir hättest aussuchen können, wärest Du lieber von einer weiblichen oder von einer männlichen Person beraten worden?
10. Antwortete Dein Berater/deine Beraterin so, dass Du ihn/sie gut verstehen konntest?
11. Hast/Hattest Du den Eindruck, von Deinem Berater/deiner Beraterin akzeptiert zu werden?
12. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin echt auftritt und sich nicht hinter einer "Maske" verbirgt?
13. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin versteht, um was es Dir geht?
14. Wie zufrieden bist/warst Du mit den Abständen zwischen den einzelnen Mailkontakten?
16. Wie hast Du die Anzahl der Mailkontakte empfunden?
17. Wie hast Du den Umfang der einzelnen Antworten Deines Beraters/Deiner Beraterin empfunden?
- 18a. Wurden Deine Sachfragen in der Beratung hilfreich beantwortet?
20. Bist/Warst Du damit zufrieden?
21. Welche Auswirkungen hat/hatte die Beratung insgesamt auf Deine Situation?
22. Werden/Wurden Deine Erwartungen an die Beratung erfüllt?
23. Würdest Du [U25] an Freunde weiterempfehlen?
24. Was hat Dir an der [U25]-Beratung besonders gut gefallen?
25. Was hättest Du Dir in der [U25]-Beratung anders gewünscht?

Die Auswertung der geschlossenen Fragen erfolgte mit Hilfe der Statistiksoftware SPSS (Version 11). Zuerst wurde der Datensatz vom Unipark-Server exportiert und anschließend bereinigt. Insgesamt haben 34 Personen den Fragebogen geöffnet, sechs davon haben die Seite nach dem einleitenden Anschreiben wieder geschlossen. Eine teilnehmende Person klickte sich durch den Fragebogen ohne Angaben zu machen. Die bereinigte Stichprobe umfasst 27 befragte Jugendliche. Die beiden offenen Fragen wurden mit der Inhaltsanalyse nach Mayring (2007) ausgewertet.

4. Stichprobe und Rücklauf

Die Beschreibung der Stichproben und des Rücklaufs erfolgt in diesem Abschnitt. Zunächst werden die Stichprobe und der Rücklauf der qualitativen Vorerhebung dargestellt, anschließend die Gesamtstichprobe der quantitativen Haupterhebung. Die Stichprobe der an der Befragung teilnehmenden Jugendlichen wird in Abbildung 4 vorgestellt.

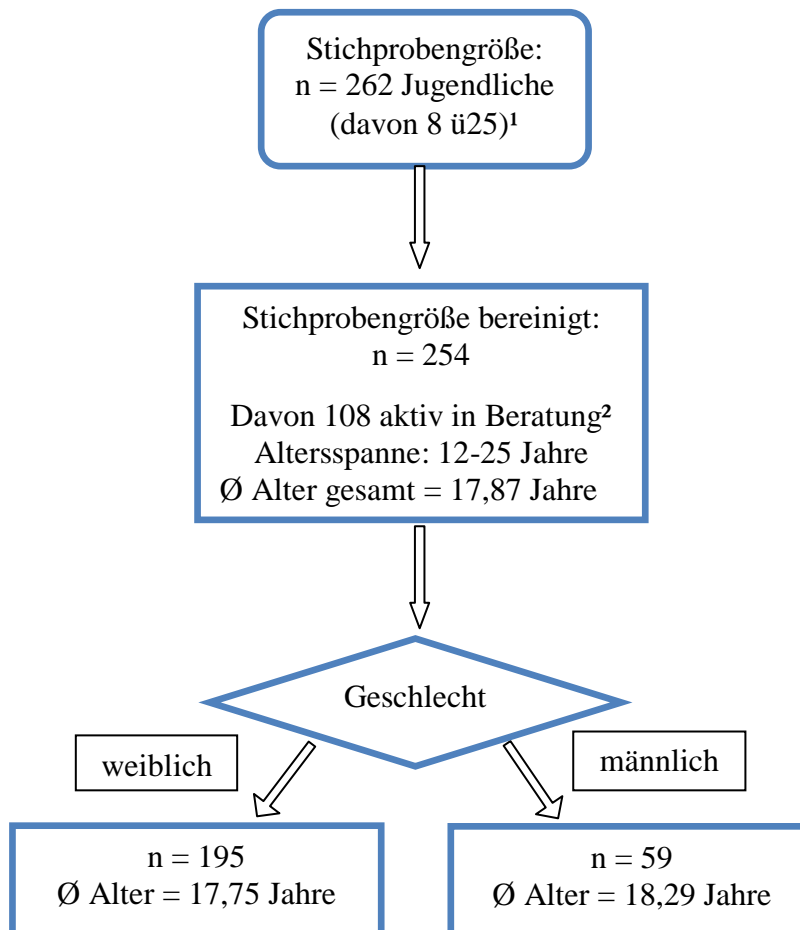
Abbildung 2: Stichprobe der Peer-Beratungspersonen



Von den 42 angeschriebenen Peer-Beratungspersonen antworteten 22. Hiervon sind 20 weiblich (Durchschnittsalter 22,5 Jahre) und 2 männlich (Durchschnittsalter 26 Jahre).

Der Link zum Online-Fragebogen wurde an 262 Jugendliche, die bereits Kontakt zu [U25] hatten, versendet. Die bereinigte Stichprobe umfasst 254 ratsuchende Jugendliche (Durchschnittsalter 17,87 Jahre). Hiervon sind 195 weiblich (Durchschnittsalter 17,75 Jahre) und 59 männlich (Durchschnittsalter 18,29 Jahre).

Abbildung 3: Gesamtstichprobe

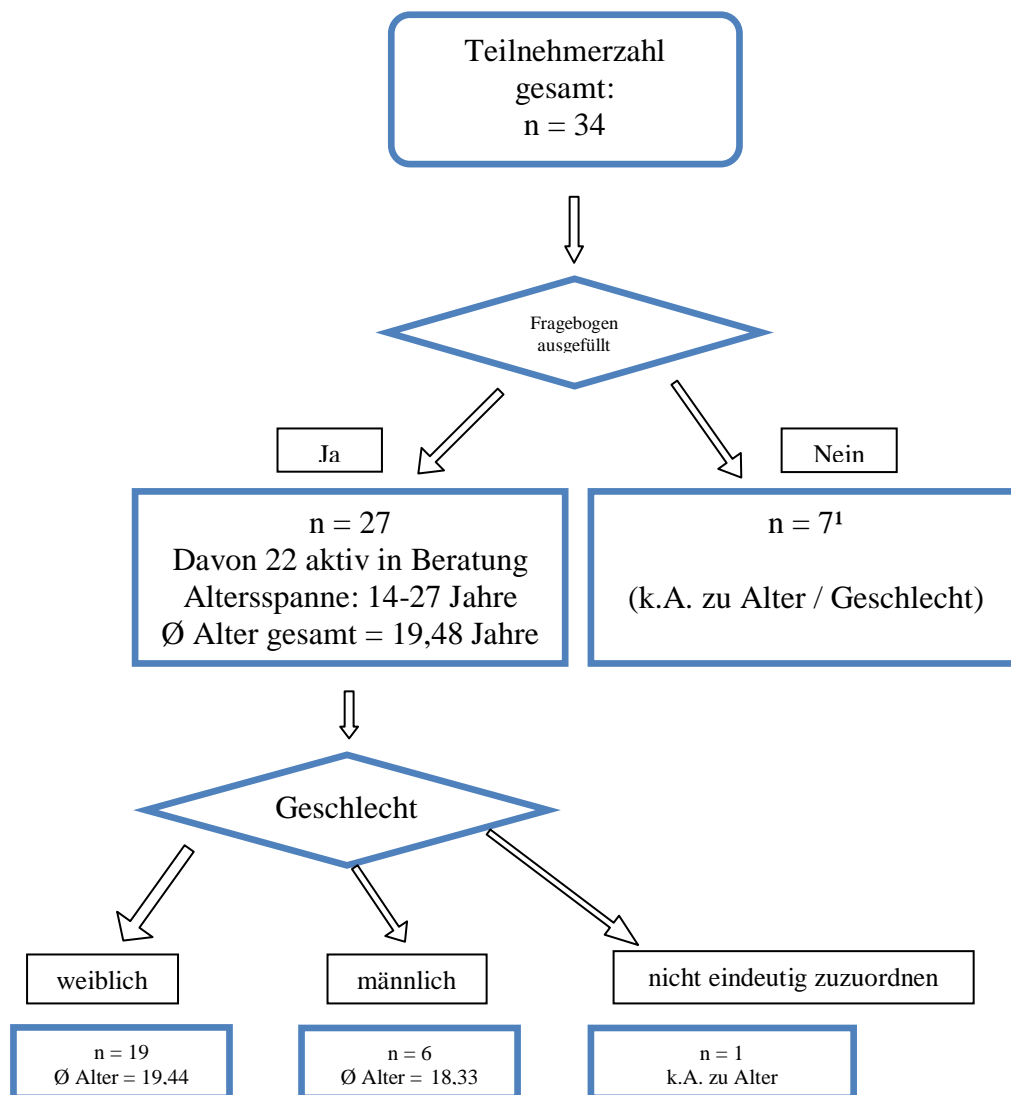


¹ Ratsuchende Jugendliche, die älter als 25 Jahre sind, werden mit „ü25“ registriert. Diese fließen in die statistische Altersberechnung nicht mit ein. Für die Befragung waren diese acht berechtigt und relevant (siehe Abbildung 4).

² Letzter Kontakt mit [U25] vor maximal drei Monaten (definiert vom Auftraggeber).

Insgesamt haben 34 Jugendliche den Fragebogen geöffnet. Die bereinigte Stichprobe umfasst 27 befragte Jugendliche, davon sind 22 aktiv in Beratung. Das Durchschnittsalter der 19 weiblichen Befragten ist 19,44 Jahre, das Durchschnittsalter der 6 männlichen Befragten ist 18,33 Jahre. Die Person, die bei der Geschlechtszugehörigkeit „nicht eindeutig zuzuordnen“ angab, machte keine Angaben zum Alter.

Abbildung 4: Teilnehmerstichprobe



¹ Davon sechs Abbrüche nach dem einleitenden Anschreiben / eine teilnehmende Person hat den kompletten Fragebogen angesehen, jedoch keine Angaben gemacht.

5. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Onlinebefragung dargestellt. Diese werden anhand der sieben Kategorien für das *Nutzungsverhalten* und die *Beratungszufriedenheit* (s. Kap. 3.1) zusammengefasst.⁴ Da die einzelnen Kategorien sowohl Aspekte zum Nutzungsverhalten als auch Aspekte zur Beratungszufriedenheit enthalten, werden in der Beschreibung der Ergebnisse die beiden Bereiche gemeinsam dargestellt. Nutzungsverhalten und Beratungszufriedenheit können im Beratungskontext von [U25] nicht unabhängig voneinander betrachtet werden, da die Nutzungsaspekte in die Bewertung der Beratung mit einfließen.⁵ Die Häufigkeiten (Anzahl der Befragten) werden in absoluten Zahlen angegeben.

Stichprobenbeschreibung

Zunächst werden die persönlichen Angaben der Umfrageteilnehmenden abgebildet. Bei der **Geschlechtszugehörigkeit**⁶ der ratsuchenden Jugendlichen zeigt sich folgende Verteilung: nahezu drei Viertel (19/26) der Befragten sind weiblich, sechs der Befragten sind männlich. Eine Person nannte die Antwortmöglichkeit „nicht eindeutig zuzuordnen“⁷. Diese ungewöhnliche Antwortoption wurde aufgenommen, da die Thematik der Intersexualität und Geschlechtsidentität für einige der ratsuchenden Jugendlichen bedeutend ist.

Neben dem Geschlecht wurde bei den persönlichen Angaben nach dem **Alter** gefragt. Ein Großteil der ratsuchenden Jugendlichen liegt im Altersbereich zwischen 17 und 20 Jahren. Die jüngste Person, die an der Umfrage teilnahm war 14, die älteste 27 Jahre alt. Abbildung 5 gibt einen Überblick der Altersverteilung:

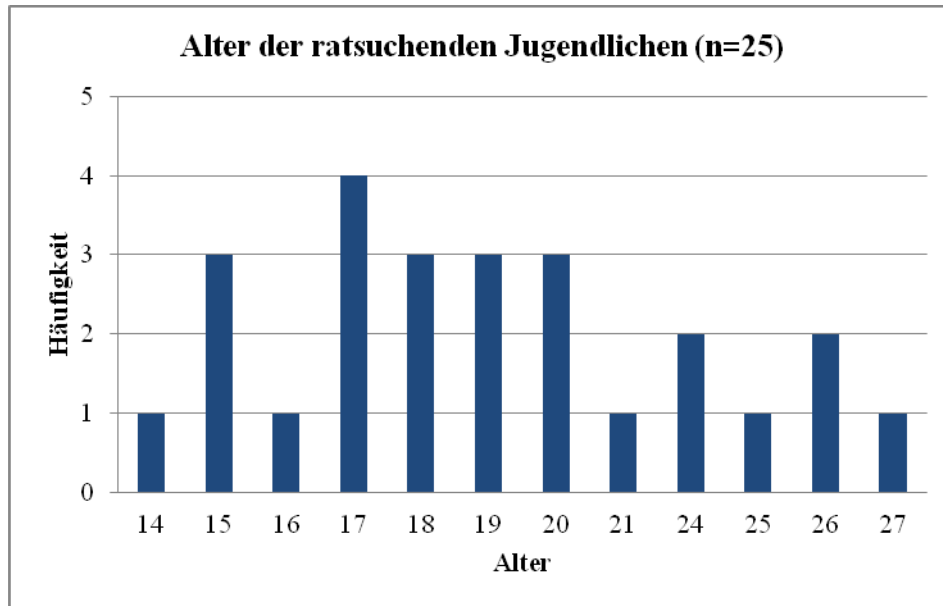
⁴ Eine vollständige Grafikedarstellung der Ergebnisse ist dem Anhang zu entnehmen.

⁵ Der Bereich *Nutzungsverhalten* ist in den Abschnitten 5.1 bis 5.7 durch kursive Schrift dargestellt.

⁶ Angaben, die fettgedruckt sind, verweisen auf die Frage im Fragebogen.

⁷ Angaben, die in Anführungszeichen stehen, geben Antwortmöglichkeiten im Fragebogen wieder.

Abbildung 5: Alter der Befragten



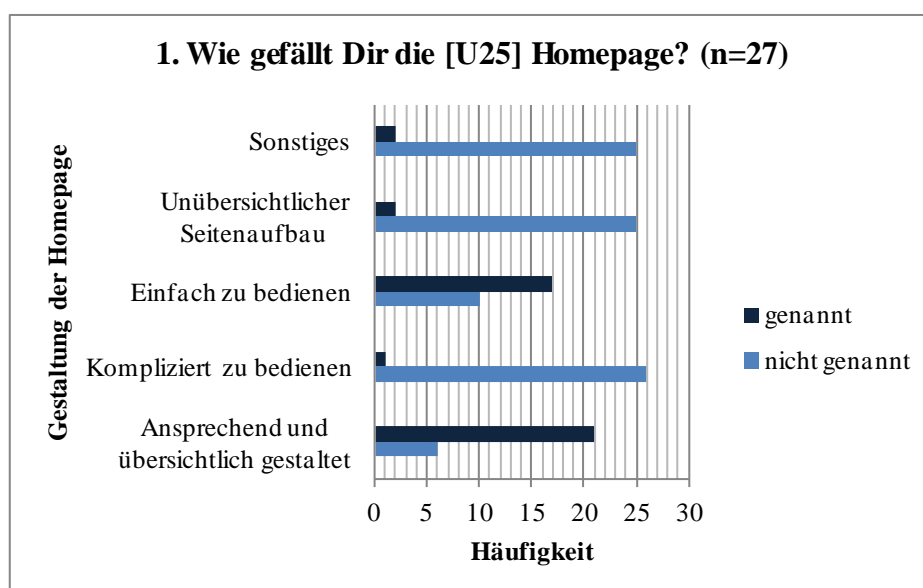
Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Zudem wurde erfasst, wie viele der Befragten derzeit von [U25] beraten werden. Hier geben 22 der ratsuchende Jugendliche an, **derzeit bei [U25] in Beratung** zu sein, fünf Personen verneinen dies.

5.1 Kontaktaufnahme

Hierbei wurde unter anderem erfasst, wie die ratsuchenden Jugendlichen die Homepage von [U25] bewerten und warum sie sich für die Mail-Beratung durch [U25] entschieden haben. An dieser Stelle konnten Mehrfachantworten gegeben werden. Die **Homepage** von [U25] wird sehr positiv bewertet.

Abbildung 6: Gestaltung der Homepage

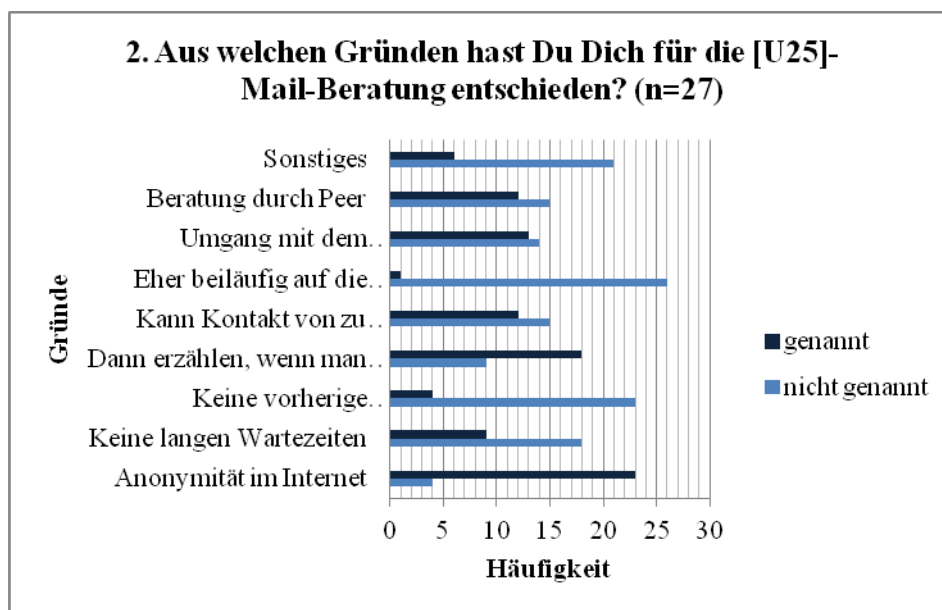


Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Gut die Hälfte der Befragten beurteilt die Bedienung als einfach, zwei Drittel finden die Homepage ansprechend und übersichtlich gestaltet. Die qualitative Auswertung der Anmerkungen unter „Sonstiges“ ($n=2$) ergibt keine zusätzlichen Erkenntnisse.

Bei der Entscheidung für die [U25]-Mail-Beratung wird der Grund der Anonymität im Internet am häufigsten genannt (23/27). Auch die Möglichkeit, „dann erzählen zu können, wenn man will und nicht, weil ein Termin feststeht“, ist ein häufig genannter Grund (18/27). Ein allgemeiner Überblick der **Gründe für die [U25]-Mail-Beratung** ist in der folgenden Abbildung dargestellt:

Abbildung 7: Gründe für die [U25]-Mail-Beratung



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

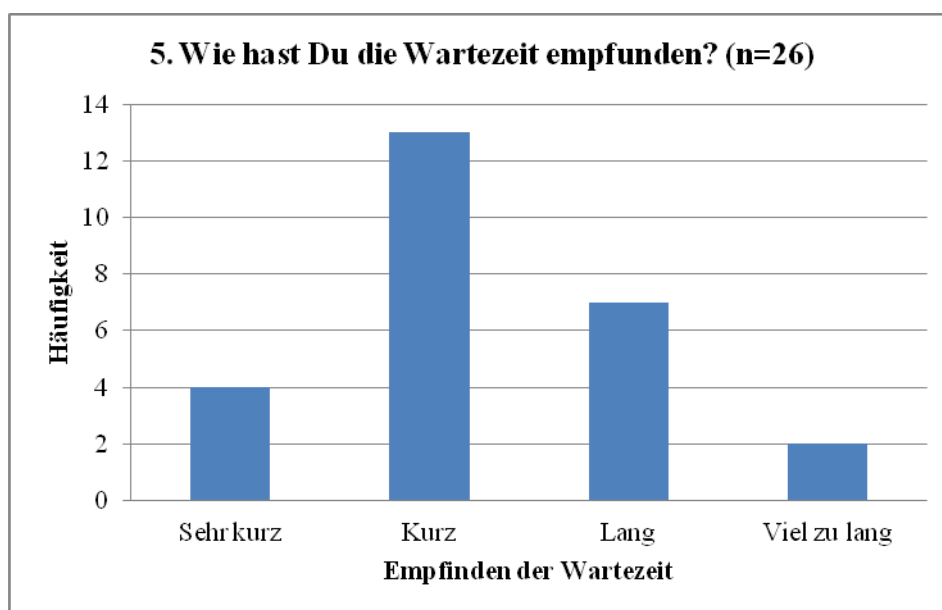
Die Anmerkungen unter „Sonstiges“ ($n=6$) entsprechen den vorgegebenen Antwortkategorien. Gründe, die explizit aufgeführt werden, beziehen sich auf die Anonymität im Internet, die kürzeren Wartezeiten der [U25] Beratung im Vergleich zu anderen Beratungsstellen und auf die Peer-Beratung mit dem Schwerpunkt auf die [U25] Thematik.

Neun der Befragten wandten sich **mit ihrer Hilfesuche auch an andere Beratungsstellen**. Bei der Frage nach der **Art der Beratung** ergibt sich folgendes Bild (Mehrfachantworten waren möglich): Von diesen neun Befragten, die auf weitere Unterstützungsmöglichkeiten zurückgriffen, suchten sieben der Jugendlichen den persönlichen Kontakt in einer Beratungsstelle, drei nahmen die Hilfe einer anderen Online-Beratung in Anspruch und eine befragte Person gab an, sich telefonische Beratung eingeholt zu haben.

Weiterhin wurde erfasst, wie lange die Jugendlichen **auf eine erste Reaktion von [U25] warten mussten**. Am häufigsten geben die Jugendlichen an, 2-4 Tage auf die erste Reaktion von [U25] gewartet zu haben (13/27). Bei jeweils drei der Befragten kam die erste Reaktion von [U25] innerhalb einem Tag bzw. nach fünf bis sieben Tagen. Zwei geben an, dass sie acht Tage und länger warten mussten und sechs ratsuchende Jugendliche machen zu dieser Frage keine Aussage.

Die Abbildung 8 zum **Empfinden der Wartezeit** zeigt, dass die Hälfte der Befragten (13/26) die Wartezeit als kurz empfand. Als viel zu lange wurde die Wartezeit von zwei Personen empfunden.

Abbildung 8: Empfinden der Wartezeit



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Annähernd alle ratsuchenden Jugendlichen haben den Eindruck, dass die **Datensicherheit** bei [U25] gewährleistet ist (24/27). Während ein Befragter angibt, sich noch keine Gedanken darüber gemacht zu haben, bezweifeln zwei der Jugendlichen die Sicherheit ihrer Daten bei [U25].

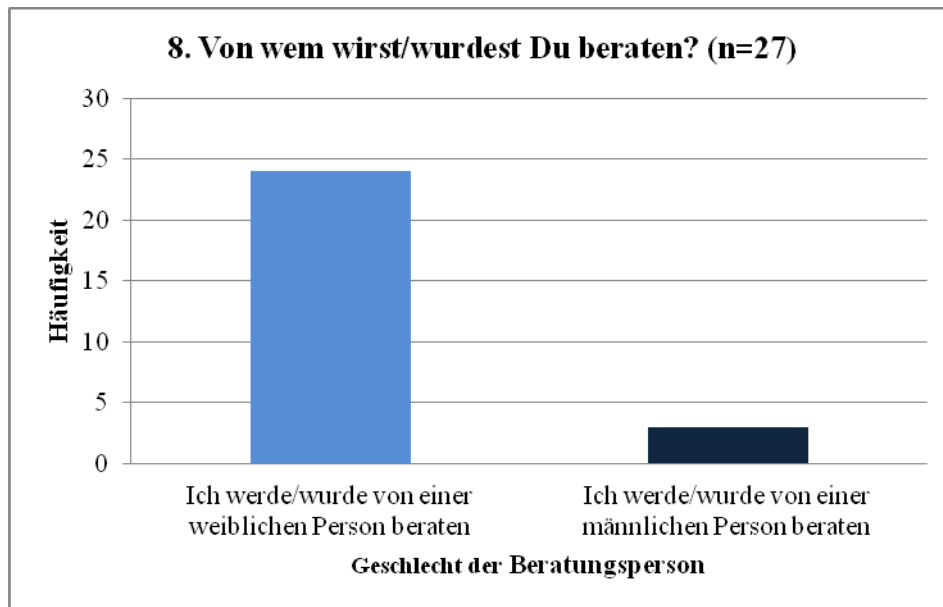
5.2 Peer-Beratung

Vier der ratsuchenden Jugendlichen wissen nicht, ob sie momentan von einem ehrenamtlichen Peer oder einer hauptamtlichen Person beraten werden. Fünf sind momentan bei einer hauptamtlichen Beratungsperson in Beratung und 18 bei einer Peer-Beratungsperson. Von diesen 18 empfinden 12 die **Begleitung durch einen Peer** als sehr **hilfreich**. Vier der Jugendlichen beantworten die Frage, ob sie die Peer-Beratung hilfreich finden mit „eher ja“, eine Person mit „mal ja/mal

nein“ und ein Jugendlicher mit „weiß nicht“. Die Antwortmöglichkeiten „eher nein“ und „nein, gar nicht“ werden nicht genannt.

*Eindeutig mehr Jugendliche sind oder waren bei einer weiblichen Person in Beratung. Die **Geschlechterverteilung der Beratungsperson** ist in der folgenden Abbildung dargestellt:*

Abbildung 9: Geschlecht der Beratungsperson



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

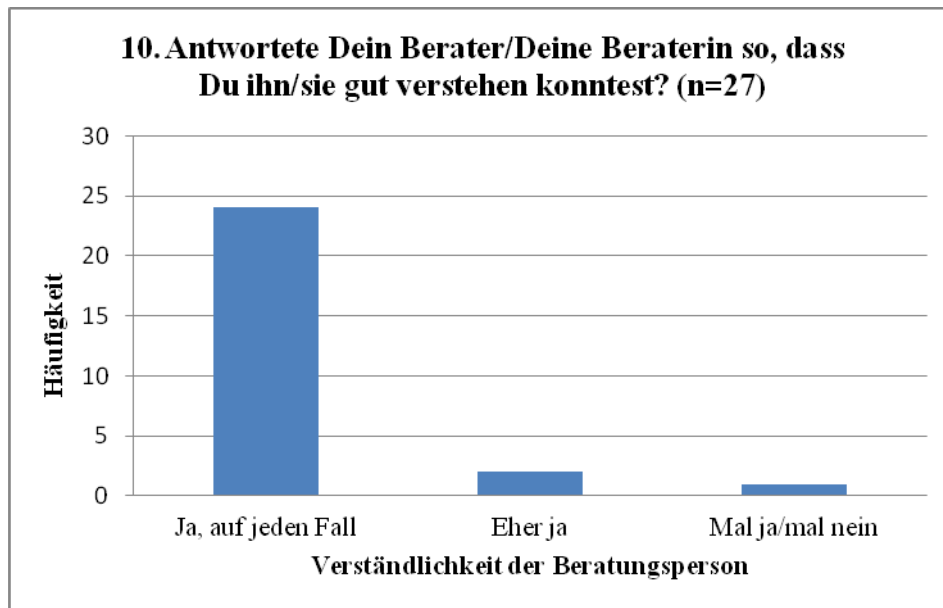
Wenn sie es sich **hätten aussuchen können**, geben 13 der Befragten an, sich für die Beratung bei einer weiblichen Person zu entscheiden, wohingegen sich drei für die Beratung bei einer männlichen Person aussprechen. Elf Ratsuchende geben an, dass ihnen das Geschlecht der Beratungsperson egal ist bzw. war.

5.3 Beratungsbeziehung

In der Kategorie „Beratungsbeziehung“ wurde als Indikatoren die Verständlichkeit der Antworten, der Eindruck der Akzeptanz und des Verstandenwerdens durch die beratende Person und der Eindruck der Echtheit der beratenden Person abgefragt.

Abbildung 10 veranschaulicht die **Verständlichkeit der Antworten** von den Beratern bzw. Beraterinnen. Hier werden keine negativen Aussagen gemacht.

Abbildung 10: Verständlichkeit der Beratungsperson

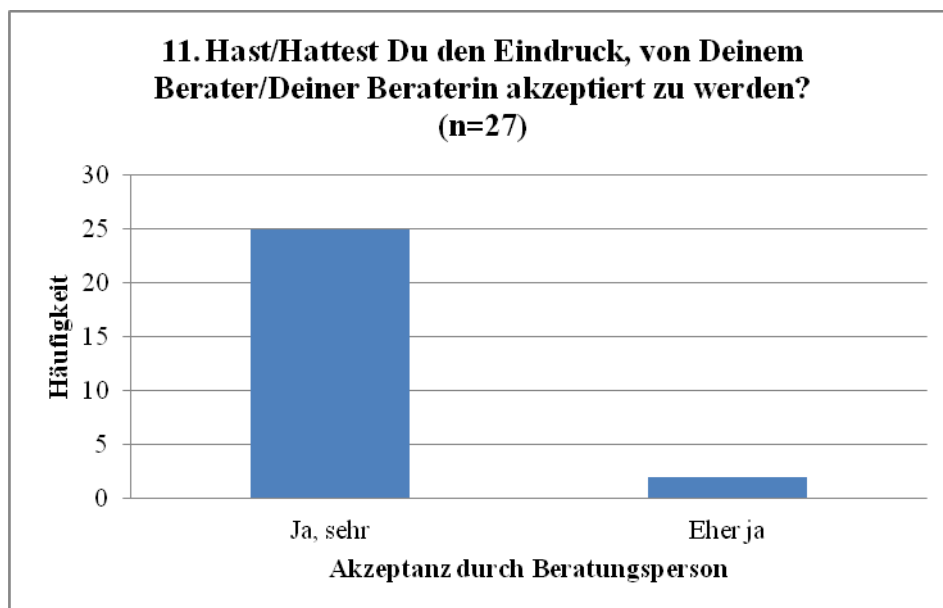


Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

** Nicht genannte Antwortmöglichkeiten: „eher nein“, „nein, gar nicht“, „weiß nicht“

Zudem haben alle Befragten das Gefühl, von ihrer Beratungsperson **akzeptiert** zu werden.

Abbildung 11: Akzeptanz durch Beratungsperson



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

** Nicht genannte Antwortmöglichkeiten: „eher nein“, „nein, gar nicht“, „dazu möchte ich keine Angabe machen“

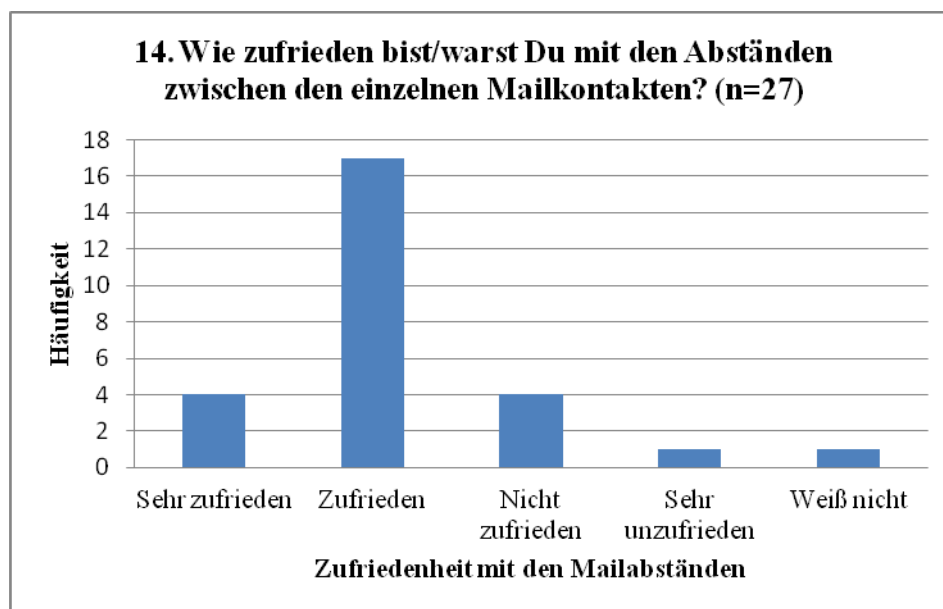
Auch die **Echtheit** der Beratungsperson bewerteten die ratsuchenden Jugendlichen durchweg als positiv.

Bei der Frage, ob sich die ratsuchenden Jugendlichen durch die Beratungsperson **verstanden fühlten**, gibt es vier Personen, die dies mit „mal ja/mal nein“ beantworten. Eine Person „weiß nicht“, ob sie sich durch die Beratungsperson verstanden fühlt. Alle anderen geben an, dass sie den Eindruck hatten, von ihrer Beratungsperson verstanden worden zu sein, denn 14 beantworten dies mit „ja, sehr“ und acht mit „eher ja“. Die Antwortmöglichkeiten „eher nein“ und „nein, gar nicht“ werden hier nicht gewählt.

5.4 Kontaktgestaltung

Wie zufrieden die ratsuchenden Jugendlichen mit den **Abständen zwischen den einzelnen Mailkontakten** sind bzw. waren, veranschaulicht folgende Abbildung:

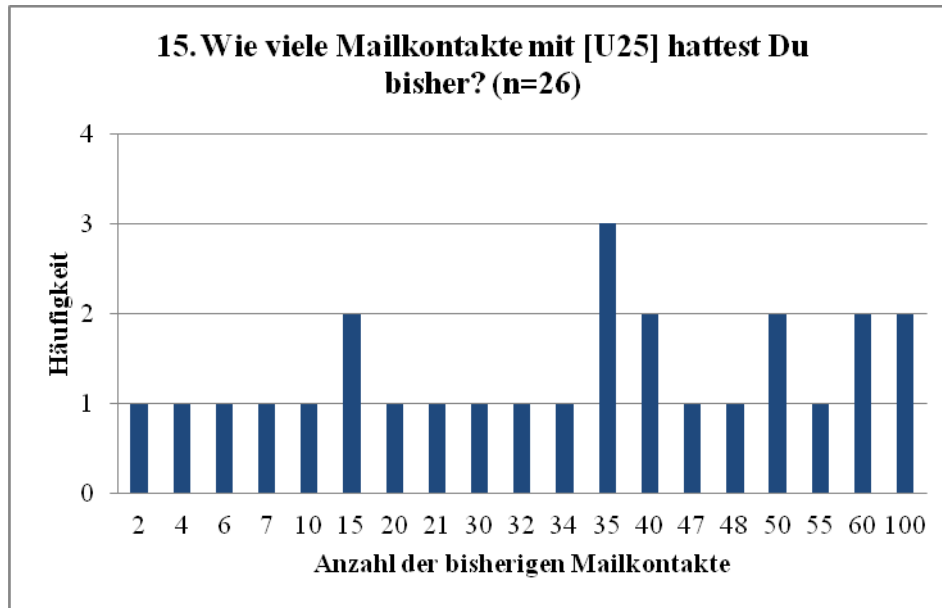
Abbildung 12: Zufriedenheit mit den Mailabständen



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Die Anzahl der Mailkontakte, welche die Befragten bisher mit [U25] hatten, erstreckt sich zwischen zwei und 100 Kontakten. Eine genaue Verteilung zeigt Abbildung 13:

Abbildung 13: Anzahl der bisherigen Mailkontakte



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Annähernd die Hälfte der ratsuchenden Jugendlichen **empfindet** die Anzahl der Mailkontakte als „genau richtig“. Sieben Personen hätten sich „mehr Kontakte gewünscht“ und drei hätten gerne „viel mehr Mailkontakte“ mit [U25] geführt. Fünf der Jugendlichen beantworteten diese Frage mit „weiß nicht“. Die Angabe „weniger Mailkontakte hätten genügt“ macht keine der befragten Personen.

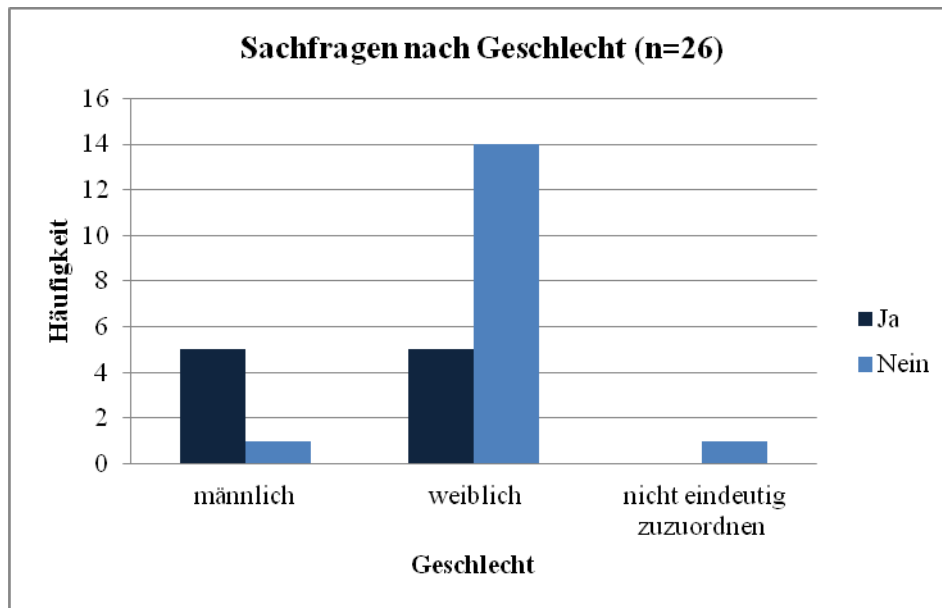
Den **Umfang** der einzelnen Antworten empfinden 21 der ratsuchenden jungen Menschen als „gerade richtig“ und sind somit mit der Länge der Antworten von [U25] zufrieden. Sechs der Befragten geben an, dass sie den Umfang der einzelnen Antworten „zu kurz“ fanden. Die Antwortmöglichkeit „viel zu kurz“ wird von den Befragten nicht genannt. Den Umfang der einzelnen Antworten empfindet keiner der Jugendlichen als „zu lang“ bzw. „viel zu lang“.

5.5 Beratungskompetenz

*Zehn der Befragten hatten konkrete **Sachfragen** an ihre Beratungsperson. Alle zehn Personen geben an, dass diese im Verlauf der Beratung von ihrer Beratungsperson beantwortet wurden und sie dies als **hilfreich** empfanden.*

Bei der Betrachtung der Geschlechtszugehörigkeit zeigt sich, dass mehr männliche ratsuchende Jugendliche Sachfragen an die Beratungsperson hatten als weibliche. Fünf von sechs männlichen Befragten hatten im Laufe der Beratung Sachfragen.

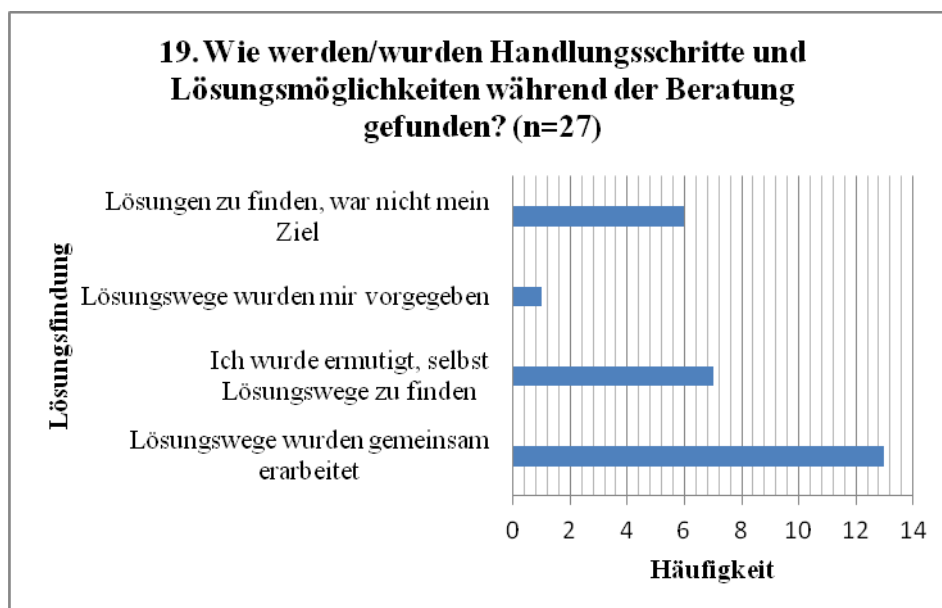
Abbildung 14: Sachfragen nach Geschlecht



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Abbildung 15 gibt einen Überblick darüber, wie während der Beratung **Handlungsschritte und Lösungsmöglichkeiten** gefunden werden bzw. wurden:

Abbildung 15: Lösungsfindung



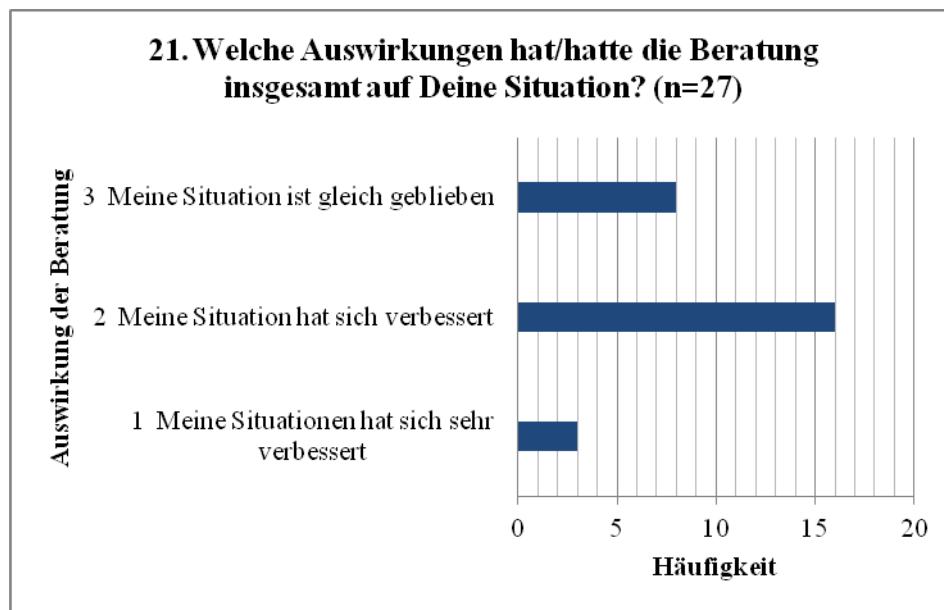
Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Ob sie mit der Art und Weise, wie Lösungswege gefunden wurden, zufrieden sind, beantworten sieben der Befragten mit „mal ja/ mal nein“ und einer mit „weiß nicht“. Alle anderen ratsuchenden Jugendlichen äußern sich positiv mit der **Lösungsfindung**. So antworten 13 mit „ja, sehr“ und sechs mit „eher ja“. Die Antwortmöglichkeiten „eher nein“ und „nein, gar nicht“ werden nicht genannt.

5.6 Wirksamkeit der Beratung

Die Wirksamkeit von Beratung wird an der subjektiven Angabe, ob sich die Situation verändert habe, festgemacht. Bei allen ratsuchenden Jugendlichen ist die eigene **Situation** gleich geblieben bzw. hat sich verbessert. Dass die Beratung negative Auswirkungen auf ihre Situation hatte, gibt keiner der befragten Personen an.

Abbildung 16: Auswirkungen der Beratung

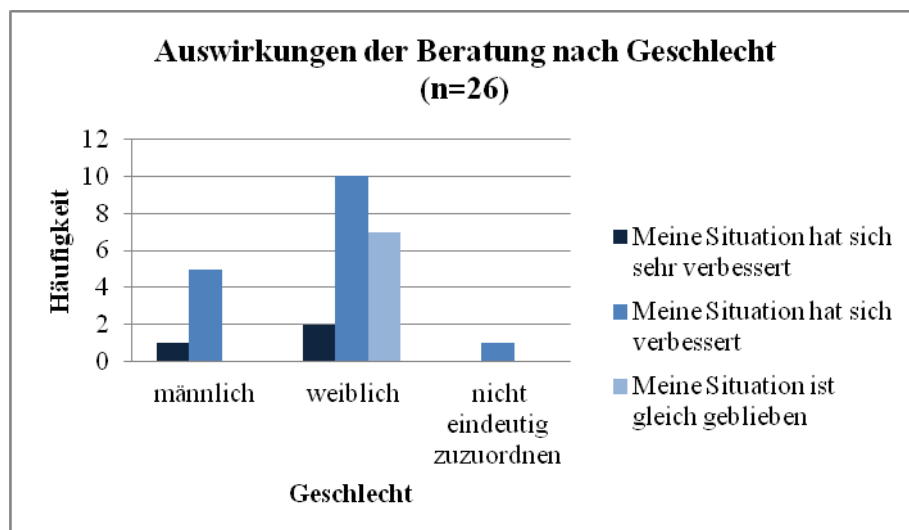


Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

** Nicht genannte Antwortmöglichkeiten: „meine Situation hat sich verschlechtert“, „meine Situation hat sich sehr verschlechtert“

Es zeigt sich, dass alle männlichen Befragten eine Verbesserung ihrer eigenen Situation angeben. Die weiblichen Befragten dagegen wählen zu einem Großteil die Antwortmöglichkeit, dass ihre Situation gleichgeblieben ist.

Abbildung 17: Auswirkungen der Beratung nach Geschlecht

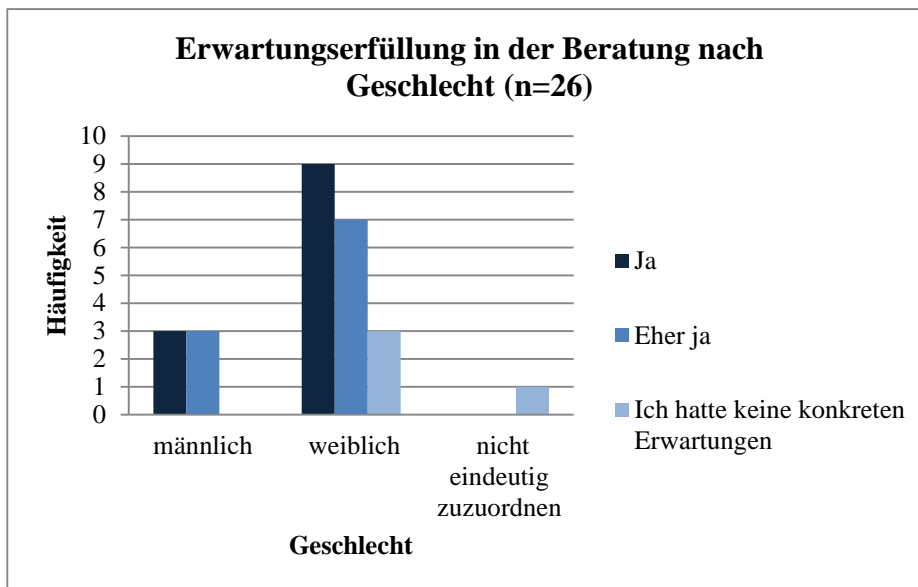


Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

Auch bei der **Erwartungserfüllung** zeigt sich ein positives Bild. Während vier Personen keine konkreten Erwartungen an die Beratung hatten, geben 22 ratsuchende Jugendliche an, dass ihre Erwartungen an die Beratung erfüllt wurden. Keine der befragten Personen gibt an, dass ihre Erwartungen an die Beratung nicht erfüllt wurden.

Die geschlechtsspezifische Betrachtung der Erwartungserfüllung ergibt folgendes Bild: Die Erwartungen aller männlichen Ratsuchenden an die Beratung wurden erfüllt, kein männlicher Ratsuchender gab an, keine konkreten Erwartungen an die Beratung gehabt zu haben. Bei den weiblichen Jugendlichen gaben 16 an, dass ihre Erwartungen erfüllt wurden, drei der weiblichen Jugendlichen hatten keine konkreten Erwartungen an die Beratung.

Abbildung 18: Erwartungserfüllung in der Beratung nach Geschlecht



Quelle: EH Freiburg, Datensatz Evaluation [U25] 2011/2012

5.7 Zielgruppenorientierung / Passung

Die Frage nach der Weiterempfehlung der [U25] Mail Beratung an Freunde beantworteten alle jugendlichen Ratsuchenden mit „ja“..

Im Anschluss werden die Antworten auf die offenen Fragen kategorienübergreifend vorgestellt:

Was hat Dir an der [U25] Beratung besonders gut gefallen?

Die qualitative Auswertung der Antworten (n=23) beinhaltet Anmerkungen insbesondere hinsichtlich der Beratungsbeziehung, Kontaktgestaltung und Beratungskompetenz, welche als Indikatoren für die Zufriedenheit der ratsuchenden jungen Menschen mit der Begleitung durch [U25] angesehen werden.

Eine gelungene Beratungsbeziehung wurde mit den Begrifflichkeiten *Vertrauen*, *Verständnis*, *Wertschätzung*, *Akzeptanz* und *Verstehen* beschrieben. Folgende Aussage verdeutlicht dies anschaulich: „Mir gefällt es Super Gut, dass die Beratung einfühlsam, verständnisvoll, auf ruhige Art und Weise und aufmerksam zuhörend verläuft.“

In Bezug auf die Kontaktgestaltung wurden die *Anonymität*, die *uneingeschränkte Erreichbarkeit* und die *Selbstbestimmung* während der Begleitung durch [U25] hervorgehoben. Anmerkungen wie z.B. „Die anonymität zu anfang und das man nicht direkt alles erzählen muss sondern zeit bekommt sich zu öffnen und das verstanden wird wenn man nicht über bestimmte sachen schreiben mag im augenblick“ oder „...das man zu jeder tages und nacht zeit schreiben kann.“ veranschaulichen dies.

Aussagen über *Verlässlichkeit*, *Transparenz* und *Qualität* der Begleitung durch [U25] spiegeln die Beratungskompetenz wieder. Erwähnt wird z.B. „... der richtige Umgangston...“, „...klare Ansagen, von wann bis wann die Beraterin im Urlaub ist und keine Mails kommen – ich kann mich darauf verlassen, dass es danach weitergeht.“, „... Beraterwechsel werden erklärt und vorher angekündigt.“ und „... kompetente Antworten.“

Was hättest Du Dir in der [U25] Beratung anders gewünscht?

In fast der Hälfte der Antworten (n=22) wird die Zufriedenheit mit der Begleitung durch [U25] geäußert. Folgende Beispiele veranschaulichen dies: „alles ok.“, „ganz ehrlich nichts.“ und „es ist gut, so wie es ist.“ Kürzere Intervalle zwischen den einzelnen Mailkontakten, häufigere und umfangreichere Antworten sowie die Einführung eines „Prioritätsbarometers“ oder „Dringlichkeitsanzeigers“ wurden als Wünsche an die [U25]-Begleitung genannt.

6. Fazit

Die Evaluation wurde in Auftrag gegeben, um herauszufinden, wie zufrieden die ratsuchenden jungen Menschen, die sich in einer Lebenskrise befinden oder suizidgefährdet sind, mit der Online-Beratung und -Begleitung durch das [U25]-Team sind. Aufgrund des relativ geringen Rücklaufs der Online-Fragebögen haben die Ergebnisse der Evaluation den Charakter von Hinweisen. Diese dienen als Anregungen, um das Angebot der [U25]-Mail-Beratung weiterhin erfolgreich fortsetzen zu können.

Sehr treffend beschreibt eine der befragten Personen die Beratungsarbeit des [U25]-Teams: „**Für mich persönliche ist U25 das Schiff, welches mich als Schiffbrüchigen aufgenommen hat und über die raue See trägt...danke dafür**“. Diese Beschreibung der *Beratungszufriedenheit* spiegelt die Bewertung durch die Befragten über alle sieben Bewertungs-Kategorien wieder. Die große Zufriedenheit der ratsuchenden jungen Menschen mit der Beratung und Begleitung durch das haupt- und ehrenamtliche Team von [U25] sowie die Angemessenheit der Beratungsform, werden im Folgenden entsprechend der Bewertungskategorien beurteilt.

Die **Kontaktaufnahme** über die Homepage von [U25] stellt für die ratsuchenden Jugendlichen einen adäquaten und niedrighschwelligigen Zugang zum bestehenden Online-Beratungsangebot dar. Insbesondere die Anonymität zu Beginn der Beratung und Begleitung durch das [U25]-Team stellt ein wichtiges Kriterium für die Jugendlichen dar, um sich auf eine Beratung einlassen zu können. Es gibt Hinweise darauf, dass durch diese anonymisierte Form des Beziehungsaufbaus zwischen den ratsuchenden Jugendlichen und den Beratungspersonen von [U25] in einigen Fällen der Zugang zu einer face-to-face-Beratung in einer Beratungsstelle eingeleitet wird.

Die **Beratung durch Peers** ist für viele junge Ratsuchende ein Grund, sich an [U25] zu wenden. Das Geschlecht der Peer-Beratungsperson scheint hierbei eine untergeordnete Rolle zu spielen. Allerdings hat sich abgezeichnet, dass die Ausbildung, Betreuung und Begleitung der ehrenamtlichen Peer-Beratungspersonen durch hauptamtliche Mitarbeitende eine wesentliche Rolle für die hohe Qualität des Beratungsangebots spielt. Deshalb ist es notwendig, dass [U25] auch weiterhin über ausreichend hauptamtliche Mitarbeitende verfügt, um die zielgruppenorientierte Form der Beratung beibehalten zu können.

Eine **wertschätzende Beratungsbeziehung** ist im Beratungsprozess eine der wichtigsten Voraussetzungen, damit Beratung gelingt (vgl. Rogers 1991: 192 ff.) und bei Ratsuchenden *Beratungszufriedenheit* entsteht. Die Ergebnisse im Hinblick auf die Beratungsbeziehung fielen durchweg positiv aus. Dies spricht für die jetzige Form der Beratung durch das Team von [U25]. Jedoch soll darauf hingewiesen werden, dass nur durch die Unterstützung der ehrenamtlichen Peerberatungspersonen durch Fachkräfte und geeignete (Selbst-) Reflexionsmethoden (z.B. Supervision) auch in Zukunft der sehr gute Standard der Beratung und Begleitung aufrecht erhalten werden kann.

Die **Kontaktgestaltung**, d.h. die Anzahl, der Umfang und die Abstände zwischen den einzelnen Mail-Kontakten wurden ebenfalls positiv bewertet. Hervorgehoben wurde insbesondere die Transparenz der Kontaktgestaltung, wie z.B. der Hinweis darauf, in welchem Zeitraum sich eine Beratungsperson im Urlaub befindet. Da das Empfinden der jungen Ratsuchenden in Bezug auf die Anzahl, den Umfang und den Abstände der Mail-Kontakte individuell sehr unterschiedlich ist, sollte der Fokus auf die Transparenz der Kontaktgestaltung gelegt werden. Eine entsprechende Schulung der Beratungspersonen kann hierzu beitragen.

Die **Beratungskompetenz**, die sich durch das Verhalten der Beratungsperson gegenüber der ratsuchenden jugendlichen Person im Beratungsprozess zeigt, wurde weitgehend positiv beurteilt. Alle Befragten, die eine Sachfrage hatten (z.B. zu Adressen, Medikamenten, Therapiemöglichkeiten), wurden hilfreich in Bezug auf ihr Anliegen beraten. Dies setzt voraus, dass die Beratungsperson über Kenntnisse zu diesen Sachfragen verfügt, bzw. sich in kurzer Zeit Informationen zu der entsprechenden Thematik beschaffen kann. Die Peer-Beratungspersonen benötigen hierbei Unterstützung und Anleitung durch Fachkräfte. Die gemeinsame Lösungsfindung im Beratungsprozess spricht ebenfalls für ein professionelles Vorgehen. Aber auch wenn eine Lösungsfindung nicht Ziel der Beratung (aus Sicht der ratsuchenden Person) war, wurde dies durch die Beratungsperson akzeptiert. Insbesondere in diesem Fall benötigt die Beratungsperson Unterstützung durch Fachkräfte (z.B. Supervision), um handlungsfähig zu bleiben und der ratsuchenden Person im Beratungsprozess empathisch und hilfreich zur Seite zu stehen.

Alle Befragten haben von der Beratung und Begleitung durch [U25] profitiert. Von einer **Wirksamkeit der Beratung** kann auch dann ausgegangen werden, wenn die Befragten angeben, dass ihre Situation gleich geblieben sei. Die Begleitung und Beratung durch [U25] hat in keinem Fall zu einer Verschlechterung der

Situation geführt. Dies spricht für die Angemessenheit der [U25]-Beratung in der derzeitigen Form.

Die **Zielgruppenorientierung/Passung** entspricht den Bedürfnissen der Zielgruppe. Alle Befragten würden die [U25]-Beratung an Freunde weiterempfehlen. Die Lebensphase der Jugend ist geprägt durch die Orientierung und die Beziehung zu Gleichaltrigen. Deshalb stellt die uneingeschränkte Weiterempfehlung an Freunde ein sehr positives Kriterium hinsichtlich der *Beratungszufriedenheit* dar.

Abschließend kann festgehalten werden, dass unter den Befragten eine große *Beratungszufriedenheit* mit dem Angebot von [U25] in seiner derzeitigen Form besteht. Die hohe Zahl der Anfragen bei [U25] zeigt die Notwendigkeit eines solchen Angebots für ratsuchende Jugendliche in Krisen und Suizidgefahr. Den vorhandenen Beratungsstandard beizubehalten und die Beratungskapazitäten auszubauen, stellen Aufgaben für die Zukunft dar.

Literaturverzeichnis

- AKL (Arbeitskreis Leben) e.V. Freiburg (2011): Jahresbericht 2010. Arbeitskreis Leben Freiburg e. V. (AKL) Hilfe in Lebenskrisen / Suizidprävention. Freiburg.
- DeGEval (2008): Standards für Evaluation. Mainz: DeGEval Publikation 4. unveränderte Auflage.
- Engelhardt, E. M. (2010): „Same Same But Different“ [1] – Partizipation von ehrenamtlichen Peer-BeraterInnen in der Online-Beratung bei kids-hotline. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7 – April 2010
www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/arch_0110.html (03.02.2012).
- Finke, Jobst (2004): Gesprächspsychotherapie. Grundlagen und spezifische Anwendungen. Stuttgart: Thieme Verlag 4. Unveränderte Auflage.
- Fischer, Melanie (2005): Möglichkeiten sozialwissenschaftlicher Surveys im Internet (Stand und Folgerungen für Online-Befragungen). Hefte zu Bildungs- und Hochschulforschung (46). Uni Konstanz. http://kops.ub.uni-konstanz.de/bitstream/handle/urn:nbn:de:bsz:352-opus-116919/Heft46_OnlineBefragung.pdf?sequence=1 (04.02.2012).
- Kuckartz, U.; Ebert, T.; Rädiker, S. & Stefer, C. (2009): Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mayring, Philipp (2007): Qualitative Inhaltsanalyse (Grundlagen und Techniken). Weinheim und Basel: Beltz Verlag 9. Auflage.
- Rogers, K. (1991): Klientenzentrierte Psychotherapie. In: Rogers, C. R. & Schmid, P. F.. Person zentriert: Grundlagen von Theorie und Praxis. Mainz: Matthias Grünewald. S. 185-237.
- Umbreit, H.; Umbreit, B. (2009): "Menschen hautnah: Hallo Jule, ich lebe noch", WDR Fernsehen.
<http://www.youtube.com/watch?index=0&feature=Playlist&v=q7ZDuOxRcTg&list=PLA98F8A4D5ED97C23> (03.02.2012).

Unipark (2011): Online Fragebogen Software für wissenschaftliche Befragungen.

Globalpark AG. www.unipark.de.

Van Eimeren, B.; Frees, B. (2011): Drei von vier Deutschen im Netz – ein Ende des digitalen Grabens in Sicht? Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2011.

media perspektiven 7-8/2011. <http://www.ard-zdf->

[onlinestudie.de/fileadmin/Online11/EimerenFrees.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online11/EimerenFrees.pdf) (03.02.2012)

Evaluationsbericht

„[U 25] - Informationen und Online-Beratung für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr“

Anhang

Dagmar Jakob
Christine Straub
André Wunder

(Leitung Prof. Dr. Cornelia Helfferich)

Mai 2012

Inhalt

Konzept zur Ausbildung zum Peerberater/zur Peerberaterin bei [U25]

Anschreiben und Fragebogen an die Berater und Beraterinnen von [U25]

Anschreiben an Peerberater und Peerberaterinnen

Online-Fragebogen

Ergebnisdarstellung (Grafiken)

Konzept der Ausbildung zum Peerberater/zur Peerberaterin bei [U25]

Informationen zu [U25] und dem Aufgabenfeld von PeerberaterInnen

Jugendliche zwischen 15 und 25 Jahren verüben im Vergleich mit anderen Altersgruppen die meisten Suizidversuche. Um dieser Altersgruppe adäquate und leicht zugängliche Hilfe anzubieten, wurde [U25] entwickelt. [U25] ist ein Beratungs- und Begleitungsangebot für junge Menschen bis 25 Jahre in (suizidalen) Krisen, ihnen nahe stehende Personen und MultiplikatorInnen. Zu den Leistungen gehören persönliche Beratung, die Möglichkeit sich per Mail durch PeerberaterInnen begleiten zu lassen sowie eine Homepage, über die man sich zum Thema informieren kann. Außerdem kooperiert [U25] mit Schulen in Freiburg und versucht durch Infostände und andere Öffentlichkeitsarbeit über das Thema *Suizidalität bei Jugendlichen* aufzuklären. [U25] ist fachlich mit dem Arbeitskreis Leben Freiburg (AKL) verbunden. Der Arbeitskreis Leben ist eine Informations- und Beratungsstelle zu Fragen psychosozialer Störungen mit dem Primärsymptom Suizidgefährdung für die Stadt Freiburg und die angrenzenden Landkreise.

Aufgabenfeld der PeerberaterInnen

Aufgaben der PeerberaterInnen sind die Begleitung junger Hilfesuchender in (suizidalen) Krisensituationen und ihnen nahe stehender Menschen, die Begleitung von Jugendlichen nach Suizidversuch(en) und jungen Hinterbliebenen nach Suizid. Diese Begleitungen finden über Mail-Kontakte statt. Auf diese Aufgabe werden die PeerberaterInnen in einem Ausbildungskurs vorbereitet, dessen Konzept hier vorgestellt wird.

Nach der Ausbildung treffen sich die PeerberaterInnen weiterhin regelmäßig 14-tägig zu Fallbesprechungen in ihren Teams, die von hauptamtlichen MitarbeiterInnen geleitet werden. Außerdem steht während der Beantwortung der Mails eine hauptamtliche MitarbeiterIn für Fragen und zur Rücksprache zur Verfügung.

Anforderungen

Ausgebildet werden Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 16 - 25 Jahren. Besondere Voraussetzungen bestehen keine, allerdings werden vorab Vorstellungsgespräche geführt. In diesen wird abgeklärt, ob die BewerberInnen geeignet erscheinen. Besonderen Stellenwert erfährt hierbei die eigene psychosoziale Krisenerfahrung. Sind die BewerberInnen krisenerfahren, ist das kein Hindernis, sondern wird begrüßt - allerdings muss die eigene Krise mindestens ein Jahr zurück liegen und der momentane Zustand als stabil eingeschätzt werden. Erwartet werden Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit und genügend zeitliche Ressourcen; außerdem müssen die BewerberInnen nach Abschluss der Ausbildung bereit sein, mindestens ein Jahr bei [U25] mitzuarbeiten.

Zeitlicher Rahmen

Die Ausbildung besteht aus zehn Einheiten und erstreckt sich wöchentlich über drei Monate. Drei der Einheiten finden samstags statt und dauern sechs Stunden (inklusive Pausen). Sieben finden nachmittags/abends statt und dauern jeweils zwei Stunden. Alle Termine werden vor der Ausbildung bekannt gegeben, die Teilnahme ist verpflichtend. In Krankheits-

fällen wird die versäumte Einheit für Einzelne nachgeholt. In den Schulferien finden keine Ausbildungseinheiten statt.

Inhalt

Die Ausbildung beinhaltet folgende Vorgehensweisen:

- Selbsterfahrungen
- Theoretische Einheiten
- Praxisübungen

Selbsterfahrungen

Methodisch wird anhand von imaginativen Verfahren (Fantasiereisen) und Schreibwerkstätten ein emotionaler Zugang zum Thema geschaffen. Dabei sollen einerseits eigene Krisen aus der Vergangenheit beleuchtet und reflektiert werden. Mit Hilfe von eigenen und von Betroffenen verfassten Gedichten und Liedtexten werden andererseits Empathie und Perspektivenübernahme trainiert. Dabei wird der Unterschied zwischen altruistischem/prosozialem Verhalten und Selbstaufopferung thematisiert und außerdem auf die Themen "Abgrenzung" und "Verantwortungsübernahme" eingegangen. Eine Einheit widmet sich der eigenen Grundhaltung gegenüber dem Thema Suizid, da die Auseinandersetzung und Reflektion der eigenen Haltung eine entscheidende Rolle bei der Begleitung und Beratung suizidaler Menschen spielt. Gegen Ende der Ausbildung werden die TeilnehmerInnen aufgefordert, sich der Ressourcenarbeit zu widmen, um den Belastungen, die bei der Peerberatungsarbeit auftreten können, gewachsen zu sein. Dies geschieht beispielsweise mit Methoden der Kunsttherapie und der Rekreationstherapie und hat zum Ziel, den TeilnehmerInnen ihre Stärken, ihre Fähigkeiten und ihre Belastungsmöglichkeiten, aber auch Grenzen bewusst zu machen.

Theoretische Einheiten

Die Ausbildungsleitung gibt im Lauf der drei Monate theoretische Inputs zu folgenden Themen:

- Psychosoziale 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
- Datenschutz und Schweigepflicht in der Online-Beratung

Praxisübungen

Das Schreiben von Mails wird anhand von anonymisierten Fällen geübt, um einerseits einen eigenen Beratungsstil zu entwickeln, sich andererseits aber auch an die vorgegebenen Qualitätsstandards zu richten. Die Beispiele sind so gewählt, dass an möglichst vielen unterschiedlichen Fällen trainiert werden kann; so soll eine weit gefasste Vorbereitung für die spätere Arbeit ermöglicht werden. Da die Ausbildungsgruppen nach der Ausbildung in Supervisionsteams weiterhin zusammen arbeiten, hat eine Gruppenfindung und die Ausbildung der Fähigkeit von Intervision (kollegiale Fallberatung) einen besonderen Stellenwert. Dies wird schon während der Ausbildung trainiert, indem die Teilnehmenden immer wieder aufgefordert

werden, sich gegenseitig Feedback zu den Mailentwürfen und weiteren Übungen zu geben.

Die praktische Einführung in das webbasierte Mailsystem findet gegen Ende der Ausbildung statt. Der Umgang mit dem System wird erklärt, sämtliche Funktionen wie beispielsweise Lesen und Schreiben von Entwürfen und Mails, Monitoring-Einträge für die Statistik und Abrufen von KlientInnen-Daten werden eingeübt, um einen sicheren Umgang mit dem benutzten Beratungssystem zu gewährleisten.

Abschluss

Abschließend findet eine Reflexions-Einheit statt, um die Ausbildung kontinuierlich weiter entwickeln und die Qualität überprüfen zu können.

Die Ausbildung schließt mit einem Zertifikat ab, in dem die Inhalte und die Dauer der Ausbildung beschrieben sind.



Liebe [U25]-Beraterinnen und-Berater,

wir sind Studierende des forschungsorientierten Master-Studiengangs Soziale Arbeit an der Evangelischen Hochschule Freiburg und führen im Auftrag des AKL Freiburg eine Evaluation der E-Mail-Beratung für suizidale Jugendliche durch.

Hierbei geht es vor allem darum, herauszufinden, wie zufrieden die ratsuchenden Jugendlichen mit der [U25]-Beratung sind.

Uns interessiert aber auch die Frage, was für Euch persönlich als Beraterinnen und Berater **Zufriedenheit mit der E-Mail-Beratung** bedeutet. Deshalb bitten wir Euch, den folgenden Kurz-Fragebogen auszufüllen. Dies wird nur ein paar Minuten Eurer Zeit in Anspruch nehmen. Für uns ist Eure Meinung ein wichtiger Bestandteil der Evaluation.

Sendet den ausgefüllten Fragebogen bis zum **03.November 2011** an die folgende E-Mail-Adresse:

andiwunder@gmx.de

Selbstverständlich werden Eure Angaben anonymisiert und streng vertraulich behandelt sowie nur im Rahmen dieser Evaluation verwendet.

Wir bedanken uns ganz herzlich für Eure Mithilfe!

Dagmar Jakob (BA Gesundheitspädagogik)
Christine Straub (BA Soziale Arbeit)
André Wunder (BA Soziale Arbeit)

Fragebogen

1. Geschlecht:

Weiblich

Männlich

2. Alter:

..... Jahre

3. Was bedeutet für Dich persönlich als Beraterin / Berater Zufriedenheit mit der [25]-Beratung? Nenne bitte 3 Beispiele, die Deiner Meinung nach Zufriedenheit mit der [U25]-Beratung zeigen.

4. Was denkst Du, wann ratsuchende Jugendliche mit der [U25]-E-Mail-Beratung zufrieden sind?



November 2011

Liebe Peer-Beraterinnen und Peer-Berater,

wir möchten uns bei Euch ganz herzlich für das Ausfüllen der Fragebögen bedanken!

Durch die Beantwortung des Fragebogens per E-Mail mit Euren privaten Mailadressen hatten einige von Euch Bedenken, dass Rückschlüsse auf ihre Person gezogen werden könnten. Wir versichern Euch, dass dies zu keinem Zeitpunkt der Befragung und Auswertung geschehen ist. Wir haben Eure Antworten sofort nach Eingang der Mail von den Mail-Adressen getrennt und es ist nicht mehr möglich diese wieder zuzuordnen.

Bei der Auswertung der Antworten wurde uns deutlich, was für eine anspruchsvolle und wichtige ehrenamtliche Tätigkeit Ihr ausübt. Hierfür wünschen wir Euch weiterhin viel Kraft und Mut!

Euer Evaluations-Team aus der Evangelischen Hochschule Freiburg

Fragebogen

1 [Seiten-ID: [2269324](#)] [L]

Anfang

Liebe Umfrageteilnehmerin und lieber Umfrageteilnehmer,

vielen Dank, dass Du Dir die Zeit nimmst, den nachfolgenden Fragebogen auszufüllen. Du leistest damit einen wichtigen Beitrag, damit die [U25] Mail-Beratung weiter entwickelt werden kann.

Das Ausfüllen des Fragebogens dauert etwa 10 Minuten.

Die Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig und es entstehen Dir keine Nachteile, wenn Du nicht daran teilnimmst. Deine Angaben unterliegen der strengen Schweigepflicht und werden ausschließlich in anonymisierter Form ausgewertet. Dies bedeutet niemand kann aus den Antworten erkennen, von welcher Person die Angaben gemacht worden sind.

Falls Du noch Fragen hast, kannst Du dich gerne per Mail an **info@u25-freiburg.de** wenden.

Danke für Deine Mithilfe!

Dein [U25]-Team

2 [Seiten-ID: [2269385](#)] [L]

Kontaktaufnahme

1. Wie gefällt Dir die [U25] Homepage?

Mehrere Antworten möglich

- Ansprechend und übersichtlich gestaltet
- Kompliziert zu bedienen
- Einfach zu bedienen

Unübersichtlicher Seitenaufbau

Sonstiges

3 [Seiten-ID: [2269480](#)] [L]

Kontaktaufnahme

2. Aus welchen Gründen hast Du Dich für die [U25] Mail-Beratung entschieden?

Mehrere Antworten möglich

Anonymität im Internet

Keine langen Wartezeiten wie bei manchen Beratungsstellen

Keine vorherige Anmeldung nötig

Ich möchte lieber dann erzählen, wenn ich erzählen kann und nicht, weil ein Termin feststeht

Ich kann so den Kontakt von zu Hause aus führen

Ich bin eher beiläufig auf die Idee gekommen, meinen Kummer per Mail zu schildern

Der Umgang mit dem Computer ist mir vertraut, da fühle ich mich sicherer als am Telefon oder bei einem Gegenüber

Beratung durch Peer-Berater / Peer-Beraterinnen

Sonstiges

4 [Seiten-ID: [2269486](#)] [L]

Kontaktaufnahme

3. Hast Du Dich mit Deiner Hilfesuche auch an andere Beratungsstellen gewandt?

Ja

Nein

5.1 [Seiten-ID: [2281180](#)] [[LI](#)]

Andere Beratungsstelle

3a. Welche Art von Beratung war das?

Mehrere Antworten möglich

- Persönliche Beratung in einer Beratungsstelle
- Telefonische Beratung
- Andere Online-Beratung
- Beratung in einer Selbsthilfegruppe

6 [Seiten-ID: [2269490](#)] [[LI](#)]

Kontaktaufnahme

4. Wie lange musstest Du auf die erste Reaktion von [U25] warten?

- 0-1 Tag
- 2-4 Tage
- 5-7 Tage
- 8 Tage und länger
- Weiß ich nicht mehr

5. Wie hast Du die Wartezeit empfunden?

- Sehr kurz
- Kurz
- Lang
- Viel zu lang

7 [Seiten-ID: [2269495](#)] [[LI](#)]

Kontaktaufnahme

6. Hast Du den Eindruck, dass Deine Daten und Angaben bei [U25] sicher sind?

- Ja immer
- Habe Zweifel
- Habe mir keine Gedanken gemacht

8 [Seiten-ID: [2269496](#)] [\[L\]](#)

Peer-Beratung

7. War/Ist Dein Berater/Deine Beraterin...

- Ehrenamtlicher Peer-Berater/ehrenamtliche Peer-Beraterin
- Hauptamtlicher Berater/hauptamtliche Beraterin
- Weiß ich nicht

9.1 [Seiten-ID: [2272946](#)] [\[L\]](#)

Peer-Beratung

7a. Ist/War die Begleitung durch einen Peer-Berater/eine Peer-Beraterin hilfreich für Dich?

- Ja, sehr
- Eher ja
- Mal ja / mal nein
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Weiß nicht

10 [Seiten-ID: [2269507](#)] [\[L\]](#)

Peer-Beratung

8. Von wem wirst/wurdest Du beraten?

- Ich werde/wurde von einer weiblichen Person beraten
- Ich werde/wurde von einer männlichen Person beraten

9. Wenn Du es Dir hättest aussuchen können, wärest Du lieber von einer weiblichen oder von einer männlichen Person beraten worden?

- Von einer weiblichen Person
- Von einer männlichen Person
- Ist/war mir egal

11 [Seiten-ID: [2269511](#)] [\[L\]](#)

Beratungsbeziehung

10. Antwortete Dein Berater/deine Beraterin so, dass Du ihn/sie gut verstehen konntest?

- Ja, auf jeden Fall
- Eher ja
- Mal ja / mal nein
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Weiß nicht

12 [Seiten-ID: [2269515](#)] [\[L\]](#)

Beratungsbeziehung

11. Hast/Hattest Du den Eindruck, von Deinem Berater/deiner Beraterin akzeptiert zu werden?

- Ja, sehr
- Eher ja
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Dazu möchte ich keine Angabe machen

13 [Seiten-ID: [2269523](#)] [\[L\]](#)

Beratungsbeziehung

12. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin echt auftritt und sich nicht hinter einer "Maske" verbirgt?

- Ja, sehr
- Eher ja
- Mal ja / mal nein
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Weiß nicht

14 [Seiten-ID: [2269524](#)] [\[L\]](#)

Beratungsbeziehung

13. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin versteht, um was es Dir geht?

- Ja, sehr
- Eher ja
- Mal ja / mal nein
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Weiß nicht

15 [Seiten-ID: [2269528](#)] [\[L\]](#)

Kontaktgestaltung

14. Wie zufrieden bist/warst Du mit den Abständen zwischen den einzelnen Mailkontakten?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Nicht zufrieden
- Sehr unzufrieden
- Weiß nicht

Kontaktgestaltung

15. Wie viele Maillkontakte mit [U25] hattest Du bisher?

Wenn Du keine konkrete Zahl nennen kannst, reicht eine ungefähre Angabe.

16. Wie hast Du die Anzahl der Maillkontakte empfunden?

- Ich hätte mir viel mehr Maillkontakte gewünscht
- Ich hätte mir mehr Maillkontakte gewünscht
- Die Anzahl der Maillkontakte war genau richtig
- Weniger Maillkontakte hätten genügt
- Weiß nicht

Kontaktgestaltung

17. Wie hast Du den Umfang der einzelnen Antworten Deines Beraters/Deiner Beraterin empfunden?

- Viel zu lang
- Zu lang
- Zu kurz
- Viel zu kurz
- Gerade richtig

Beratungskompetenz

18. Hattest Du konkrete Sachfragen (z.B. zu Adressen, Medikamenten, Therapiemöglichkeiten usw.) an Deinen Berater/Deine Beraterin?

- Ja
- Nein

19.1 [Seiten-ID: [2272940](#)] [L]

Beratungskompetenz

18a. Wurden Deine Sachfragen in der Beratung hilfreich beantwortet?

- Ja
- Nein

20 [Seiten-ID: [2269706](#)] [L]

Beratungskompetenz

19. Wie werden/wurden Handlungsschritte und Lösungsmöglichkeiten während der Beratung gefunden?

- Lösungswege wurden gemeinsam erarbeitet
- Ich wurde ermutigt, selbst Lösungswege zu finden
- Lösungswege wurden mir vorgegeben
- Lösungen zu finden, war nicht mein Ziel

20. Bist/Warst Du damit zufrieden?

- Ja, sehr
- Eher ja
- Mal ja / mal nein
- Eher nein
- Nein, gar nicht
- Weiß nicht

21 [Seiten-ID: [2269709](#)] [L]

Wirksamkeit der Beratung

21. Welche Auswirkungen hat/hatte die Beratung insgesamt auf Deine Situation?

- Meine Situationen hat sich sehr verbessert
- Meine Situation hat sich verbessert
- Meine Situation ist gleich geblieben

- Meine Situationen hat sich verschlechtert
- Meine Situationen hat sich sehr verschlechtert

22 [Seiten-ID: [2269710](#)] [L]

Wirksamkeit der Beratung

22. Werden/Wurden Deine Erwartungen an die Beratung erfüllt?

- Ja
- Eher ja
- Eher nein
- Nein
- Ich hatte keine konkreten Erwartungen

23 [Seiten-ID: [2269712](#)] [L]

Zielgruppenorientierung

23. Würdest Du [U25] an Freunde weiterempfehlen?

- Ja
- Nein

24 [Seiten-ID: [2269721](#)] [L]

Individuelle Beratungsbewertung

24. Was hat Dir an der [U25]-Beratung besonders gut gefallen?

25 [Seiten-ID: [2269722](#)] [L]

Individuelle Beratungsbewertung

25. Was hättest Du Dir in der [U25]-Beratung anders gewünscht?

26 [Seiten-ID: [2269724](#)] [\[L\]](#)

Persönliche Angaben

Geschlecht

- Männlich
- Weiblich
- Nicht eindeutig zuzuordnen

Alter

Ich bin Jahre alt.

Wirst Du derzeit von [U25] beraten?

- Ja
- Nein

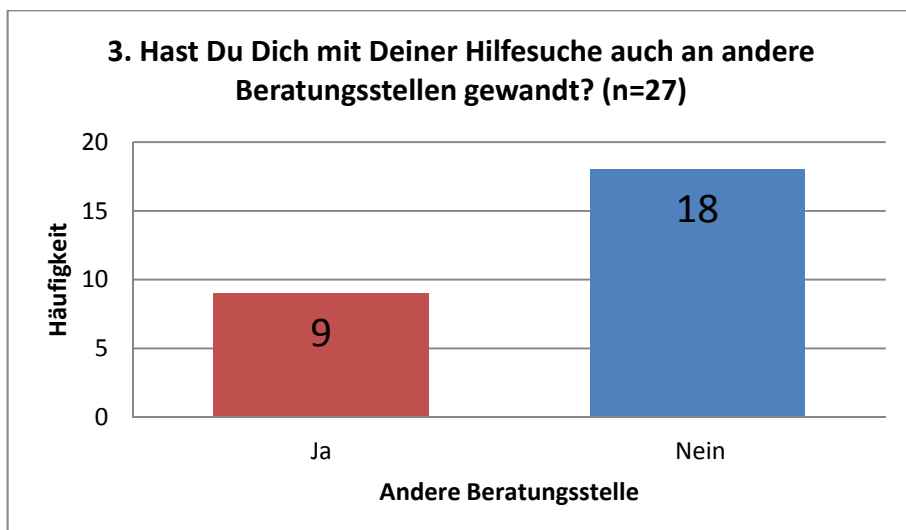
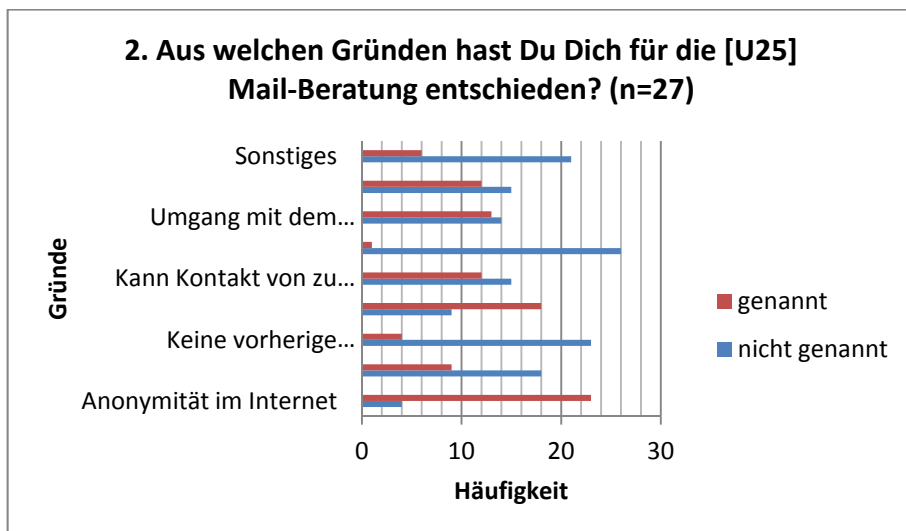
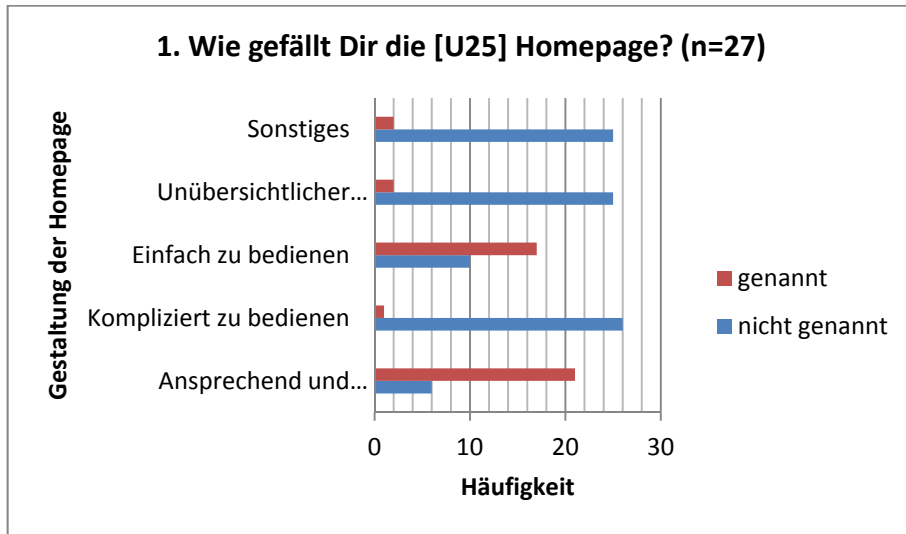
27 [Seiten-ID: [2269228](#)] [\[L\]](#)

Endseite

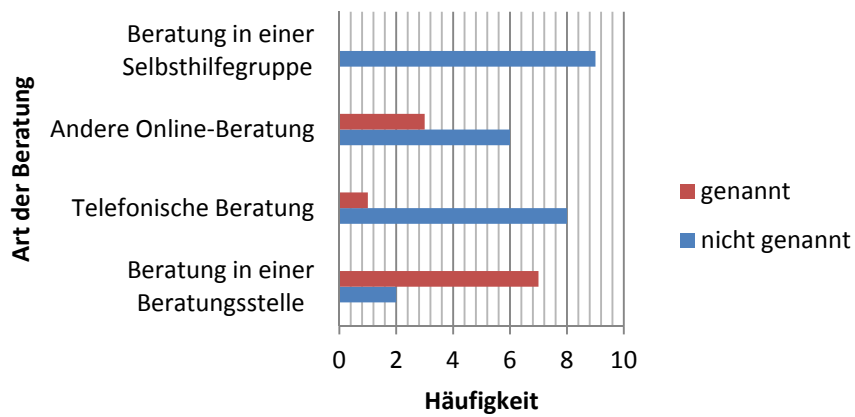
Vielen Dank für Deine Teilnahme an unserer Umfrage!

Dein [U25]-Team

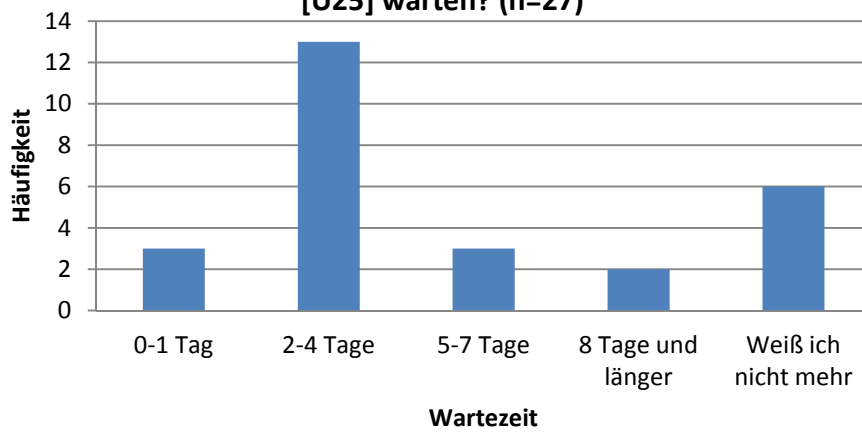
Ergebnisdarstellung (Grafiken)



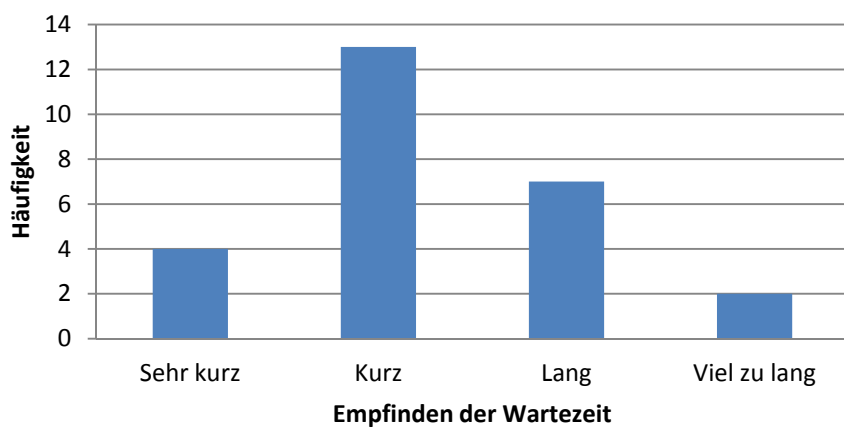
3a. Welche Art von Beratung war das? (n=9)



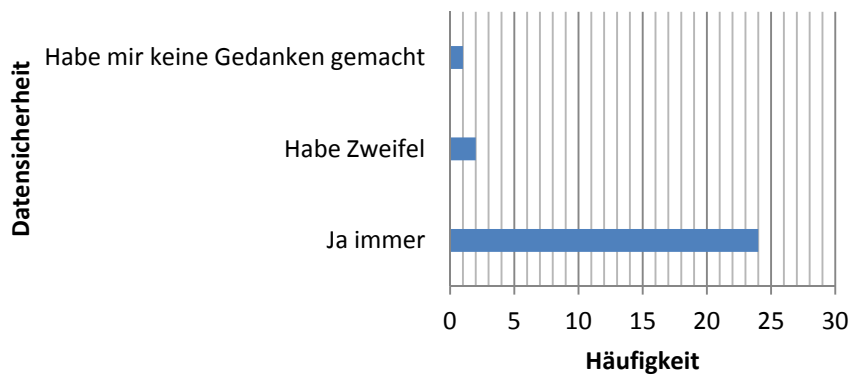
4. Wie lange musstest Du auf die erste Reaktion von [U25] warten? (n=27)



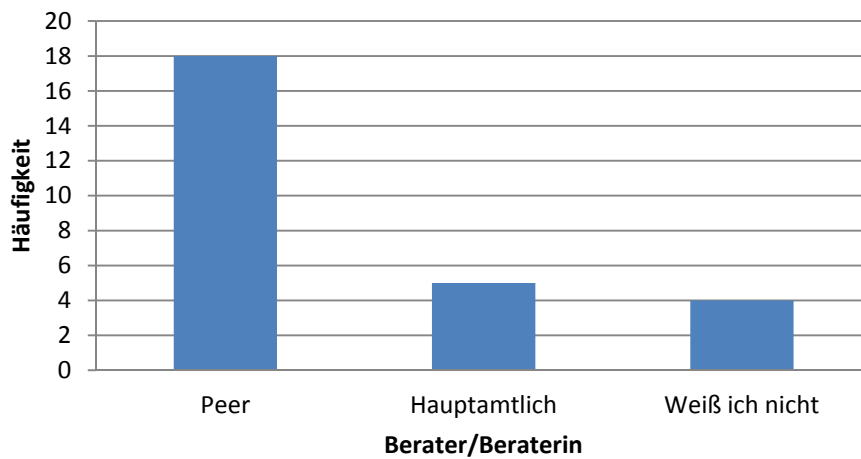
5. Wie hast Du die Wartezeit empfunden? (n=26)



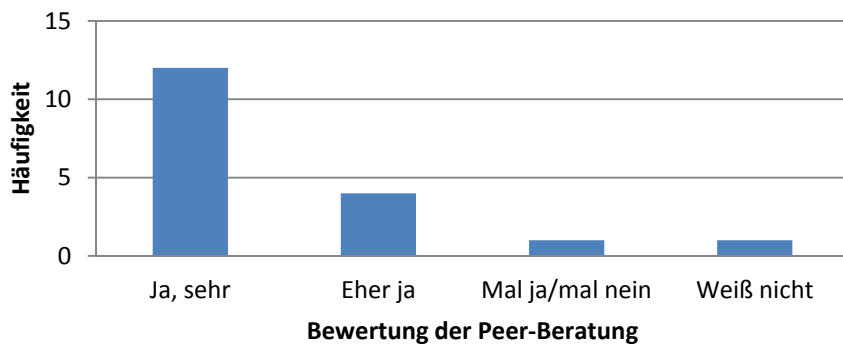
6. Hast Du den Eindruck, dass Deine Daten und Angaben bei [U25] sicher sind? (n=27)

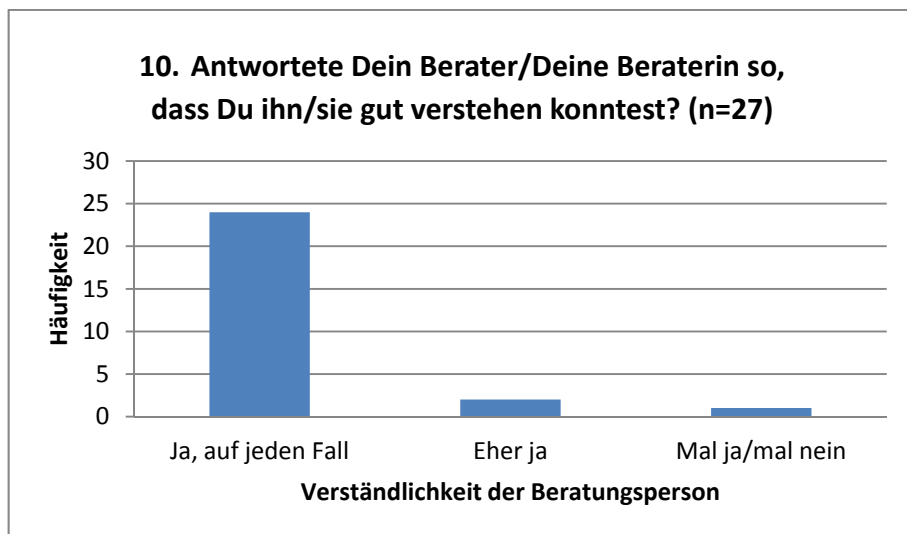
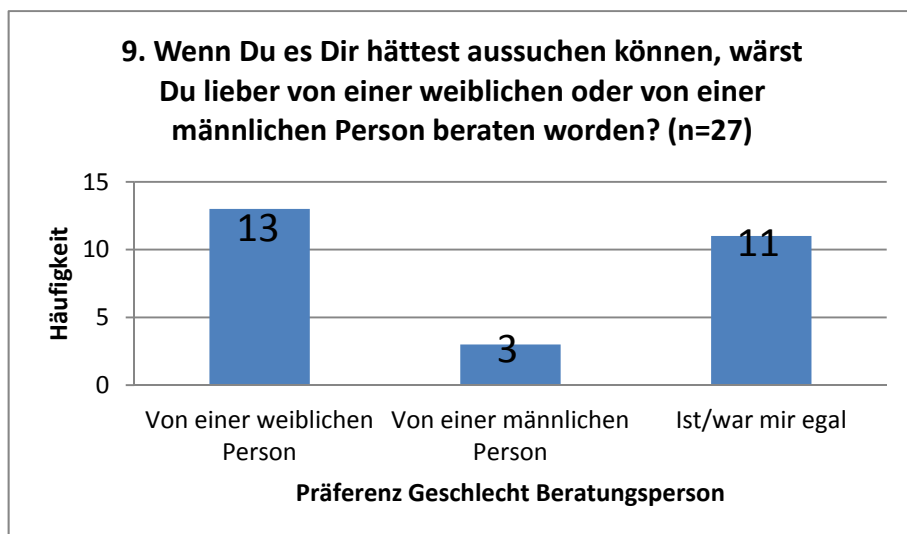
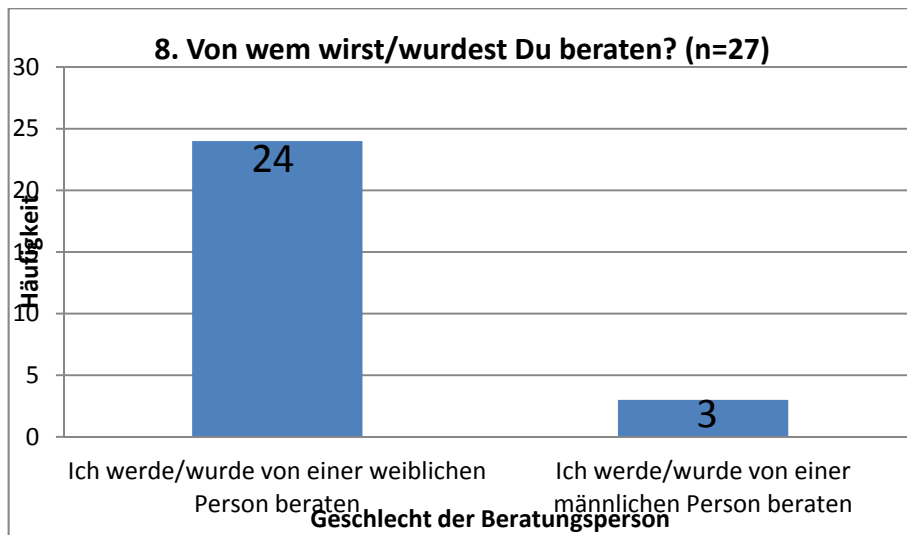


7. War/Ist Dein Berater/Deine Beraterin... (n=27)

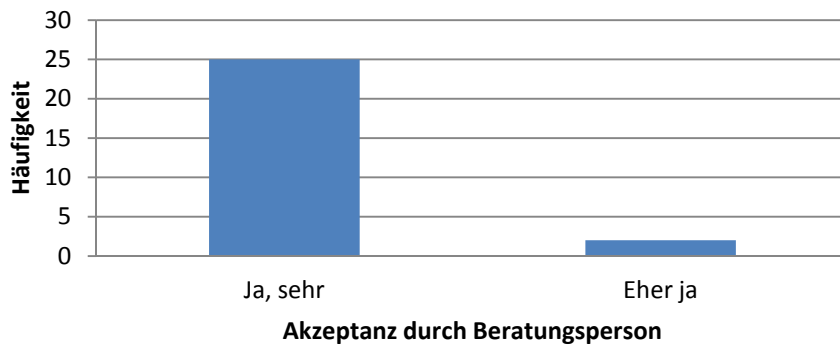


7a. Ist/War die Begleitung durch einen Peer-Berater/eine Peer-Beraterin hilfreich für Dich? (n=18)

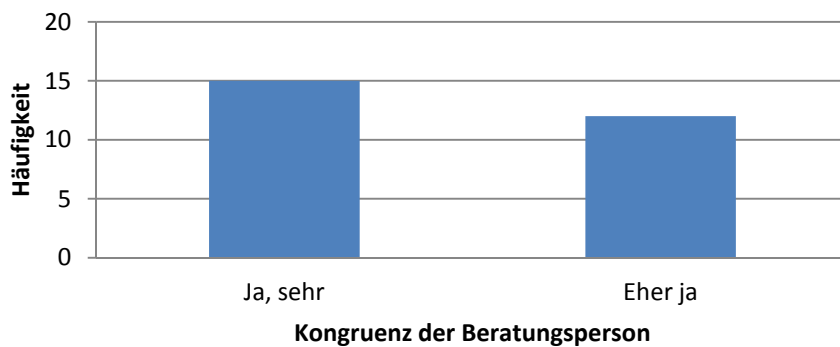




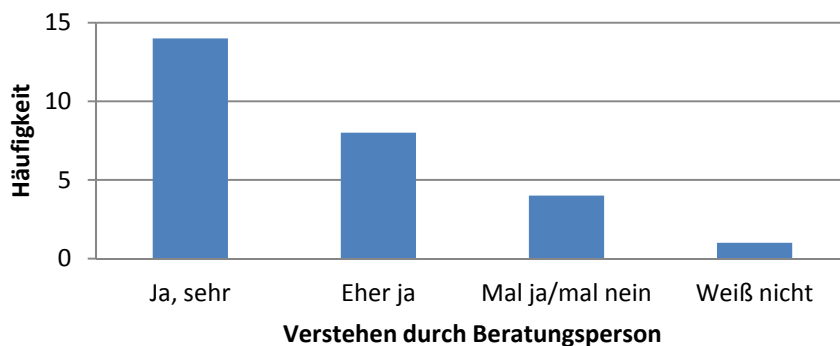
11. Hast/Hattest Du den Eindruck, von Deinem Berater/Deiner Beraterin akzeptiert zu werden?
(n=27)

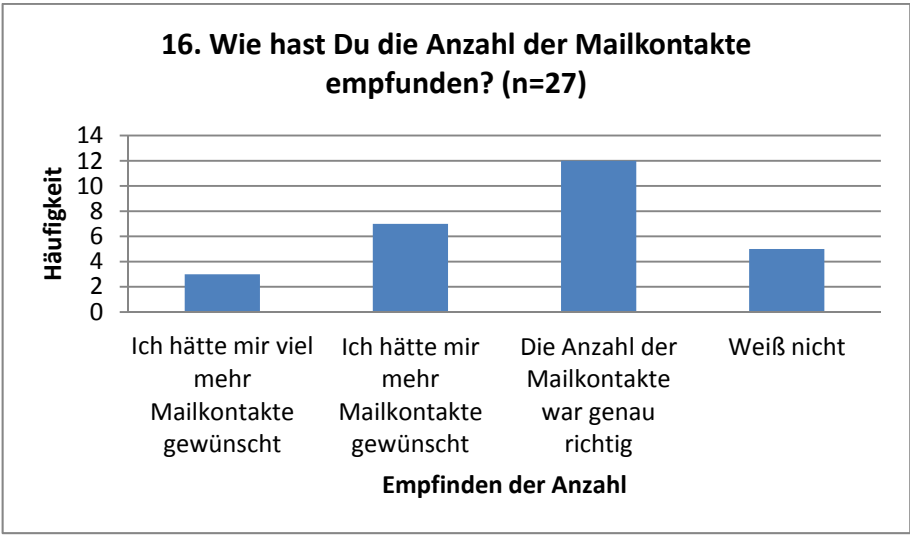
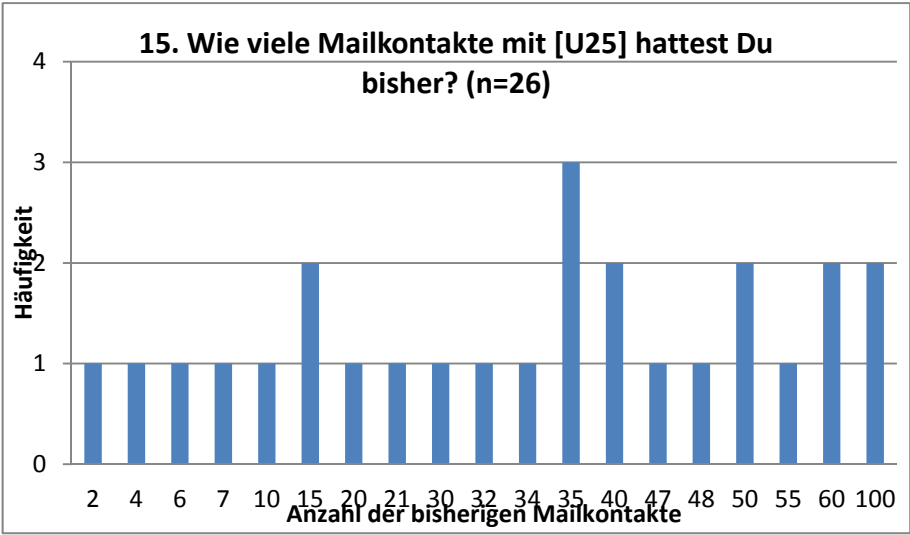
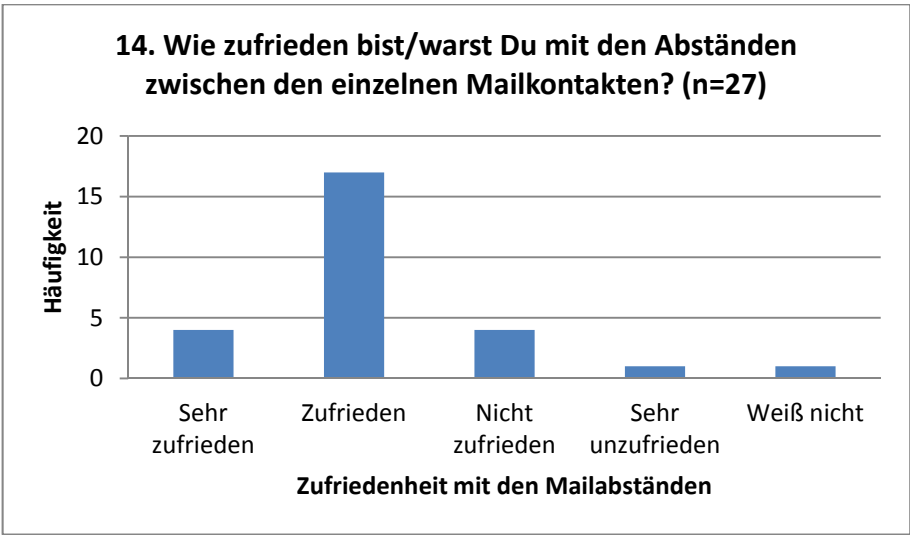


12. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin echt auftritt und sich nicht hinter einer "Maske" verbirgt? (n=27)

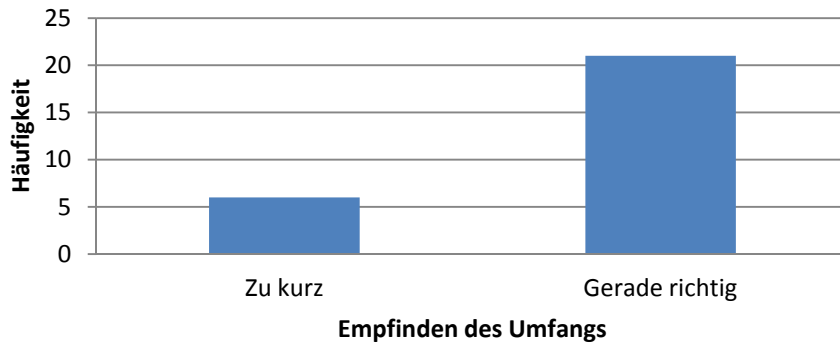


13. Hast/Hattest Du den Eindruck, dass Dein Berater/Deine Beraterin versteht, um was es Dir geht? (n=27)

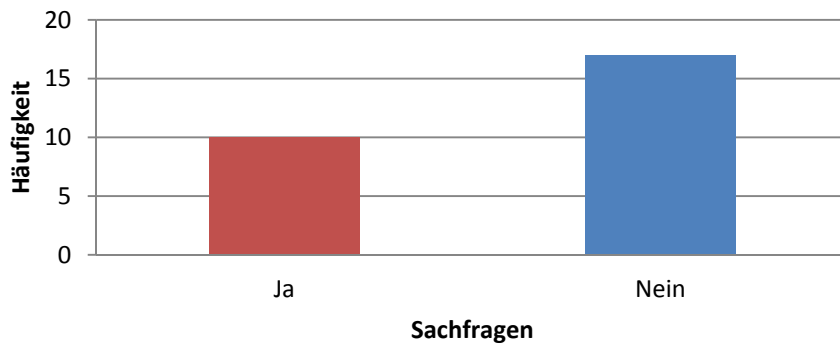




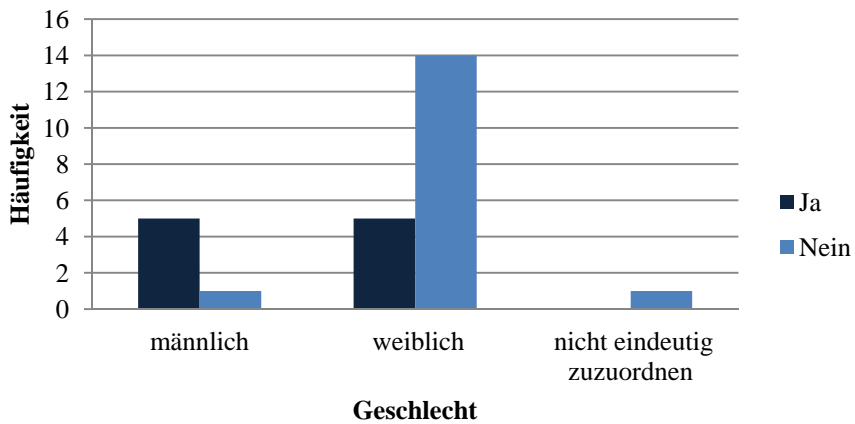
17. Wie hast Du den Umfang der einzelnen Antworten Deines Beraters/Deiner Beraterin empfunden? (n=27)



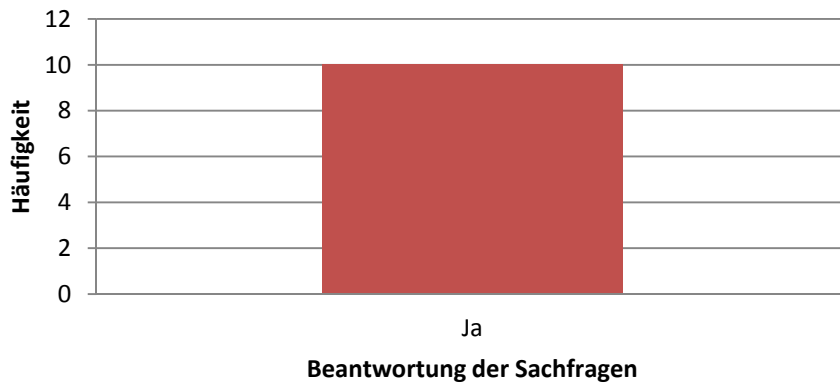
18. Hattest Du konkrete Sachfragen (z.B. zu Adressen, Medikamenten, Therapiemöglichkeiten usw. an Deinen Berater/Deine Beraterin? (n=27)



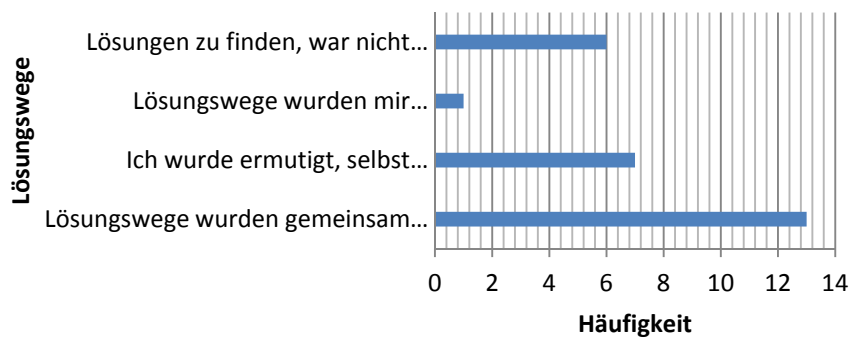
Sachfragen nach Geschlecht (n=26)



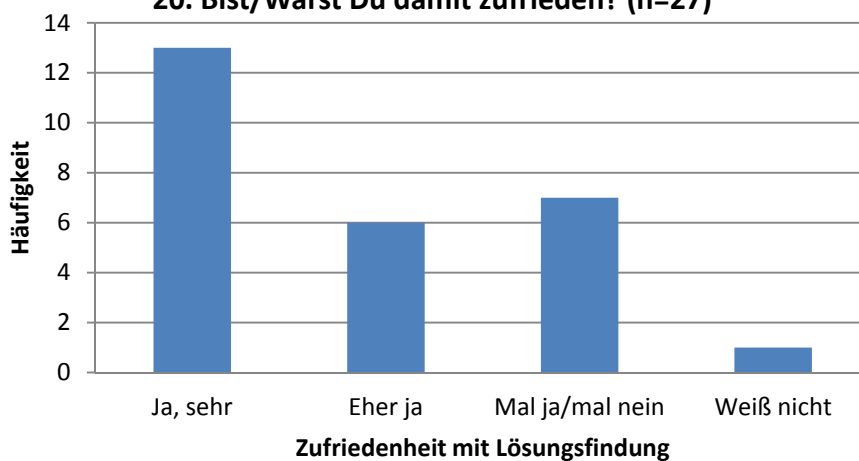
18a. Wurden Deine Sachfragen in der Beratung hilfreich beantwortet? (n=10)



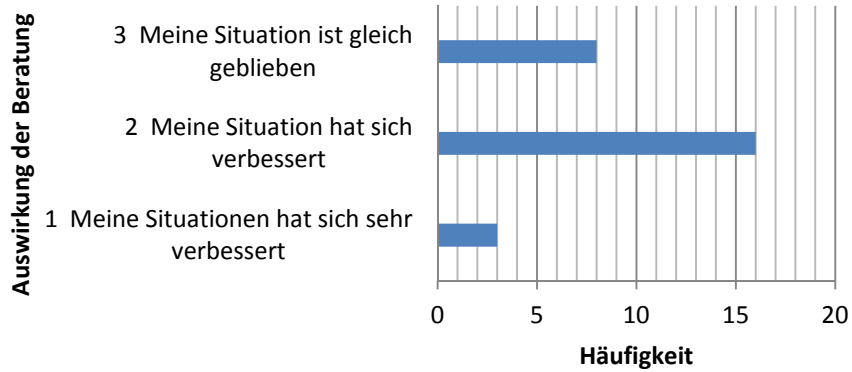
19. Wie werden/wurden Handlungsschritte und Lösungsmöglichkeiten während der Beratung gefunden? (n=27)



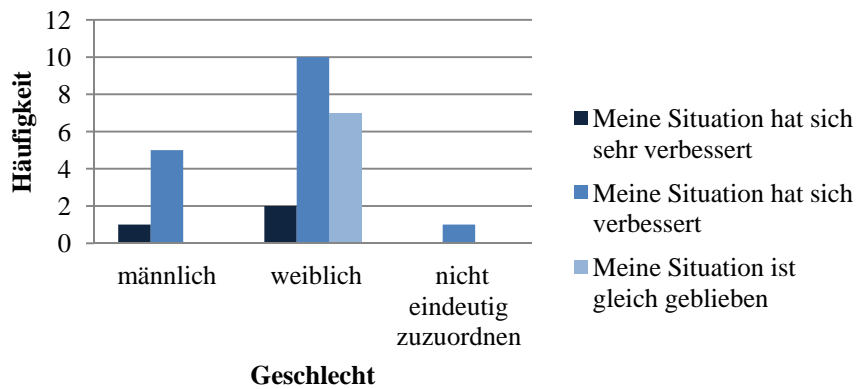
20. Bist/Warst Du damit zufrieden? (n=27)



21. Welche Auswirkungen hat/hatte die Beratung insgesamt auf Deine Situation? (n=27)



Auswirkungen der Beratung nach Geschlecht (n=26)



22. Werden/Wurden Deine Erwartungen an die Beratung erfüllt? (n=27)

