

**SCHREIBEN WIRKT:
ONLINE-BERATUNG UND
KREATIVES SCHREIBEN**

Grundlagen,
Qualitätskriterien
und Methoden

Ein Leitfaden

SCHREIBEN WIRKT: ONLINE-BERATUNG UND KREATIVES SCHREIBEN

Grundlagen, Qualitätskriterien und Methoden

Ein Leitfaden

© 2020 - Das Copyright für die einzelnen Kapitel liegt bei den Autorinnen
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung ist ohne Zustimmung der Autorinnen unzulässig. Das gilt
insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die
Einspeicherung in elektronische Systeme.

AUTORINNEN

Mag.^a Dr. in Bettina Zehetner

Philosophin und psychosoziale Beraterin (Schwerpunktt Themen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung) sowie Vorstandsfräuim Verein Frauen* beraten Frauen*. Institut für frauenspezifische Sozialforschung", Initiatorin der Onlineberatungsplattform frauenberatenfrauenONLINE 2006, zertifizierte Onlineberaterin, Fortbildungstätigkeit zu Genderkompetenz in der Beratung, interdisziplinäre Trennungsbegleitung, Gestaltung von Erstkontakten, Laufbahnberatung, Online-Beratung sowie Lehrbeauftragte am Institut für Philosophie der Universität Wien.

zehetner@frauenberatenfrauen.at,

<https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner>

HERAUSGEBERIN

Frauen* beraten Frauen*

Institut für frauenspezifische Sozialforschung

1060 Wien, Lehárgasse 9/ 2/ 17

gefördert von

 Bundeskanzleramt

 Bundesministerium
Arbeit, Familie und Jugend

 Frauenⁱⁿ
StáDt#Wien

 C&A Foundation

 ÖH Z

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT.....	3
I. BEGRIFFSKLÄRUNG: WAS IST ONLINE-BERATUNG?.....	6
II. ZUR ANNÄHERUNG: FRAGEN AN DIE BERATER_INNEN..	9
III. QUALITÄTSKRITERIEN VON ONLINEBERATUNG.....	10
III.1. INHALTLICHE UND METHODISCHE STANDARDS, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT.....	10
III.1.1. HALTUNG UND PRINZIPIEN.....	10
III.1.2. GANZHEITLICHKEIT, MULTIPERSPEKTIVITÄT.....	16
III.1.3. DIFFERENZIERTE PARTEILICHKEIT.....	18
III.1.4. EMPOWERMENT, AUTONOMIE, FREIWILLIGKEIT.....	23
III.1.5. ANONYMITÄT, VERSCHWIEGENHEIT.....	24
III.1.5.1. EXKURS: NÄHE, DISTANZ UND TEMPO IM ONLINE-KONTAKT.....	26
III.2. FORMALE STANDARDS, STRUKTURQUALITÄT.....	28
III.2.1. NIEDERSCHWELLIGKEIT.....	28
III.2.2. KRITERIEN FÜR DIE BENUTZERINNEN- FREUNDLICHKEIT (USABILITY).....	29
III.2.3. TRANSPARENZ DES ANGEBOTS UND DER NUTZUNGSBEDINGUNGEN.....	29
III.2.4. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT.....	30
III.3. QUALITÄTSSICHERUNG VON PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT.....	31
III.3.1. EVALUATION INHALTLICHER QUALITÄT UND PROZESSQUALITÄT IN DER ONLINEBERATUNG.....	32

IV. RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN.....	36
IV.1. ZULÄSSIGKEIT VON ONLINE-BERATUNG.....	37
IV.2. VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT.....	37
IV.3. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT.....	38
IV.4. HAFTUNG.....	38
IV.5. STRAFRECHTLICHE ASPEKTE UMGANG MIT SELBST- ODER FREMDGEFÄHRDUNG, DROHENDE GEWALT GEGEN MINDERJÄHRIGE.....	39
V. ANFORDERUNGSPROFIL FÜR ONLINE-BERATER_INNEN	43
VI. RESSOURCENPLANUNG.....	45
VI.1. PERSONAL.....	45
VI.2. ZEITBEDARF UND ZEITNAHE BEANTWORTUNG VON ANFRAGE.....	46
VI.3. KOSTEN.....	47
VI.4. TECHNIK.....	48
VII. VORTEILE UND NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN VON ONLINE-BERATUNG....	49
VII.1. VORTEILE DER ONLINE-BERATUNG.....	49
VII.2. NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN DES ONLINE-SETTINGS.....	51
VIII. METHODISCHES WERKZEUG FÜR DIE ONLINE-BERATUNG.....	53
VIII.1. WIRKUNGEN DES SCHREIBENS.....	53
VIII.2. LEITFADEN ZUM VERFASSEN VON ANTWORTEN AUF E-MAIL-ANFRAGEN.....	55
VIII.3. KONKRETE INTERVENTIONSMÖGLICHKEITEN IM SCHRIFTLICHEN BERATUNGSPROZESS.....	58

VIII.4. METAPHERNANALYSE UND -VERWENDUNG IN DER ONLINEBERATUNG.....	60
IX. EXKURS: CORONAKRISE - ONLINEBERATUNG ALS IDEALES MEDIUM ZUR GEWALTPRÄVENTION UND UNTERSTÜTZUNG IN QUARANTÄNEZEITE.....	65
X. FAZIT UND AUSBLICK: SCHREIBEN WIRKT.....	70
XI. LITERATUR- UND LINKLISTE ZUR ONLINE-BERATUNG...	71
XII. ONLINE-BERATUNGSSTELLEN IN ÖSTERREICH (AUSWAHL).....	83
XIII. FORTBILDUNGSANGEBOTE ONLINE-BERATUNG SCHREIBEN WIRKT. ONLINE-BERATUNG: GRUNDLAGEN UND QUALITÄTSKRITERIEN.....	85
XIV. RÜCKMELDUNGEN DER RATSUCHENDEN	88

VORWORT.

Schreiben wirkt...

„Mir tuts gut alles mal aufzuschreiben. Schreiben fällt mir leichter als mit jemandem von Angesicht zu Angesicht zu sprechen.“

„ich habe noch nie so aus mir heraus geschrieben wie das hier... ist neu und ungewöhnlich für mich aber wirkt ein Stück befreiend...“

„Ich bin immer noch so verzweifelt wegen dieser Gewalterfahrung und kann mit niemandem darüber sprechen, deshalb bin ich so dankbar, dass Sie mit mir schreiben.“

„ich bin so froh, dass es dieses Online-Angebot gibt! Ich will nicht in meiner eigenen Stadt in eine Beratungsstelle gehen, hätte mit meinem Job und den vielen Dienstreisen auch gar keine Zeit dazu.“

„Wir leben am Land und ich habe hier keine geeignete anonyme Beratungsstelle, darum bin ich froh über Ihre Onlineberatung.“

Der Verein Frauen* beraten Frauen* bietet seit 2006 webbasierte Online-Beratung an und erreicht damit jedes Jahr mehr Frauen*, die Rat suchen und lieber schreiben als reden wollen. Für viele von ihnen stellt die Anonymität die notwendige Voraussetzung für eine Kontaktaufnahme dar, viele wären (noch) nicht bereit, in anderer Form – telefonisch oder Face-to-Face – Kontakt aufzunehmen. Geschützt durch die Anonymität fällt es vielen leichter, scham-, angst- oder schuldbesetzte Themen anzusprechen. Für viele ist das Schreiben das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie belastendes Thema zulassen können oder wollen.

VORWORT

Online-Beratung schafft Nähe über Distanz hinweg. Sie spricht damit neue Zielgruppen von Ratsuchenden an und eröffnet neue Gestaltungsmöglichkeiten des Beratungsprozesses.

Zunehmend mehr Menschen nutzen das Internet für Beratungsanfragen. Beschleunigung, Verdichtung und Globalisierung am Arbeitsmarkt begründen den Bedarf an zeit- und ortsunabhängigen Beratungsmedien. Wie können und wollen Berater_innen mit dieser Herausforderung umgehen? Die Veränderungen der Beratungsarbeit durch die neuen Medien erfordern neue Kompetenzen und Ressourcenplanung sowie die Entwicklung von Qualitätskriterien, um dem steigenden Bedarf an kompetenter Beratung per Mail, Chat und Forum zu entsprechen.

Dieser Leitfaden bietet eine Einführung in die Online-Beratung und das Kreative Schreiben als Beratungsmethode sowie als Selbstfürsorge und Burn-Out-Prophylaxe für Berater_innen. Neben inhaltlichen, methodischen und technischen Qualitätskriterien werden anhand der Themen Anonymität sowie Nähe und Distanz die Besonderheiten und Herausforderungen des Mediums Internet dargestellt.

Aus der Verbindung von theoretischem Hintergrund und praktischen Erfahrungen in der Online-Beratungsarbeit der seit 2006 bestehenden Plattform frauenberatenfrauen-ONLINE ist ein Orientierungsleitfaden entstanden, der sowohl die Entwicklung eines neuen Online-Beratungsangebots unterstützt als auch zur Qualitätssicherung laufender Angebote beiträgt.

Online-Beratung wird als sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote in ihren Möglichkeiten und Grenzen vorgestellt.

Unsere Onlineberatungsplattform frauenberatenfrauen-ONLINE wurde ausgezeichnet mit dem Mobilkom Award Austria für die soziale Nutzung digitaler Kommunikation 2009 sowie dem Inspiring Women Award der C & A – Foundation 2017/18.

VORWORT

Zur Illustration der Wirkung einige Rückmeldungen unserer Onlineberatungs-Klientinnen:

„Ich hab das noch nie jemandem so erzählt, weil ich mich selbst so schäme. Aber ich musste mir das mal von der Seele schreiben.“

„Diese Idee der unkomplizierten Online-Unterstützung ist super. Mit meiner 2 Monate alten Tochter komme ich kaum außer Haus. Ich hätte mir so kurzfristig keine andere Hilfe suchen können.“

„Ich schreibe meine Gefühle lieber auf, das hilft mir besser damit umzugehen.“

„Über mich zu sprechen geht kaum. Ich fühle mich so alleine irgendwie. Schreiben kann ich gut, mache ich oft so für mich. Das tut mir gut und beruhigt mich.“

„Ich bin echt verblüfft, dass unser Mailkontakt so eine Stütze für mich ist und mir darüber das Betreten anderer Denkräume möglich wird. Das hätte ich nicht gedacht und auch nicht erwartet.“

„Das alles aufzuschreiben hat gerade gut getan und meinen Kopf geklärt.“

„Indem ich es niederschreibe, kann ich es loslassen.“

Bettina Zehetner, Frauen* beraten Frauen*

“Ja ich hoffe sehr, dass das alles hier ganz anonym bleibt. Ja ich schreibe meine Gefühle generell gerne auf, das hilft mir besser damit umzugehen.”

KLIENTIN

WAS IST
ONLINE-
BERATUNG?

I. BEGRIFFSKLÄRUNG: WAS IST ONLINE-BERATUNG?

Online-Beratung bedeutet zum gegenwärtigen Zeitpunkt vor allem textbasierte Beratung über das Medium Internet. Das Internet ist also sowohl der Ort als auch die technische Basis für die Beratung. Es können zwei oder mehrere Personen beteiligt sein.

Online-Beratung stellt eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote dar und eröffnet neuen Zielgruppen Zugang zu Information und Beratung.

Online-Beratung kann als niederschwellige Einstiegsmöglichkeit und als Vorbereitung auf ein persönliches Beratungsgespräch genutzt werden, ebenso kann sie als eigenständiges Beratungsinstrument mit spezifischen Mitteln für sich stehen.

Besonders geeignet ist Online-Beratung zur Kontaktaufnahme für folgende Zielgruppen:

- Menschen für die die tägliche Verwendung des Mediums Internet eine Selbstverständlichkeit darstellt und die darum auch gerade im Netz nach Informations- und Unterstützungsangeboten suchen
- Personen mit eingeschränkter Mobilität (Krankheit, körperliche Einschränkung oder Behinderung)
- Gehörlose, Ratsuchende mit Hörbehinderung
- Sehbehinderte und blinde Menschen (mit entsprechender Lese-Software)
- Menschen, die sehr isoliert leben

- Ratsuchende, die keine Beratungsstelle in ihrer Nähe haben bzw. kein verfügbares Verkehrsmittel - etwa im ländlichen Bereich mit wenig Infrastruktur oder in einem Land, dessen Sprache sie noch nicht sprechen, da auch der Ort der Anfragestellung frei wählbar ist (einzige Bedingung: Internetzugang)
- Ratsuchende mit wenig frei verfügbarer Zeit (Mehrfachbelastung, Pflege- und Betreuungspflichten) - die Zeit der Anfragestellung ist frei wählbar, Terminvereinbarung ist bei E-Mail- und Forenberatung nicht nötig.
- Menschen mit Angst- oder Panikstörungen sowie sozialen Ängsten, die ihre Wohnung nicht verlassen können
- Besonders scham- oder schuldbesetzte Themen, über die es den Ratsuchenden (noch) sehr schwer fällt oder sogar unmöglich ist, im Face-to-Face-Kontakt zu sprechen

EINIGE FORMEN / INSTRUMENTE DER ONLINE-BERATUNG

☞ WEBBASIERTER EINZELBERATUNG / E-MAIL-BERATUNG
Die Ratsuchende schickt eine Mail-Anfrage an die Beratungsstelle, eine Beraterin antwortet per Mail. Aktuellen Standards entsprechend ist die webbasierte Beratung der unverschlüsselten E-Mail-Beratung gegenüber eindeutig zu bevorzugen. Hier werden Daten mittels spezieller Software verschlüsselt übertragen und datensicher sowie datengeschützt auf einem Server - und nicht auf den einzelnen PCs - gespeichert. Die Daten sind mit Log-In und Passwort vor Fremdzugriffen geschützt. Diese Beratungsform ist asynchron, d.h. Frage und Antwort folgen zeitversetzt aufeinander.

☞ FOREN-BERATUNG
Diese ist öffentlich oder für alle berechtigten User_innen einsehbar, Fragen und Antworten (Postings) sind für alle

User_innen lesbar. Foren dienen vor allem dem Austausch von themen-spezifischen Informationen. Die zu einem bestimmten Thema geposteten Fragen sind mit den jeweiligen Antworten zusammen für alle einsehbar, dies ist vor allem bei häufig gestellten Informationsfragen sinnvoll. Foren-Beratung ist sehr niederschwellig. Für Ratsuchende ist keine direkte Kontaktaufnahme nötig, um Information zu gewinnen und durch Lesen der Frage- und Antwort-Beiträge am Beratungsprozess teilzuhaben. Selbsthilfepotenzial kann hier optimal genutzt werden (Rat-und-Hilfe-Foren), professionelle Moderation und Administration nach transparenten Kriterien sind wichtig. Auch diese Beratungsform ist asynchron, also zeitversetzt.

☞ CHAT-BERATUNG

Ratsuchende und Beratende treffen sich zu einem vereinbarten Zeitpunkt in einem nur für sie zugänglichen Chatroom. Hier ist gleichzeitige/synchrone Kommunikation möglich, alle Beteiligten können Fragen und Antworten schreiben, diese sind sofort für alle lesbar. Einzel- und Gruppensetting ist möglich (eine Beraterin in Kontakt mit einer oder mehreren ratsuchenden Personen zur selben Zeit). Es gibt offene, themenspezifische und Expert_innen-Chats.

☞ VIDEO-BERATUNG

Ähnlich der Videotelefonie Kontakt über Bild und Ton, über Programme wie Skype, Jitsi, Zoom, etc., synchrone Kommunikation.

*“Mir tuts gut alles mal aufzuschreiben.
Schreiben fällt mir leichter als wie mit jemanden
von Angesicht zu Angesicht zu sprechen.”*

KLIENTIN

II. ZUR ANNÄHERUNG: FRAGEN AN DIE BERATER_INNEN

☞ Die innere Haltung der Beraterin zum Medium Internet bestimmt die Beratungsarbeit, sie immer wieder kritisch zu reflektieren, zeichnet gute Online-Beratungsarbeit aus.

☞ Ist das Internet für mich ein Ort für Voyeurismus und Exhibitionismus, ein Medium der distanzierten und oberflächlichen Kontakte als Ersatz für "echte" Beziehungen oder eine interessante und reizvolle Möglichkeit, Nähe über Distanz hinweg zu entwickeln und mich mit anderen auszutauschen?

☞ Ist Online-Beratung für mich nur die Vorbereitung für die "richtige" Beratung oder eine eigenständige Beratungsform mit eigenen Möglichkeiten?

☞ Was sind meine Kriterien für die Anwendbarkeit von Online-Beratung? Empfinde ich grundsätzlich alle Fragen geeignet für die Mail-, Chat- oder Forumberatung oder bevorzuge ich für bestimmte Themen eine bestimmte Form der Beratung?

☞ Gibt es für mich Themen oder Problemintensitäten, bei denen ich direktiv Face-to-Face-Beratung empfehle und das Online-Setting beende (z.B. Gewalt, Selbst- oder Fremdgefährdung)?

Es ist erlaubt und sinnvoll, dem grenzenlosen Internet eigene Grenzen und Grenzen der Online-Beratung entgegenzusetzen.

FRAGEN

“Vielen Dank, dass ich mir von der Seele schreiben darf, das hilft mir sehr!”

KLIENTIN

III. QUALITÄTSKRITERIEN VON ONLINEBERATUNG

III.1. INHALTLICHE UND METHODISCHE STANDARDS, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT

INHALTLICHE
UND
METHODISCHE
STANDARDS

Basis:

- Beratungskompetenz und -erfahrung
- Medienkompetenz
- Kompetenz im schriftlichen Ausdruck und Lust am Schreiben
- Haltung und Prinzipien professioneller, wertschätzender Beratung wie im f2f-Setting, dem Leitbild der jeweiligen Beratungseinrichtung entsprechend, etwa nach den Prinzipien Empowerment, Multiperspektivität, Autonomie, differenzierte Parteilichkeit, Verschwiegenheit, Niederschwelligkeit...
- Details siehe Kapitel III.4. EVALUATION INHALTLICHER QUALITÄT UND PROZESSQUALITÄT IN DER ONLINEBERATUNG

III.1.1. HALTUNG UND PRINZIPIEN FEMINISTISCHER UND GENDERSENSIBLER BERATUNG IM ONLINE-SETTING

Feministische und gendersensible Beratung ist zu erkennen an der Haltung des/der Berater_in zum Thema Geschlecht: nicht-normierend und nicht-beschränkend, sondern emanzipatorisch, offen. Diese Haltung beinhaltet die Reflexion der eigenen Geschlechterrolle und Identität, die Reflexion der eigenen verinnerlichten Normen, Werthaltungen und (Ideal)Bilder von Männlichkeit* und Weiblichkeit*.

Feministische und gendersensible Haltung zeichnet sich aus durch die Auseinandersetzung mit dem komplexen Thema Geschlecht/gender – besonders in gesellschaftlicher und politischer Hinsicht – und das Bewusstsein über die vielfältigen Wirkungen der Kategorie Geschlecht sowie der Verwendung der Kategorie Geschlecht als Analysekategorie und nicht zur Festschreibung von Differenzen.

Zur Konkretisierung einige Beispiele, wie sich diese Haltung in der Beratung realisieren kann: Sie zeigt sich in einer Sensibilität für das Thema Gewalt im sozialen Nahraum, in Fachwissen über Auswirkungen von Gewalt – struktureller Gewalt ebenso wie Gewalt in Beziehungen und in der Familie, Fachwissen über geschlechtsspezifische Sozialisation und ökonomische Verhältnisse (Gender Pay Gap, Verteilung von unbezahlter Sorgearbeit), in einem kritischen Bewusstsein für geschlechtsspezifische Bewertungen von Verhalten und Eigenschaften („double standards“, Broverman 1970), z.B. was gilt als „unweiblich/unmännlich“, störend oder auffällig, was gilt bei welchem Geschlecht als aggressiv („Rabenmutter“, „Karrierefrau“). Sie zeigt sich in geschlechtergerechter Sprache – Sprache ist unser Medium und unser Instrument - , in einer offenen Haltung zum Thema Schwangerschaftsabbruch für Frauen in Entscheidungskonflikten oder auch in vielleicht ungewöhnlichen Fragen wie „Wer wäscht bei Ihnen zuhause die Wäsche?“, um Selbstverständlichkeiten zu verlernen.

Feminismen haben einen gesellschaftlichen Veränderungsanspruch, den sie durch die Verknüpfung von individueller und gesellschaftlicher Emanzipation erreichen wollen: Ganz stark formuliert: Es geht nicht nur die Überwindung patriarchaler Verhältnisse, sondern die Beseitigung aller Formen von Diskriminierung. Ziel feministischer Beratung kann darum nicht die bloße Symptombeseitigung und das Funktionieren im bestehenden System sein, sondern die Erweiterung von Lebens- und Handlungsmöglichkeiten für alle Geschlechter. Nicht-geschlechterrollenkonformes Ver-

halten ist gesundheitsfördernd – für Frauen ebenso wie für Männer (vgl. Schigl 2012 sowie Zehetner 2017). Wir alle sind männlich oder weiblich sozialisiert, wir alle haben diese Konstrukte und Bewertungen in unseren Köpfen und bringen sie in die Arbeit mit den Klient_innen ein. Je bewusster wir uns dessen sind, desto weniger werden wir diese geschlechtsspezifischen Bewertungen den Klient_innen überstülpen, desto freier werden wir im gemeinsamen Denken und Wahrnehmen. Gefordert ist darum die Selbstreflexion unserer eigenen normativen Konzepte von Männlichkeit und Weiblichkeit als Therapeut_innen und Berater_innen. Dazu ist es notwendig, unsere impliziten normativen Vorstellungen davon, was eine Frau oder einen Mann ausmacht, explizit zu machen, zur Sprache zu bringen und damit verhandelbar zu machen. Nicht selten kann dabei das Dazwischen als Mehrwert deutlich werden und die traditionellen „Schrumpfformen“ von Weiblichkeit und Männlichkeit können erweitert, lebendiger und vielfältiger gestaltet werden. Aus der Feststellung „Es ist so“ wird die Frage „Wie könnte es anders sein?“ als befreiendes Potenzial und Perspektive für neue Möglichkeiten eines guten Lebens. Hier ist neben Mut auch Fantasie gefragt, die Ein-Bildungskraft des immer wieder Neu-Beginnens (vgl. Zerrilli 2010).

Mehr Wissen und Bewusstsein darüber, wie wir „Weiblichkeit“ und „Männlichkeit“ im Alltag „produzieren“, erweitert unsere Handlungsfähigkeit – als Klient_innen ebenso wie als Berater_innen. Im Bewusstsein: „Ich stelle ‚Weiblichkeit‘ und ‚Männlichkeit‘ her“ wird diese Herstellung auch anders, selbstbestimmter als bisher, denkbar. Eine gesellschafts- und normenkritische Haltung in der Beratung ist daher notwendig, wenn es um mehr und anderes gehen soll als um bloße Symptombeseitigung und reibungsloses Funktionieren im bestehenden System. Beratung soll keine bloße „Reparaturwerkstätte“ oder „Fürsorgestation“ sein, denn das Ziel feministischer Beratung ist die Erweiterung von Lebens- und Handlungsmöglichkeiten für alle Geschlechter.

FRAUEN* BERATEN FRAUEN*

Die Onlineberatung von FRAUEN* BERATEN FRAUEN*
als Modellbeispiel

Eine frauenspezifische Grundhaltung bedeutet, die Probleme der Beratung suchenden Frauen* **vor dem gesellschaftlichen Hintergrund einer strukturellen Benachteiligung und einer fragwürdigen "Normalität"** von Frauen wahrzunehmen. Daraus ergibt sich die **politische Relevanz** frauenspezifischer Beratung: Die Erkenntnis gesellschaftlicher Bedingungen trägt zum Entkommen aus Vereinzelung und persönlicher Schuldzuschreibung bei. Reflexion und Selbst-Bewusstsein bilden die Basis für die Veränderung von Denk- und Handlungsweisen.

Frauen können **frauenspezifische Erfahrungen** oft besser verstehen und kommunizieren als Männer (z.B. die Themen weibliche Sozialisation oder sexualisierte Gewalt). Eine Frau als Beraterin kann als positive weibliche **Identifikationsfigur** erlebt werden, deren empathische, unterstützende, aber auch kritische Haltung von der Klientin besser genützt werden kann als die Beratung durch einen Mann (vgl. Studie "BlickWechsel 20 Jahre Frauenberatung aus Klientinnensicht. Eine Evaluation."). Die Kategorie "wir Frauen" ist als strategische, nicht essenzialistisch begründete notwendig für das feministische Veränderungsbegehren. Frau-Sein allein ist kein Programm, biologisches Geschlecht garantiert oder verhindert kein bestimmtes Bewusstsein, sondern die kritische Auseinandersetzung mit dem Thema Geschlecht ist entscheidend. In diesem Sinne ist feministische Beratung auch von und für Männer sinnvoll im Sinne emanzipatorischer Wirkung für alle Geschlechter.

Gefragt ist **Expert_innenwissen** über frauenspezifische Anliegen, gesellschaftliche Bedingungen und den besonderen Umgang von Frauen mit Problemen des weiblichen Lebenszusammenhangs: Auswirkungen von Gewalt, geschlechtsspezifische Sozialisation, psychosomatische Zusammenhänge, weibliche Bewältigungs-



FRAUEN*
BERATEN
FRAUEN*

strategien, geschlechtsspezifischer Umgang mit Aggression und vieles mehr.

"Frauen* beraten Frauen*" hat politische Bedeutung:

Ein öffentlicher Frauenraum

- bietet **Raum zur Auseinandersetzung über Gemeinsamkeiten**(Geschichte, Sozialisation, Erfahrungen...) aufgrund des Geschlechts und ebenso über **Differenzen** (Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung,...)
- bietet einen **schützenden Raum zur Aufarbeitung von Gewalterfahrungen**
- **schafft unterstützende Netzwerke zwischen Frauen** durch Bezogenheit aufeinander - mögliche **Solidarität**
- dient als **Treffpunkt** für Frauen, um Vereinzelung und Isolierung entgegenzuwirken

Es wird ein **frauenorientierter kultureller Raum** geschaffen, in dem es Frauen ermöglicht wird, ihre spezifischen kommunikativen Fähigkeiten leichter zu entwickeln als in gemischtgeschlechtlichen Gruppen (vgl. Trömel-Plötz).

AUSTAUSCH UND VERNETZUNG

Die Möglichkeiten des Internet sind in ihrer **Geschwindigkeit, einfachen Verfügbarkeit und Vielfältigkeit** einmalig und erst seit relativ kurzer Zeit verfügbar, z.B. können sich Menschen mit einer extrem seltenen Krankheit (die einander noch nie in real life gesehen haben) auf Knopfdruck miteinander vernetzen und im gemeinsamen Chat oder Forum über Bewältigungs- und Therapiemöglichkeiten austauschen.

Die politische Bedeutung von Networking und Zusammenarbeit von Frauen mit dem Ziel der Verbesserung der Lebensbedingungen von Frauen kann umso stärkere Wirksamkeit entfalten, je mehr Frauen Zugang

zu diesem Angebot haben. Online-Beratung kann auch Frauen mit stark eingeschränkter Mobilität, geringen zeitlichen Ressourcen oder sozialen Ängsten einen Ausweg aus der Vereinzelung bieten.

Was bedeutet das für die konkrete Beratungsarbeit?

Mit einer Internet-Plattform, einem Diskussionsforum, einem themenspezifischen Gruppenchat stellen wir einen Raum zur Verfügung, in dem Vernetzung und Austausch zwischen Frauen mit ähnlichen Anliegen aber völlig unterschiedlicher Herkunft möglich sind, was eine große Chance für Empowerment, Verständigung, gegenseitige Anregung und Bestärkung darstellt. Das Internet stellt einen Informationspool mit potenziell unbegrenzten Ausmaßen dar.

Unsere Herausforderung besteht darin, diesen potenziell grenzenlosen Raum im Rahmen unseres Angebots **zu steuern und zu moderieren**

- Wie weit greifen die Beratenden ein?
- Nach welchen Kriterien greifen sie ein?
- Zur Transparenz der Kriterien ist es wichtig, diese auf der Homepage veröffentlichen, z.B. welche Beiträge in einem Forum warum gelöscht werden, welche_r User_in wird aus welchen Gründen gesperrt. Diese Kriterien sind in einer "Policy" offenzulegen; es ist wichtig, keine Plattform für sexistische oder rassistische Aussagen zu bieten und durch Impulse die Selbstorganisation der Community fördern
- Das Internet bietet einerseits ein weiteres Spielfeld derselben heteronormativen Bewertungen und klischeehaften Fantasien wie im realen Raum (z.B. Flirtbörsen, Pornoboomb,...) andererseits stellt das Online-Setting in seiner Anonymität auch einen Bereich der Freiheit dar, in dem Menschen die Chance haben, sich so darzustellen und so zu agieren wie sie selbst es wollen, ohne auf ihr

(nicht sichtbares) Äußeres oder ihr Geschlecht festgelegt zu werden. Ein Ziel frauenorientierter Online-Beratung kann darin bestehen, Frauen* zu befähigen und zu bestärken, diesen Freiraum für sich zu nützen.

III.1.2. GANZHEITLICHKEIT, MULTIPERSPEKTIVITÄT

Eine **ganzheitliche Haltung** bezieht möglichst viele Aspekte des weiblichen Lebenszusammenhangs in die Wahrnehmung der Frau* und ihres Anliegens mit ein.

Die Ratsuchende wird nicht über einzelne Funktionen (als Mutter, Ehefrau, Arbeitnehmerin, Patientin etc.) definiert und nur in Teilaspekten "behandelt", sondern in ihrer gesamten **psychischen, körperlichen, sozialen und ökonomischen Situation** wahrgenommen. Die Zusammenhänge und Wechselwirkungen dieser Ebenen werden zum Thema gemacht.

In der konkreten Beratungsarbeit bedeutet Ganzheitlichkeit:

- **Herstellen des gesellschaftlichen Zusammenhangs**, in dem die Frau* lebt, die Bedingungen unter denen sich Beziehungen entwickeln. Auch in Liebesbeziehungen bilden sich die gesellschaftlichen Strukturen ab.
- Einbeziehen der **strukturellen Benachteiligung von Frauen* und des Machtungleichgewichts** zwischen den Geschlechtern: Sexualisierte Gewalt, Lohnschere, Doppel- und Mehrfachbelastungen, Verteilung un-/bezahlter Arbeit, Hindernisse in Bildung und Beruf, "gläserne Decke"...
- **Entlastung von persönlicher Versagens- oder Schuldzuschreibung**
- **Nicht-pathologisierender Zugang** zu Anpassungs- und Lösungsversuchen von Frauen als Reaktion auf Belastungen und krankmachende gesellschaftliche



Verhältnisse. Der individuelle Versuch von Frauen*, mit Unterdrückung und Exklusion zurechtzukommen und die damit verbundenen Probleme werden nicht mit angeblich objektiven Krankheits- und Persönlichkeitsdiagnosen entwertet.

“Frauen müssen sich, um als gesund zu gelten, Verhaltensnormen anpassen, die in sich widersprüchlich sind und zudem geringe gesellschaftliche Anerkennung finden. Verstärkend wirkt sich dabei ihre zumeist isolierte Lebenssituation aus, die es oft unmöglich macht zu erkennen, dass ihr individuelles Leiden gesellschaftliche Ursachen hat. Psychische Störungen sind eben die Antwort auf solche Konflikte.“ (Erfahrungsbericht Frauen beraten Frauen 1985)

GANZHEITLICHKEIT

Das **feministische Gesundheits- und Krankheitsverständnis** zeigt den Zusammenhang zwischen diskriminierenden gesellschaftlichen Bedingungen und dadurch entstehenden Anpassungs- und Konfliktlösungsproblemen auf. Es will dieses Verhalten in seiner Sinnhaftigkeit verstehen und dieses Verständnis nicht mit krankheitswertigen Diagnosen blockieren.

Die frauen*spezifische Haltung in der Beratung ermöglicht die Analyse von Symptomen wie depressivem Verhalten, psychosomatischen Reaktionen oder auch "erlernter Hilflosigkeit" auf ihre verursachenden und der Gesellschaft dienlichen Aspekte hin.

Auf der **Textebene** kann die Anwendung des Prinzips Ganzheitlichkeit bedeuten: aus der Vielfalt Spuren aufnehmen, die sprachlich ausgedrückten Bilder aufgreifen und weiterführen, mögliche Bedeutungen und Zusammenhänge anbieten, z.B. Metaphern aus dem psychosomatischen Bereich (vgl. Kapitel Methoden des Schreibens).

Auf der **Angebotsebene** soll dieser Haltung der Ganzheitlichkeit eine möglichst große **Vielfalt** entsprechen: psychosoziale, juristische und medizinische Beratung, Einzel- und Gruppenangebote, offene und themenspezifische Gruppen,

Kultur- und Bildungsangebote, unterschiedliche Formate optimalerweise bereitgestellt von Beraterinnen aus unterschiedlichen Berufs- und Altersgruppen mit unterschiedlichen Lebensformen und unterschiedlicher Herkunft, um **Multi-perspektivität** zu gewährleisten.

Ebenso sind die **Vernetzung** mit anderen Einrichtungen und das Wissen um deren Angebote wichtig, um der Breite der Anliegen zu entsprechen.

Online-Beratung bietet hier eine **wichtige Ergänzung für Frauen, die das Face-to-Face-Angebot der Beratungsstellen nicht nutzen können oder wollen.**

PARTEILICHKEIT

III.1.3. DIFFERENZIERTE PARTEILICHKEIT

- Frauenzentrierte Beratung unterstützt die Frau in dem, was sie will, die Definitionsmacht über das Problem liegt bei ihr.
- **Eine frauenzentrierte Beraterin steht auf der Seite der Klientin und berücksichtigt, was es heißt, als Frau in dieser Gesellschaft zu leben.**
- Strukturell ähnliche Erfahrungen als Frau können eine **solidarische Haltung** begründen, die bei der Durchsetzung von Rechten und Ansprüchen helfen will.
- Die Beraterin vertritt die Interessen der Frau, ohne sich mit ihnen völlig zu identifizieren: **"differenzierte Parteilichkeit"**. Die Frauen wollen ein glaubhaftes Gegenüber, das ihnen ermöglicht, ihre eigenen Probleme unter einem anderen Blickwinkel wahrzunehmen. Viele wollen sich ihrer eigenen blinden Flecken bewusst werden und ihre gewohnten Sichtweisen in Frage stellen.

Parteilichkeit als ein Prinzip feministischer Psychotherapie und Beratung beruht auf einer kritischen gesellschaftspolitischen Grundhaltung. Der Begriff „Parteilichkeit“ steht in der Tradition dialektischer Wissenschaftskritik in den Sozial-

wissenschaften und bezieht sich ursprünglich auf das „erkenntnisleitende Interesse der Forschenden und ihren gesellschaftlichen Standort“ (Sickendiek, 2007, S. 773), also die politische Komponente wissenschaftlicher Aussagen. Parteilichkeit bedeutet bewusste und explizite Positionalität, denn jedes Wissen ist situiert durch die Position der Sprechenden (mein sozialer und kultureller Hintergrund: Wie nehme ich wahr, Wie bewerte ich?). Es gibt keinen Blick von einer Position „außerhalb“ des Systems, darum ist es notwendig, den eigenen Forschungshintergrund und das eigene Forschungsinteresse offenzulegen. Die Behauptung von „Objektivität“ oder „Neutralität“ ist dagegen häufig ein Absolutsetzen einer bestimmten Position als universal gültig, das Verschleiern der tatsächlichen Interessengeleitetheit.



PARTEILICHKEIT

Die Probleme der Klient_innen, die zu uns kommen, sind nie ausschließlich individuelle Probleme, sondern immer eingebettet in gesellschaftliche Verhältnisse. Eine feministisch parteiliche Haltung richtet sich gegen Verhältnisse, die Frauen* und Mädchen* in ihren Rechten beschneiden und ihre Möglichkeiten auf Selbstbestimmung einschränken. Das können individuelle Aspekte sein (z.B. negative Selbstzuschreibungen, eigene restriktive Rollenvorstellungen), persönliche Beziehungen (z.B. belastende Paar- oder Familienbeziehungen, Arbeitsteams), einschränkende soziale und materielle Bedingungen (z.B. Gender Pay Gap, unbezahlte Sorgearbeit, gläserne Decke) oder patriarchale Gesellschaftsstrukturen (z.B. strukturelle Gewalt). Wenn Beratung/Psychotherapie die ungleichen Bedingungen im Leben von Frauen und Männern ignoriert, so besteht die Gefahr, dass Beratung/Psychotherapie ein Herrschaftsinstrument sein kann, das vorgibt, scheinbar objektiv und wertneutral zu behandeln, in Wahrheit aber eine systemstabilisierende Funktion erfüllt und (Frauen und Männer) krankmachende Strukturen verfestigt (vgl. Winkler 2002 und Zehetner 2010).

Parteilichkeit ist also eine dezidiert politische Gegenstrategie gegen einen scheinbar neutralen Standpunkt, der durch

die Verschleierung von diskriminierenden Strukturen diese fest schreibt (z.B. Gewalt durch den Partner wäre nur ein momentanes Machtungleichgewicht, die Frau könnte ja jederzeit einfach gehen). Parteilichkeit ist eine Positionierung gegen den Mythos, Männer und Frauen wären in unserer Gesellschaft ja längst gleichberechtigt - die „rhetorische Modernisierung“ (Wetterer 2003) - und jede könnte alles erreichen, wenn sie sich nur genug anstrengt. Parteilichkeit ist mehr als bloße Anwaltschaft, sie ist eine herrschaftskritische Position und thematisiert Machtverhältnisse.

Bei Gewalt durch den Partner/ die Partnerin entlastet eine klare parteiliche Haltung, indem sie den Rechtfertigungsdruck mindert (Selbstbeschuldigungen wie: „Was habe ich getan/ nicht getan, dass es dazu gekommen ist?“) und neue Handlungsfähigkeit frei setzt. Reflektierte oder differenzierte Parteilichkeit bedeutet, nicht jedes Ziel fraglos zu übernehmen (z.B. „Wie kann ich in dieser Gewaltbeziehung weiter durchhalten?“), sondern ein glaubwürdiges und auch kritisches Gegenüber für die Ratsuchende zu sein.

Eine parteiliche Haltung stellt eine Art **Interessensvertretung** als Gegenentwurf zu einer scheinbar "objektiven" oder "neutralen", im Grunde hierarchischen Haltung dar, die ein bestehendes Machtungleichgewicht verschleiert. Ein Beispiel für solche verschleiernenden Vorurteile: "In unserer Gesellschaft haben alle die gleichen Chancen am Arbeitsmarkt." Ein weiteres Beispiel stellt der immer noch häufig wirksame doppelte Bewertungsstandard in Beruf und Karriere dar: Für dasselbe zielstrebige Verhalten kann eine Frau als aggressives "Mannweib" diskreditiert werden, während ihr männlicher Kollege als karriereorientierter Mitarbeiter geschätzt wird. Dieser "**double standard**" für Männer und Frauen wurde 1970 von Broverman et al. in der psychiatrischen Diagnostik nachgewiesen und ist bis heute in vielen Bereichen unserer Gesellschaft gültig: Der Mann wird als Norm gesetzt, die Frau als sein Gegenteil - beide mit allen herrschenden Geschlechterrollenklichs. Der psychisch gesunde Mann soll rational, gelassen, objektiv, wenig beeinflussbar, in sich

selbst ruhend, selbstbewusst, unabhängig, konkurrierend und dominant sein. Das komplementäre Bild einer "normalen" Frau entspricht somit in Eigenschaften und Verhalten dem Bild des kranken/ defizitären Mannes: sehr emotional bis irrational, subjektiv, auf ihr Äußeres konzentriert, passiv, nicht-konkurrierend, unterwürfig, abhängig, leicht beeinflussbar. Für eine Frau entsteht somit ein unauflösbarer "double bind": Will sie als weiblich gelten, muss sie dem Anderen der Norm entsprechen - und wird somit in männlich geprägten Bereichen weniger wertgeschätzt und ernstgenommen.

Eines der häufigsten Themen in der frauen*spezifischen Beratungsarbeit betrifft Probleme mit der **weiblichen Identität**:

- Wie sieht die Klientin sich selbst als Frau?
- Was darf sie, was darf sie nicht als Frau in ihren eigenen Augen?
- Wie erlebt sie sich in der Beziehung zu anderen Frauen?

Ein sehr frühes und in seiner Tragweite radikales Ergebnis feministischer Forschung, "**das Private ist politisch**", eröffnet neue Perspektiven auf ebendiesen Zusammenhang und trägt somit Wesentliches zur Beratungspraxis bei: Das Wissen um frauenspezifische Sozialisation beispielsweise lässt die Probleme der Beratung suchenden Klientinnen im gesamten weiblichen Lebenszusammenhang betrachten und verhilft durch die Erkenntnis gesellschaftlicher Bedingungen zum **Entkommen aus der Vereinzelung und der persönlichen Schuldzuschreibung**.

Zur Identitätsklärung trägt bei, sich die Anforderungen von außen, die teilweise einander **widersprechenden, nicht zu erfüllenden, krankmachenden Rollen(vor)bilder** bewusst zu machen und demgegenüber eigene Vorstellungen und Werte zu entwickeln.

Die Ambivalenz zwischen den widersprüchlichen Rollen- anforderungen an Frauen heute - **double bind in einer**

propagierten Pseudofreiheit trotz Gültigkeit alter Rollenanforderungen: Fürsorgliche Mutter und verfügbare Ehefrau/Geliebte/ Partnerin, die sich ihre Fitness und Attraktivität bis ins hohe Alter bewahrt, nebenbei mit Erfolg im Beruf zwecks "Selbstverwirklichung" - stellt Frauen vor den unlösbaren Spagat, all diesen Forderungen zu genügen.

Die Beraterin respektiert die Werte der Ratsuchenden und kann alternative Möglichkeiten aufzeigen, ohne ihr die eigenen Wertvorstellungen als angeblich "bessere" aufzudrängen. Intention der Beratung ist es nicht, die Frauen an vorgegebene Normen - seien es gesellschaftskonforme, seien es feministische - anzupassen, sondern sie ihre eigenen Ziele und Ressourcen erkennen zu lassen und somit ihre Handlungsfähigkeit zu erweitern. **Ziel ist die Stärkung ihrer eigenständigen Urteilskraft, ihrer Unabhängigkeit von normierenden Fremdbewertungen und die Fähigkeit, ihr Leben nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten.**

Allerdings: Frausein allein ist kein Programm, es ist die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit Themen, die Frauen* in besonderer Weise betreffen, die eine feministische Haltung ausmacht. Dieser Auseinandersetzung können – und sollen - sich selbstverständlich auch Männer stellen. Das Wissen über die Folgen von Gewalt und die Einstellung gegenüber Gewalt sind nicht geschlechtsgebunden. Als Frau zu leben und Erfahrungen als Frau in dieser Gesellschaft zu machen, bleibt als Frauen adressierten Personen vorbehalten. Es ist jedoch keine Bedingung für gute Beratung, die gleiche Erfahrung wie die Klientin oder der Klient gemacht zu haben. Die Differenzen zwischen Frauen* könnten durchaus größer sein als die Differenz zwischen einer Klientin und einem Berater. In diesem Sinne erweist sich feministische Beratung auch von und für Männer sinnvoll, die ihr Denken und Handeln nicht länger von hegemonialen - nicht selten einschränkenden und krankmachenden - Männlichkeitsnormen bestimmen lassen wollen.

PARTEILICHKEIT

III.1.4. EMPOWERMENT, AUTONOMIE, FREIWILLIGKEIT

Psychosoziale Beratung eröffnet Kommunikationsfreiräume:

- Orientierung statt Pathologisierung
- Angebote statt Maßnahmen / Sanktionen

Das Ziel emanzipatorischer Beratung ist nicht soziale Anpassung sondern Empowerment.

Emanzipatorische Beratung soll die Ratsuchende in ihrer autonomen Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit bestärken und sie motivieren, **selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu handeln**.

EMPOWERMENT
AUTONOMIE
FREIWILLIGKEIT

Beratungsziele:

Erkennen, Wertschätzen und Stärken der eigenen Fähigkeiten und Ressourcen. Das Prinzip Empowerment steht im Gegensatz zur traditionell patriarchalen "Fürsorge", die ein hierarchisches Verhältnis impliziert. Die Klientin soll in der Beratung in ihrer Selbstbestimmung bestärkt werden, sie ist die Expertin für ihre Situation, ihr wird die Definitionsmacht über ihr Problem zugesprochen.

Empowerment bedeutet

- **Selbstermächtigung**
- **Hilfe zur Selbsthilfe**
- **Unterstützung der Ratsuchenden bei der Wahrnehmung und Nutzung ihrer eigenen Stärken und Ressourcen**
- Stärkung von **Selbstvertrauen und Selbstsicherheit**
- Wahrnehmung der **eigenen Gestaltungsfähigkeit als Alternative zur Opferhaltung**
- Aneignung eines **ressourcen- und lösungsorientierten Ansatzes**: angebliche "Eigenschaften" als veränderbares Verhalten wahrnehmen

- **Autonomie und Freiwilligkeit:** Die freiwillige Inanspruchnahme von Beratung bildet die Voraussetzung für vertrauensvolle, motivierte und konstruktive Beratungsarbeit.

"In der Online-Beratung ist die Angst vor ungewollten Interventionen geringer: Drogenabhängige können Beratung in Anspruch nehmen, ohne sich strafrechtlichen Konsequenzen aussetzen zu müssen, Menschen mit psychischen Erkrankungen müssen keine Zwangsmaßnahmen befürchten und Personen mit einer körperlichen Erkrankung werden nicht unmittelbar mit operativen Eingriffen oder einer Therapie konfrontiert. **Ratsuchende wahren also im Schutz der Anonymität in vollem Maß ihre Autonomie und Entscheidungsfreiheit ohne sozialem Erwartungsdruck oder gar Zwangsmaßnahmen ausgesetzt zu werden.**"

(Birgit Knatz im e-beratungsjournal 2005)

III.1.5. ANONYMITÄT, VERSCHWIEGENHEIT

Im Online-Kontakt wird der Name durch einen Nickname ersetzt, das Aussehen, das Gesicht, der Körper, sogar die Stimme bleiben verborgen. Das Schreiben im Online-Setting gewährt **höchstmögliche Anonymität** - mit aller damit verbundenen Attraktivität und allen damit verbundenen Schwierigkeiten (Unverbindlichkeit, Misstrauen...).

Für viele Online-Ratsuchende stellt diese radikale Anonymität die notwendige Voraussetzung für eine Kontaktaufnahme dar, viele wären (noch) nicht bereit, in anderer Form - sei es telefonisch oder Face-to-Face-Kontakt aufzunehmen.

Die Ratsuchende muss nichts bekannt geben, was sie nicht von sich aus schreiben möchte und es werden keine Informationen an Dritte (Angehörige, Jugendamt, AMS etc.) weitergegeben.

Geschützt durch die Anonymität fällt es vielen Frauen leichter, **scham-, angst- oder schuldbesetzte Themen** anzusprechen, für manche ist das Schreiben das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können oder wollen. Die Anonymität und die geringe Verbindlichkeit des Online-Kontakts schaffen neue Möglichkeiten für eine Form der Beratung, die Menschen erreicht, die kein anderes "persönlicheres" Unterstützungsangebot annehmen würden.

Gerade in diesem unverbindlichen Medium ist **Kontinuität im Kontakt** essenziell und das Angebot der Beraterin, sich wieder melden zu können wichtig (z.B. "Es interessiert mich, ob/ wie Sie meine Antwort für sich nützen können.") - Botschaft der Beraterin an die Klientin: "Ich bin für Sie erreichbar."

Online-Beratung eignet sich auch besonders gut als **Einstieg** für Frauen, die z.B. körperliche oder sexualisierte Gewalt erlebt haben und im Face-to-Face - Kontakt (noch) nicht darüber sprechen können. Manche können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein zuhause an ihrem Computer sitzen. Hier kann Online-Kommunikation einen ersten Schritt aus der Isolation darstellen - als "**Türöffner**" fungieren - und manchmal auch den Weg zur f2f - Beratung ermöglichen.

Besonders wichtig beim Thema Gewalt: auf die **Grenzen** der Online-Beratung achten, diese behutsam ansprechen, Face-to-Face-Möglichkeiten anbieten. Bei akuter Gewaltbedrohung direktiv vorgehen, mit der realen Gefahr konfrontieren, der sich die Ratsuchende aussetzt, konkreten Krisenplan entwickeln, Notrufe nennen, Wegweise- und Anzeigemöglichkeit sowie Frauenhauswohnmöglichkeit besprechen.

Auch bei Suizidgedanken unbedingt neben konkreten Online - auch f2f-Angebote bei spezialisierten Kriseneinrichtungen nennen.



ANONYMITÄT

III.1.5.1. EXKURS: NÄHE, DISTANZ UND TEMPO IM ONLINE-KONTAKT

Durch Anonymität und Pseudonymität (selbst gewählte Namen / Personen) werden Hemmungen abgebaut.

Die Folgen können sein:

- verstärkte Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Egalität und Anteilnahme
- oder aber Feindlichkeit, Aggression, normverletzendes und antisoziales Verhalten (z.B. „Shitstorm“ oder "Flaming" in Foren)

Erstaunlich schnell werden in Kontakten über das Internet sehr persönliche, intime, auch gesellschaftlich tabuisierte oder "peinliche" Dinge erzählt (Sexualität, Gewalt, Affären, selbstverletzendes Verhalten, sexueller Missbrauch, Suizidgedanken...)

Eine mögliche Erklärung ist das **"Nähe-Distanz-Paradoxon"** (Karlheinz Benke im e-beratungsjournal 2005):

Dieses liegt dem Internet als Wesensmerkmal zugrunde und kann in jedem Dialog wirksam werden. Dieses Paradoxon bedeutet, dass "sichere" geografische Distanzen im weltweiten Netz dazu verführen können, eine neue/ andere Form von Nähe im Sinn von Vertrautheit anzunehmen und entstehen zu lassen. Dadurch werden Projektionen auf das Gegenüber und Idealisierungen der Gesprächspartnerin gefördert, die real nicht einlösbar sind. Dies bedeutet Attraktivität und Gefahr zugleich.

Wichtig für die Beratungsarbeit:

- **Nachfragen, welche Erwartungen und Wünsche die ratsuchende Person mit dem Online-Beratungskontakt verbindet,**
- **Feedback von der Ratsuchenden einholen**

- **Klären, was möglich im Online-Setting ist, was nicht**
- **Thematisieren des Settings selbst**, wenn nötig auch Desillusionierung, kritisches In-Frage-Stellen des Online-Settings, Grenzen und Alternativen ansprechen (z.B. Schweigen über das eigene selbstverletzende Verhalten in der Psychotherapie, Ausweichen in den Online-Kontakt)

Nähe-Distanz-Ambivalenz ist ein klassisches Thema in der Online-Beratung, als **Inhalt** (z.B. Thema Fernbeziehung: "Sollen wir zusammenziehen, wie oft sollen wir uns treffen, telefonieren?" soziale Ängste, Isolation) ebenso wie als **Methode** und Gestaltungsform des Kontakts (z.B. schnelle Annäherung in der Chat-Beratung, schnelles Preisgeben von in "real life" schwer auszudrückenden intimen/ scham- oder schuldbesetzten Themen, gefolgt von Rückzug und Wiederannäherung, Rückzug und Wiederannäherung... oder auch "auspacken" und wegbleiben, Kontaktabbruch).

Bei der Beraterin kann das Gefühl des "Überfahrenwerdens" entstehen: so viel, so schnell, so "nahe" - hier ist bremsen und ent-schleunigen wichtig, Tempo und Druck rausnehmen, behutsam Schritt für Schritt vorgehen. Auch die Beraterin darf ihre Bedürfnisse nach Verlangsamung ernstnehmen, z.B. bei Klientinnen im Chat, die unter Druck alles hier jetzt und sofort besprechen und lösen wollen und im Verlauf eines Chats mehr und mehr "Baustellen" ansprechen, die alle als gleichermaßen dringend präsentiert werden und sofort einer Lösung bedürfen.

Hier sollen die Beratenden den Druck nicht übernehmen, sondern darf sich erlauben zu bremsen und realistische Ziele anzusprechen - hier und jetzt in diesem Medium kann der Kontakt Entlastung bieten, jedoch meist keine sofortige Problemlösung.

Die Beraterin darf und soll der Ungeduld im schnellen Medium Gelassenheit entgegensetzen.

NÄHE, DISTANZ
UND TEMPO IM
ONLINE-KONTAKT

- **Risiko des anonymen Online-Kontakts:**
Verstärkung der Isolation durch ausschließlich virtuelle Kontakte als "Ersatzkontakte" für Begegnungen in "real life"
- **Chance:** Heraustreten aus der eigenen Isolation durch Kontakte über das Internet
- **Ziel:** Brücken schaffen zwischen virtueller und realer Lebenswelt, Virtuelle Realität als Bereicherung, nicht als Ersatz für "real life" nützen

III.2. FORMALE STANDARDS, STRUKTURQUALITÄT

III.2.1. NIEDERSCHWELLIGKEIT

Das Internet ist mittlerweile ein niederschwelliges und breit genutztes Medium, dessen Verwendung immer selbstverständlicher in den Alltag integriert wird. **Einfache Erreichbarkeit**, möglichst wenig Hürden zum Kontakt, macht es Ratsuchenden leichter, sich Unterstützung zu holen, noch bevor die belastende Situation dramatisch eskaliert. Hier zeigt sich deutlich die **präventive Wirkung** von Online-Beratung.

Zielgruppen, die ganz besonders von niederschwelliger Online-Beratung profitieren können, da sie sonst kein anderes Medium nützen können oder wollen: siehe Kapitel I.

Zeitliche und örtliche Flexibilität

Die Ratsuchende kann zu einem von ihr selbst gewählten Zeitpunkt an jedem Ort mit Internetzugang Ihre Anfrage formulieren und absenden. Dies bedeutet eine sofortige Entlastung, da das Schreiben selbst oft schon einen Klärungsprozess bedeutet (vgl. die Rückmeldungen der Klientinnen). Das stellt einen klaren Vorteil gegenüber der Telefonberatung dar (Gebundenheit an bestimmte Beratungszeiten, Durchkommen oft schwierig) sowie gegenüber f2f-Beratung, bei der eine Terminvereinbarung oft mit langer Wartezeit verbunden ist.

III.2.2. KRITERIEN FÜR DIE BENUTZERINNEN-FREUNDLICHKEIT (USABILITY)

- **Klare, übersichtliche Gestaltung der Homepage,** des Online-Beratungsangebots und seiner Bedingungen, keine graphische Verwirrung durch unzählige kleine Einheiten oder Werbung
- **Barrierefreiheit** für den Bildschirmauftritt
Für Sehbehinderte kann alles Sichtbare mittels technischer Hilfsmittel in Sprache übersetzt werden, Raster erschweren dies, es gibt technische Standards für barrierefreie Homepagegestaltung, die zu berücksichtigen sind, Infos und Checkliste:
<http://www.einfach-fuer-alle.de/>
- **Klare, einfache, verständliche Sprache** im Webauftritt, für die Beschreibung des Angebots und der Nutzungsbedingungen, Verständlichkeit soll auch für Ratsuchende mit Lernschwierigkeiten und geringen Sprachkenntnissen gewährleistet sein
- Nicht zu viele Daten gleich zu Beginn fordern und erklären, warum welche Information hilfreich wäre (z.B. Statistik), vertraulichen Umgang damit zusichern und gewährleisten
- Möglichkeit der anonymen Anfrage ohne Angabe jeglicher personenbezogener Daten

USABILITY
TRANSPARENZ

III.2.3. TRANSPARENZ DES ANGEBOTS UND DER NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Die Ratsuchende soll beim Einstieg in das Online-Angebot schnell Klarheit über folgende Punkte erlangen:

- **Was ist das Angebot?**
- **Was sind die Nutzungsbedingungen für dieses Angebot? (z.B. Kommunikationsregeln für Chat und Foren)**

- **Wie verhält es sich mit der Zuständigkeit?** (Themen, Zielgruppen, örtliche Zuständigkeit)
- **Was kann in welcher Zeit geboten werden?**
- **Was ist die maximale Zeitspanne, in der ich eine Antwort auf meine Frage erhalte?**
- **Datenschutz des Beratungsangebots:** Welche personenbezogenen Daten werden gespeichert und wie wird mit diesen umgegangen?
- **Verschwiegenheitspflicht der Beratenden**
- Gesetzlich vorgegebene Grenzen, bei denen die Schweigepflicht aufgehoben wird (z.B. Gefährdung Minderjähriger, vgl. Kapitel "Rechtliche Rahmenbedingungen")
- Wer sind die Beratenden? Qualifikationen, ev. Schwerpunkte
- **Was sind die Grenzen des Angebots und der Zuständigkeit?** (z.B. "Wir sind keine Krisenberatungseinrichtung"/ Aufgrund der Asynchronität ist Mailberatung nicht für akute Krisen geeignet...), Alternativangebote auf der Homepage angeben sowie rund um die Uhr telefonisch erreichbare Kriseninterventions- und Gewaltschutzeinrichtungen.

III.2.4. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

- **Datensicherheit:** Daten dürfen nicht verloren gehen, sichere und verschlüsselte Speicherung auf einem Server, nicht auf den einzelnen PCs, ist empfehlenswert
- **Datenschutz:** Anonymität und Verschwiegenheit sowie verschlüsselte Übertragung müssen gewährleistet sein

Beratung über einfache, nicht verschlüsselte E-Mails ist aufgrund des mangelnden Datenschutzes **NICHT** erlaubt! Risiken sind etwa die gemeinsame Nutzung des PCs durch

die Klientin mit Partner_in oder Arbeitskolleg_innen sowie die Gefahr von Datenverlust und Spyware. Mindeststandard soll die verschlüsselte Übertragung von E-Mails sein, am besten sichert ein **webbasiertes System**¹

Dieses funktioniert wie ein Briefkasten im virtuellen Raum, Nachrichten werden auf einem externen Server gespeichert und sind nicht personenbezogen zuordenbar. Das Login funktioniert mit einem selbstgewählten Passwort, mit dem nur die Ratsuchende selbst Zugang zu ihren Nachrichten hat. Die Anfrage hinterlässt somit keine leicht nachverfolgbaren Spuren am PC wie etwa Mails. Dies kann bei Gewaltbedrohung durch Personen, die Zugang zum von der Klientin verwendeten PC haben, entscheidend wichtig sein zu ihrem Schutz.

Die Klient_innen müssen klare Informationen darüber erhalten, welche Daten wie lang und in welcher Form gespeichert werden.

QUALITÄTS-
SICHERUNG

III.3. QUALITÄTSSICHERUNG VON PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT

- **Beachten der Qualitätskriterien**
- **Regelmäßige Intervision** - Antwortmail vor dem Abschicken von einer Kolleg_in gegenlesen lassen, Auffassungsunterschiede diskutieren und in die Antwort-Mail einfließen lassen (= "4 - Augen - Prinzip"), Chat-Beratung zu zweit
- **Regelmäßige Supervision** mit einer Supervisor_in, die mit Online-Beratung vertraut ist
- **Regelmäßige Fortbildungen** zu den inhaltlichen und technischen Entwicklungen im Online-Beratungsbereich - Neue Möglichkeiten und Standards

¹ z.B. das Beratungstool "Beranet" (www.beranet.de - speziell für Online-Beratung entwickelte Software inklusive statistischem Datenerfassungssystem auf Basis von Lizenzgebühren), weitere Optionen siehe Link-Liste.

kennen zu lernen ist in einem sich so schnell entwickelnden Medium unumgänglich.

- **Evaluation** der Beratungen, regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Qualitätskriterien

III.3.1. EVALUATION INHALTLICHER QUALITÄT UND PROZESSQUALITÄT IN DER ONLINEBERATUNG (Modell: Bettina Zehetner)

EVALUATION INHALTLICHER QUALITÄT

Die folgenden Aspekte und Fragen bieten Anregungen für die qualitätssichernde (Selbst)Reflexion, Intervention und Supervision von Onlineberatungsprozessen.

Onlineberater_innen können diese Fragen nutzen, um einen Antwort-Entwurf vor dem Abschließen und Absenden zu prüfen, zu ergänzen oder zu verändern sowie um bereits gesendete Antworten und Beratungsverläufe im Rahmen von Intervention und Supervision gemeinsam zu beurteilen.

GENAUIGKEIT IM LESEN

- Wie genau habe ich die Anfrage gelesen?
- Habe ich etwas übersehen (inhaltlich, sprachlich-stilistisch)?
- Was fällt mir beim zweiten oder dritten Mal Lesen neu/ anders auf als beim ersten Mal (Widersprüche, Leerstellen, ungewöhnliche Formulierungen...)?

SORGFALT UND KREATIVITÄT IM SCHREIBEN

Stil (Nähe – Distanz, Wortwahl, klient_innennahe Sprache)

- Wie schätze ich die Sorgfalt und Angemessenheit meiner Formulierungen für diese individuelle Anfrage ein?
- Habe ich mit meiner Wortwahl der/dem Ratsuchenden ein passendes Maß an Nähe bzw. Distanz vermittelt?

Kreativität in der Methodenwahl (mit dem Nickname oder der Betreffzeile arbeiten, Metaphern der Ratsuchenden aufnehmen, weiterführen und ausgeblendete Aspekte sichtbar machen, Drehbuch schreiben, Meta-Ebene einnehmen: was passiert hier gerade zwischen uns...)

Einsatz von Fragetechniken zur Dialogsteuerung und Perspektivenöffnung

- Welche Methoden und Fragetechniken habe ich angewendet?
- Schätze ich diese als ausreichend und der/dem Ratsuchenden und ihrem/seinem Thema angemessen ein?
- Erscheinen mir noch andere Methoden und Fragetechniken sinnvoll?
- Habe ich zu viel in meine Antwort gepackt? (Ratsuchende fordern, nicht überfordern)



EVALUATION
INHALTLICHER
QUALITÄT

**BEWUSSTER UMGANG MIT EIGENEN
EMOTIONEN UND PHANTASIEN**

- Wie bewusst bin ich mit meinen Emotionen, Phantasien, Deutungen und Projektionen umgegangen?
- Habe ich Interpretationen als Vermutungen und Fragen formuliert?
- Gibt es weiteren Reflexionsbedarf, um eigene Wünsche, Ängste, Überzeugungen, Werte nicht dem/der Ratsuchenden aufzudrängen?

DIALOGSTEUERUNG UND BEZIEHUNGSGESTALTUNG IM PROZESS

Balance zwischen Stützen und Konfrontieren

- Wie beurteile ich die Balance zwischen dem Stärken von zu Bewahrendem und dem Ansprechen von Veränderungsbedarf? (bei krisenhafter, labiler Befindlichkeit mehr stützen, bei stabilerer Verfassung konfrontieren mit Widersprüchen, Leerstellen, implizit angedeuteten Gefühlen)

Balance zwischen Struktur / Direktivität und Offenheit

- Wie gestalte ich die Balance zwischen Strukturieren (Form geben, Zusammenfassen, Prioritäten setzen, direktive Formulierungen verwenden, skalierende, Informations- oder Entscheidungsfragen stellen) und Öffnen (öffnende Fragen stellen, Raum für neue Perspektiven schaffen)?

Balance zwischen Nähe und Distanz

- Wie schätze ich die Balance zwischen empathischem Mich-Einlassen und Heraustreten, den Blick von außen zur Verfügung Stellen in meiner Antwort ein?

Wie schätze ich die Balance meiner Antwort in Bezug auf die oben genannten Pole ein:

- Stelle ich ein Ungleichgewicht zwischen den beiden Seiten fest oder besteht ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen ihnen?
- Möchte ich die Balance meiner Antwort in die eine oder andere Richtung verändern?

BERATUNGSHALTUNG UND PRINZIPIEN

Empathie, Respekt, Wertschätzung, Empowerment, Multiperspektivität, Parteilichkeit... je nach Methode, Zielgruppe und Leitbild der Einrichtung.

- Welche Beratungshaltung, welche Beratungsprinzipien werden in meiner Antwort deutlich?
- Woran merkt die/der Ratsuchende meine Beratungshaltung, meine Beratungsprinzipien?
- Entspricht diese „Botschaft“ meiner Intention oder möchte ich noch etwas daran verändern oder verdeutlichen?



EVALUATION
INHALTLICHER
QUALITÄT

„Sie strahlt über das ganze Gesicht, als sie von der Online-Beratung spricht und wie gut ihr das getan hat – endlich wurde sie nicht missgondert! Telefonanrufe sind sehr schwierig für sie, da sie aufgrund ihrer Stimme oft nicht als Frau angesprochen wird, und das war ihr eine Wohltat beim Schreiben.“

BESCHREIBUNG EINER KLIENTIN

IV. RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Grundsätzlich gelten dieselben berufsrechtlichen Bestimmungen wie für die Face-to-Face-Kommunikation (z.B. Berufsrechtliche Bestimmungen, Verschwiegenheitspflicht), darüber hinaus gibt es einige Bestimmungen speziell für die Telekommunikation (z.B. Telekommunikations- und Gesundheitstelematikgesetz, spezielle Datenschutzverordnungen und -richtlinien).

Es gibt in Österreich noch kaum
Rechtssprechung zur Thematik

- Abwägen von Interessen ist im Einzelfall nötig, vieles ist nicht eindeutig bestimmbar, sondern Auslegungssache

Expert_innen für Internet und Recht:

<http://www.rechtsprobleme.at/> -
Dr. Gerhard Laga, (gerhard@laga.at)

<http://www.internet4jurists.at/> - Dr. Franz Schmidbauer

Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Gabriele Schmölder, Institut für Strafrecht,
Strafprozessrecht und Kriminologie Uni Graz
(gabriele.schmoelzer@uni-graz.at) Strafrechtsexpertin

IV.1. ZULÄSSIGKEIT VON ONLINE-BERATUNG

Hier sind die **BERUFSRECHTLICHEN BESTIMMUNGEN** des eigenen Grundberufs zu beachten, den meisten Berufsgruppen im psychosozialen Bereich steht es frei, Online-Beratung anzubieten bzw. es findet sich keine gegenteilige Bestimmung im jeweiligen Berufsrecht.

Klinische und Gesundheitspsycholog_innen sowie Psychotherapeut_innen dürfen derzeit allerdings ihre Behandlungen ausschließlich "persönlich und unmittelbar" also im direkten Kontakt (d.h. synchron wie im Chat, nicht jedoch zeitversetzt wie in der Mail-Beratung) durchführen, per Mail ist nur Erst- und Allgemeininformation sowie Beratung zulässig, keine psychotherapeutische Behandlung.

vgl. die Internet-Richtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten.

https://www.lasf.at/wp-content/uploads/2017/10/internet-richtlinie_03052012.pdf

RECHTLICHE
RAHMEN-
BEDINGUNGEN

IV.2. VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT

Es werden keine Daten an Dritte weitergegeben.

Dieser Grundsatz kann nur dann aufgehoben werden, wenn akute Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt und die gesetzliche Lage dazu verpflichtet. Eine solche Entscheidung muss der Klientin mitgeteilt und für sie nachvollziehbar begründet und dokumentiert werden.

Datensichere Archivierung und datengeschützte Übertragung müssen gewährleistet sein. Gegen die Verschwiegenheitspflicht verstößt das Versenden unverschlüsselter E-Mails (entspricht einer Postkarte, wo doch das Briefgeheimnis anzuwenden ist), zu empfehlen ist eine webbasierte Lösung (vgl. Kapitel IV.3. "Datenschutz und Datensicherheit").

Anfragen sind auch für die Supervision immer zu anonymisieren.

Die jeweiligen berufsrechtlichen Bestimmungen und Funktionen sind zu beachten.

IV.3. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

In der psychosozialen Onlineberatung vertrauen die Anfragenden den Beratenden schriftlich sehr persönliche Informationen an, darum müssen Datenschutz und Datensicherheit bestmöglich - dem aktuellen Stand der Technik entsprechend - gewährleistet sein.

Besondere Sorgfalt ist im Umgang mit sensiblen personenbezogenen Daten (z.B. Gesundheitsdaten) geboten. Beratung über nicht verschlüsselte E-Mails ist aufgrund des mangelnden Datenschutzes **NICHT** zu empfehlen!

Mindeststandard soll die verschlüsselte Übertragung von E-Mails sein, am besten sichert ein webbasiertes System (vgl. Kapitel III.2.) Die Anfragenden müssen klare Informationen darüber erhalten, welche Daten wie lange und in welcher Form gespeichert werden.

IV.4. HAFTUNG

Grundsätzlich haften Berater_innen für die Richtigkeit ihrer Aussagen.

Hier ist beispielsweise eine juristische Beratung, aus der einer Klientin ein finanzieller (also klar bemessbarer) Nachteil entstehen kann oder schon entstanden ist, problematisch (eine eventuelle Schadenersatzklage wäre denkbar).

Ein Beispiel für einen möglichen klärenden Zusatz zum Thema Haftung bei Rechtsberatung im Fall einer Scheidung: "Diese Online-Beratung dient einer ersten Orientierung und kann keine persönliche Rechtsberatung ersetzen. Eine Scheidung ist eine sehr komplexe Angelegenheit, deren Ausgang von vielen unterschiedlichen Faktoren mitbestimmt



wird. Um Rechtssicherheit für Ihre individuelle Situation zu erlangen, empfehlen wir Ihnen jedenfalls, persönliche juristische Beratung in Anspruch zu nehmen."

- Kontakt für Face-to-Face-Beratung bzw. Adressen von spezialisierten Beratungseinrichtungen nennen

Informationsbausteine auf der Homepage für einen ersten Überblick zu häufig gestellten Fragen erweisen sich in der Praxis als sehr hilfreich für Anfragende und Beratende.

Als erprobtes best practice - Beispiel können die Rechtsinformationsbausteine zum Thema Trennung und Scheidung des Vereins Frauen* beraten Frauen* dienen:

<http://www.frauenberatenfrauen.at/scheidungsberatung.html>

Sinnvoll ist es, eine Haftpflichtversicherung für die Beratungsstelle abzuschließen.

RECHTLICHE
RAHMEN-
BEDINGUNGEN

IV.5. STRAFRECHTLICHE ASPEKTE UMGANG MIT SELBST- ODER FREMDGEFÄHRDUNG, DROHENDE GEWALT GEGEN MINDERJÄHRIGE

Ein wesentliches Kriterium für die Wahl der Intervention ist meine eigene Einschätzung als Beraterin, die **SORGFÄLTIGE DOKUMENTATION ist unbedingt notwendig**: Mein Eindruck von dieser Person und der konkreten Situation. Was habe ich angesprochen, empfohlen, worauf habe ich hingewiesen, z.B. 24h-Krisendienste, sozialpsychiatrischer Notruf, Telefonseelsorge, Polizeinotruf, Frauenhelpline gegen Gewalt...

Ein weiteres Kriterium ist die Einsichtsfähigkeit der Klientin, bei Minderjährigen kann unterlassene Hilfeleistung bei Suizidankündigung im äußersten Extremfall als Beihilfe zum Mord gewertet werden.

Weitere Kriterien sind Zumutbarkeit und Realisierbarkeit des Eingreifens, wobei die Anonymität niederschwelliger web-basierter Online-Beratung, bei der keine Angabe einer Mail-adresse erforderlich ist, hier Grenzen setzt. Die Beratung arbeitet mit der Motivation der Klient_innen, die im Schreiben Kontakt halten wollen.

Genau wie in der Face-to-face-Beratung gilt der Grundsatz: Suizidandeutungen als Beraterin unbedingt ernstnehmen, ansprechen und darauf eingehen (wie konkret ist die Absicht?), Kontinuität im Kontakt anbieten, nächsten Kontakt vereinbaren, auf Kriseneinrichtungen hinweisen und abklären, ob eine psychiatrische Unterstützung im ambulanten oder stationären Setting notwendig ist. Wenn keine Möglichkeit des gemeinsamen Aushandelns über Alternativen zum Suizid mehr besteht, muss die Rettung zum Aufenthaltsort der Klientin geschickt werden.

Beim Handlungsleitsatz der Abwendung von Selbst- oder Fremdgefährdung können Widersprüche zwischen der Anzeige- bzw. Hilfeleistungspflicht und der Verschwiegenheitspflicht (Vertrauensverhältnis) entstehen: Eine Interessenabwägung - was ist das "höhere Gut"? - ist je nach Situation im Einzelfall zu entscheiden.

Bei drohender Gewalt gegen Minderjährige ist ein Handeln im Sinne des Kindeswohls unbedingt geboten. Eine Meldung ans Jugendamt ist bei Gefahr im Verzug das Mittel der Wahl. Berater_innen sind verpflichtet zu einer Meldung ans Jugendamt, wenn ein begründeter Verdacht auf Kindeswohlgefährdung besteht und diese nicht anders verhindert werden kann. Eine gute Vorbereitung einer solchen Meldung ist Bedingung, um das nötige Vertrauensverhältnis für die Beratungsarbeit weiterhin zu ermöglichen und nachhaltige Unterstützung bieten zu können.

STRAFRECHTLICHE VERANTWORTLICHKEIT FÜR DEN SUIZID EINER KLIENTIN

Mögliche Strafbarkeit besteht bei der **Mitwirkung am Selbstmord** (§78 StGB), wenn folgende Handlungsbedingungen erfüllt sind:

- Vorsätzlich (sich zumindest damit abfinden, §5 Abs. 1 StGB)
- durch psychische Unterstützung oder
- durch Unterlassen (§2 StGB), bei Garantenstellung (= besonderes Naheverhältnis bei individueller Betreuung), konkret wird dies erst bei unmittelbar lebensbedrohlicher Lage, UND wenn die Abwendung möglich und realistisch gewesen wäre UND der Suizid mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit dadurch unterblieben wäre

RECHTLICHE
RAHMEN-
BEDINGUNGEN

Fahrlässige Tötung (§80 StGB)

beinhaltet sorgfaltswidriges Verhalten in Bezug auf erkennbar suizidgefährdete Klientinnen (z.B. Suizidgedanken ignoriert, hier kommt die Bedeutung der Dokumentation des Beratungsprozesses zum Tragen)

Unterlassung der Hilfeleistung (§ 95 StGB)

Grundsätzlich besteht für jede Person Erste Hilfeleistungspflicht (§19SPG)

Kriterien sind hier wieder die faktische Möglichkeit zumutbarer Beistandsleistung bzw. das vorsätzliche Unterlassen der Hilfeleistung bei einem Unglücksfall (z.B. "Ich habe gerade Tabletten geschluckt.")

**Wichtig als potenziell präventive Maßnahme:
Zielgruppe und Angebot, Beantwortungszeiträume
und maximale Wartezeiten im Webauftritt für die
Anfragenden deutlich sichtbar klarstellen,**

Beantwortungszeiträume einhalten.

Ein Beispiel für die Offenlegung der Möglichkeiten und Grenzen des Angebots: "Wir sind keine Kriseneinrichtung. Aufgrund begrenzter Ressourcen können die Wartezeiten auf Antworten bis zu xx Stunden / Tagen betragen, rund um die Uhr sind folgende Krisenberatungseinrichtungen zu erreichen...."

STRAFRECHTLICHE VERANTWORTLICHKEIT FÜR EINE STRAFTAT EINER KLIENTIN

Unterlassung der Verhinderung einer mit Strafe bedrohten Handlung (§286 StGB)

Kriterien für die Strafbarkeit: die zu verhindernde Straftat muss unmittelbar bevorstehen, "realistisch" sein und das Unterlassen der Tatverhinderung muss vorsätzlich geschehen sein (z.B. konkreter Banküberfall aufgrund von Schulden geplant).

RECHTLICHE
RAHMEN-
BEDINGUNGEN

V. ANFORDERUNGSPROFIL FÜR ONLINE-BERATER_INNEN

Notwendige Kompetenzen und notwendiges Wissen:

- Psychosoziale Beratungskompetenz
- Genderkompetenz und gendersensible Haltung (ausführlich dazu siehe Kapitel III.)
- Expert_innenwissen über genderspezifische Anliegen, gesellschaftliche Bedingungen und den besonderen Umgang von Frauen* mit Problemen des weiblichen Lebenszusammenhangs (Auswirkungen von Gewalt, Gewaltdynamik und Bewältigungsstrategien, geschlechtsspezifische Sozialisation, geschlechtsspezifischer Umgang mit Aggression, Gender Pay Gap, gläserne Decke, ungleiche Verteilung von bezahlter und unbezahlter Arbeit etc.)
- Wissen über psychosoziale Einrichtungen für gezielte Weitervermittlung - am besten Einbindung des Online-Angebots in eine Beratungsstelle mit vielfältigem Face-to-Face-Beratungsangebot
- Lese- und Deutungskompetenz, z.B. Sensibilität für Interpretationen, Wertungen, Übertragung oder Idealisierung
- Sprach-, Schreib- und Formulierungskompetenz
- Indikation/ Clearing: Ist Online-Beratung geeignet für diesen konkreten Fall oder ist eine gezielte Weitervermittlung in anderes Setting sinnvoll/ notwendig? (z.B. Gewalt)
- Kompetenz in der beraterischen Beziehungsgestaltung
- Auftragsklärung: Was kann Online-Beratung leisten - Erwartungen, Transparenz des Angebots und seiner Bedingungen
- Lösungs- und Ressourcenorientierung
- Kontextanalyse und -sensibilität, Orientierung an Sprache und Lebenswelt der Klientin

ANFORDERUNGS-
PROFIL

- intersektionale Kompetenzen, Bewusstsein über unterschiedlichste diskriminierende Faktoren und Lebensbedingungen (diversity-Kompetenzen)
- Internet- und Recherchekompetenz
- Technische Kenntnisse (Datenverwaltung, Datenschutz...)

Online-Beratung kann und soll Face-to-Face-Beratung nicht ersetzen, sie stellt jedoch eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung des f2f-Beratungsangebots dar und bietet eine wertvolle Einstiegserleichterung für die Kontaktaufnahme mit **besonderen Zielgruppen** (vgl. Kapitel I).

„Inzwischen habe ich wohl auch gelernt, mit belastenden Situationen umzugehen, ohne gleich zu schreiben. Es ist aber sehr beruhigend, wenn ich weiß, es gibt da eine Adresse, an die ich mich wenden kann, wenn ich keinen Durchblick mehr habe.“

KLIENTIN

VI. RESSOURCENPLANUNG²

WELCHE RESSOURCEN UND KAPAZITÄTEN SIND NOTWENDIG?

Der Aufwand ergibt sich aus der Art des konkreten Angebots, der Breite der Zielgruppe, der Anzahl an Anfragen sowie der jeweiligen Struktur und Arbeitsweise der Beratungsstelle, daher ist es nicht möglich, hier allgemein verbindliche Zahlen anzugeben.

Ebenso sind die technischen Neuerungen und erforderlichen Standards in dauernder Entwicklung begriffen, z.B. web-basierte Beratung soll aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit die E-Mail-Beratung unbedingt ersetzen.

RESSOURCEN-
PLANUNG
PERSONAL

VI.1. PERSONAL

Im Sinne eines ganzheitlichen, multiperspektivischen Ansatzes soll der Vielfalt der Anfragen ein multiprofessionelles Team entsprechen.

Auch bei deklariertem Zuständigkeit für bestimmte Themen ist es wahrscheinlich, dass Anfragen außerhalb dieser Fachgebiete eintreffen, dafür soll es Kooperationspartner_innen und Vermittlungsmöglichkeiten geben.

² Ich beziehe mich in diesem Punkt auf die Standards der Online-Beratung von Weisenböck, Ivan und Lachout 2006 http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf (B.Z.)

Für ein Online-Beratungsangebot sollen zu Beginn mindestens zwei Berater_innen einige Stunden pro Woche freie Kapazität haben (Austausch- und Vertretungsmöglichkeit). Mit der Anzahl der Anfragen, Forenbeiträge und Chat-Beratungstermine steigt die dafür benötigte Stundenanzahl, dies ist eine im Vorhinein schwer einzuschätzende prozesshafte Entwicklung, bestimmt auch durch den Bekanntheitsgrad des Angebots, also teilweise steuerbar durch Öffentlichkeitsarbeit und Bewerbung.

Zum Anforderungsprofil der Beratenden siehe Punkt V.

VI.2. ZEITBEDARF UND ZEITNAHE BEANTWORTUNG VON ANFRAGEN

Der Zeitbedarf für die Beratung selbst ist je nach Thema, Komplexität und Grad der Klarheit der Anfrage sehr unterschiedlich. Gerade am Beginn der Online-Beratungsarbeit ist es sinnvoll, eher großzügig Zeit für die Beantwortung von Anfragen einzuplanen, das Schreiben einer Antwort kann einen Zeitraum von einigen Minuten bis zu 2 Stunden in Anspruch nehmen. Oft ist es nötig, ein zweites und drittes Mal nachzulesen, den Auftrag der Anfrage zu klären, Informationen zu recherchieren, interne und externe Fachkompetenzen zur Intervention zu nutzen sowie klare, dem Anliegen der ratsuchenden Person entsprechende Formulierungen zu finden.

Entgegen dem gängigen Vorurteil, E-Mails wären in sehr kurzer Zeit zu beantworten, braucht der Formulierungsprozess in der Onlineberatung unbedingt Konzentration, Zeit und Ruhe. Die geschriebene Sprache ist hier das einzige Beratungsinstrument, dementsprechend ist für die professionelle Auseinandersetzung mit Online-Anfragen ein äußerst sensibler - und manchmal zeitintensiver - Umgang mit Formulierungen notwendig.

Zeitnahe Beantwortung von Anfragen

Anfragen sollen so rasch und sorgfältig wie möglich beantwortet werden. Für die Ratsuchende muss auf der Homepage klar ersichtlich sein, binnen welcher (maximalen) Zeitspanne sie mit einer Antwort rechnen kann (z.B. werktags binnen 48 Stunden).

Wenn eine Antwort aus Kapazitätsgründen nicht im angekündigten Zeitraum möglich ist, sollte die Anfragende eine Rückmeldung erhalten, die die Nachricht als angekommen bestätigt und über den Zeitpunkt der Antwort informiert (eventuell automatische Empfangsbestätigung).

VI.3. KOSTEN

Neben den Personalkosten entstehen Kosten, deren Höhe von folgenden Faktoren abhängig ist:

- Art und Umfang der Themen, zu denen Beratung angeboten wird
- Aufwändigkeit der Homepage-Gestaltung und -wartung
- Anzahl, Art und Länge der Anfragen / Beiträge (Komplexität, Intensität, Dauer der Beratungsprozesse)
- Verwendete Software (z.B. bestehende Lösungen für webbasierte Beratung mit Installations-, Einschulungs- und monatlichen Lizenzgebühren oder Entwicklung einer neuen, den eigenen Bedürfnissen und Anforderungen exakt entsprechenden Software)
- Maßnahmen zum Datenschutz
- Inhaltlicher und organisatorischer Aufwand innerhalb der Beratungsstelle (Konzeptarbeit, Koordination der Onlineberater_innen, Intervision, Team- und Besprechungszeit, Kontakt mit Fördergeber_innen, Antragstellung, Abrechnung, Dokumentation,



KOSTEN

Bewerbung und Öffentlichkeitsarbeit...)

- Supervision
- Fortbildung zu den jeweils neuesten Entwicklungen im Online-Beratungsbereich

VI.4. TECHNIK

Die derzeit wichtigsten Instrumente für schriftliche Online-Beratung:

- Webbasierte Einzelberatung
- Forum-Beratung
- Chat-Beratung

Hier kommt es darauf an, welche dieser Möglichkeiten die Beratungsstelle anbieten will. Für jedes dieser Instrumente gibt es sowohl vorgefertigte Standardlösungen (Beratungssoftware-Angebote) als auch die Möglichkeit, eigene neue Lösungen zu entwickeln (bedarfsorientiert aber kostenintensiv), vgl. Kapitel IV.3. "Datenschutz und Datensicherheit". Wesentliches Kriterium neben Datenschutz und Datensicherheit ist die Usability, die einfache Benutzbarkeit (vgl. Prinzip Niederschwelligkeit).

TECHNIK

„Ich versuche aus unserem Beratungsverlauf immer wieder Kraft zu schöpfen und habe ein paar Ihrer motivierenden Gedanken ausgedruckt und im Schlafzimmer aufgehängt – wenn wieder eine negative Stimmung in mir hochkommt, lese ich diese – und das hilft meistens.“

KLIENTIN

VII. VORTEILE UND NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN VON ONLINE-BERATUNG

VII.1. VORTEILE DER ONLINE-BERATUNG

Vorteile für die Ratsuchenden:

- **Zeitliche Autonomie**
- **Geographische Ungebundenheit**
- **Anonymität, Vertraulichkeit**
- **Potenzielle Vorurteilsfreiheit** durch Wegfall von sicht- oder hörbaren Merkmalen und deren Interpretation (Hautfarbe, Kopftuch, Akzent...)
- **Niederschwelligkeit**
- **Präventive Wirkung:** frühzeitige Inanspruchnahme von Beratung zur Verhinderung von Problemeskalation
- **Unverbindliche Kontaktaufnahme:** Ratsuchende können solange online in Kontakt bleiben, bis sie genug Vertrauen gefasst haben, sich bei Bedarf auch in die Face-to-Face-Beratung zu wagen - wenn sie das wünschen. Keine unerwünschten Interventionen, kein sozialer Erwartungsdruck.
- **Erreichbarkeit spezieller Zielgruppen**
- **Unbürokratische Unterstützung, Effizienz:** geringer Aufwand an Zeit und Mitteln, keine Wartezeiten für das Formulieren und Abschicken des Anliegens - es

VORTEILE
UND
NACHTEILE

ist möglich, zeitlich und örtlich unabhängig Fragen zu stellen und Antworten abzurufen, Chat- und Foren-Beratung in Anspruch zu nehmen.

- **Geringe Wartezeit auf die Antwort** der Beratenden (auf Homepage transparent machen!) im Vergleich zu Wartezeiten auf ambulante Termine in Beratungsstellen - schnelle Entlastung und erste Orientierung
- **Kaum oder keine Wartezeit in Chat- und Forenberatung**
- Der gesamte Beratungsprozess ist schriftlich **dokumentiert** und somit für die Klientin bei Bedarf immer wieder abrufbar zur weiteren Reflexion und als emotionale Stütze.

Vorteile für die Beratungseinrichtung:

- alle oben genannte Punkte außer die Unverbindlichkeit
- Günstige Kosten-Nutzen-Relation bei reinen Informationsfragen, die Antworten auf ähnliche bzw. sich wiederholende Sachinformationsfragen sind als FAQ (frequently asked questions), Bausteine oder Forenbeiträge für alle Klient_innen jederzeit abrufbar. Diese Texte stehen auch Berater_innen anderer Einrichtungen als Informationspool zur Verfügung.
- Gezielte Weitervermittlung an die richtige Stelle kann schnell und unbürokratisch geboten werden.
- Selbsthilfepotenzial kann in Chats und Foren optimal realisiert werden (Peer-to-Peer-Prinzip).

Für die Berater_innen:

- Durch die Zeitversetzung in der webbasierten Beratung - asynchrones Beantworten von Beratungsanfragen - besteht die Möglichkeit, die Anfrage zu einem für die Beraterin passenden

VORTEILE
UND
NACHTEILE

Zeitpunkt zu beantworten, also freie Zeiteinteilungsmöglichkeit binnen eines angestrebten Zeitrahmens.

- Durch die Asynchronität können die Beratenden sich für die Antwort die nötige Zeit nehmen, um eine eventuell heftige erste emotionale Reaktion (z.B. Ärger, Ablehnung, Hilflosigkeit) zu reflektieren, die auftauchenden Gefühle mit Gelassenheit konstruktiv für den Beratungsprozess zu nützen und sorgfältig zu formulieren.
- Die Zeitversetzung macht es möglich, Informationen zu recherchieren, interne und externe Fachkompetenzen zu nützen und bei Bedarf die Antwort von Kolleg_innen gegenlesen zu lassen oder Auffassungsunterschiede zu besprechen.

VII.2. NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN DES ONLINE-SETTINGS

- Unverbindlichkeit des Kontakts: dauernd drohender Kontaktabbruch - Hat die Klientin meine Antwort gelesen? Wie geht es ihr? Warum meldet sie sich nicht mehr? Häufig bleibt es beim einmaligen Kontakt.
- Anonymität bedeutet in diesem Medium auch mangelndes Wissen: Wer schreibt als welche Person? Es gibt fingierte und Scherzanfragen, die Anonymität senkt die Hemmschwelle für aggressive Äußerungen.
- Unsicherheit und potenzielles Misstrauen auf beiden Seiten aufgrund des mangelnden direkten Kontakts im realen Raum
- Die Konzentration auf einen einzigen Wahrnehmungskanal - das Lesen von geschriebenem Text - lässt eine große Bandbreite an subjektiv gefärbten Deutungsmöglichkeiten zu, wodurch Missverständnisse entstehen können.
- Alle wichtigen Zusatzinformationen der f2f-Beratung fallen hier weg: nonverbale und szenische Informationen, Auftreten und Wirkung des Äußeren

VORTEILE
UND
NACHTEILE

der Person, Mimik, Gestik, ebenso alles Hörbare: Die Stimme, der Tonfall, die Pausen, das Seufzen und Zögern und Lachen... können teilweise durch Emoticons und Akronyme in textlicher Form wieder hereingebracht werden.

Die Deutung erfährt keine sofortige Korrektur an der Person, die mir im Gespräch gegenüber sitzt, dadurch wird das Entstehen von Projektionen (Übertragungen) gefördert. Damit muss sehr bewusst umgegangen werden, reflektierte Selbsterfahrung ist als Basiskompetenz wie für jede Beratungsarbeit sinnvoll.

- Nonverbale Eindrücke fehlen auch der Klientin, die ebenso ihre eigenen Fantasien über die beratende Person entwickelt. Hier nachzufragen bietet wieder Material für den Beratungsprozess.
- Mangelnde Kenntnis über die Bedingungen, unter denen die Anfrage geschrieben wird -
Wo befindet sich die/ der Ratsuchende?
Was beeinträchtigt unseren Kontakt?
 - Als Beraterin auf die eigenen Arbeitsbedingungen achten!
Zeit und Raum nach Bedarf gestalten, Störfaktoren möglichst ausschalten, nicht "nebenbei und zwischendurch" oder „in einer Pause schnell noch schreiben". Die Möglichkeit ungestört zu arbeiten ist im Online-Kontakt ebenso notwendig wie in der Face-to-face-Beratung. Darauf achten, sich nicht von der Flexibilität (Asynchronität) zur Überschreitung der eigenen Grenzen verführen zu lassen. Ungestörtes Schreiben ist wichtig für die eigene Psychohygiene.
 - Auch in Teambesprechungen und Fallinterviews ist es wichtig, die Online-Beratung zum Thema zu machen, um die unterschiedlichen Herangehensweisen der einzelnen Berater_innen zu reflektieren.

VORTEILE
UND
NACHTEILE

VIII. METHODISCHES WERKZEUG FÜR DIE ONLINE-BERATUNG

VIII.1. WIRKUNGEN DES SCHREIBENS

- Schreiben stärkt die eigene Reflexions-, Erkenntnis- und Handlungskompetenz.
- Schreiben kann als innerer Dialog Klarheit, Struktur, Orientierung, Distanz zum Problem, zur Verstrickung in eine Situation und somit Entlastung bewirken.
- Ein Problem für das Gegenüber, eine potenzielle Leserin, beschreiben zu können bedeutet, es ein Stück weit fassbar und bearbeitbar zu machen, es "in den Griff zu bekommen". Dieses Gefühl der Kontrolle über die eigene Situation bewirkt ein Nachlassen der Angst und des Eindrucks, davon überwältigt zu werden.
- Schreiben aktiviert die eigenen Ressourcen. Die Erfahrung der eigenen Ausdrucksfähigkeit, das Erleben der eigenen Kreativität macht autonomer und handlungsfähiger.
- Schreiben bietet einen Möglichkeitsraum zum Ausprobieren von Handlungen, zum Entwickeln neuer Perspektiven, kann der eigenen als Chaos empfundenen Gefühlswelt Form und Gestalt geben (einen Anfang, einen Mittelteil und ein Ende), dieses mitteilbar machen.
- Narrative Beratung und Therapie verstehen innere und äußere Erfahrungen der Klientin als Text. Dieser kann lesbar und verstehbar gemacht werden und bei Bedarf immer wieder gemeinsam neu geschrieben werden, das ist als permanenter Prozess zu verstehen. Erzählstrukturen - „Narrative“ oder „Skripts“ - beeinflussen unser Wahrnehmen, Erleben und Handeln ähnlich einem „Drehbuch“, wir können

WIRKUNGEN
DES
SCHREIBENS

unsere erlernten „Skripts“ verändern und damit unsere Perspektiven und unseren Handlungsspielraum erweitern.

Die beiden wichtigsten Grundsätze zur Beratung im Medium Schrift:

- **Genau lesen und beim Text selbst bleiben, die Sprache beim Wort nehmen**
- **Vermutungen und Interpretationen als solche kennzeichnen, am besten als Fragen formulieren** ("Könnte es sein, dass...?", „Verstehe ich Sie hier richtig, wenn ich vermute...?“), **Behutsamkeit mit Deutungsangeboten, diese immer nur als Vorschläge, als eine Möglichkeit von vielen Optionen zur Sprache bringen**

Die Knappheit des Textes und die fehlenden (auch non-verbale) Informationen verführen leicht zu eigenen, die Leerstellen ergänzenden Phantasien. Ein Kennzeichen seriöser Online-Beratung ist das Ernstnehmen des Textes der Ratsuchenden, dies erfordert bewusste Sensibilität bei der Produktion eigener Interpretationen und Zurückhaltung bei Zuschreibungen an die ratsuchende Person.

Auch wenn jede Nachricht "unter" dem manifesten einen vielschichtigen latenten Inhalt transportiert, ist es notwendig, **beim Text selbst zu bleiben, also das was ich lese zu beschreiben, ohne es gleich zu erklären oder zu bewerten** (vgl. Brunner (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung).

Die eigenen Vermutungen und Assoziationen sind wichtig als Signale der Textwirkung - und können der Klientin als Angebote am besten in Form von Fragen nahegebracht werden - sie sagen jedoch häufig mehr über die Person der Beraterin aus als über die schreibende Person.

Ein Vorteil der Online-Beratung kann die durch die ausschließliche Textinformation begründete potenzielle Unvoreingenommenheit den Anfragenden gegenüber sein. Diese Vorurteilslosigkeit wird jedoch nur dann wirksam, wenn ich mich als Interpretierende und Hinzuerfindende zurücknehme. Dies ist im Online-Kontakt besonders wichtig, da meine Interpretation nicht sofort im Face-to-Face-Kontakt überprüfbar ist und eine eventuell falsche Richtung nicht durch direkte Rückmeldung korrigierbar ist.

VIII.2. LEITFADEN ZUM VERFASSEN VON ANTWORTEN AUF E-MAIL-ANFRAGEN

1. Ausdrucken

2. Lesen

2.1. Was löst die Anfrage bei mir aus?
Emotionen, Bilder, Vorstellungen, Impulse wahrnehmen und reflektieren

2.2. Was ist das Thema, die Frage, der Auftrag?
z.B. Bedarf an Information, Entlastung, Reflexion, Anregung, Bestärkung, Unterstützung bei einer Entscheidungsfindung, Krisenintervention, Stabilisierung, Ressourcenarbeit, längerfristige Begleitung durch Beratung im Schreiben...

Kennzeichnen von "wesentlichen"/ "Signal-"
Passagen, Notizen, Skizzen auf dem ausgedruckten Text können hilfreich zur Annäherung an den Text sein, um ihn für sich zu strukturieren und zu verstehen.

3. Pause, Eindrücke setzen lassen (= Vorteil der Asynchronität)

VERFASSEN
VON
ANTWORTEN

4. Zweites Mal lesen

4.1. Welche Gefühle löst die Anfrage jetzt in mir aus?
(meist ist schon mehr Gelassenheit möglich)

4.2. Welche anderen Aspekte fallen mir jetzt auf?
interne und bei Bedarf auch externe Fachkompetenzen nützen

4.3. Klärung: Welche Botschaft will ich vermitteln?

Was ist das Ziel meiner Antwort?

5. Formulieren der Antwort

5.1. Begrüßung und Einleitung

Soll der anfragenden Person vermitteln, angekommen zu sein und mit ihrem Anliegen ernstgenommen zu werden, soll Anteilnahme und Verständnis ausdrücken sowie Anerkennung für diesen Schritt der Kontaktaufnahme.

5.2. Hauptteil

- Was habe ich verstanden, was habe ich noch nicht verstanden?
- Beantworten der Informationsfrage(n), Klarstellen von Zuständigkeit
- Fragen stellen: Nachfragen bei Unklarheiten, „Gesprächsführung“, also steuern und durch Fragen, offene Fragen stellen, um den Erzählfluss anzuregen; die eigenen Fragen einbetten und erklären, warum ich sie stelle. Wenn ich als Berater_in sehr viele Fragen stelle, kann dazu die Erklärung sinnvoll sein, dass die

Ratsuchende nicht alle Fragen beantworten muss, sondern diese ein Angebot darstellen und es ihr freisteht, ob bzw. welche davon sie beantwortet

- Emotionen aufgreifen und spiegeln
- Sich auf konkrete Ausdrücke und sprachliche Bilder der Anfragenden beziehen, um Nähe herzustellen und ihren Gedankengang aufzunehmen
- Ressourcen benennen, ermutigen, Optionen aufzeigen, Lösungsansätze bestärken
- Bei sehr langen oder komplexen Anfragen ist es empfehlenswert, sich auf einige wesentlich erscheinende Punkte zu konzentrieren und dieses Herausgreifen zu begründen.
- Vermutungen und Interpretationen immer als solche kennzeichnen und als Vorschlag oder Frage anbieten
- Ratsuchende fordern, aber nicht überfordern, auch in der Länge der Antwort
- Sorgfältiges und einfühlsames Formulieren: Die Sachebene ist nicht von der Beziehungsebene zu trennen, auch rein sachliche Informationen müssen in einer Weise formuliert werden, dass sie die anfragende Person annehmen kann. Dies gilt ganz besonders für emotional schwierige, mit Trauer, Angst, Schmerz oder Wut verbundene Themen, die auch komplexe Sachinformation erfordern.



VERFASSEN
VON
ANTWORTEN

5.3. Abschied und Einladung zum Wieder-Schreiben

Botschaft: "Ich bin für Sie erreichbar" (z.B. "Ich freue mich, wieder von Ihnen zu lesen.", „Es interessiert mich, wie meine Antwort bei Ihnen ankommt.") oder – wenn mein Onlineberatungsangebot nicht das für die Anfrage passende ist - gezielte Alternativangebote nennen.

Eventuell einen Wunsch für die Ratsuchende formulieren.

6. Überprüfen der Antwort

Nach der zu Beginn aufgestellten Zielsetzung - Was ist meine Botschaft? - und den Qualitätskriterien das Geschriebene überprüfen und bei vorhandener Kapazität von einer Kollegin gegenlesen lassen ("4-Augen-Prinzip")

7. Bei Bedarf ergänzen oder ändern

8. Abschicken

VIII.3. KONKRETE INTERVENTIONSMÖGLICHKEITEN IM SCHRIFTLICHEN BERATUNGSPROZESS

- Metaphern und Bilder der Klientin aufnehmen und assoziativ weiterführen (schafft Nähe), ihr rückmelden, wie die von ihr gewählten Worte auf mich als Beraterin wirken
- Mit der Betreffzeile arbeiten (z.B. "Krise" "Chance", "Wunsch nach Veränderung", "Auf der Suche"...)



- Mit dem Nickname arbeiten (z.B. "Supermama", "Hexe"...)
- Besonderheiten in der Struktur des Textes oder dem Layout ansprechen (z.B. monolithischer Textblock oder klare Gliederung durch Absätze), auf nonverbale Inhalte (z.B. Emoticons) eingehen
- Asynchronität nutzen (z.B. "Was haben Sie seit dem Schreiben Ihrer Anfrage verändert?")
- Die vielfältige potenzielle Dialoghaftigkeit der Nachricht nutzen: wer außer der Beraterin könnte durch diesen Text angesprochen sein, welche Botschaften an Personen aus der Umgebung der Schreibenden könnten darin enthalten sein, sie zur Konkretisierung dieser Botschaften anregen
- Zu möglichst klaren Formulierungen der Wünsche, Bedürfnisse und Forderungen anregen, um die Wirkung dieser klaren Botschaften zu erleben
- Genauigkeit im Ausdruck: "ständig", "immer" - Wann nicht? Wann anders? Unter welchen Bedingungen? Ausnahmen ins Blickfeld rücken, um die Perspektive zu öffnen (z.B. "Heute war es nicht ganz so schlimm wie sonst." - "Wie genau war es?")
- Auf Passivkonstruktionen hinweisen und in Frage stellen: WER tut das? (z.B. "sich opfern" als aktive Tat) - Das Subjekt des Handelns im Schreiben sichtbar machen: ICH - Sätze ausprobieren zur Beschreibung der Situation
- Der im schriftlichen Medium besonders stark wirksamen Verführung zur Direktivität bewusst entgegenarbeiten; der Klientin statt festschreibenden Aussagen und Empfehlungen den eigenen Reflexionsprozess und die durch ihre Anfrage bei mir als Beraterin ausgelösten Emotionen im Sinne eines potenziellen gemeinsamen Erkenntnisgewinns zur Verfügung stellen

- Jeder Text ist vieldeutig zu verstehen, der Klientin mögliche Bedeutungen als Fragen anbieten und zur gemeinsamen Auseinandersetzung anregen
- Schreibkompetenz als unterstützende Ressource bei Veränderungsprozessen nützen: Geschichte schreiben mit dem Titel "Ein neues Kapitel in meinem Leben begann als..." (in der 3. Person, aus anderer Perspektive, als Filmdrehbuch etc.) Eine Situation neu beschreiben, sie neu gestalten und neu deuten können heißt auch, sie anders in die eigene Lebensgeschichte einordnen und sich dadurch auf neue Weise handlungsfähig machen.
- Kreativtherapeutische Methoden aus der Poesie- und Bibliothherapie: autobiographisches Schreiben, Perspektivenwechsel (z.B. die eigene Anfrage aus anderer Zeitperspektive neu schreiben), bis hin zu Mind-Mapping, Haikus, Elfchen,... Die Lust der Klientin am Schreiben nützen.
- In der Chat-Beratung: Einsatz nonverbaler Elemente wie Emoticons, Akronyme, handlungskommentierende Gesprächsschritte, Hörer_innensignale, parasprachliche Elemente (vgl. Hintenberger (2006): *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung)
- Parodie einer Situation oder Verhaltensweise: Übertreibung verdeutlicht und löst aus der Selbstverständlichkeit heraus, macht wieder neu handlungsfähig – Humor als Ressource

VIII.4. METAPHERNANALYSE UND -VERWENDUNG IN DER ONLINEBERATUNG

„Unser alltägliches Konzeptsystem, nach dem wir sowohl denken als auch handeln, ist im Kern grundsätzlich metaphorisch.“ (Lakoff/ Johnson: Leben in Metaphern 2003, 11).

Jede erlebt also die Welt so – und handelt danach –, wie sie sich sprachlich ausdrückt. Die sprachliche Ausdrucksform bildet die Qualität des Erlebens ab. Über die Sprache ist ein Zugang zu Denk- und Handlungsmustern möglich. Metaphern lassen auf innere Glaubenssätze oder „Scripts“, nach denen wir leben, schließen.

Dieser Zugang - das konkrete Formulieren und Weiterdenken einer Metapher: Wie wird etwas ausgedrückt und was bedeutet das? - eröffnet neue Perspektiven des Verstehens, Wahrnehmens und Handelns.

FORMEN DER VERÄNDERUNG DURCH ARBEIT MIT METAPHERN

- **Veränderung innerhalb eines metaphorischen Konzepts**

Umdeutung/ Reframing (vgl. kognitive Verhaltenstherapie, systemische Ansätze), z.B. Krise als Chance, Veränderung macht Angst → bietet auch neue Möglichkeiten, entspricht etwa dem Entdecken / Einrichten neuer Räume im „Haus“ des Lebens, der Beziehung, der beruflichen Tätigkeiten („das Zimmer unter dem Zimmer“, „ein Zimmer für mich allein“, „der siebeneinhalbte Stock“ im Film „Being John Malkovich“, Unica Zürn: „Das Haus der Krankheiten“)

Lakoff und Johnson: Konzept des „highlighting“ & „hiding“ – beleuchten und verbergen - Metaphern betonen bestimmte Aspekte, andere treten dadurch in den Hintergrund, werden ausgeblendet (wie Form und Hintergrund einer Gestalt, vgl. Gestalttherapie). Die Untersuchung des ausdrucksverringernenden Gehalts einer Metaphorik lässt gedachte Grenzen erkennen, die Untersuchung des ausdruckerweiternden Gehalts einer Metaphorik lässt Stärken und Ressourcen erkennen.

Was ist im Licht, was liegt im Schatten, was wird von der Klientin gesehen, was nicht (z.B. „immer stoße ich an

Grenzen“ → Was trage ich bei bzw. was sind meine starken Seiten, wo habe ich sehr wohl Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten?

Ersatz einengender metaphorischer Konzepte durch neue

Gemeinsames Entwickeln bzw. Anbieten neuer metaphorischer Konzepte, die bisher von der Ratsuchenden nicht verwendet wurden, dynamische statt statische Sprachbilder einsetzen (zB die Beziehung nicht als Gebäude, sondern als Weg zu begreifen). Diese Methode ist behutsam einzusetzen, die Veränderung, das Weiterdenken an den von der Ratsuchenden selbst verwendeten Metaphern wird meist besser angenommen.

Beispiele für die Arbeit mit Sprachbildern:

Das Leben, das Problem, das Thema, die Beziehung, die berufliche Entwicklung als...

...Landschaft, Gebäude, Garten, Weg, Wanderung, Reise, Roman, Film, Theaterstück, Lied, Kunstwerk, Sport, Kampf, Tanz,...

Metaphern aufnehmen und weiterführen

Fallbeispiel „Leben ist wie eine Fahrt auf der Achterbahn“-Metapher:

Gibt es eine Sicherung, z.B. durch einen Gurt (als Einengung oder Sicherung erlebt?), oder hat sie Angst, aus dem Wagen zu fallen (Kontrollverlust) - Was könnte Sicherheit bedeuten?

Wie erlebt sie die Fahrt? Was macht Angst an der Achterbahnfahrt? Was ist lustvoll daran?

Was könnte mehr Freiheit ermöglichen, (ohne Sicherheit zu gefährden)?

Sitzen in der Achterbahn noch mehr Menschen (Unterstützung durch soziale Kontakte)?

Kann sie die Achterbahn in irgendeiner Weise dazu bringen zu stoppen, zu parken, etwa über einen von ihr eingerichteten Notschalter – durch Imaginationsübungen Kontrollmöglichkeit schaffen, Aussteigen aus stressigen Situationen ermöglichen

Daraus kann beispielsweise ein Leitsatz entwickelt werden: „Nein, ich steige nicht mehr auf die Achterbahn auf“: Klientin steigt ganz bewusst nicht mehr in wiederholte Streitgespräche und sinnlose Argumentationen mit ihrem Mann ein, lässt sich nicht mehr provozieren

Spiegelt sich die Kreisförmigkeit des Achterbahnweges im Erleben der Klientin? (Scheint sich alles zu wiederholen?) Wie könnte sie die Strecke der Achterbahn, den Verlauf, beeinflussen, etwa durch Weichen, wie könnte sie Mitfahrende einbeziehen, Stoppschilder errichten und vieles mehr.

Wichtig für Berater_innen ist die Zurückhaltung mit Interpretationen:

„Man liest sich immer auch selbst“ → Vorsicht mit Phantasien und Projektionen; bewusster, reflektierter Umgang damit, dann wertvolles Material (meine Fantasien und Emotionen als Werkzeug für Erkenntnisgewinn – noch größere Herausforderung als in der f2f-Beratung).

Berater_innen führen beim Lesen und Schreiben immer auch einen **Dialog mit sich selbst**, basierend auf eigenen Erfahrungen, Ängsten, Wünschen, Werthaltungen, fachlicher Kompetenz,... darum ist die reflektierte Selbsterfahrung in Intervention und Supervision so wichtig.

Haltung des Nicht-Wissens

Das eigene Wissen als zu hinterfragendes, veränderbares annehmen

Sich als Berater_in selbst ein Stück zurücknehmen, nicht der Verführung zur Direktivität erliegen, sondern mit Fragen Möglichkeiten des Verstehens anbieten und mögliche Perspektiven öffnen

Dialog zwischen gleichberechtigten Gesprächspartner_innen, die Annahme: Berater_in hat kein privilegiertes Wissen über Klient_in, entspricht dem Grundsatz feministischer Beratung:

Die Klientin selbst ist die Expertin für Ihre Situation.



METAPHERN

IX. EXKURS: CORONAKRISE - ONLINEBERATUNG ALS IDEALES MEDIUM ZUR GEWALTPRÄVENTION UND UNTERSTÜTZUNG IN QUARANTÄNEZEITEN

frauenberatenfrauenONLINE Österreich weist in den letzten Jahren enorme Steigerungsraten auf. Besonders im Bereich Gewalt ist die Onlineberatung eine niederschwellige Möglichkeit, frühzeitig Hilfe zu suchen und damit Eskalationen zu verhindern. **Angesichts der Coronakrise erweist sich das Medium Onlineberatung als ideale Entsprechung für die Bedürfnisse in der Quarantänezeit. Die Ratsuchenden können zu dem für sie passenden Zeitpunkt schreiben (meist in der Nacht, wenn Kinderbetreuung und home-office-Aufgaben erledigt sind) und erfahren dadurch Entlastung, Klärung und Orientierung. Ganz besonders während der Ausgangssperre stellen Isolation und häusliche Gewalt eine enorme Herausforderung dar. Diesem Unterstützungsbedarf entspricht die datengeschützte Onlineberatung von Frauen* beraten Frauen* auf bestmögliche Weise.**

Sehr häufig angesprochen wurden Schwierigkeiten mit der Mehrfachbelastung durch Home-Office und Kinderbetreuung. Dora war verzweifelt, weil sie ihre 3jährige Tochter nicht dem Risiko einer Kindergruppenbetreuung aussetzen wollte und überlegte schon, ihren Job zu kündigen. Mithilfe der Onlineberatung konnte sie mit Ihrem Mann aushandeln, dass er seine home-Office-Zeit so flexibel hält, dass er während ihres Teilzeitjobs die Betreuung übernimmt. Ihr Feedback: "Vielen Dank für Ihre Onlineberatung. Sie haben mich so gestärkt, dass ich mit dem Vater meiner Tochter eine gute Lösung für die Kinderbetreuung aushandeln konnte und ich meinen Job behalten kann." Die Konflikte, die durch eine beengte Wohnsituation, konflikthafte Partnerschaften, Kinder und Jugendliche aller Altersstufen, die neben der eigenen Berufstätigkeit zuhause beaufsichtigt, beschäftigt, unterhalten, getröstet, gefüttert und vor allem qualitativ hochwertig beim home-schooling unterstützt werden sollten, brachte eine Ratsuchende mit Virginia Woolf auf den Punkt:

EXKURS:
CORONA-
KRISE

"Nach vier Wochen home-office und home-schooling mit 3 Kindern sind meine Energiereserven aufgebraucht, meine Nerven liegen blank - ich brauche ein Zimmer für mich allein!"

Ebenso häufiges Thema war Gewalt in jeder Form. Das Zusammen-Eingesperrtsein während des Lockdown, die Isolation, das Fehlen an Austausch- und Unterstützungsmöglichkeiten, der ökonomische Druck und Existenzängste verschärften die schon vor der Ausgangssperre herrschende Gewalt in vielen Beziehungen. Sehr viele Frauen klagten über psychische Gewalt durch den Partner mit der Angst, diese könnte eskalieren. Viele berichteten von körperlicher Gewalt wie Würgen, Stoßen, Schlagen sowie von sexualisierter Gewalt durch den Partner. Diejenigen Männer, die ihre Frauen schon vor der Krise als Besitz betrachteten, intensivierten ihr Kontrollverhalten ins Unerträgliche. Conny schreibt uns: "Ich muss alles so machen wie er sich das vorstellt, er lässt mich keine Minute aus den Augen, kontrolliert mein Handy, lässt mich nicht telefonieren, droht mir, die Kinder wegzunehmen, wenn ich mich trennen will." Wir entwickeln mit den Frauen Strategien, wie sie wirkungsvoll Grenzen setzen können, einschränkendes und demütigendes Verhalten direkt ansprechen und unterbrechen können und ermutigen sie, sich bei Bedrohung Unterstützung zu holen durch Personen im sozialen Nahraum, Nachbar_innen und Polizei.

Bei getrennt lebenden Paaren eskalierten die Kontaktzeit-Konflikte: Franziskas Mann drohte damit, die gemeinsame 2-jährige Tochter nach der Kontaktzeit nicht mehr zurückzubringen, wenn sie sich nicht bereit erklärt, die Scheidung zurückzuziehen. Paulas früherer Lebensgefährte wollte in angetrunkenem Zustand den 4-jährigen Sohn mit dem Auto abholen, sie verweigerte ihm dies, er schrie herum, wollte die Tür eintreten und drohte ihr, er werde sie umbringen, wenn sie ihm den Sohn nicht überlässt. Wir ermutigten Paula, die Polizei zu rufen und eine Wegweisung des Mannes zum Schutz des Sohnes zu verlangen. Franziska und Paula holten

sich in der Onlineberatung rechtliche Information, Unterstützung beim Entwickeln von Strategien zur Abgrenzung und zum Schutz. Für Paula war besonders wichtig die Bestätigung, dass sie richtig gehandelt hat, um ihren Sohn zu schützen und die Bestärkung, dass sie dies auch weiterhin tun darf, auch wenn der Kindesvater ihr vorwirft, sie "zerstöre die Familie".

Eine weitere Zielgruppe der Onlineberatung in Corona-Krisenzeiten war das Krankenpflegepersonal: Martha, Pflegefachkraft in einem Spital, hatte Schlafstörungen und schrieb in der Nacht über ihre Angst, bei ihrer Pflege-tätigkeit Patient_innen anzustecken. Jeden Tag gab es neue Vorschriften, das Team war im Dauereinsatz und vollkommen überlastet. Ihre Patient_innen litten stark unter Einsamkeit, weil niemand sie besuchen durfte. Besonders die älteren unter ihnen hatten Angst, ihre Kinder nicht mehr zu sehen. Martha fand keine Ruhe mehr und musste sich zum Essen zwingen, sie hatte in den letzten beiden Wochen 10 Kilo abgenommen, auch nach den anstrengenden Nachtdiensten konnte sie nicht mehr schlafen (die Wände in ihrem Wohnhaus sind dünn, wenn alle Familien zuhause sind, ist es tagsüber laut). Ihre Rückmeldung: „Ich bin so froh, dass ich während dieser Corona-Krise mit Ihnen schreiben kann. Danke für Ihre Leitsätze, die werde ich mir vorsagen, wenn ich das nächste Mal in Panik zu verfallen drohe. Ich kann nun besser einen Tag nach dem anderen überstehen und mache meine Arbeit so gut ich eben kann. Das Gefühl "es ist nie genug, was ich leiste" ist zwar immer noch manchmal da, aber es quält mich nicht mehr dauernd. Mit Ihrem Gedanken "Schritt für Schritt" geht es etwas leichter.“

Und schließlich meldeten sich viele Frauen, die einsam zuhause waren und sehr darunter litten, niemanden treffen zu können. Der Austausch über die Onlineberatung entlastet vom Gefühl, völlig allein dazustehen: "Das Schreiben hier ist eine Entlastung in dieser Kasernierungskrise, in der mir als Kranke zuhause die Decke auf den Kopf fällt.“

Angesichts der Coronakrise erwies sich das Medium Onlineberatung als ideale Entsprechung für die Bedürfnisse von

EXKURS:
CORONA-
KRISE

Frauen in der Quarantänezeit. Sie können zu dem für sie passenden Zeitpunkt schreiben (meist in der Nacht, wenn Kinderbetreuung und home-office-Aufgaben erledigt sind) und erfahren dadurch Entlastung, Klärung und Orientierung. Ganz besonders während einer Ausgangssperre stellen Isolation und häusliche Gewalt eine enorme Herausforderung dar. Diesem Unterstützungsbedarf entspricht die datengeschützte Onlineberatung von Frauen* beraten Frauen* auf bestmögliche Weise.

Zur Veranschaulichung noch einige Rückmeldungen für frauenberatenfrauenONLINE aus der Zeit der Coronakrise März/April 2020:

„Vielen Dank für Ihre Online-Hilfe. Ihr Mut-Machen ist in dieser Quarantäne-Situation genau das, was ich dringend brauche.“

„Ich bin so froh, dass ich während dieser Corona-Krise mit Ihnen schreiben kann. Danke für Ihre Leitsätze, die werde ich mir vorsagen, wenn ich das nächste Mal in Panik zu verfallen drohe.“

„Das Schreiben hier ist eine Entlastung in dieser Kasernierungskrise, in der mir als Kranke zuhause die Decke auf den Kopf fällt.“

"vielen Dank für Ihre schnelle und wirklich hilfreiche Antwort. Im Schriftlichen fühle ich mich auch deutlich sicherer als im direkten sozialen Kontakt."

"Ihre Antwort hat mich sehr beruhigt. Sie sind so gut auf alles eingegangen und Ihre Fragen helfen mir dabei, mein Verhalten und meine Ängste reflektieren zu können. Ich fühle mich wohl Ihnen diese Dinge zu erzählen, weil ich merke, dass Sie mich ernst nehmen. Vielen Dank dafür!"

„Wow, vielen lieben Dank! Es hat mir schon gleich beim ersten Mal geholfen, hier zu schreiben. Ich werde Ihre Tipps ausprobieren und bin schon viel zuversichtlicher in dieser Krise.“

„Danke für die tollen Infos in dieser Corona-Krisenzeit! Das hilft mir sehr, hier mit Ihnen zu schreiben.“

„Beratung zu suchen kostet mich sehr viel Überwindung. Schriftlich schaffe ich es, obwohl es mir schwer fällt. Sprechen kann ich (noch) nicht darüber.“

„Es hilft, alles mal ‚aus dem Kopf zu schreiben‘. - Vielen Dank dafür!“

„Danke, dass ich hier schreiben kann! Das erleichtert mit etwas das alleine zuhause Sitzen-Müssen.“

"Danke für Ihre Worte. Sie geben mir damit Sicherheit in dieser unsicheren Zeit."

„Durch Ihre Bestärkung lasse ich mir jetzt nicht mehr alles gefallen, wenn er mich anschreit und beschimpft.“

„Ich danke Ihnen sehr für Ihr Mut-Machen in dieser Krisenzeit! Ich konnte damit schon einiges bewältigen und an meiner Situation verbessern.“

„Bisher ist es mir recht gut gelungen, mit Unterstützung durch die Onlineberatung, die für mich sehr schwierige Zeit zu überstehen. Der intensive Emailverkehr war für mich wohl auch eine Möglichkeit, der Einsamkeit, speziell abends, zu entfliehen. Das Schreiben hat mir dabei geholfen, meine Gedanken und Gefühle zu ordnen und das Verständnis und die Herzlichkeit, die Sie mir entgegengebracht haben, war eine Wohltat für meine Seele. Ich wurde mit meinen Problemen immer ernst genommen, hab mich verstanden gefühlt und konnte auch sehr viel Mut für meine weiteren Schritte tanken.“

Die Onlineberatung von Frauen* beraten Frauen* wurde am 6. April 2020 als internationales best practice - Beispiel bei häuslicher Gewalt in Zeiten der Corona-Quarantäne in den Abendnachrichten im japanischen Nationalfernsehen genannt.

EXKURS:
CORONA-
KRISE

X. FAZIT UND AUSBLICK: SCHREIBEN WIRKT

Das ermutigende Fazit aus vielen Rückmeldungen (vgl. Anhang) von online ratsuchenden Klientinnen des Vereins Frauen* beraten Frauen* lautet:

Schreiben wirkt...

Das schriftliche Formulieren einer Anfrage kann selbst schon Entlastung und Klärung und ein Stück mehr Gestaltungskompetenz gegenüber der eigenen Lebenssituation bedeuten. Onlineberatung kann Orientierungshilfe und Unterstützung bei der Verwirklichung des je eigenen Bewältigungspotenzials bieten. Vernetzung zwischen Einzelnen kann als Strategie gegen die Individualisierung und Entpolitisierung sozialer Problemlagen wirken.

Dieser Leitfaden soll Berater_innen als Anregung dienen, sich mit Qualitätskriterien für die Beratung im Medium Schreiben auseinander zu setzen, sich neue Kompetenzen anzueignen und Rahmenbedingungen zu schaffen, um Online-Anfragen professionell begegnen zu können.

Ein Ziel emanzipatorischer Beratung ist es, den Klient_innen durch den Beratungsprozess größere Entscheidungs- und Handlungsfreiheit und die selbstbestimmte und selbstverantwortliche Gestaltung des eigenen Lebens zu ermöglichen. Kompetente Online-Beratung kann dazu beitragen, diesem Ziel näher zu kommen.

"DANKE, falls jemand bis hierher gelesen hat, es hat schon mal SEHR gut getan, das niederzuschreiben. Auf manches kommt man erst beim Schreiben."

XI. LITERATUR- UND LINKLISTE ZUR ONLINE-BERATUNG

AHRENS, Julia (2009): Going Online, Doing Gender:
Alltagspraktiken rund um das Internet in Deutschland und Australien.
Bielefeld: transcript Verlag

BADER, Jennifer (2002). „Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der
Chat-Kommunikation“. In: Networx. Nr. 27. ISSN: 1619-1021
<http://www.mediensprache.net/networx/networx-29.pdf>

BECK, Claudia (2009): Die systemische Metaphernanalyse in der
Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/ Hintenberger, Gerhard (Hg.):
Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht,
131-141. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/beck.pdf

BECKER, Sophinette/ HAUCH, Margret/ LEIBLEIN, Helmut (Hg.Innen)
(2009): Sex, Lügen und Internet. Sexualwissenschaftliche und
psychotherapeutische Perspektiven. Gießen

BENKE, Karlheinz (2005): Virtualität als Lebensraum(gefühl):
Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf

BENKE, Karlheinz (2007): Das Ich im Web 2.0:
Vom Spiel zur Inszenierung:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/benke.pdf sowie
Zur Erschaffung der Virtualität und ihrer Bilder: AugenBlickWinkel:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/benke.pdf

BENTE, G., KRÄMER, N., PETERSON, A. (Hg.)(2002):
Virtuelle Realitäten. Göttingen: Hogrefe

BERGER, Thomas (2015): Internetbasierte Interventionen bei
psychischen Störungen. Göttingen: Hogrefe

BRUNNER, Alexander (2006): Methoden des digitalen
Lesens und Schreibens in der Online-Beratung.
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf

DÖRING, N. (2003): Sozialpsychologie des Internet.
Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten,
soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe

LITERATUR
UND
LINKS

DZEYK, W. (2005). Vertrauen in Internetangebote. Eine empirische Untersuchung zum Einfluss von Glaubwürdigkeitsindikatoren bei der Nutzung von Online-Therapie- und Online-Beratungsangeboten. Dissertation, Psychologisches Institut Universität Köln.

<http://kups.ub.uni-koeln.de/1606/>

EICHENBERG, Christine/ KÜHNE, Stefan (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte digitaler Medien. München: Reinhardt Verlag

EICHENBERG, Christine / OTT, R. (2012): Klinisch-psychologische Intervention im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden störungsspezifischer Angebote. In: Psychotherapeut, 57 (1), 58-69.

FEIKERT, Lars (2016): Zugänge, Schnittstellen, Nutzen – Ergebnisse einer empirischen Analyse von den Online-Beratungsangeboten der bke-jugendberatung und von [25]-Deutschland.

http://www.eberatungsjournal.net/ausgabe_0116/feikert.pdf

GEISSLER, Harald/ METZ, Maren (2012): E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften

HEIMES, Silke (2014): Schreiben als Selbstcoaching. Göttingen: V&R

HEIMES, Silke / RECHENBERG-WINTER, Petra / HAUSSMANN, Renate (Hg.innen)(2013): Praxisfelder des kreativen und therapeutischen Schreibens. V&R

HINTENBERGER, Gerhard (2012): Die Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten in Österreich – eine kritische Würdigung.

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/hintenberger.pdf

HINTENBERGER, Gerhard (2010): Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen.

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf

KIB – Kompetenzzentrum Informelle Bildung der Uni Bielefeld (2003): Qualität von Onlineberatung.

<http://kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf>

KLEIN, Alexandra (2003): Beteiligungsstrukturen und Beratungsqualität im Onlinebereich <http://kib-bielefeld.de/externelinks2005/onlineberatungsqualitaet.pdf>

- KNAEVELSRUD, Christine/ WAGNER, Birgit (2009):
Humanitäre Hilfe im Internet: Onlinepsychotherapie im Irak.
In: e-beratungsjournal 5.Jg., Heft 2, Artikel 2
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/knaevelsrud.pdf
- KNAEVELSRUD, Christine/ WAGNER, Birgit/ BÖTTICHE, M. (2016):
Online-Therapie und –Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten
Behandlung psychischer Störungen. Göttingen: Hogrefe
- KNATZ, Birgit und DODIER, B. (2003): Hilfe aus dem Netz.
Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta
- KRIEGER, Alfred et al (2015): Geht die Psychotherapie ins Netz?
Möglichkeiten und Probleme von Therapie und Beratung im Internet.
Gießen: Psychosozial
- KÜHNE, Stefan/ HINTENBERGER, Gerhard (Hg.)(2009): Handbuch
der Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- KUTSCHER, Nadja/ LEY, Thomas/ SEELMEYER, Udo (Hg.)(2015):
Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der Sozialen
Arbeit, Bd. 38. Hohengehren: Schneider Verlag
- LAKOFF, G. / JOHNSON, M. (2003³): Leben in Metaphern -
Konstruktion und Gebrauch von Sprachbildern. Heidelberg: Carl Auer
- John MCLEOD, John (2013): Beratung als narrative Praxis.
In: Das Handbuch der Beratung. Bd. 3: Neue Beratungswelten.
Hg.von Frank Nestmann, Frank Engel, Ursel Sickendiek.
Dgvt-Verlag Tübingen, 1353-1365
- LANG, Josef (2015): Wo steht die Onlineberatung/ -therapie in 10
Jahren? http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf
- LÖCHERER, Roswitha/ APOLLINARIO-HAGEN, Jennifer (2017):
Wirksamkeit und Akzeptanz von Selbsthilfeprogrammen zur Förderung
psychischer Gesundheit und zur Stressbewältigung im Studium:
Ein Scoping- Review der aktuellen Forschungsliteratur
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Loecherer_Apollinario-Hagen.pdf
- MESSMER, Simone/ WEINHARDT, Marc/ BAUER, Petra (2011):
Kindeswohlgefährdung und Onlineberatung – ein Fallbeispiel.
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/weinhardt_messmer.pdf

OTT, R. (2003): Klinisch-psychologische Intervention und Psychotherapie im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden. In: Ott, R. / Eichenberg, Chr. (Hg.): Klinische Psychologie und Internet. Hogrefe: Göttingen

RUSCH, Doris (2014): Interview „Metaphern machen abstrakte Ideen konkret“.

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/rusch.pdf

SOLDO, Marijana (2000): „Kommunikationstheorie und Internet“

<http://www.mediensprache.net/networx/networx-15.pdf>

TILLMANN, Angela (2008): Identitätsspielraum Internet. Lernprozesse und Selbstbildungspraktiken von Mädchen und jungen Frauen in der virtuellen Welt. Weinheim

SCHWEIGER, W./ BECK, K. (Hg.)(2010): Handbuch Online-Kommunikation. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. Springer

WINNEWISSER, Sylvia (2010): Einfach die Seele frei schreiben. Humboldt

ZEHETNER, Bettina (2019): „SCHREIBEN WIRKT:

Die ONLINE-BERATUNG des Vereins FRAUEN* BERATEN FRAUEN* - Grundlagen, Qualitätskriterien und Methoden“. In: Supervision. Mensch – Arbeit – Organisation. Zeitschrift für Beraterinnen und Berater. Gießen: Psychosozial-Verlag. 1/2019

https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Zehetner_schreiben_wirkt_Onlineberatung_2019.pdf

ZEHETNER, Bettina (2010): „Schreiben wirkt. Feministische Onlineberatung.“ In: In Anerkennung der Differenz. Feministische Beratung und Psychotherapie. Hg.innen: Traude Ebermann, Julia Fritz, Karin Macke und Bettina Zehetner. Gießen: Psychosozial-Verlag

ZEHETNER, Bettina (2008): Frauenspezifische Onlineberatung. Besonderheiten und Qualitätskriterien. Ein Leitfaden“, Hg.in: Verein Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung.

Wien <http://www.frauenberatenfrauen.at/download/leitfaden.pdf>

ZEHETNER, Bettina und GERÖ, Sandra (2009): Frauenspezifische Onlineberatung In: Handbuch der Onlineberatung, hg. von Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger, Vandenhoeck & Ruprecht 2009, 169 - 179

ZEHETNER, Bettina (2007): Feminismus im Cyberspace: Frauenspezifische Online-Beratung – Qualitätskriterien und Herausforderungen
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/zehetner.pdf

<http://www.e-beratungsjournal.net> - aktuelle, spannende Artikel!

Ausgabe 1: Felder von Online-Beratung

Ausgabe 2: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement für Online-Beratung

Ausgabe 3: Methodik der Online-Beratung

Ausgabe 4: Inszenierungen

Ausgabe 5: Sprachbilder – Bildersprache

Ausgabe 6: Zwischen den Zeilen

Ausgabe 7: Forschung @ Online

Ausgabe 8: Besondere Anwendungsgebiete der Online-Beratung

Ausgabe 9: Online-Beratung im internationalen Vergleich

Ausgabe 10: Online-Beratung mit Kindern und Jugendlichen

Ausgabe 11: Kommunikation auf Distanz – die historische Perspektive

Ausgabe 12: Soziale Netzwerke, Web 2.0 und die Architektur virtueller Beratungsräume

Ausgabe 13: Online-Beratung – aktuelle Entwicklungen und Berichte

Ausgabe 14: Rechtliche Rahmenbedingungen in der Online-Beratung

Ausgabe 15: Marc Weinhardt: Die Zukunft der Online-Beratung:

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf

(Jubiläumsausgabe)

fortlaufend: aktuelle Artikel zu Online-Beratung und Online-Therapie

Barrierefreiheit im Internet:

Infos und Checkliste: <http://www.einfach-fuer-alle.de>

kostenlose Gebärdensprachvideos für gemeinnützige

Organisationen: <http://www.oegsbarrierefrei.at>

sicherer Umgang mit dem Internet:

<https://www.saferinternet.at>

Gegen Rassismus im Netz:

https://www.zara.or.at/de/beratung/beratung_rassismus_hassimnetz

Websprache:

<http://www.mediensprache.net/de/websprache/chat/index.asp>

LITERATUR
UND
LINKS

Netikette – Kommunikationsregeln im Internet:

<http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

Ausbildung zertifizierte/r Onlineberater_in:

http://www.bildungsmanagement.ac.at/download/curricula_aktuell/curriculum_onlineberatung_aktuell.pdf

Fortbildungsangebot von frauenberatenfrauenONLINE:

<https://www.frauenberatenfrauen.at/fortbildung.html>

LITERATUR ZUM THEMA QUALITÄTSSICHERUNG VON ONLINEBERATUNG

Zehetner, Bettina (2019): „SCHREIBEN WIRKT: Die ONLINE-BERATUNG des Vereins FRAUEN* BERATEN FRAUEN* - Grundlagen, Qualitätskriterien und Methoden“. In: Supervision. Mensch – Arbeit – Organisation. Zeitschrift für Beraterinnen und Berater. Gießen: Psycho-sozial-Verlag. 1/2019 https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Zehetner_schreiben_wirkt_Onlineberatung_2019.pdf

Eidenbenz, Franz (2009): Standards in der Online-Beratung. Von der virtuellen zur definierten Qualität. In: Kühne, Stefan/ Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 213-227.

Zehetner, Bettina (2008): Frauenspezifische Onlineberatung. Besonderheiten und Qualitätskriterien. Ein Leitfaden“, Hg.in: Verein Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung. Wien <http://www.frauenberatenfrauen.at/download/leitfaden.pdf>

Qualitätsstandards des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen:
<http://www.netzwerk-frauenberatung.at/index.php/qualitaetsstandards>

QUALITÄTSKRITERIEN FÜR PSYCHOLOGISCHE ANGEBOTE IM INTERNET

Gütesiegel der psychologischen Online-Beratung des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen
<https://www.bdp-verband.de/html/service/siegel.html>

Stiftung Health On the Net (HON): Verhaltenskodex für gesundheitsbezogene Angebote im Internet <http://www.hon.ch>

European/ International Society for Research on Internet Interventions:
<http://www.isrii.org>

VERNETZUNG FÜR ONLINEBERATER_INNEN

DGOB – deutsche Gesellschaft für Onlineberatung: Forum und Arbeitsgruppen zur Weiterentwicklung qualifizierter Onlineberatung
<http://www.dg-online-beratung.de>

BÖP – Bundesverband österreichischer PsychologInnen:
Arbeitskreis zu Psychologischer Onlineberatung
<http://www.boep.or.at>

Beratungsplattform Beranet - <http://www.das-beratungsnetz.de>
Plattform der Beratungsstellen, die Online-Beratung über das System „Beranet“ anbieten, Expert_innenchats

Systemische Onlineberatung in Theorie und Praxis: für fachlichen Austausch <http://www.systemische-onlineberatung.de>, Artikel zu medienverbundener Beratung

DGSF – Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie: Fachgruppe Systemische Onlineberatung <http://www.dgsf.org>

Fachforum Onlineberatung Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg, Fakultät Sozialwissenschaften <https://www.th-nuernberg.de/einrichtungen-gesamt/in-institute/e-beratung-onlineberatung/>
(Fachforum jedes Jahr im September)

Institut für Onlineberatung (Birgit Knatz, Bernard Dodier):
<http://schreiben-tut-der-seele-gut.de/>

Pauschal- vs. Interaktive Beratung: Arbeit mit Informations-/ Textbausteinen:
<http://www.frauenberatenfrauen.at/scheidungsberatung.html>

LITERATUR
UND
LINKS

BEISPIELE FÜR WEBBASIERTE BERATUNGSTOOLS

Beranet: <http://www.beranet.de/>

AYGOnet: <http://www.aygonet.de/>

Onlineberatung für junge Menschen bis 21: Kids Hotline
<https://kids-hotline.de/>

Caritas Dt.: <http://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/>

Telefonseelsorge Dt.: <http://telefonseelsorge.de/>

Pro Familia: <https://profamilia.sextra.de/> (ceytec)

Onlineberatung für Kinder und Jugendliche mit Suizidgedanken:
<http://www.u25-freiburg.de/>

Kognitive Verhaltenstherapie zu BurnOut, Essstörungen, Depressionen,
Panikattacken, Trauer, Traumaverarbeitung: <http://www.interapy.nl/>

Selbsthilfecomunity zum Thema selbstverletzendes Verhalten:
<http://www.rotetraenen.de/>

LITERATUR ZU FEMINISTISCHER BERATUNG

Bissige Geschichten. Feminismen, Humor und Widerstand. Eine Textsammlung zu psychosozialer Beratung als feministische Strategie von Frauen* beraten Frauen*, aep – informationen (2016): hg. v. Karin Macke und Bettina Zehetner. Innsbruck

Busch, Charlotte Busch/ Dobben, Britta/ Rudel, Max/ Uhlig, Tom David (Hg.)(2018): Der Riss durchs Geschlecht. Feministische Beiträge zur Psychoanalyse. Gießen: Psychosozial-Verlag

Frauen* beraten Frauen* (Hg.in)(2020): Freiheit und Feminismen. Feministische Beratung und Psychotherapie. Gießen: Psychosozial Verlag

Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung (Hg.in)(2010): In Anerkennung der Differenz. Feministische Beratung und Psychotherapie. Gießen: Psychosozial Verlag

Freytag, Gabriele (1994): Zur Bedeutung des Geschlechterverhältnisses in der Praxis von Therapie und Supervision. Journal für Psychologie 2. Jg, Heft 3, 73-78.

Gender Manifest. Plädoyer für eine kritisch reflektierende Praxis in der *genderorientierten* Bildung und Beratung (2006): Entwickelt von Regina Frey, Jutta Hartmann, Andreas Heilmann, Thomas Kugler, Stephanie Nordt und Sandra Smykalla.

http://www.gender.de/mainstreaming/GenderManifest01_2006.pdf

Glammeier, Sandra (2011): Widerstand angesichts verleiblichter Herrschaft? Subjektpositionen gewaltbetroffener Frauen im Kampf um Anerkennung und ihre Bedeutung für die Prävention von Gewalt. In: *Gender* Heft 2/2011, 9-24.

Göweil, Stefanie (2017): Grenzen und Chancen der modernisierten Geschlechterordnung. Ein geschlechterkritischer Blick auf Gesellschaft und Schule. Gießen: Psychosozial-Verlag.

Gröning, Katharina/ Kunstmann, Anne-Christin/ Neumann, Cornelia (Hg.innen) (2015): *Geschlechtersensible Beratung. Traditionslinien und praktische Ansätze*. Gießen: Psychosozial Verlag

Grossmass, Ruth (2000): *Psychische Krisen und sozialer Raum. Eine Sozialphänomenologie psychosozialer Beratung*. Tübingen: dgvt-Verlag

Grossmass, Ruth (2010): *Frauenberatung im Spiegel von Beratungstheorie und Gender-Diskursen*. In: *Frauen beraten Frauen* (Hg.in): *In Anerkennung der Differenz. Feministische Beratung und Psychotherapie*. Gießen: Psychosozial Verlag, 61-74.

Grubner, Angelika (2014): *Geschlecht therapieren. Andere Erzählungen im Kontext narrativer systemischer Therapie*. Heidelberg: Carl Auer

Grubner, Angelika (2017): *Die Macht der Psychotherapie im Neoliberalismus. Eine Streitschrift*. Wien: Mandelbaum Verlag.

Hutfless, Esther / Zach, Barbara (Hg.)(2017): *queering psychoanalysis*. Wien: Zaglossus

Kern, Sabine / Spitzer-Prochazka (Hg.)(2016): *Doing Gender. Konzepte für ein gendersensibles Psychodrama*. Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie. Sonderheft 8 /2016. Berlin/New York: Springer

LITERATUR
UND
LINKS

Schigl, Brigitte (2012): Psychotherapie und Gender. Konzepte, Forschung, Praxis. Welche Rolle spielt die Geschlechtszugehörigkeit im therapeutischen Prozess? Wiesbaden: VS Springer

Sickendiek, Ursel (2007): Feministische Beratung. In: Das Handbuch der Beratung Bd.2 Hg. v. Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel. Tübingen: DGVT-Verlag 2007². S. 765–779.

Tatschmurat, Carmen (2004): Gender Troubles in der Beratung. In: Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge. Hg. Von Frank Nestmann, Frank Engel und Ursel Sickendiek. Tübingen

Thürmer-Rohr, Christina (1986): Die Gewohnheit des falschen Echos. In: Beiträge zur feministischen Theorie und Praxis 17. Neue Heimat Therapie. Köln, 113-120.

Wetterer, Angelika (2003): Rhetorische Modernisierung: Das Verschwinden der Ungleichheit aus dem zeitgenössischen Differenzwissen. In: Knapp / Wetterer (Hg.innen): Achsen der Differenz II Münster (Westfälisches Dampfschiff), 286-319.

Winkler, Marietta (2002): Das Private ist politisch. Aspekte Personenzentrierter Feministischer Therapie. In: Iseli/Keil/Korbei/Nemeskeri et al: Identität Begegnung Kooperation, Köln (GwG), 66-78.

Zehetner, Bettina (2010): Feministische Trennungsberatung. Von der Abhängigkeit über die Ambivalenz zur Autonomie. In: Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung (Hg.in): Feministische Beratung und Psychotherapie. Gießen: Psychosozial Verlag, 99-111.

(zum Download auf: <http://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/>)

Zehetner, Bettina (2012): Krankheit und Geschlecht. Feministische Philosophie und psychosoziale Beratung. Wien/Berlin: Turia + Kant. Volltext im Download: https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Krankheit_und_Geschlecht_Zehetner.pdf

Zehetner, Bettina (2015): Emanzipation als Dienstleistung? Feministische Philosophie und psychosoziale Beratung. In: Brigitte Buchhammer (Hg.in): Neuere Aspekte in der Philosophie. Aktuelle Projekte von Philosophinnen am Forschungsstandort Österreich. Women philosophers at work. Tagungssammelband SWIP (Society of Women in Philosophy) Austria. Wien: Axia Academic Publishers

Zehetner, Bettina (2015): Feministische Psychotherapie: Politik statt Pathologisierung. Zur gesellschaftlichen Verantwortung von Psychotherapeut_innen. In: Zeitschrift *psychosozial*: „Geschlecht und Psychotherapie“ Nr. 140, Heft II / 2015 Gießen: Psychosozial-Verlag, S. 11-24. https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Geschlecht_und_Psychotherapie_Zehetner_Bettina_2015.pdf

Zehetner, Bettina (2016): Gesundheit / Krankheit und Gender. Anmerkungen aus Forschung und Beratung. In: Pieck, Nadine et al (Hg.): Gender in Arbeit und Gesundheit. Standortbestimmung und Perspektiven. Augsburg/München: Rainer Hampp Verlag, S. 6-16.

Zehetner, Bettina (2017): Berührbarkeit, Verletzlichkeit und Geschlecht. Gewalt in Paarbeziehungen und feministische psychosoziale Beratung. In: Buchhammer, Brigitte (Hg.in): Lernen, Mensch zu sein. Women Philosophers at Work. A Series of SWIP Austria. Wien: LIT-Verlag, S. 213-226. https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Verletzlichkeit_Zehetner.pdf

Zehetner, Bettina (2017): Fit fürs Hamsterrad? Psychodrama und gesellschaftlicher Wandel. (gem. mit Katja Russo) Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie. Sonderheft 9/2017. Berlin / New York: Springer 2017, 139-154. https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Hamsterrad_Zehetner.pdf

Zehetner, Bettina (2017): „There is a Pussy Riot inside you! Freiheit und feministische Beratung“ Festvortrag für das Institut für frauen*spezifische Sozialforschung. Wien 2017

Zehetner, Bettina (2016): „Ökonomisierung, Humor und Widerstand: Feministische Beratung und Geschlechterparodie“ sowie „Humankapital“ In: Bissige Geschichten. Feminismen, Humor und Widerstand. Innsbruck: aep 2016

Zehetner, Bettina (2018): „Woran erkenne ich feministische Psychotherapie?“ In: Psychologie & Gesellschaftskritik. 42. Jg. Nr. 165, Pabst Science Publishers 1/2018, 103-123.

https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/FeministischePsychotherapie_Zehetner.pdf

LITERATUR
UND
LINKS

Zehetner, Bettina (2018): „Karrieregeile Rabenmutter!“
In: Sorority (Hg.in): No More Bullshit. Das Handbuch gegen sexistische
Stammtischweisheiten. Wien: Kremayr & Scheriau, 72-77.
https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Rabenmuetter_Zehetner.pdf

Zehetner, Bettina (2019): Konstruktionen und Kulturen von Krankheit
aus Gender-Perspektive. In: Psychotherapie Forum 1/2019. Springer
Zehetner, Bettina (2019): „Feminismus und Freiheit in Theorie und
Praxis: Feministische Beratung bei Trennung und Scheidung“
In: Festschrift für Univ.Prof.in Herta Nagl. Münster/Wien: LIT-Verlag

Zehetner, Bettina (2019): „SCHREIBEN WIRKT: Die ONLINE-
BERATUNG des Vereins FRAUEN* BERATEN FRAUEN* - Grundlagen,
Qualitätskriterien und Methoden“. In: Supervision. Mensch – Arbeit –
Organisation. Zeitschrift für Beraterinnen und Berater.
Gießen: Psychosozial-Verlag. 1/2019
https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Zehetner_schreiben_wirkt_Onlineberatung_2019.pdf

Zehetner, Bettina (2020): „There is a Pussy Riot inside you!“ Freiheit
und feministische Beratung. In: Frauen* beraten Frauen* (Hg.in):
Freiheit und Feminismen. Feministische Beratung und Psychotherapie.
Gießen: Psychosozial Verlag

Zehetner, Bettina (2020): Freiheit in der feministischen politischen
Philosophie. In: Frauen* beraten Frauen* (Hg.in): Freiheit und
Feminismen. Feministische Beratung und Psychotherapie. Gießen:
Psychosozial Verlag

Zehetner, Bettina (2020): Reparaturprojekt Mann - Erholungsgebiet
Frau. Feministische psychosoziale Beratung bei Beziehungskonflikten,
Gewalterfahrung, Trennung und im Umgang mit Arbeit, Geld und
Körper. Würzburg: diametric

Qualitätsstandards des Netzwerks österreichischer Frauen- und
Mädchenberatungsstellen:
<http://www.netzwerk-frauenberatung.at/index.php/qualitaetsstandards>

XII. ONLINE-BERATUNGSSTELLEN IN ÖSTERREICH (AUSWAHL)

frauenberatenfrauenONLINE

Frauen* beraten Frauen* österreichweite webbasierte
Onlineberatung: <http://www.frauenberatenfrauen.at/>

Helpchat Halt der Gewalt: <http://www.haltdergewalt.at/>

Verein Frauen für Frauen Burgenland:

<https://www.frauenberatung-burgenland.at/>,
<https://www.ratgeberin.at/> (Informationsplattform
für alle Lebenslagen)

Frauenservice Graz: <http://www.frauenservice.at/>

Telefonseelsorge: <http://www.telefonseelsorge.at/>

Mädchenberatung zu Bildung und Beruf:

<http://www.mona-net.at/>

Check your drugs: <http://www.checkyourdrugs.at/>

147 – Rat auf Draht: <http://rataufdraht.orf.at/>

Pro Mente/ Krisenhilfe OÖ:

<https://beratung-krisenhilfeooe.at/login>,
<https://www.pmooe.at/unser-angebot/onlinekrisenberatung/>

Plattform Psyche Steiermark:

<http://www.plattformpsyche.at/themen/erste-hilfe/onlineberatung>

HPE – Hilfe für Angehörige und Freunde psychisch

Erkrankter: <http://www.hpe.at/>



ONLINE-
BERATUNGS-
STELLEN

Forum für Jugendliche mit psychisch kranken Eltern:
<http://www.verrueckte-kindheit.at/>

WEIL – Weiter im Leben. Hilfe für suizidgefährdete junge Menschen, deren Angehörige und FreundInnen:
<http://weil-graz.org/>

b.a.s. – Steirische Gesellschaft für Suchtfragen:
<https://www.suchtfragen.at/online-beratung.php>

antworten.at – ARGE Onlineberatung kirchlicher und kirchennaher Träger:
<https://arge-onlineberatung.beranet.info/>

INTERNETBASIERTE THERAPIE- UND SELBSTHILFEPROGRAMME

Soziale Phobien, Angst- und Panikstörungen, Depressionen:
<http://www.net-step.de/>

(postpartale) Depression, chronischer Rückenschmerz, Herzerkrankungen, Burnout, Ängste:
<https://www.novego.de/programme/>

Depressionen: <https://www.deprexis24.de/>

Online-Selbsthilfe-Studienprogramme:
<http://www.online-therapy.ch/sa/index2.html>

Gesundheitstraining Online: <http://www.geton-training.de/>

Meaningful plays zum Thema body awareness, Anorexie, Zwangsstörung, bipolare Störung, Aufmerksamkeitsdefizitstörungen, Medikation und Abhängigkeit:
<http://fortherecords.org/>

Virtual Reality Medical Center: Expositionstherapie bei Ängsten: <http://vrphobia.com/>

XIII. FORTBILDUNGSANGEBOTE ONLINE-BERATUNG SCHREIBEN WIRKT. ONLINE-BERATUNG: GRUND- LAGEN UND QUALITÄTSKRITERIEN

Online-Beratung bietet die Möglichkeit anonymer Intimität und schafft Nähe durch Distanz. Dadurch werden neue Klient_innenzielgruppen angesprochen und neue Gestaltungsmöglichkeiten des Beratungsprozesses eröffnet.

Zunehmend mehr Frauen nutzen das Internet neben Informations-Recherchen auch für Beratungsanfragen - wie gehen wir als Frauen- und Mädchenberaterinnen mit dieser Entwicklung um? Welche Veränderungen kommen damit auf uns zu und wie gestalten wir die Beratungsarbeit mit dem Medium Internet?

Das Seminar vermittelt theoretische Grundlagen, inhaltliche und technische Qualitätskriterien und bietet die Möglichkeit, verschiedene Methoden der Mail- und Chat-Beratung auszuprobieren.

Inhalte:

- Möglichkeiten und Grenzen webbasierter Beratung
- Besonderheiten der Online-Kommunikation
- Inhaltliche und formale Qualitätskriterien von Online-Beratung
- Nähe-Distanz-Ambivalenz: neue Zielgruppen und Herausforderungen
- Rechtliche Grundlagen von Online-Beratung
- Usability
- Erfahrungsaustausch der Teilnehmer_innen zum Umgang mit E-Mail-Beratungsanfragen, Foren, Chats
- Prozess des Schreibens, Wirkungen des Schreibens
- Methodik und Übungen zur Beratung im Schreiben
- Arbeit mit Metaphern

Methoden:

Impulsreferate, Kleingruppenarbeit, Reflexion eigener Fallbeispiele, praxisbezogene Übungen zur Beratung im Schreiben

Seminarleitung:

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Bettina Zehetner: Philosophin und psychosoziale Beraterin (Schwerpunktt Themen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung), Mitarbeiterin des Vereins "Frauen* beraten Frauen*. Institut für frauenspezifische Sozialforschung", Lehrbeauftragte an der Universität Wien, zertifizierte Onlineberaterin, Fortbildungstätigkeit zu Trennungsbegleitung, Gestaltung von Erstkontakten, Genderkompetenz und Online-Beratung

Kontakt:

zehetner@frauenberatenfrauen.at

Termine:

<http://frauenberatenfrauen.at/fortbildung.html>

**„GEGEN DIE SPRACHLOSIGKEIT ANSCHREIBEN.
KREATIVES SCHREIBEN ALS BURNOUT-PROPHYLAXE
FÜR FAMILIENBERATER_INNEN UND ALS MEDIUM
IN DER FAMILIENBERATUNG“**

Im Bereich psychologischer Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Therapie wird kreatives Schreiben selten angewendet, obwohl erwiesen ist, dass Schreiben gesundheitsförderlich wirken kann. Sowohl in Zusammenhängen von Krisenintervention und Stressprophylaxe kann das durch gezielte Techniken angeregte und begleitete Schreiben eine positive Rolle spielen.

In Beratungssituationen wie im Umgang mit der eigenen Psychohygiene, passiert es manchmal, dass wir das Gefühl haben im Kreis zu denken, immer wieder an ähnliche

Grenzen zu stoßen, nicht weiterzukommen. Kreative Impulse können helfen diese Muster aufzubrechen und auf lustvolle Weise neue unkonventionelle Wege auszuprobieren. Das Erleben der eigenen Kreativität macht Menschen autonomer und selbständiger, stärkt das Selbstheilungspotential, fördert seelische Ausgeglichenheit. Sich ausdrücken und dadurch besser selbst verstehen, sich schreibend vielleicht selbst überraschen – aus der Einsamkeit des Denkens in den Dialog mit den eigenen Worten gelangen! Bei jeder Übung finden wir neue Wege uns auszudrücken, gelangen von der vagen Idee zur gestalteten Form, damit vom Chaos zur Ordnung.

Methoden:

Creative Writing Methoden, Diskussion in Kleingruppen und im Plenum

Seminarleitung:

Mag.^o Karin Macke, Psychotherapeutin, Germanistin, Autorin, ausgebildete Schreibwerkstättenleiterin, Mitarbeiterin im Verein Frauen* beraten Frauen*

Kontakt:

macke@frauenberatenfrauen.at

Termine:

<http://frauenberatenfrauen.at/fortbildung.html>



FORTBILDUNGS-
ANGEBOTE

XIV. RÜCKMELDUNGEN DER RATSUCHENDEN

„Schon das Schreiben hat gut getan!“

„Dank Ihrer guten Beratung konnte ich mich von meinem sexuell gewalttätigen Partner lösen. Danke noch einmal dafür.“

*Schilderung von einer Trans*Klientin, die nach einer Zeit der Onlineberatung den Mut gefasst hat, ein face-to-face-Beratungsgespräch in Anspruch zu nehmen: „Sie strahlt über das ganze Gesicht, als sie von der Onlineberatung spricht und wie gut ihr das getan hat - endlich wurde sie nicht missgendet! Telefonanrufe sind sehr schwierig für sie, da sie aufgrund ihrer Stimme oft nicht als Frau angesprochen wird und das war ihr eine Wohltat beim Schreiben.“*

„vielen Dank für die schnelle Antwort auf meine Frage, die mir wirklich sehr geholfen hat und mich in meiner Wahrnehmung der Situation bestärkt hat.“

„Thank you so much for your message. I do not really talk to anyone about these personal issues, so it means a lot to have someone confirm that I am right to feel not ok in the current situation.“

„Vielen Dank für Ihre Antwort, ich hätte nicht damit gerechnet, dass sie so prompt kommt! Es beruhigt sehr, wenn jemand das irgendwie verstehen kann.“

„Das aufzuschreiben wühlt mich zwar auf, aber es fühlt sich auch gut an und endlich wie ein Schritt in die richtige Richtung. Danke.“

FEEDBACK

„ich danke Ihnen für den raum zum sich-frei-schreiben und ich hoffe, Sie blicken halbwegs durch bei meinem gedankenchaos :)“

„Schreiben tut gut!“

„Hab wieder einmal von der Seele geschrieben – danke, dass das möglich ist!“

„ich bin immer noch so verzweifelt wegen dieser Gewalt-erfahrung und kann mit niemandem darüber sprechen, deshalb bin ich so dankbar, dass Sie mit mir schreiben.“

„Vielen lieben Dank für ihre zuversichtliche Antwort. Es hilft mir wirklich sehr, wie Sie mir den Rücken stärken! Ich möchte nochmals erwähnen, wie wertvoll für mich diese Möglichkeit der Onlineberatung ist. Ich kann jederzeit, wenn mir danach ist, meine Gedanken, Sorgen und Probleme niederschreiben, brauche mich nicht an Gesprächstermine zu halten und kann mich glücklich schätzen, solch kompetente Beratung zu erfahren. Schreiben kann wirklich befreiend sein! Vielen Dank, dass dieses Angebot ins Leben gerufen wurde! Es ist beruhigend zu wissen, dass Sie für mich auch nächste Woche erreichbar sind!“

„Nochmals Danke für Ihre Unterstützung, sie war eine wichtige Hilfe. Diese Idee der unkomplizierten Online-Unterstützung ist super. Ich hätte mir so kurzfristig keine andere Hilfe suchen können.“

„Die Wirksamkeit des Schreibens, Ihre einfühlsamen und treffenden Rückmeldungen, waren für mich immer sehr hilfreich. Die Onlineberatung hat mir geholfen, die schwerste Zeit meines Lebens zu überstehen.“



FEEDBACK

„Ich lese immer mehrmals Ihre Schreiben. Merke mir dann Ihre Sätze. Ihre Zeilen, sie begleiten mich dann tagsüber.“

„Mir ist früher was passiert und auch gemobbt. Wurde dann immer schlimmer. Zuhause war auch oft nur Stress. Habe mich dann immer mehr zurückgezogen und auch nicht mehr geredet mit jemandem. Haben sich immer nur alle lustig über mich gemacht. In der Schule konnte ich mich auch vor Angst nicht mehr melden. Dadurch hatte ich immer schlechte Noten. Heute kann ich immer noch nicht richtig sprechen. Im Beruf geht es so das nötige. Aber sonst privat. Ich habe immer Angst auf Menschen zu begegnen und das die mich ansprechen. Über mich oder um Gefühle Probleme zu sprechen geht kaum. Ich fühle mich so alleine irgendwie. Möchte so gerne mit jemandem sprechen aber es geht nicht, ich brauche lange jemanden zu vertrauen. So viel Zeit gibt mir niemand zu sprechen. Schreiben kann ich gut, mache ich oft so für mich. Das tut mir gut und beruhigt mich.“

„Das Schreiben auf diesem Portal hilft mir bei der Entscheidungsfindung, danke.“

„Ich wollte das einfach nur wieder niederschreiben. Es geht mir dann einfach besser! Danke!“

„Ja das ist gut hier das Schreiben in der Onlineberatung. Wenn ich irgendwo in Gesprächen bin, war es schlimm wenn keine Worte kommen. Alles still im Raum und dann werde ich immer nervöser und dann klappt gar nichts mehr. Eine Therapie ist da schwierig. Habe es schon versucht auch mit beratungsstelle. Aber es klappt nicht. Aber vielleicht klappt es ja irgendwann.“

„Das alles aufzuschreiben hat gerade gut getan und meinen Kopf geklärt. Vielen Dank für die Möglichkeit der Onlineberatung - ich finde das wirklich hilfreich!“

FEEDBACK

„Sie geben mir mit Ihrer Antwort Zuversicht und lassen mein Selbstwertgefühl wieder wachsen! Das ist schön!“

„vielen Dank für die prompte Beantwortung meiner Fragen. Mit ihren klaren Worten helfen Sie mir sehr, meine Gedanken zu ordnen und mir selbst klar zu machen, dass ich das alles lange genug ertragen und mitgemacht habe und dass es so auf keinen Fall so weitergeht.“

„Ich danke Ihnen in jedem Fall, dass ich Ihnen schreiben kann; ich habe gemerkt, dass das für mich ein guter Prozess ist, Dinge in Bewegung zu bringen und zu ordnen.“

„Danke für Ihre liebe Antwort und Ihr Angebot zum Schreiben. Es tut gut zu wissen, dass es einen "Rettungsanker" gibt.“

„Indem ich es niederschreibe, kann ich es loslassen.“

„Es klingt wahrscheinlich verrückt, aber das kurze Niederschreiben ist / war für mich eine Art Therapie. Die Panikattacken nachts sind seit ein paar Tagen weg! :-)

„Vielen Dank, Sie haben mir mit Ihrer Antwort sehr geholfen. Ich bin in kleinen Schritten dabei mein Leben zurück zu gewinnen.“

„Ja ich hoffe sehr, dass das alles hier ganz anonym bleibt. Ja ich schreibe meine Gefühle generell gerne auf, das hilft mir besser damit umzugehen.“

„Mir tuts gut alles mal aufzuschreiben. Schreiben fällt mir leichter als wie mit jemanden von Angesicht zu Angesicht zu sprechen.“



FEEDBACK

„Ich merke schon, das Schreiben tut mir sehr gut. Wenn ich mich schlechter fühle, lese ich die Mails immer wieder. Ich weiß nicht, wie ich mich bei Ihnen bedanken kann, Ihre Worte helfen mir sehr, fühle mich verstanden und ich habe das Gefühl, Sie wissen viel besser, was in mir vorgeht, als ich selber. Vielen, vielen lieben Dank!“

„Ich hab das Gefühl, dass das Schreiben mir sehr gut tut und mir hilft, mit meinen Gefühlen besser umgehen zu können.“

„Sie haben mich im Laufe der Onlineberatung sicherlich vor so manchem Fehler bewahrt und mir bewusst gemacht, dass ich mich zu nichts drängen lassen soll. Ihre Perspektive gibt mir mehr Sicherheit für meine Entscheidungen.“

„Inzwischen geht es mir schon um Vieles besser, ich komme ohne Tranquilizer aus und mit dem Schlafen geht es mir auch schon viel besser als am Anfang. Ich denke, dass mir das, wohl auch durch die Möglichkeit des Schreibens, so recht gut gelingt, diese Situation zu bewältigen.“

„vielen herzlichen Dank für Ihre äußerst verständnisvolle Antwort. Es tut mir einfach gut, so verstanden zu werden, das hebt mein Selbstwertgefühl und ich kann wieder mehr meinen Gefühlen vertrauen.“

„Ich habe mich über Ihre herzliche Emailantwort wieder sehr gefreut. Es ist schön zu wissen, dass ich immer schreiben kann, wenn mir danach ist.“

„Es ist ganz toll, wie hier darauf geachtet wird, dass die Eigenständigkeit der Frau erhalten bleibt, das erlebe ich auch im Dialog so, dass Sie mir niemals schreiben, was ich zu tun hätte, sondern mich durch Ihre Fragestellungen fordern, selbst einen Weg zu finden, oder auf bestimmte Denkweisen zu kommen. Das habe ich bisher nicht

gemacht, ich habe meist, ohne zu hinterfragen, das gemacht, was ich glaubte was die anderen von mir erwarten. Deshalb fällt es mir recht schwer, herauszufinden, was ich wirklich will und was meine wirklichen Bedürfnisse sind. Ich sah wohl auch im Gebrauchtwerten die höchste Sinnstiftung.“

„Auch wenn es mich persönlich nichts kostet möchte ich sagen: Für mich ist jede Zeile die sie mir schreiben und Ihre Auseinandersetzung mit jedem meiner Sätze Gold wert und im Grunde genommen unbezahlbar.“

„Ich bin zur Erkenntnis gekommen, dass ich für mich aus der Emailberatung mehr herausholen kann als aus Gesprächen. Wie sehr mir das Schreiben hilft, habe ich Ihnen schon mehrmals geschildert. Wo für mich noch der große Vorteil der Emailberatung liegt, ist, dass ich die Mails wiederholt durchgehen kann und darüber reflektieren kann. Was in der Beratungsstunde besprochen wird, gerät recht schnell in Vergessenheit, falls man sich nicht irgendwelche Notizen macht. In meinen Briefen habe ich wohl so ziemlich alles zur Sprache gebracht, und es gibt einige Textpassagen, die mir sehr, sehr wichtig sind, die mir auch sehr viel weitergeholfen haben und ich habe die Möglichkeit, mir diese Gedanken immer wieder zu verinnerlichen.“

„Ich danke ihnen ganz herzlich für ihre Unterstützung. Erst durch ihre Beratung habe ich den Mut gefasst, mich aus der jahrelangen Unterdrückung (dieser Ausdruck ist nach fast 25 Jahren durchaus passend!) zu befreien.“

„Ich bin so glücklich mit meiner Entscheidung - vielen vielen Dank, dass Sie mich dabei so gut unterstützt haben!“

„Vielen Dank, ich finde dieses Service wirklich toll - ich habe niemanden, dem ich mich anvertrauen kann.“

FEEDBACK

„Ich versuche aus unserem Beratungsverlauf immer wieder Kraft zu schöpfen und habe ein paar Ihrer motivierenden Gedanken ausgedruckt und im Schlafzimmer aufgehängt – wenn wieder eine negative Stimmung in mir hochkommt, lese ich diese – und das hilft meistens.“

„Vielen Dank für Ihre schnelle und gute Antwort. Es ist nicht so leicht über Ängste und Traurigkeit zu sprechen deswegen habe ich diesen schriftlichen Weg gewählt das ich mich erstmal rantasten kann da schreiben für mich schon immer einfacher war als reden.“

„Jetzt habe ich mir eine Riesenlast von der Seele geschrieben und ich freue mich sehr, dass ich das bei Ihnen tun kann. Ganz herzlichen Dank.“

„I am so happy to find help online!“

„So und jetzt ‚schreib ich mich da heraus‘:“

Die Onlineberatung des Vereins Frauen* beraten Frauen* weist in den letzten Jahren enorme Steigerungsraten auf. Schreiben als Medium der Beratung wird in Zeiten zunehmender Digitalisierung immer wichtiger.

Wir wollen mit unserer Publikation „Schreiben wirkt. Onlineberatung und Kreatives Schreiben: Grundlagen, Qualitätskriterien und Methoden“ Theorie und Praxis des e-counseling anhand unseres best-practice-Modells auf den neuesten wissenschaftlichen Stand bringen und Multiplikator_innen im Beratungsbereich konkretes Handwerkszeug bieten, um noch mehr Ratsuchenden qualitätvolle, kompetente Onlineberatung anzubieten und damit ihre Lebenssituation zu verbessern.

FRAUEN* BERATEN FRAUEN*

Wiener Institut für frauenspezifische Psychotherapie

Institut für frauenspezifische Sozialforschung

A - 1060 Wien, Lehárgasse 9/2/17

A - 1010 Wien, Seitenstettengasse 5/7

office@frauenberatenfrauen.at

www.frauenberatenfrauen.at