

[...]

Das Angebot @Gruppentherapie des Twitter Users @deinTherapeut bezeichnet einen semi-öffentlichen Discord-Server (ähnlich einem Online-Forum) in dem psychisch belastete Jugendliche die Möglichkeit haben, sich zu verschiedenen Themen auszutauschen. Hierbei sind Parallelen zu verschiedenen Angeboten wie z.B. den subreddits /r/suicidewatch und /r/depression erkennbar.

Der Discord-Server ist normalerweise öffentlich, zurzeit aber aufgrund vermehrter "Trolle" (d.h. Personen, die den Server in Gruppen joinen und die Regeln brechen) geschlossen. Sobald wir nicht mehr mit Trollen rechnen, öffnen wir den Server wieder.

Der Server richtet sich grundsätzlich an meine "Community" (d.h. Leute, die mich auf Twitter oder Instagram verfolgen). Das sind Menschen in allen Altersklassen, mit und ohne psychische Belastungen.

Im Rahmen verschiedener Channels besteht für die Jugendlichen die Möglichkeit, sich mit anderen Jugendlichen zu Themen der eigenen psychischen Belastung auszutauschen.

Die Nutzer des Servers tauschen sich unter anderem zu Mental-Health-Themen aus. Andere beliebte Themen sind die LGBTQ-Community, Bücher, Musik und Videospiele.

Die Jugendlichen werden dabei von anderen ebenfalls betroffenen Jugendlichen in Moderatorenfunktion, den so genannten „Helferlein“, unterstützt. Dieses wird von @deinTherapeut als eine Form der Peer-to-peer Beratung verstanden. @deinTherapeut gibt an, dabei nie selbst die Funktion eines Beraters zu übernehmen.

Einer der wichtigsten Punkte:

Die sog. "Helferlein" sind User, die sich per Rolle als hilfsbereit kennzeichnen lassen. Das hat keinerlei Einfluss auf ihre Server-Rechte. Bis auf die Farbe ihres User-Namens und dem Zugang zu einem Helferlein-Chat (zur gegenseitigen Supervision und Koordination) unterscheiden sie sich nicht von normalen Usern.

Die Moderatoren dagegen gestalten den Server und seine Regeln, löschen regelwidrige Nachrichten und warnen/"kicken"/bannen User, die gegen die Regeln verstoßen. Sie sind niemals gleichzeitig Helferlein. Da ich selbst Teil des Mod-Teams bin, habe auch ich nie als Helferlein agiert.

Das Angebot der „@Gruppentherapie“ ähnelt somit der Struktur einer virtuellen Selbsthilfegruppe.

Im Channel #willkommen definieren wir uns als Community-Server. Wir fangen User, die auf der Suche nach beraterischer oder psychotherapeutischer Hilfe sind, ab und leiten sie in den Channel #notfallnummern weiter, der professionelle Angebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz auflistet.

In den Server-Regeln, die vor Nutzung der übrigen Channel gelesen und bestätigt werden müssen, grenzen wir uns klar von einem professionellen Angebot ab.

Als solche kann es Jugendlichen die Möglichkeit der Entlastung, der Gruppenzugehörigkeit und der Normalisierung des eigenen Leidens bieten. Im Gegensatz einer klassischen Selbsthilfegruppe sind jedoch verschiedene strukturierende Elemente zu vermissen (z.B. Regeln für den Umgang mit Äußerungen zur Selbstverletzung), die die Betroffenen an einem Rückfall bzw. einer Verstärkung der eigenen Pathologie hindern bzw. ihnen in diesem Fall Hilfe anbieten.

Diesen Fehler gestehen wir uns ein. In den letzten Wochen haben wir am Server gearbeitet und verschiedene Fortschritte erzielen können. Z.B. haben wir die Themen Suizid und

Selbstverletzung im Textkanal #abkotzen sowie den Kummerkästen verboten. D.h. wann immer ein Nutzer in den Kummerkästen zu Suizid oder Selbstverletzung postet, wird seine Nachricht gelöscht. Im Anschluss legen die Moderatoren dem Nutzer die Angebote unter #notfallnummern als professionelle Ansprechpartner für Notfälle ans Herz.

Es bleibt auch unklar, inwiefern die „Helferlein“ im Umgang mit belasteten Jugendlichen geschult wurden und auf den Umgang mit Krisensituationen vorbereitet wurden bzw. welche eigenen Unterstützungsstrukturen sie in Anspruch nehmen können. Da es sich bei den „Helferlein“ selbst um belastete oftmals minderjährige Jugendliche handelt, die im Rahmen des Servers mit kritischen und belastenden Inhalten in Kontakt kommen, erscheint es absolut notwendig diese zu schützen.

Die Helferlein sind nicht geschult. In Krisensituationen (deren Thematisieren wir - wie oben bereits ausgeführt - auf dem Server untersagt haben) sind die Helferlein dazu angehalten, auf professionelle Angebote unter #notfallnummern hinzuweisen und sich anschließend um ihre eigene Nachsorge zu kümmern, indem sie selbst Angebote der #notfallnummern in Anspruch nehmen oder sich mit Peers im Helferlein-Chat austauschen.

Eine Eignungsprüfung der Moderatorinnen und Moderatoren, eine vorbereitende Schulung sowie eine professionelle supervisorische Unterstützung stellen aus unserer Sicht dabei die Mindestvoraussetzung dar. Dass dies nicht geschieht, gefährdet sowohl die Jugendlichen auf dem Server als auch die „Helferlein“.

Wie gesagt: Die Moderatoren übernehmen niemals Helferlein-Funktion. Sie kümmern sich lediglich um die Technik sowie die Einhaltung der Server-Regeln. Nachdem wir den „Aufgabenbereich“ der Helferlein auf alltägliche Probleme und Kummer beschränkt haben, würden wir uns über Ihre Ideen freuen, wie wir den Helfenden eine professionelle Supervision zur Seite stellen können. Momentan supervidieren sich die Helferlein ausschließlich gegenseitig (im Helferlein-Chat).

Insbesondere zwei Channel sind in der Vergangenheit in die Kritik geraten. Zum einem der Channel mit dem Namen „abkotzen“. Hier besteht für die Jugendlichen die Möglichkeit, negative Erlebniszustände öffentlich zu kommunizieren. Die Jugendlichen nutzen diesen Channel um über negative Lebensereignisse zu berichten, aber auch um dem Wunsch nach Selbstverletzung sowie lebensmüden oder suizidalen Gedanken Ausdruck zu verleihen. Obgleich dies wie bereits oben beschrieben normalisierend und für die Jugendlichen entlastend wirken kann, besteht gleichermaßen die Gefahr, dass die Beschreibung von selbstverletzendem oder suizidalem Verhalten für andere Jugendliche triggernd und im schlimmsten Fall eigenes selbstverletzendes Verhalten auslösen kann. Auch hier scheinen entsprechende begrenzende Maßnahmen zu fehlen sowie eine professionelle Unterstützung, die schwerbelastete Jugendliche im Zweifelsfall auffangen kann.

An dieser Stelle müssen die Channel #abkotzen und #abkotzen ⚡ unterschieden werden. Channel ohne das Blitzsymbol sind grundsätzlich von Triggern freizuhalten. D.h. im triggerfreien #abkotzen (der so immer noch existiert) kommunizieren die Nutzer alltägliche negative Ereignisse.

Der Channel #abkotzen ⚡, indem auch suizidale Gedanken geäußert wurden, haben wir dauerhaft geschlossen. Stattdessen haben wir in #abkotzen einen Nutzer namens „Schwarzes Loch“ angepinnt. Hierbei handelt es sich um einen Account, der mit Wegwerf-E-Mail-Adresse und zufallsgeneriertem Passwort erstellt wurde und nie wieder aufgerufen werden kann. D.h. alle Inhalte, die User per Direktnachricht dorthin schicken, bleiben ungelesen und unkommentiert. Darüber sind sich die Nutzer auch im Klaren. Es soll die Online-Variante von

“Ich schreibe meine Gefühle auf und verbrenne den Zettel” sein. Leider gibt es keine Möglichkeit, User nach Nutzung des “Schwarzen Lochs” automatisch auf die #notfallnummern zu verweisen. Das ist den technischen Limitationen von Discord zu schulden. Darüber hinaus haben wir vor einigen Tagen die “Blitz-Rolle” eingeführt. Diese vergeben wir auf Wunsch und Selbsteinschätzung der Nutzer, triggernde Inhalte zu vertragen. Wer die Rolle hat, kann Channel mit Trigger-Warnung (z.B. einen allgemeinen Chat namens #kellertreppe ⚡) einsehen. Für alle anderen bleiben diese Channel unsichtbar und unzugänglich. Wir wollen die Nutzer damit besser schützen.

Ein weiterer Kritikpunkt stellt die „nsfw“- Kategorie des Servers dar. In ihr besteht für Jugendliche die Möglichkeit erotische oder pornografische Darstellungen zu teilen. Obgleich die Jugendlichen angeblich dazu angehalten sind nicht eigene Bilder zu teilen und eine Altersabfrage erfolgt, besteht jedoch zu befürchten, dass eine Einhaltung dieser Regeln nicht sicher gewährleistet werden kann und somit die Gefahr besteht, dass minderjährige in den Kontakt mit nichtjugendfreien Darstellungen kommen. Insbesondere, da der Moderator des Channels selbst erst 16 Jahre alt ist. Dies ist aus Gründen des Jugendschutzes klar zu kritisieren. Aus einer psychologischen Perspektive ist zudem auf das Suchtpotential erotischer bzw. pornografischer Darstellungen zu verweisen. Die direkte Koppelung von belastenden Inhalten und erotischen Darstellungen kann hierbei hoch dysfunktional wirken. Zusätzlich besteht auch hier die Gefahr das solche Inhalte für Opfer sexueller Gewalt oder für Menschen mit sexuell selbstschädigendem Verhalten triggernd wirken. In klare Trennung zwischen Selbsthilfeangeboten und Orten zur Verbreitung sexueller Darstellungen erscheint uns absolut notwendig.

Ein ebenfalls wichtiger Punkt: Die NSFW-Kategorie haben wir bereits zwei Wochen vor Ihrer Stellungnahme dauerhaft vom Server gelöscht.

Als die NSFW-Kategorie noch existierte, waren User-Bilder nicht erlaubt und wurden (so weit es vorkam) von den Moderatoren gelöscht. Der 16-jährige Nutzer, der häufig auf Screenshots zu sehen war, ist kein Moderator. Er ist Supporter und damit für zwischenmenschliche Konflikte auf dem Server und die Vergabe von Pronomen zuständig. Supporter moderieren keine Channel. Zur persönlichen Nutzung der NSFW-Kategorie hatte der Supporter laut Eigenaussage die Erlaubnis seiner Erziehungsberechtigten.

Obgleich in den Gruppenregeln des Servers darauf hingewiesen wird, dass es sich um kein professionelles Angebot handelt, muss jedoch davon ausgegangen werden, dass durch den Namen für vulnerable Jugendliche eine Verwechslungsgefahr mit professionellen Angeboten bzw. Selbsthilfegruppen nicht ausgeschlossen werden kann.

Siehe weiter oben: “Im Channel #willkommen definieren wir uns als Community-Server. Wir fangen User, die auf der Suche nach beraterischer oder psychotherapeutischer Hilfe sind, ab und leiten sie in den Channel #notfallnummern weiter, der professionelle Angebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz auflistet.

In den Server-Regeln, die vor Nutzung der übrigen Channel gelesen und bestätigt werden müssen, grenzen wir uns klar von einem professionellen Angebot ab.”

Die Abgrenzung zu professionellen Angeboten muss als Teil der Regeln nicht nur gelesen, sondern von Nutzerseite auch manuell bestätigt werden.

@deinTherapeut hat nach Angaben der Zeitung die Welt Psychologie studiert. Über welchen Abschluss er dabei verfügt bleibt unklar.

Ich verfüge über einen Bachelor of Science in Psychologie und bin momentan im konsekutiven Master eingeschrieben.

Insbesondere bei einem höheren Abschluss in Psychologie sollte ihm die Notwendigkeit einer professionellen Absicherung eines solchen Angebotes bewusst sein.

Nachdem wir den Server zu einem großen Teil von triggerlastigen Inhalten befreit und die übrigen Trigger-Inhalte mithilfe der Blitz-Rolle nur geeigneten Usern zugänglich gemacht haben, würden wir uns über weitere Vorschläge Ihrerseits freuen, wie wir das Hilfesystem der Kummerkästen und Helferlein innerhalb des Servers professionell absichern können.

Diesen Wissensstand vorausgesetzt kann ein solches Angebot als grob fahrlässig kritisiert werden, zumal durch die semi-öffentlichkeit des Servers eine Datensicherheit sowie eine Verschwiegenheit nicht gewährleistet werden kann. [...]

Die Datensicherheit ist aufgrund technischer Limitationen eines Discord-Servers eingeschränkt. Wir ergreifen zwei Maßnahmen:

- 1) Die Nutzer bestätigen vor Nutzung des Servers dessen Regeln. Darin ist auch Folgendes aufgeführt: "Bitte veröffentlicht keine persönlichen Daten (z.B. vollständige Namen, Adressen, Telefonnummern)."
- 2) Die Kummerkästen sowie der Helferlein-Chat werden regelmäßig (d.h. mindestens einmal wöchentlich) von den Moderatoren geleert.

Discord-Nutzer sind sich des Aufbaus eines Discord-Servers bewusst und wissen, dass öffentlich gepostete Nachrichten für andere einsehbar sind. Sie können ihre eigenen Nachrichten jederzeit löschen.