

supervision

Mensch.
Arbeit. Organisation.
Zeitschrift für
Beraterinnen und
Berater

#wirsindimnetz Online-Supervision und Coaching

1.2019 37. Jahrgang



Psychosozial-Verlag

Schreiben wirkt: Die Online-Beratung des Vereins Frauen* beraten Frauen*

Grundlagen, Qualitätskriterien und Methoden

BETTINA ZEHETNER

ZUSAMMENFASSUNG

Der Verein Frauen* beraten Frauen* bietet seit 2006 webbasierte Online-Beratung an und erreicht damit jedes Jahr mehr Frauen*, die anonym Rat suchen und lieber schreiben als reden wollen – zu einem Zeitpunkt, den sie selbst wählen, sei es nachts, sei es am Wochenende. Die Auseinandersetzung mit den Herausforderungen von Online-Beratung im Allgemeinen und den Anforderungen an die Beratung von Frauen* im Besonderen ist wesentlich für die Festlegung von Qualitätsstandards sowie deren Einhaltung und Überprüfung. Gleichzeitig gilt es, ein spezifisches methodisches Handwerkszeug zu entwickeln, das die Potenziale dieser Beratungsform bestmöglich ausnutzt.

SCHLÜSSELWÖRTER

psychosoziale Beratung, Coaching, Online-Beratung, Beratung und Neue Medien, gendersensible Beratung, frauen*spezifische Beratung, feministische Beratung

Writing works: The online counseling of the association Frauen* beraten Frauen*. Basics, quality criteria and methods

SUMMARY

The counseling center Frauen* beraten Frauen* offers webbased online-counseling since 2006. Each year we reach more women who are seeking anonymous counseling and who prefer writing about their problems to talking. They can write when they want, at night as well as on weekends. The reflection of the challenges of online-counseling and the demands for a women-specific counseling is necessary for the development of standards of quality and quality assurance. With specific methods regarding the effects of writing we can realize the potential of this form of counseling in creative ways.

KEY WORDS

psychosocial counseling, coaching, online-counseling, counseling and new media, gender-sensitive counseling, women*specific counseling, feminist counseling

1. Einleitung

Online-Beratung stellt eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote dar und eröffnet neuen Zielgruppen Zugang zu Information und Beratung. Für viele Frauen* – das Sternchen* soll die Vielfalt der möglichen Bedeutungen und Identitäten von Frauen sichtbar machen – 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. Über Suchmaschinen und Verlinkungen finden die Frauen* unser Angebot. Geschützt durch die Anonymität fällt es vielen leichter, scham-, angst- oder schuldbe-setzte 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. Aus diesem Grund wenden sich sehr häufig Frauen* mit Gewalterfahrungen an uns, jedoch kommt die ganze Bandbreite an Themen vor, die auch im Face-to-Face-Setting genannt werden: Beziehungsprobleme, Einsamkeit, psychische Probleme wie Ängste, Depressionen und selbstverletzendes Verhalten, Probleme mit Kindern, Entscheidungskonflikte, Armut, Arbeitslosigkeit und Wünsche nach beruflicher Neuorientierung. Online-Beratung bietet die Möglichkeit anonymer Intimität und schafft Nähe durch Distanz. Sie eröffnet neue Gestaltungsmöglichkeiten des Beratungsprozesses. So kann sie als niederschwellige Einstiegsmöglichkeit und als Vorbereitung auf ein persönliches Beratungsgespräch genutzt werden (»Türöffner«). Ebenso kann sie als eigenständiges Beratungsinstrument mit spezifischen Mitteln für sich stehen. Immer wieder erstaunlich und überaus erfreulich in meiner mittlerweile zwölfjährigen Online-Beratungstätigkeit ist die Erfahrung, wie konzentriert die Ratsuchenden den Freiraum des Schreibens für sich nützen, wie offen und selbstreflexiv die Frauen schreiben und wie intensiv die Beratungsbeziehungen über die räumliche Distanz hinweg werden können. Die Bedeutung dieser inmitten der Digitalisierung entschleu-

nigten Zone des sorgfältigen Denkens-im-Schreiben ist eine enorm wertvolle Bereicherung für Ratsuchende ebenso wie für Beratende. Zur Veranschaulichung ein Fallbeispiel aus der Praxis: Frau Baum leidet seit Jahren unter dem immer einschränkenderen Kontrollverhalten ihres Ehemanns. Er versucht, alle Kontakte zu unterbinden, kontrolliert ihr Handy, verweigert ihr den Zugriff aufs Konto etc. Eine Terminvereinbarung für ein persönliches Beratungsgespräch wäre sehr schwierig für sie. Aufgrund der geringen Hürde der Online-Beratung traut sie sich in diesem Medium zum ersten Mal, über ihren Trennungswunsch zu schreiben. Ihre Anfrage ist der erste Schritt zu einer Verbesserung ihrer Lebenssituation. Ihr Feedback nach unserer ersten Antwort: »Ich bin sehr dankbar, dass es diese Form der Beratung gibt. Das Schreiben hat mir schon gutgetan. Ich fühle mich nicht mehr so hilflos und allein.«

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

- Ratsuchende, 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)
- Gehörlose, Ratsuchende mit Hörbehinderung
- Blinde und sehbehinderte Menschen bei barrierefreier Gestaltung des Angebots für Lesegeräte
- Menschen, die sehr isoliert leben
- Ratsuchende, die keine Beratungsstelle in ihrer Nähe haben bzw. kein verfügbares Verkehrsmittel – etwa im ländlichen Bereich mit wenig Infrastruktur, da auch der Ort der Anfragestellung frei wählbar ist (einzige Bedingung: Internetzugang)

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

KLIENTIN*

- 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, die meisten Anfragen werden nachts und am Wochenende geschrieben
- Menschen mit Angst- oder Panikstörungen sowie sozialen Ängsten, die ihre Wohnung nicht verlassen können
- Ratsuchende, die ihre Themen als besonders scham- oder schuldbesetzt erleben, denen es (noch) sehr schwerfällt oder sogar unmöglich ist, im Face-to-Face-Kontakt zu sprechen (z. B. häufig bei Gewalt – erlebter oder selbst ausgeübter, Sucht, Affären, ...)
- Transgender und transidente Ratsuchende, die sich nicht mit »geschlechterinkongruenter« Stimme oder Äußerem Irritationen und Fragen nach ihrem »wahren« Geschlecht aussetzen wollen

2. Qualitätskriterien von Online-Beratung

Die meisten Qualitätskriterien, die für Face-to-Face-Beratung gelten, sind auch im Online-Setting gültig. Allerdings gibt es auch einige gravierende Unterschiede zu berücksichtigen, wie etwa der zeitversetzte Kontakt in der Mailberatung sowie die Konzentration auf die geschriebene Sprache, ohne körpersprachliche und paraverbale Signale wie Stimmlage, Lautstärke oder Körperhaltung sowie ohne unmittelbare »Überprüfbarkeit« des Geschriebenen anhand einer Reaktion der beratenen Person.

2.1. Inhaltliche und methodische Standards, Prozess- und Ergebnisqualität

Die Basis qualitativvoller Beratung bilden die folgenden Kompetenzen:

- Beratungskompetenz und -erfahrung
- Medienkompetenz
- Kompetenz im schriftlichen Ausdruck und Lust am Schreiben
- Haltung und Prinzipien professioneller, wertschätzender, ressourcenorientierter Beratung wie im Face-to-Face-Setting, dem Leitbild der jeweiligen Beratungseinrichtung entsprechend, mit den Prinzipien Empowerment, Multiperspektivität, Autonomie, differenzierte Parteilichkeit, Verschwiegenheit, Niederschwelligkeit etc. (ausführlich zu den Qualitätskriterien feministischer Beratung siehe Zehetner, 2015; 2018)

»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*

Empowerment, Autonomie, Freiwilligkeit

Das Ziel emanzipatorischer Beratung ist nicht soziale Anpassung, sondern Empowerment. Emanzipatorische Beratung soll die Klientin*¹ in ihrer autonomen Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit bestärken und sie motivieren, *selbstbestimmt und eigenverantwortlich* zu handeln.

Psychosoziale Beratung eröffnet Kommunikationsfreiräume:

- Orientierung statt Pathologisierung
- Angebote statt Maßnahmen/Sanktionen

Beratungsziele sind Wertschätzung und Bestärkung der wahrgenommenen 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 autonomen Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit bestärkt werden, sie ist die Expertin* für ihre Situation, ihr wird Definitionsmacht zugesprochen.

»In der Online-Beratung ist die Angst vor ungewollten Interventionen geringer: [...] Ratsuchende wahren also im Schutz der Anonymität in vollem Maß ihre Autonomie und Entscheidungsfreiheit ohne sozialem Erwartungsdruck oder gar Zwangsmaßnahmen ausgesetzt zu werden« (Knatz, 2005).

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 Klientin* 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 Internet 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 erleben (oder erlebt haben) und im Face-to-Face-Kontakt (noch) nicht darüber sprechen können. Manche können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein zu Hause an ihrem Computer sitzen. Hier kann Online-Kommunikation einen ersten Schritt aus der Isolation darstellen – als »*Türöffner*« fungieren – und den Weg zur Face-to-Face-Beratung ebnen.

Besonders wichtig beim Thema Gewalt ist es, auf die *Grenzen* der Online-Beratung zu achten, diese behutsam anzusprechen und Face-to-Face-Möglichkeiten anzubieten. Bei akuter Gewaltbedrohung sollte man direktiv vorgehen, mit der realen Gefahr konfrontieren, der sich die Klientin* (nebst ihren Kindern) aussetzt, einen konkreten Krisenplan, Wegweise- und Anzeigemöglichkeit sowie Frauenhauswohnmöglichkeiten besprechen.

Auch bei Suizidgedanken sollte man unbedingt neben konkreten Online- auch Face-to-Face-Angebote bei spezialisierten Kriseneinrichtungen nennen.

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. »Flaming« in Foren)

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

Eine mögliche Erklärung ist das »*Nähe-Distanz-Paradoxon*« (Benke, 2005): Dieses liegt dem Internet als Wesensmerk-

mal 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 im Online-Setting möglich ist und 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?«, auch bei sozialen Ängsten und Isolation) ebenso wie als Methode und Gestaltungsform des Kontakts (z. B. schnelle Annäherung in der Chat-Beratung, schnelles Preisgeben von im »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 entschleunigen wichtig, Tempo und Druck rausnehmen, behutsam Schritt für Schritt vorgehen, auch die Beraterin* darf ihre Bedürfnisse nach Verlangsamung ernstnehmen, z. B. wenn Klientinnen* im Chat 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. Die Beraterin* darf und soll der Ungeduld im schnellen Medium Gelassenheit entgegensetzen.

- *Risiko des anonymen Online-Kontakts*: Verstärkung der Isolation durch ausschließlich virtuelle Kontakte als »Ersatzkontakte« für Begegnungen im »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

2.2. Formale Standards, Strukturqualität

2.2.1. Niederschwelligkeit

Das Internet ist in unserer Kultur schon ein relativ niederschwelliges und breit genutztes Medium, dessen Verwendung immer selbstverständlicher in den Alltag integriert wird. Die *einfache Erreichbarkeit* mit wenigen Hürden zum Kontakt macht es Frauen* leichter, sich Unterstützung zu holen, noch bevor die belastende Situation dramatisch eskaliert. Hier zeigt sich deutlich die präventive Wirkung von Online-Beratung.

Zeitliche und örtliche Flexibilität

Die Klientin* 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. Das stellt einen klaren Vorteil gegenüber der Telefonberatung dar (Gebundenheit an bestimmte Beratungszeiten, Durchkommen oft schwierig) sowie gegenüber der Face-to-Face-Beratung, bei der eine Terminvereinbarung oft mit langer Wartezeit verbunden ist.

2.2.2. Kriterien für die Benutzerinnen*freundlichkeit (Usability)

- Klare, übersichtliche Gestaltung der Homepage, des Online-Beratungsangebots und seiner Bedingungen, keine grafische 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
- Klare, einfache, verständliche Sprache im Webauftritt, für die Beschreibung des Angebots und der Nutzungsbedingungen; Verständlichkeit soll auch für Ratsuchende mit Lernschwierigkeiten und geringen Deutschkenntnissen gewährleistet sein
- Nicht zu viele Daten gleich zu Beginn fordern und erklären, warum welche Information gefordert wird (z. B. für die Statistik), vertraulichen Umgang damit zusichern und gewährleisten
- Möglichkeit der anonymen Anfrage

»Vielen Dank, dass ich mir von der Seele schreiben darf, das hilft mir sehr!«

KLIENTIN*

2.2.3. Transparenz des Angebots und der Nutzungsbedingungen

Die Klientin* 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 die Klientin* eine Antwort auf Ihre Anfrage erhält?
- Welche personenbezogenen Daten werden gespeichert und wie wird mit diesen umgegangen?
- Gibt es eine Verschwiegenheitspflicht der Beratenden?
- Gibt es gesetzlich vorgegebene Grenzen, bei denen die Schweigepflicht aufgehoben wird (z. B. bei Gefährdung Minderjähriger)?
- Wer sind die Beratenden (Qualifikationen, Schwerpunkte)?
- Was sind die Grenzen des Angebots und der Zuständigkeit (z. B. thematisch oder durch Sätze wie: »Wir sind keine Krisenberatungseinrichtung«, »Aufgrund der Asynchronität ist die Mailberatung nicht für akute Krisen geeignet«, ... Hierzu Alternativangebote auf der Homepage angeben: Institutionen, an die häufig verwiesen wird, auf von Klientinnen* oft angesprochene Themen spezialisierte Beratungsstellen sowie rund um die Uhr telefonisch erreichbare Kriseninterventions- und Gewaltschutzeinrichtungen)?

2.2.4. Datenschutz und Datensicherheit

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

Beratung über einfache, nicht verschlüsselte E-Mails ist aufgrund des mangelnden Datenschutzes nicht zu empfehlen! Risiken sind etwa die gemeinsame Nutzung des PCs durch die Klientin* mit ihrem/ihrer Partner*in oder mit Arbeitskolleg*innen sowie die Gefahr von Datenverlust.

Mindeststandard sollte die verschlüsselte Übertragung von E-Mails sein, am besten sichert ein webbasiertes System². 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 Klientin* selbst Zugang zu ihren Nachrichten hat. Die Anfrage hinterlässt somit keine leicht nachzuerfolgenden Spuren am PC wie etwa E-Mails, dies kann bei Gewaltbedrohung durch Personen, die Zugang zum von der Klientin* verwendeten PC haben, zu ihrem Schutz wichtig sein. Die Klientinnen* müssen klare Informationen darüber erhalten, welche Daten

wie lang und in welcher Form gespeichert werden. Das sind für die Ratsuchenden Informationen, die immer wichtiger werden und die sinnvollerweise schon in den Nutzungsbedingungen klar formuliert werden sollen.

3. Qualitätssicherung von Prozess- und Ergebnisqualität Beachten der Qualitätskriterien

- *Regelmäßige Intervision* – Antwortmail vor dem Abschicken von einer Kollegin* gegenlesen lassen, Auffassungsunterschiede diskutieren und in die Antwort einfließen lassen (Vier-Augen-Prinzip«), Chat-Beratung zu zweit.
- *Regelmäßige Supervision* mit einer Supervisorin*, die mit Online-Beratung vertraut ist. Hier können im Einzel- oder Gruppensetting Prozesse besprochen und die Texte von Klientin* und Beraterin* analysiert werden. Neben der für das Face-to-Face-Setting bekannten Offenheit für alle Gefühle und Fantasien, die die mündliche Schilderung der Fallgeschichte bei den Beteiligten entstehen lässt, ist zusätzlich textnahe Arbeiten unumgänglich. Für das Wahrnehmen der Diversität an Interpretationsmöglichkeiten von Formulierungen ist das gemeinsame Lesen einzelner Textpassagen sehr ergiebig.
- *Regelmäßige Fortbildungen* zu den inhaltlichen und technischen Entwicklungen im Online-Beratungsbereich sowie zum Prozess des kreativen Schreibens – Neue Methoden und Standards kennenzulernen, ist in einem sich so schnell entwickelnden Medium unumgänglich.
- *Evaluation* der Beratungen, regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Qualitätskriterien.

3.1. Evaluation inhaltlicher Qualität und Prozessqualität in der Online-Beratung (Modell: ©Bettina Zehetner)

Die folgenden Aspekte und Fragen bieten Anregungen für die qualitätssichernde (Selbst)Reflexion, Intervision und Supervision von Online-Beratungsprozessen.

Online-Beraterinnen* können diese Fragen nützen, 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 Intervision 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, klientinnen*nahe Sprache):
- Wie schätze ich die Sorgfalt und Angemessenheit meiner Formulierungen für diese individuelle Anfrage ein?

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*

— Habe ich mit meiner Wortwahl der 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 zwischen uns ...)

Einsatz von Fragetechniken zur Dialogsteuerung und Perspektivenöffnung:

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

Bewusster Umgang mit eigenen Emotionen und Fantasien

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

Je nach Methode, Zielgruppe und Leitbild der Einrichtung werden folgende Grundsätze in der Haltung den Ratsuchenden gegenüber zum Tragen kommen: Empathie, Respekt, Wertschätzung, Empowerment, Multiperspektivität, Parteilichkeit, und viele andere.

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

Ausführlich zur Entwicklung eines Online-Beratungsangebots und zur Qualitätssicherung in der Online-Beratung vgl. Zehetner, 2007; 2008; 2009; 2010 sowie die daraus entwickelten Fortbildungsangebote: »Schreiben wirkt. Online-Beratung: Grund-

lagen und Qualitätskriterien« und »Kreatives Schreiben in der Beratung«: <http://frauenberatenfrauen.at/fortbildung.html>

4. Besondere Herausforderungen von Online-Beratung für Frauen*

Gendersensible und feministische Beratungshaltung
Gendersensible und feministische Beratung ist zu erkennen an der Haltung der Beraterin* zum Thema Geschlecht: nicht normierend und beschränkend, sondern emanzipatorisch, offen. Diese Haltung ist zu erkennen an der Reflexion der eigenen Geschlechterrolle und Identität, der Reflexion der eigenen verinnerlichten Normen, Werthaltungen und (Ideal)Bilder von Männlichkeit* und Weiblichkeit*, an der Auseinandersetzung mit dem komplexen Thema Geschlecht/Gender – besonders in gesellschaftlicher und politischer Hinsicht – und an einem Bewusstsein über die vielfältigen Wirkungen der Kategorie Geschlecht sowie der Verwendung der Kategorie Geschlecht als Analyse-kategorie und nicht zur Festschreibung von Differenzen.

Zur Konkretisierung einige Beispiele, wie sich diese Haltung in der Beratung realisieren kann: 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 –, in Fachwissen über geschlechtsspezifische Sozialisation und ökonomische Verhältnisse, in einem kritischen Bewusstsein für geschlechtsspezifische Bewertungen von Verhalten und

Eigenschaften (Doppelstandards, Broverman, 1970) (z. B. was gilt als »unweiblich/unmännlich«, störend oder auffällig, was gilt bei welchem Geschlecht als aggressiv [»Rabenmutter«, »Karierefrau«]) und in geschlechtergerechter Sprache. Sprache ist unser Medium und unser Instrument, um Selbstverständlichkeiten zu verlernen, z. B. in einer offenen Haltung zum Thema Schwangerschaftsabbruch für Frauen in Entscheidungskonflikten oder auch in vielleicht ungewöhnlichen Fragen wie »Wer wäscht bei Ihnen zu Hause die Wäsche?«

Haltung der differenzierten Parteilichkeit

Der Begriff »Parteilichkeit« steht in der Tradition dialektischer Wissenschaftskritik in den Sozialwissenschaften und bezieht sich ursprünglich auf das »erkenntnisleitende Interesse der Forschenden und ihren gesellschaftlichen Standort« (Sickendiek, 2007, S. 773), also auf die politische Komponente wissenschaftlicher Aussagen. Parteilichkeit bedeutet bewusste und explizite Positionalität, denn jedes Wissen ist situiert durch die Position der Sprechenden (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 partikularen Position als universal gültig, das Verschleiern der tatsächlichen Interessengeleitetheit. In der westlichen Philosophiegeschichte wurde lange Zeit Mann mit Mensch gleichgesetzt; *Olympe de Gouges* wurde geköpft für die Verfassung ihrer *Déclaration des droits des femmes et citoyennes*, ähnlich gestaltet sich die Diskussion um gendergerechte Sprache heute: Das »generische Maskulinum« soll alle/s umfassen bzw. »mitmeinen«.

Die Probleme der Klientinnen*, die zu uns kommen, sind nie ausschließlich individuelle Probleme, sondern immer Teil gesellschaftlicher Verhältnisse.

Wenn Beratung die ungleichen Bedingungen im Leben von Frauen* und Männern* ignoriert, so besteht die Gefahr, dass sie zum Herrschaftsinstrument wird, zu einem Instrument, das vorgibt, scheinbar objektiv und wertneutral zu behandeln, in Wahrheit aber eine systemstabilisierende Funktion erfüllt und Strukturen der Ungleichheit verfestigt (vgl. Zehetner, 2010a; 2012). Parteilichkeit ist also eine dezidiert politische Gegenstrategie gegen einen scheinbar neutralen Standpunkt, der durch die Verschleierung von diskriminierenden Strukturen diese fortführt und festschreibt (z. B.

»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*

Gewalt durch den/die Partner*in wäre nur ein momentanes Machtungleichgewicht, die Frau* könnte ja jederzeit einfach gehen). Parteilichkeit ist mehr als bloße Anwaltschaft, sie ist eine herrschaftskritische Position und thematisiert Machtverhältnisse. Bei Gewalt durch den/die Partner*in 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 freisetzt. Reflektierte oder differenzierte Parteilichkeit bedeutet, nicht jedes Ziel fraglos zu übernehmen, sondern ein glaubwürdiges und auch kritisches Gegenüber für die Ratsuchenden zu sein.

Allerdings: Frausein allein ist kein Programm; es ist die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit Themen, die Frauen* in besonderer Weise betreffen können, 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* gemacht zu haben. Die Differenzen zwischen Frauen* können durchaus größer sein als die Differenz zwischen einer (weiblichen) Klientin* und einem (männlichen) Therapeuten*. In diesem Sinne halte ich feministische Psychotherapie auch von und für Männer* sinnvoll, die ihr Denken und Handeln nicht länger von hegemonialen – nicht selten einschränkenden und krankmachenden – Männlichkeitsnormen bestimmen lassen wollen.

Mehr Wissen und Bewusstsein darüber, wie wir »Weiblichkeit« und »Männlichkeit« im Alltag »produzieren«, erweitert unsere Handlungsfähigkeit – als Klientinnen* ebenso wie als Beraterinnen*. 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.

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.

- Es gibt Unsicherheit und Misstrauen auf beiden Seiten aufgrund des mangelnden direkten Kontakts im realen Raum.
- Konzentration auf einen einzigen Wahrnehmungskanal: das Lesen von geschriebenem Text – große Bandbreite an subjektiv gefärbten Deutungsmöglichkeiten, Missverständnisse entstehen häufiger in der computervermittelten Kommunikation.
- Alle wichtigen Zusatzinformationen der Face-to-Face-Beratung fallen hier weg: nonverbale und szenische Informationen, Auftreten und Wirkung des Äußeren der Person, Mimik und Gestik sowie alles Hörbare: die Stimme, der Tonfall, die Pausen, das Seufzen und Zögern und Lachen etc. Diese Informationen, die in der Telefonberatung noch wahrnehmbar sind, 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.
- Nonverbale Eindrücke fehlen auch der Klientin*.
- Mangelnde Kenntnis über die Bedingungen, unter denen die Anfrage geschrieben wird – Wo befindet sich die 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« schnell noch eine E-Mail schreiben«. Die Möglichkeit, ungestört zu arbeiten, ist im Online-Kontakt ebenso notwendig wie in der Face-to-Face-Beratung. Man sollte darauf achten, sich nicht von der Flexibilität (Asynchronität) zur Überschreitung der eigenen Grenzen verführen zu lassen. Ungestörtes Schreiben ist wichtig für die eigene Psychohygiene.

5. Methodisches Werkzeug für die Online-Beratung

Aus den spezifischen Wirkungen des Schreibens können wir entsprechende Methoden der Online-Beratung ableiten. Durch gezielte Auseinandersetzung mit diesen Methoden erweitere ich meine Möglichkeiten als Beraterin*, etwa durch gezielt eingesetzte kreative Interventionen.

5.1. Wirkungen des Schreibens

- Schreiben stärkt die eigene Reflexions-, Erkenntnis- und Handlungskompetenz.
- Schreiben kann als innerer Dialog Klarheit, Struktur, Orientierung, Distanz zum Problem und zur Verstrickung in eine Situation und somit Entlastung bewirken.
- Ein Problem für das Gegenüber – eine potenzielle Leser*in* – 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 kann autonomer und handlungsfähiger machen.
- Schreiben bietet einen Möglichkeitsraum zum Ausprobieren von Handlungen, zum Entwickeln neuer Perspektiven; es kann dem eigenen Chaos Form und Gestalt geben (einen Anfang und ein Ende), dieses mitteilbar machen.
- Narrative Beratung/Therapie versteht innere und äußere Erfahrungen der Klientin* als Text. Dieser kann lesbar und verstehbar gemacht werden und bei Bedarf immer wieder gemeinsam neu geschrieben werden (dies ist ein permanenter Prozess). Erzählstrukturen – »Narrative« oder »Skripts« – beeinflussen unser Wahrnehmen, Erleben und Handeln ähnlich einem »Drehbuch«, wir können 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 ...?«), behutsam sein mit Deutungsangeboten

Die Knappheit des Textes und die fehlenden (auch nonverbalen) Informationen verführen leicht zu eigenen die Leerstellen ergänzenden Fantasien. Ein Kennzeichen seriöser Online-Beratung ist das Ernstnehmen des Textes und dieses erfordert Zurückhaltung bei der Produktion eigener Interpretationen.

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).

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. »Man liest sich immer auch selbst«, darum ist Vorsicht geboten mit Fantasien und Projektionen. Im bewussten, reflektierten Umgang bieten diese Assoziationen und Vermutungen jedoch wertvolles Material. Beraterinnen* führen beim Lesen und Schreiben immer auch Dialog mit sich selbst, aufgrund eigener Erfahrungen, Ängste, Wünsche, Werthaltungen und fachlicher Kompetenz, darum ist die reflektierte Selbsterfahrung in Intervention und Supervision so wichtig.

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 völlig falsche Richtung nicht durch direkte Rückmeldung korrigierbar ist.

Wichtig ist eine *Haltung des Nicht-Wissens*: Das eigene Wissen sollte als zu hinterfragendes, veränderbares angenommen werden. Die Beraterin* sollte sich selbst ein Stück zurücknehmen, nicht der Verführung zur Direktivität erliegen, sondern mit Fragen Möglichkeiten des Verstehens anbieten und mögliche Perspektiven öffnen. Es sollte eine Situation zwischen gleichberechtigte Gesprächspartnerinnen* entstehen, Annahme: Die Beraterin* hat kein privilegiertes Wissen über Klientin*. Dies entspricht einem Grundsatz feministischer Beratung: Die Klientin* selbst ist die Expertin* für Ihre Situation.

5.2. Leitfaden zum Verfassen von Antworten auf E-Mail-Anfragen

Dieser Leitfaden erscheint mir aus meiner Online-Beratungserfahrung eine sinnvolle Annäherung an das Verstehen und Beantworten schriftlicher Beratungsanfragen. Die struktu-

»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*

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

KLIENTIN*

rierte Herangehensweise kann auch Anfängerinnen* gut anleiten.

1. Ausdrucken

2. Lesen

2.1. Was löst die Anfrage bei mir aus? (z. B. Ärger, Hilflosigkeit, ...); Emotionen, Bilder, Vorstellungen, Impulse wahrnehmen und reflektieren

2.2. Was ist das Thema, die Frage, der Auftrag? Z. B. Informationsanfrage, Auskunft, Recherche, evtl. gezielte Weitervermittlung oder Entlastung, Anregung, Bestärkung, Reflexion, Entscheidungsfindung, längerfristige Beratung, ... mit dem Ziel, sich für eine Botschaft zu entscheiden; Kennzeichnen von »wesentlichen«/»Signal-« Passagen, Anfertigung von Notizen

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

4. Zweites Mal lesen

4.1. Welche Gefühle löst die Anfrage jetzt aus? (Mehr Gelassenheit möglich?)

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

— 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?

— Beantwortung der Informationsfrage(n), Klarstellung von Zuständigkeit

— Fragen: Nachfragen bei Unklarheiten, Steuern und Sensibilisieren durch Fragen, offene Fragen stellen, Fragen einbetten und erklären, warum ich sie stelle; bei sehr vielen Fragen evtl. Zusatz, dass die Klientin*

nicht alle Fragen beantworten muss, sondern diese ein Angebot darstellen und er/sie sich die passenden aussuchen kann

— Emotionen aufgreifen/spiegeln

— Sich auf konkrete Ausdrücke und sprachliche Bilder der Anfragenden* beziehen, um Nähe herzustellen

— 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 sollen als solche gekennzeichnet und als Vorschlag oder Frage angeboten werden

— Die Klientin* 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, schmerzhaft Themen, die auch komplexe Sachinformation erfordern

5.3. Abschied und Einladung zum Wieder-Schreiben; Botschaft: »Ich bin für Sie erreichbar« (z. B. »Ich freue mich, wenn Sie mir mitteilen, wie meine Antwort bei Ihnen ankommt.«) oder – bei Bedarf – gezielte Alternativangebote (z. B. spezialisierte Foren, Face-to-Face-Beratungsangebote, ...) nennen

6. Überprüfen der Antwort: Nach der zu Beginn aufgestellten Zielsetzung (was ist meine Botschaft?) und den Qualitätskriterien, bei vorhandener Kapazität von einer Kollegin* gegenlesen lassen (»Vier-Augen-Prinzip«)

7. Bei Bedarf ergänzen oder ändern

8. Abschicken

5.3. Konkrete Interventionsmöglichkeiten im schriftlichen Beratungsprozess

— Metaphern und Sprachbilder der Klientin* aufnehmen und assoziativ weiterführen (schafft Nähe), ihr rückmelden, wie die von ihr gewählten Worte auf mich als Beraterin* wirken. Das konkrete Formulieren und Weiterdenken von Sprachbildern eröffnet neue Perspektiven des Verstehens, Wahrnehmens und Handelns. Veränderung innerhalb eines metaphorischen Konzepts fördern (z. B. neue »Zimmer« im »Haus des eigenen Lebens« einrichten, den »Garten der eigenen Kompetenzen gestalten« in der Berufsberatung, »ich steige nicht mehr ein in die Achterbahn der täglichen Provokation meines Partners«) oder einengende Sprachbilder durch neue (dynamische) Bilder ersetzen (wie Weg, Reise, Wanderung statt statische Bilder wie Gebäude, Sackgasse)

- 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, 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 nützen: 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 dieses Klartexts 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 diese infrage 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 dritten Person, aus anderer Perspektive, als Filmdrehbuch, als Theaterstück etc.) Eine Situation neu zu beschreiben, sie neu gestalten und neu deuten zu können, heißt auch, sie anders in die

- eigene Lebensgeschichte einzuordnen und sich dadurch auf neue Weise handlungsfähig zu machen
- Kreativtherapeutische Methoden aus der Poesie- und Bibliothherapie nutzen: autobiografisches 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 nutzen
- In der Chat-Beratung: Einsatz nonverbaler Elemente wie Emoticons, Akronyme, handlungskommentierende Gesprächsschritte, Hörerinnen*signale, parasprachliche Elemente (vgl. Hintenberger, 2006).
- Parodie einer Situation oder Verhaltensweise: Übertreibung verdeutlicht und löst aus der Selbstverständlichkeit heraus, macht wieder neu handlungsfähig – Humor als Ressource nutzen

6. Fazit und Ausblick: Schreiben wirkt

Das ermutigende Fazit aus vielen Rückmeldungen 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. Online-Beratung kann Klärungshilfe und Unterstützung bei der Verwirklichung des je eigenen Bewältigungspotenzials bieten. Vernetzung zwischen Einzelnen kann als Strategie gegen die Individualisierung und Entpolitisierung sozialer Problemlagen wirken.

Ein Ziel emanzipatorischer Beratung ist es, den Klientinnen* 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. Der Bedarf an Online-Beratung steigt ständig, ohne einen Rückgang bei der Face-to-Face-Beratung zu bewirken. Es ist tatsächlich möglich, über dieses Medium neue und andere Ratsuchende zu erreichen als im konventionellen Setting. Es liegt an uns, die sich weiter entwickelnden technischen Möglichkeiten emanzipatorisch zu nützen.

»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.«

KLIENTIN*

ANMERKUNGEN

1 Da es um das Beispiel der Online-Beratung in einer Frauenberatungsstelle geht, wird in diesem Beitrag meist die feminine Form von Personenbezeichnungen gebraucht. Das Sternchen* soll dabei auf die Vielfalt der möglichen Bedeutungen und Identitäten hinweisen.

2 z. B. das Beratungstool »Beranet« (www.beranet.de – speziell für Online-Beratung entwickelte Software inklusive statistischem Datenerfassungssystem auf Basis von Lizenzgebühren)

LITERATUR

Benke, K. (2005). Virtualität als Lebensraum (gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. *e-beratungsjournal.net*, 1(1). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf (09.05.2018).

Broverman u. a. (1970). Sex Role Stereotypes and Clinical Judgments of Mental Health. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, (34), 1–7.

Brunner, A. (2006). Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 2(2). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf (09.05.2018)

Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal.net*, 2(2). https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf (27.11.2018).

Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. *e-beratungsjournal.net*, 1(1). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf (09.05.2018)

Sickendiek, Ursel (2007). Feministische Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung Bd.2* (S. 765–779). Tübingen: DGVT-Verlag.

Zehetner, B. (2008). Frauenspezifische Onlineberatung. Besonderheiten und Qualitätskriterien. Ein Leitfaden (wird gerade aktualisiert und erweitert zur Publikation *Schreiben wirkt. Onlineberatung und Kreatives Schreiben.*) <http://www.frauenberatenfrauen.at/download/leitfaden.pdf> (09.05.2018)

Zehetner, B. und Gerö, S. (2009). Frauenspezifische Onlineberatung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch der Onlineberatung* (S. 169–179). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Zehetner, B. (2007). Feminismus im Cyberspace: Frauenspezifische Online-Beratung – Qualitätskriterien und Herausforderungen. *e-beratungsjournal.net*, 3(2). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/zehetner.pdf (09.05.2018).

Zehetner, B. (2010a). Feministische Trennungsberatung. Von der Abhängigkeit über die Ambivalenz zur Autonomie. In *Frauen beraten Frauen* (Hrsg.), In *Anerkennung der Differenz. Feministische Beratung und Psychotherapie* (S. 99–111). Gießen: Psychosozial Verlag. https://homepage.univie.ac.at/bettina.zehetner/downloads/Artikel_feministische_Trennungsberatung_Zehetner.pdf (12.11.2018).

Zehetner, B. (2010b). Schreiben wirkt. Feministische Onlineberatung. In *Frauen beraten Frauen* (Hrsg.), In *Anerkennung der Differenz. Feministische Beratung und Psychotherapie* (S. 113–118). Gießen: Psychosozial-Verlag.

Zehetner, B. (2012). Krankheit und Geschlecht. *Feministische Philosophie und psychosoziale Beratung*. Wien/Berlin: Turia + Kant.

Zehetner, B. (2015a). Emanzipation als Dienstleistung? Feministische Philosophie und psychosoziale Beratung. In B. Buchhammer (Hrsg.), *Neuere Aspekte in der Philosophie. Aktuelle Projekte von Philosophinnen am Forschungsstandort Österreich. Women philosophers at work. Tagungssammelband SWIP (Society of Women in Philosophy, [S. 379–388])*. Wien: Axia Academic Publishers.

Zehetner, B. (2015b). Feministische Psychotherapie: Politik statt Pathologisierung. Zur gesellschaftlichen Verantwortung von Psychotherapeut_innen. *Psychosozial*, 38(2), 11–24.

Zehetner, B. & Russo, K. (2017). Fit fürs Hamsterrad? Psychodrama und gesellschaftlicher Wandel. *Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie*. Sonderheft 9/2017, 139–154.

Zehetner, B. (2018). Woran erkenne ich feministische Psychotherapie? *Psychologie und Gesellschaftskritik*, 42(165), 103–123.



BETTINA ZEHETNER, MAG.A DR. IN, ist Philosophin und psychosoziale Beraterin (Schwerpunkthemen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung), Mitarbeiterin des Vereins »Frauen* beraten Frauen*. Institut für frauenspezifische Sozialforschung«, Initiatorin der Online-Beratungsplattform »frauenberatenfrauenONLINE« und zertifizierte Online-Beraterin. Sie leitet Fortbildungen zu den Themen Genderkompetenz in der Beratung, interdisziplinäre Trennungsbegleitung, Gestaltung von Erstkontakten, Laufbahnberatung und Online-Beratung. — zehetner@frauenberatenfrauen.at