

Zürcher Präventionstag, 15.04.2019



«Du weisst wovon ich rede!»

Jugendliche beraten Jugendliche
im Peer-Chat der Stiftung Pro Juventute

Thomas Brunner
Abteilungsleiter Beratung & Unterstützung
Stiftung Pro Juventute

Beratung + Hilfe 147

Die offizielle Schweizer Childhelpline



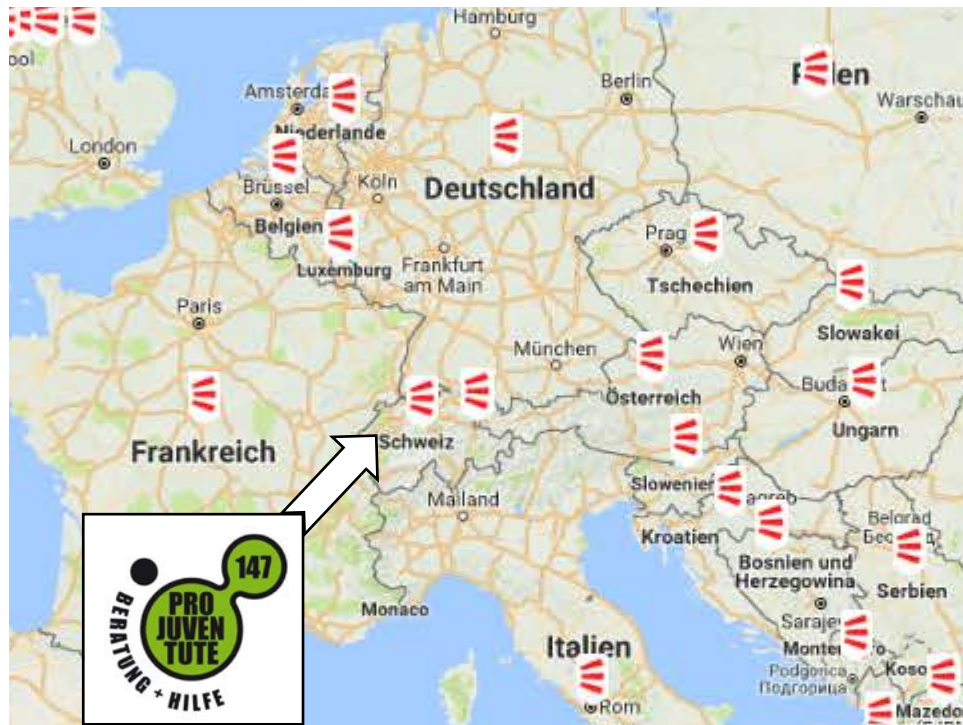
Professioneller Not- und Beratungsdienst für Kinder, Jugendliche und ihre Bezugspersonen

Seit 1999 ununterbrochen da für die Kinder und Jugendlichen der Schweiz

365 x 24h pro Jahr – vertraulich und kostenlos

Beratung + Hilfe 147

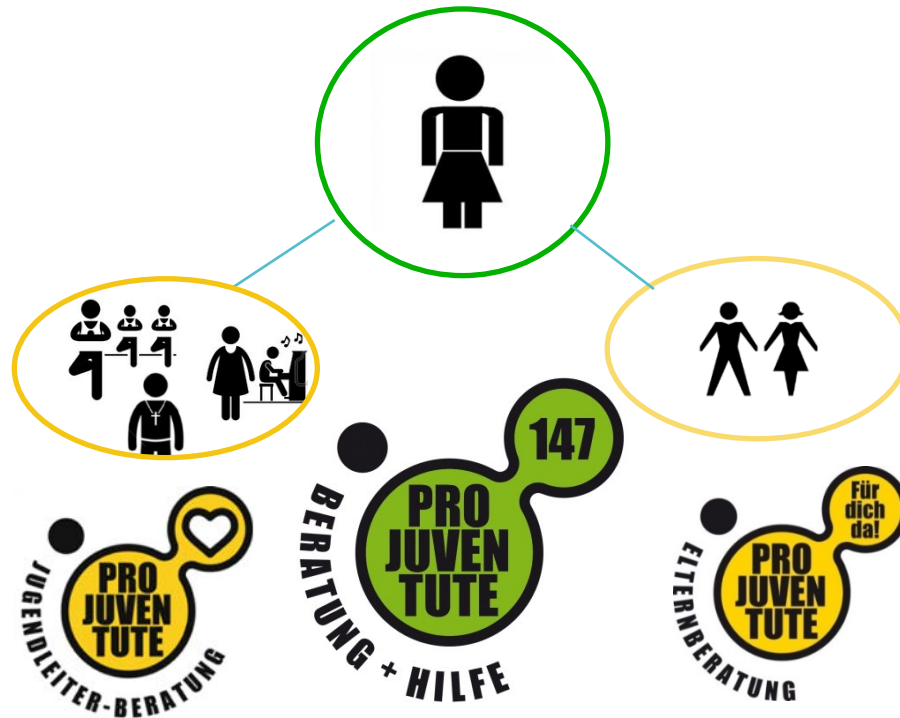
Die offizielle Schweizer Childhelpline



Mitglied des weltweiten Netzwerks **Child Helpline International** mit 181 Mitgliedern aus 143 Staaten

147 / Elternberatung / Jugendleiterberatung

Professionelle, vertrauliche Erstberatung



fachliche **Grundlage** der Beratungsarbeit ist die **systemische Perspektive**

Entsprechend beraten wir nebst Kindern und Jugendlichen auch deren

- Eltern & familiäre Bezugspersonen
> Pro Juventute **Elternberatung**
- Bezugspersonen aus organisierter Freizeit, Schule, Jugendarbeit, etc.
> Pro Juventute **Jugendleiterberatung**

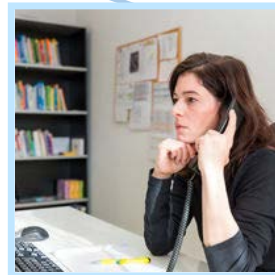
Beratung + Hilfe 147

Professionelle, vertrauliche Erstberatung



70 Fachpersonen aus Psychologie und Sozialer Arbeit

beraten **365 x 24h** in sprachregionalen Teams (D / F / I)



Beratung + Hilfe 147

Professionelle, vertrauliche Erstberatung



70 Fachpersonen aus Psychologie und Sozialer Arbeit

beraten **365 x 24h** in sprachregionalen Teams (D / F / I) auf **Telefon / Mail / SMS / Chat**

und produzieren Content für den **Web-Self-Service**

Beratung + Hilfe 147

offenes Gegenüber, Ratgeber und Kriseninterventionsstelle



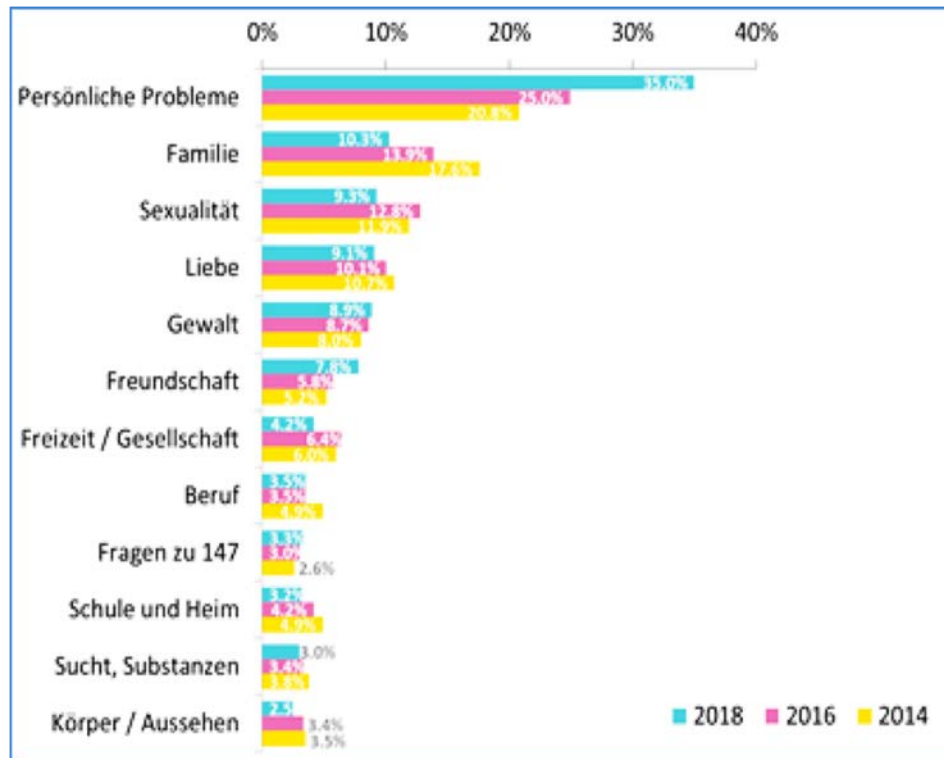
nachgestellte Szene

Pro Tag mit 350 Ratsuchenden in Kontakt

Themenspektrum reicht von einfachen **Fragen** über **Sorgen** aus dem Alltag bis hin zu **schwerwiegenden akuten Vorfällen**.

Beratung + Hilfe 147

Themenbarometer



Anhaltende **Verschiebung** in **Richtung** gravierende **persönliche Probleme**

Beratung + Hilfe 147

Neuster Beratungskanal: «Jugendliche beraten Jugendliche»



Chatten mit Gleichaltrigen

Du kannst dich zu deinen Fragen und Problemen auch mit Jugendlichen austauschen.

Jugendliche beraten Jugendliche: jeden Montag und Dienstag von 19.00 – 22.00 Uhr.

[Zum Chat](#)

- Seit April 2018 in Deutsch
- 13 Jugendliche / 17 – 22 j. / 10w / 3m

Beratung + Hilfe 147

Neuster Beratungskanal: «Jugendliche beraten Jugendliche»



Chatten mit Gleichaltrigen

Du kannst dich zu deinen Fragen und Problemen auch mit Jugendlichen austauschen.

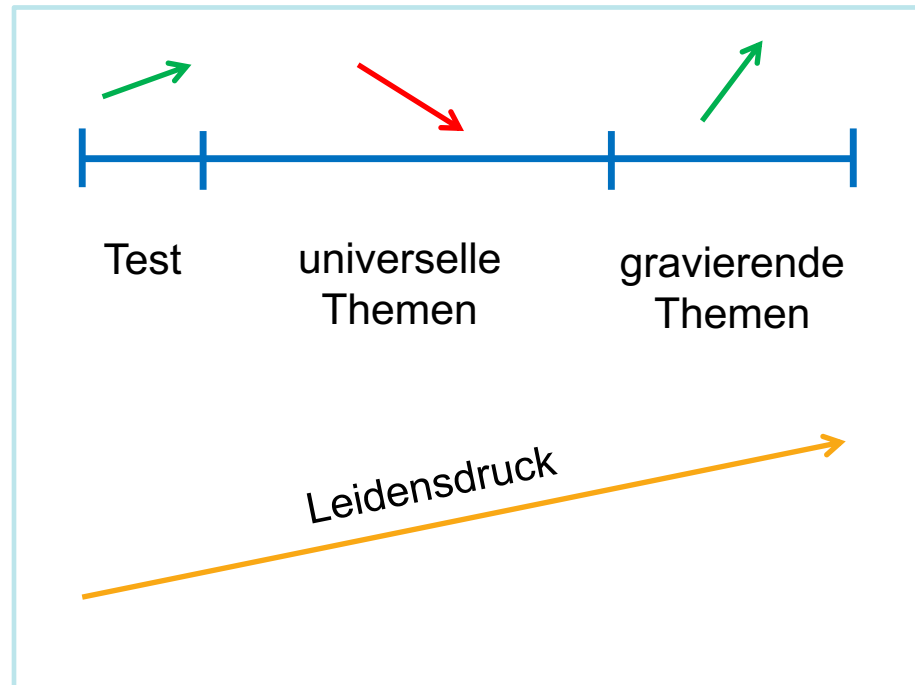
Jugendliche beraten Jugendliche: jeden Montag und Dienstag von 19.00 – 22.00 Uhr.

[Zum Chat](#)

- **Warum ein von Jugendlichen betriebener, nicht professioneller Beratungs-Chat?**

Beratung + Hilfe 147

Tendenz der Themengruppen in der professionellen Beratung



- **Zunahme** in den Gruppen **Test** und **gravierende Themen**,
- **Abnahme** der Gruppe **universelle Themen**

Beratung + Hilfe 147

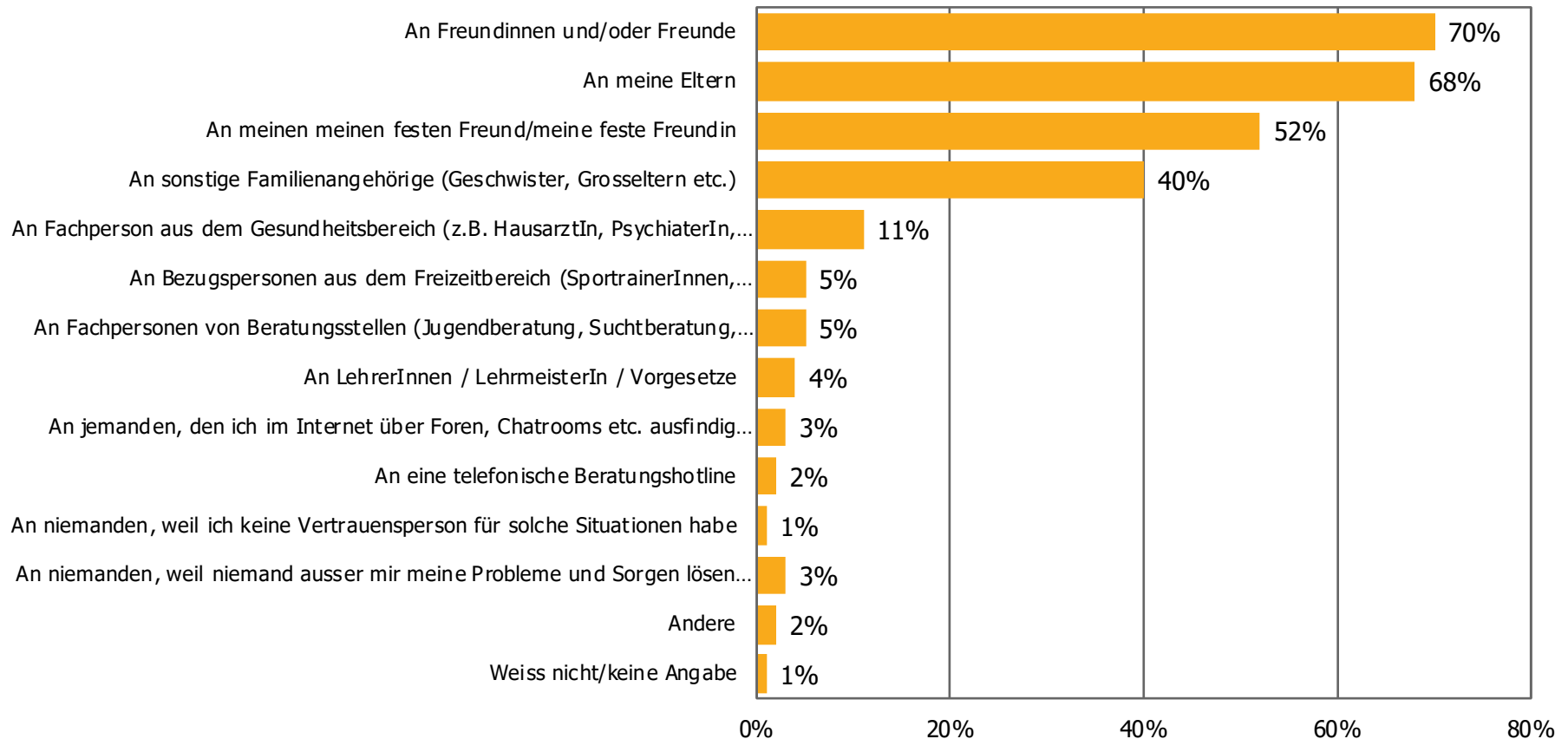


«Wo holst Du dir Rat?»

Auszug aus der Umfrage von BAG & Pro Juventute 2017 / N = 830 / CH Wohnbevölkerung / 15 – 25 J.

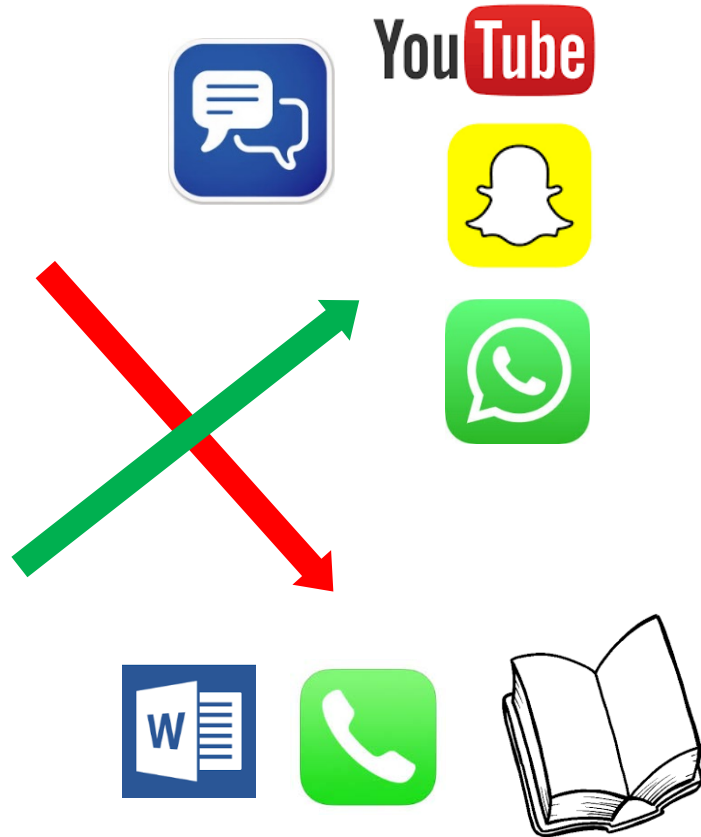
F01: Manchmal ist das Leben kompliziert und schwierig.

An wen wendest Du Dich oder würdest Du Dich mit Deinen Problemen oder Sorgen wenden?



Beratung + Hilfe 147

Veränderte Informationsbeschaffung im Kontext der Digitalisierung



Wenn Menschen Rat / Informationen brauchen, wird die

- Befähigung via **digitale Formate / Tutorials / Communities** zum **Regelfall**
- Befähigung via **Fachberatung** zum **Sonderfall**

Beratung + Hilfe 147

Neuster Beratungskanal: «Jugendliche beraten Jugendliche»



Chatten mit Gleichaltrigen

Du kannst dich zu deinen Fragen und Problemen auch mit Jugendlichen austauschen.

Jugendliche beraten Jugendliche: jeden Montag und Dienstag von 19.00 – 22.00 Uhr.

[Zum Chat](#)

- **Weil professionelle Beratungsangebote nicht (mehr) per se niederschwellig sind!**

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Definition



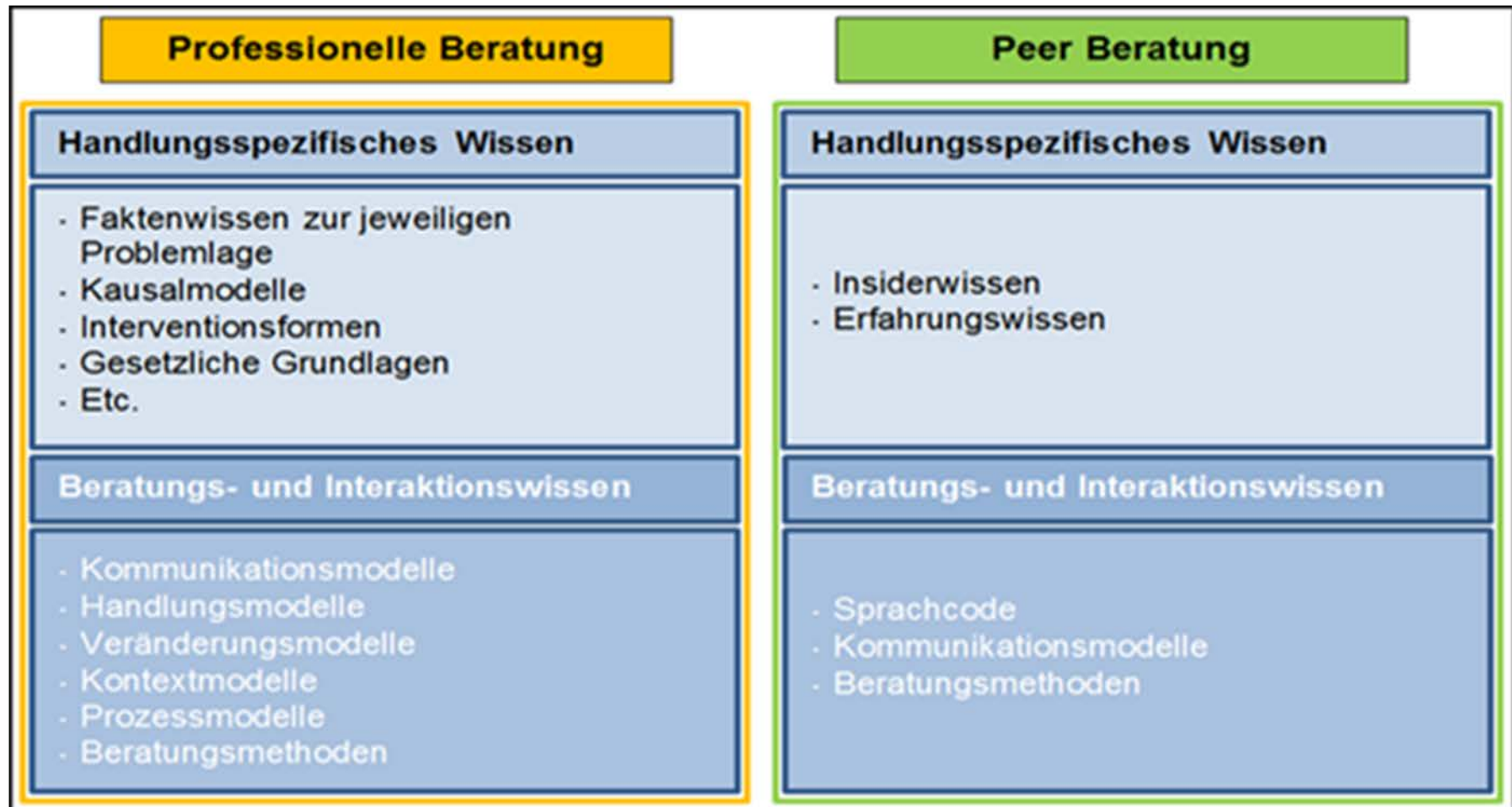
➤ Was ist Peer-Beratung?



- **Hilfe zur Selbsthilfe unter Gleichgestellten**
- Eine soziale Interaktion zwischen Gleichgestellten, **wobei die eine Person ihren Erfahrungshintergrund zur Verfügung stellt, um die andere Person damit bei deren Bewältigung einer Aufgabe zu unterstützen**

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Beratungskompetenz in Profi- und Peer-Beratung



«Jugendliche beraten Jugendliche»

Mögliche und nicht mögliche Formen von Peer-Beratung



Formen von Peerberatung		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #4b3681; color: white; padding: 5px;">Lebens- situation</div> <div style="background-color: #6aa84f; color: white; padding: 5px;">Beziehung</div> </div>	symmetrische Beziehungen / identische Rollen	asymmetrische Beziehung / unterschiedliche Rollen
geteilte Erfahrung	✓ unmoderierte Selbsthilfegruppen und Gruppenchats	✓ von Peerberater_innen moderierte Gruppenchats mit begleitender Fachperson
ungleiche Erfahrung / anderes Gleichstellungsmerkmal	✗ nicht anwendbare Konstellation, keine Beratungssituation	✓ Buddy- oder Mentoring- Angebote mit ausgebildeten Peerberater_innen

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Einzigartiger Gewinn von Peer-Beratung



- Was kann Peer-Beratung, das Profi-Beratung nicht kann?



«Jugendliche beraten Jugendliche»

Einzigartiger Gewinn von Peer-Beratung (empirisch)



Wirkfaktoren von professioneller Beratung und Peerberatung im Vergleich		
Faktor	Professionelle Beratung	Peerberatung
Präsenz	Dienstleistungsbereitschaft, professionelle Mission: „mich gibt es, damit sich jemand deiner annimmt“	Interesse und Parteilichkeit, Mission aus Betroffenheit: „Ich kann dir den Beweis liefern, dass man es schaffen kann“
Beziehungsgestaltung	Hohes Rollenbewusstsein, Beziehung explizit asymmetrisch, Nähe-Distanz reflektiert reguliert, auf Auflösung ausgerichtet (>Abhängigkeit vermeidend), stellvertretend, methodenorientiert, trainiert, bewusst entwickelt um Beratungsprozess zu unterstützen.	Auf Symmetrie ausgerichtet, lässt durch Gleichheit, ähnliche Erfahrung und selektive Selbstöffnung „Mateship“ entstehen. Insgesamt hohe Anschlussfähigkeit, ausgeprägte Nähe. Kann Türöffner sein. Je nach Ausprägung des Angebots jedoch mit geringer bis starker Ausrichtung an Methoden der professionellen Beratung, um Beratende vor Überforderung durch fehlende Nähe-Distanz-Regulierung zu schützen.
Anregung zur Selbstexploration	Methodengeleitet, aktivierend, ausgerichtet auf kognitiv-emotionale Einsicht, hauptsächliches Beratungshandwerk, Grundsatz: „Die Lösung entsteht im Ratsuchenden“	Kein Charakteristikum von Peerberatung. Stattdessen zur Verfügung stellen eines Modells Je nach Ausprägung des Angebots jedoch geringe bis starke Ausrichtung an Modellen und Methoden der professionellen Beratung, um fehlendes Erfahrungswissen zu kompensieren.

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Einzigartiger Gewinn von Peer-Beratung (empirisch)



Wirkfaktoren von professioneller Beratung und Peerberatung im Vergleich		
Faktor	Professionelle Beratung	Peerberatung
Ressourcen-aktivierung	Lokalisierung von Ressourcen in Person und Umwelt, Stärkung des Bewusstseins dafür und des Zugangs dazu	Aktivierung und Mobilisierung durch Erzeugen von hoher Erfolgserwartung / Erfolgswahrscheinlichkeit
Information	Situationsbezogenes (Fach-)Wissen zum Schliessen von Informationsdefiziten, um Neubeurteilung einer Situation zu ermöglichen / Ressourcen zu erschliessen / Handlungen einzuleiten	Insiderwissen, Informationen aus erster Hand, Erfahrungswissen als Grundlage der Peerberatung Um Rückschluss von sich auf Gegenüber zu verhindern und aus subjektiver Erfahrung für die Beratung brauchbares Wissen zu machen, legen Peerangebote hohen Wert auf gemeinsam Reflexion

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Einzigartiger Gewinn von Peer-Beratung (empirisch)



➤ Was kann Peer-Beratung, das Profi-Beratung nicht kann?



- **Sie ist niederschwelliger**, als von Erwachsenen erbrachte Beratung (symmetrische Beziehung / Mateship)
- **Sie erreicht Zielgruppen, die mit andern Formaten nicht erreichbar sind**
- **Sie ist anschlussfähiger** (Sprachcodes / geteilte Erfahrung)
- **Sie ist motivierender** (implizite Normalisierung / Tatsachenbeweis, dass das Problem lösbar ist)

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



- **Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?**



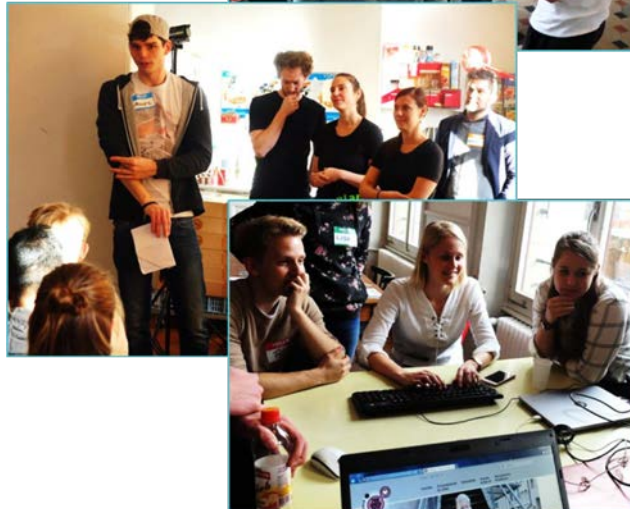
«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?

- **Rekrutierung** via 147.ch / Workshops / Social Media
- **Selektionsverfahren** in drei Stufen (Persönlichkeit / Motivation / reflektierte Erfahrung)

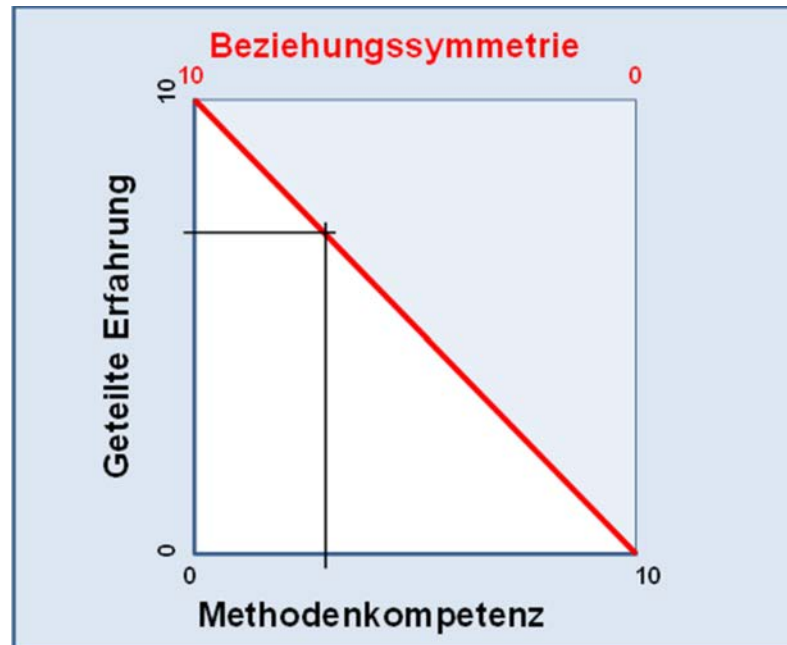


«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?



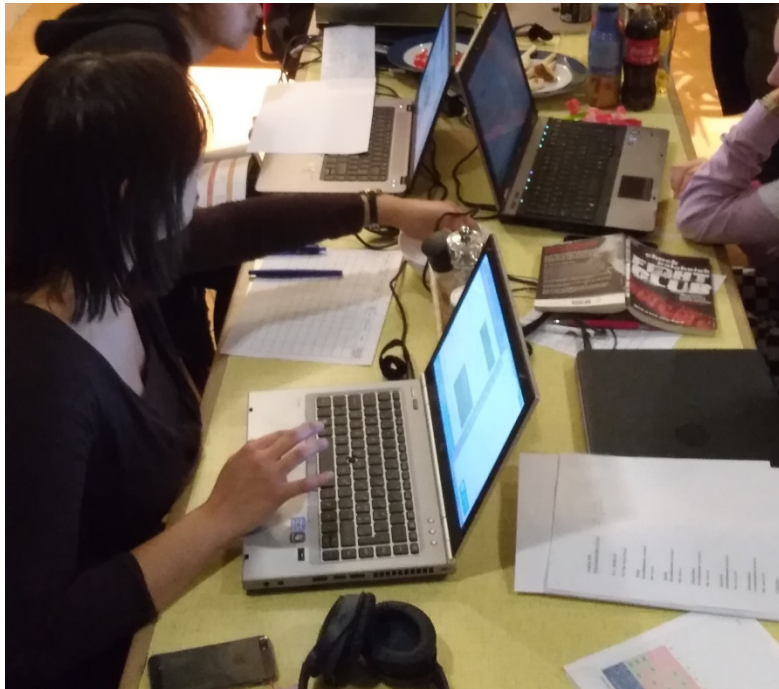
- **Rekrutierung** via 147.ch / Workshops / Social Media
- **Selektionsverfahren** in drei Stufen (Persönlichkeit / Motivation / reflektierte Erfahrung)
- **Einführung in Methodik der Gesprächsführung**

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?



- **Rekrutierung** via 147.ch / Workshops / Social Media
- **Selektionsverfahren** in drei Stufen (Persönlichkeit / Motivation / reflektierte Erfahrung)
- **Einführung** in Methodik der **Gesprächsführung**
- **Einsatz** ausschliesslich **an Standorten der Pro Juventute**
- **Tätigkeit** ausschliesslich **in Gruppe**

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?





- **Rekrutierung** via 147.ch / Workshops / Social Media
- **Selektionsverfahren** in drei Stufen (Persönlichkeit / Motivation / reflektierte Erfahrung)
- **Einführung** in Methodik der **Gesprächsführung**
- **Einsatz** ausschliesslich an **Standorten der Pro Juventute**
- **Tätigkeit** ausschliesslich in **Gruppe**
- **1:1 Chat** (4 geöffnete Chatfenster / Abend)
- **Live begleitet durch Peer-Coach** (Profiberater von 147.ch)

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?

 <p>Alicia 18 Jahre</p>	 <p>Patrick 22 Jahre</p>
<p>Zu Stress in der Schule, Problemen im Freundeskreis, Familienproblemen, Tod von Familienmitgliedern und Haustieren, Mobbing, Zukunftsängsten und Liebeskummer kann ich dich aus eigener Erfahrung beraten.</p> <p>Natürlich chatte ich mit dir auch zu allen anderen Themen, die Jugendliche interessieren.</p> <p>Ich besuche das letzte Schuljahr meines Gymnasiums. In meiner Freizeit bin ich Pfadileiterin, schaue Serien, lese und treffe meine Freunde.</p>	<p>Zur Trennung sowie mentalen Problemen der Eltern, Verlust, Suizid im Umfeld, Sucht, Beziehungen, Liebeskummer, Schule, Geldproblemen und Zukunftsängsten kann ich dich aus eigener Erfahrung beraten.</p> <p>Natürlich chatte ich mit dir auch zu allen anderen Themen, die Jugendliche interessieren.</p> <p>Ich bin zurzeit im Studium. In meiner Freizeit bin ich sportlich sehr aktiv, unter anderem mag ich Fussball, Volleyball und Badminton. Neben dem Sport lese, kuche oder entspanne ich.</p>

- **Peer-Beratende** stellen sich auf 147.ch mit ihrem **Avatar** vor (geteilte Erfahrung)
- **Ratsuchende wählen** die / den für sie passende/n **Peer-Berater*in** (Passung)
- **Zutritt** zum Chatfenster **ohne Log-in** (Niederschwelligkeit)

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?



- **Peer-Beratende** stellen sich auf 147.ch mit ihrem **Avatar** vor (geteilte Erfahrung)
- **Ratsuchende wählen** die / den für sie passende/n **Peer-Berater*in** (Passung)
- **Zutritt** zum Chatfenster **ohne Log-in** (Niederschwelligkeit)
- **Peer-Coach liest parallel mit**, gibt **Support & Input**, kann im Bedarfsfall **als 3. Person** im Chatraum **mitschreiben, übernimmt Krisenintervention**
- **Peer-Coach Team bietet** den Peer-Beratenden bei belastenden Situationen **Support / Supervision** auch ausserhalb der Chat Schicht

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?

- Aktuell ausschliesslich in **Deutsch**
- **> 800 Chats** seit April 2018
- Durchschnittliche **Länge > 35'**

Uhrzeit Beginn Chat	RS hat geschrieben mit?	Gast NR/Name:	Chat-Dauer [min]	Alter	Geschlecht	Thema
		8884	30	18	M	Berufswahl
		7161	15			Katze stirbt
19:18:00		Ritzgirly forever	90	21	W	Ritzen Suizid
20:40:00		8881	30	16	w	Mobbing
20:40:00		7408	4			wollte zu Profi
21:02:00		9512	36	16	W	2 Kontakt mit Sofie: Suizid, Ritzen
21:24:00		9512	10	17	M	Beruf, Zukunft
19:22:00	Valy	8776	30	17	W	Beziehung
19:30:00	Aurora	8184	30	15	W	Mobbing, SSV
19:41:00						
20:08:00	Sofie	8826	28	15	W	Mobbing, Suizid
21:06:00	Aurora	Sarah	45	17	W	Selbstzweifel, Durchsetzungsvermögen
19:11:00	Valy	9761	50	16	W	Probleme mit Eltern
19:08:00	Aurora	7978	48	14	W	Magersucht
19:07:00	SommerBrise	8536	25		M	Beziehung
20:07:00	Aurora	Thomas	30	22	M	Alkohol, Motivation
20:12:00	SommerBrise	8536	30	22	M	Sex
21:08:00	Valy	8816	60	16	M	Mobbing, Suizid
19:04:00	Valy	6984	15	26	W	Finanz. Probleme, Suizidgedanken
19:49:00	Valy	xenia	50	14	W	Familie, Scheidung
19:54:00	Alexandra	8025	18	24	M	Freundin finden
20:42:00	Sofie	6976	44	16	M	Mutter Alkoholikerin
21:29:00	Valy	9018	40	20	W	Beziehung
21:26:00	SommerBrise	demi	24	17	M	Coming-out, kennenlernen
21:48:00	Sofie	0822	14	15	M	Sport Freizeit
19:02:00	SommerBrise	8532	3			

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?

Einschätzung der Beratung

Die Beratung schätze ich wie folgt ein (jeweils nur eine Antwort):

	ja	zum Teil	nein	weiss nicht
Ich fühle mich jetzt besser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beratung hat mir weitergeholfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühlte mich ernst genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In der Beratung sind gute Ideen entstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In der Beratung habe ich Antworten auf meine Fragen erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beratung hat mich in meinem Selbstvertrauen gestärkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Das könnt ihr noch besser machen:

- Aktuell ausschliesslich in **Deutsch**
- **> 800 Chats** seit April 2018
- Durchschnittliche **Länge > 35'**
- Seit Januar 2019 **Erhebung Zufriedenheit** mittels Online Fragebogen
- **Evaluation** durch FHNW in Q3 / 19

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?

Chattare con i tuoi coetanei

Novità: presto avrai a disposizione una chat per parlare con i tuoi coetanei delle tue domande e dei tuoi problemi.

I giovani consigliano i giovani: gli orari precisi di accesso a questa peer-chat saranno comunicati prossimamente.

[Vai alla chat](#)

- Aktuell ausschliesslich in **Deutsch**
- **> 800 Chats** seit April 2018
- Durchschnittliche **Länge > 35'**
- Seit Januar 2019 **Erhebung Zufriedenheit** mittels Online Fragebogen
- **Evaluation** durch FHNW in Q3 / 19
- **Rollout Italienisch & Französisch** Q2&3 /19

«Jugendliche beraten Jugendliche»

Der Peer-Chat von Pro Juventute



➤ Wie funktioniert die Peer-Beratung der PJ in der Praxis?



- **Peer-Berater*innen** und andere Vertreter*innen der Zielgruppe **werden in Weiterentwicklung** der Stiftung und ihrer Programme **einbezogen** (Jugendworkshop / Youth Advisory Board)
- Zudem profitieren die Peer-Beratenden selber von ihrem Engagement...:
- *Luna, 18 jährig, Peer-Beraterin seit September 2018: „Es macht mich glücklich anderen helfen zu können (oder es zumindest zu versuchen). Mit jeder Beratung lernt man etwas dazu, man entwickelt sich selber weiter. Durch das Weitergeben von eigenen Erfahrungen verarbeitet und sieht man das Erlebte nochmals aus einem anderen Blickwinkel. Von dem Peer-Chat profitieren definitiv nicht nur die Ratsuchenden!“*

Beratung + Hilfe 147

Neuster Beratungskanal: «Jugendliche beraten Jugendliche»



Chatten mit Gleichaltrigen

Du kannst dich zu deinen Fragen und Problemen auch mit Jugendlichen austauschen.

Jugendliche beraten Jugendliche: jeden Montag und Dienstag von 19.00 – 22.00 Uhr.

[Zum Chat](#)

- **Weil Peer-Beratung nicht gleich Profi-Beratung ist und weil PJ so eine breitere Angebotspalette und eine zusätzliche Sichtweise / Perspektive anbieten kann, von der die Ratsuchenden, die Ratgebenden und die Pro Juventute profitieren!**

Beratung + Hilfe 147

Neuster Beratungskanal: «Jugendliche beraten Jugendliche»



Chatten mit Gleichaltrigen

Du kannst dich zu deinen Fragen und Problemen auch mit Jugendlichen austauschen.

Jugendliche beraten Jugendliche: jeden Montag und Dienstag von 19.00 – 22.00 Uhr.

[Zum Chat](#)

Fragen & Diskussion

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!