

Fachhochschulstudiengang Sozialarbeit (TF)
der Fachhochschule fh campus wien

Diplomarbeit zur Erlangung des Grades
einer Magistra (FH) für sozialwissenschaftliche Berufe

Thema:

Jugend und Gewalt

**Die Vorgehensweisen in der eMail-Beratung und die unterstützenden
Angebote für die BeraterInnen**

Vorgelegt von:
Silvia Pammer
Matr.-Nr. 0410219047

Erstprüfer/in: Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS
Zweitprüfer/in: DSA Mag. Thomas Fröhlich
Abgabetermin: 03.10.2008

Kurzfassung: Jugend und Gewalt – Die Vorgehensweisen in der eMail-Beratung und die unterstützenden Angebote für die BeraterInnen

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Themenbereich „Jugend und Gewalt“. In Ableitung dieser beiden Themen stehen dabei konkret eMails von Jugendlichen im Vordergrund, in welchen Gewalt thematisiert wird - kurz: „Gewalt-eMails“.

Ziel dieser Arbeit ist es,

1. einerseits aufzuzeigen, welche unterstützenden Angebote in den (institutionellen) Rahmenbedingungen sich positiv auf die BeraterInnen auswirken und folglich einen konstruktiven Arbeitsrahmen schaffen und
2. andererseits darzulegen, ob die BeraterInnen eine eigens entwickelte, individuelle Strategie beim Beantworten der „Gewalt-eMails“ anwenden.

Drei Leitfadeninterviews mit professionellen Beraterinnen geben diesbezügliche Antworten, die die Basis für einen Brückenschlag von Praxis(bezug) und Theorie bilden.

Dabei wurde die Hypothese aufgestellt, dass eine Abgrenzung von Gewaltinhalten schwieriger zu sein scheint über eMail, als im face-to-face-Gespräch. Ebenso wurde vermutet, dass bei einer „Gewalt-eMail“ ein gewisser innerlicher Druck und Unsicherheiten entstehen und somit die Beantwortung auf Grund des ohnehin hochsensiblen und komplexen Themas zusätzlich erschwert wird.

Das Ergebnis lässt den Schluss zu, dass die unterstützenden Angebote in der eMail-Beratung sehr vielseitig gestaltet und zumeist von Institution zu Institution unterschiedlich sind.

In der Beantwortung von „Gewalt-eMails“ ist zu erkennen, dass es selten einer bestimmten Vorgehensweise bedarf, sondern dass es – wie in der Beratung real wie virtuell – auch in der eMail-Beratung einer berufsspezifischen Haltung der BeraterInnen und einer individuellen Betreuung sowie auch Beantwortung braucht, um das Bedürfnis der Jugendlichen nach Gehört werden, nach Unterstützung und mehr zufrieden zu stellen.

Ziel dieser Arbeit war es nicht, die Sicht der UserInnen (KlientInnen) zum untersuchten Thema zu erfragen. Dies kann jedoch Anregung für weitere Studien sein, um über deren Sicht das „System Beratung“ umfänglich abbilden zu können.

Abstract: Youth and Violence – strategy in the email counselling and the supporting offers for the counsellors

This case study deals with the topic „Youth and Violence“. Emails written by youths concerning violence were used to support this case study. The aim was, first to point out what supporting offers have positive influence on the counsellors and as a consequence lead to a productive working atmosphere, and on the other hand, if the counsellors actually use a strategy that was developed especially for the answering of emails dealing with violence.

Literature was analysed and three main interviews were held with professionals to obtain information regarding the questionnaire, so that the practical side could be established.

The hypothesis was made, that it is more difficult to retain a distance in an email than it is in a face to face talk. It was also assumed, that in an email regarding violence, it would be more difficult to formulate an answer due to the sensitive and complex theme of the matter.

The case study leads to the conclusion, that the supportive offers in the email counselling can be arranged very versatile. They differ from institute to institute.

When you look at how emails dealing with violence are answered, you detect, that there is hardly a specific approach needed, but that the counsellors generally need a certain attitude and an individual attendance in answering these emails.

Unfortunately, the clients' side could not be analyzed, because no access was granted. This, though, would be a possible idea for a further case study, allowing the clients' needs to be verbalized in the area of email counselling and for a possible needed restructuring.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| EINLEITUNG..... | 3 |
| THEORETISCHER TEIL..... | 6 |
| 1. Jugend als Lebensphase..... | 6 |
| 1.1. Die Lebenswelt der Jugendlichen..... | 8 |
| 2. Jugend und Gewalt..... | 11 |
| 2.1. Wie definiert sich Gewalt in ihren Erscheinungsformen?..... | 11 |
| 2.1.1. Arten der Gewalt..... | 12 |
| 2.1.2. Orte der Gewalt..... | 17 |
| 2.1.3. Andere Formen der Gewalt..... | 18 |
| 2.2. Gewalterfahrungen von Kindern und Jugendlichen..... | 20 |
| 2.2.1. Gewalt in der Familie..... | 20 |
| 2.2.2. Misshandlung und Vernachlässigung..... | 21 |
| 2.2.3. Sexueller Missbrauch an Kindern und Jugendlichen..... | 22 |
| 2.2.4. Gewalt an Schulen..... | 23 |
| 2.3. Das „Warum“ und die Folgen von Gewalt..... | 24 |
| 3. Sozialarbeit..... | 29 |
| 3.1. Institutionen, ihre Angebote und Methoden..... | 29 |
| 3.2. Einrichtungen bzw. Homepages und eMail-Beratung..... | 32 |
| 4. eMail-Beratung..... | 33 |
| 4.1. Rechtliche/Gesetzliche Grundlagen..... | 34 |
| 4.2. Qualitätskriterien und –standards..... | 38 |
| 4.2.1. Was muss für eine qualitativ hochwertige eMail-Beratung technisch beachtet werden?..... | 39 |
| 4.2.2. Qualitätskriterien nach Weissenböck, Ivan und Lachout..... | 40 |
| 4.2.3. Qualitätskriterien nach Lang..... | 41 |
| 4.2.4. Qualitätskriterien nach Knatz und Dodier..... | 42 |
| 4.2.5. Gütesiegel des Berufsverbands deutscher Psychologen (BDP)..... | 42 |
| 4.3. Bedürfnisse der Klienten und Klientinnen..... | 43 |
| 4.4. Bedürfnisse bzw. Rechte der Berater und Beraterinnen..... | 46 |
| 4.5. Lesen und Verfassen von Beratungstexten..... | 47 |
| 4.5.1. Lesen von Klienten- bzw. Klientinnen-eMails..... | 47 |
| 4.5.2. Verfassen von Antwort-eMails..... | 52 |
| 4.6. Möglichkeiten und Grenzen der eMail-Beratung..... | 59 |
| 5. Gewalt und eMails..... | 65 |
| EMPIRISCHER TEIL..... | 71 |
| 6. eMail-Beratung und das Thema Gewalt in der Praxis..... | 71 |
| 6.1. Einleitung..... | 71 |
| 6.2. Zur Forschungsmethode..... | 71 |
| 6.3. Welche unterstützenden Angebote wirken sich positiv auf die Handlungsfähigkeit der Berater bzw. Beraterinnen aus?..... | 72 |
| 6.4. Wie wird bei einem „Gewalt-eMail“ vorgegangen?..... | 83 |
| SCHLUSSWORT..... | 87 |
| ANHANG..... | 89 |
| Vier-Folien-Konzept ergänzend zum Beispiel-eMail (siehe Kapitel 5)..... | 89 |
| Literaturverzeichnis..... | 90 |

| | |
|--|------------|
| Internetquellen..... | 94 |
| Abbildungs- und Tabellenverzeichnis..... | 95 |
| Interviewverzeichnis..... | 95 |
| Informationen zu den Interviewpartnerinnen und deren Institutionen..... | 96 |
| Interviewleitfaden..... | 97 |
| Erklärung..... | 99 |
| Lebenslauf..... | 100 |

EINLEITUNG

Ein Langzeitpraktikum, in dem ich erste Erfahrungen mit eMail-Beratung machen konnte, weckte mein Interesse zum Thema „Jugend und Gewalt in der eMail-Beratung“. Eine prägende Erfahrung dabei war vor allem der Umgang mit eMails, die gewaltbasierte Inhalte (im Folgenden kurz: „Gewalt-eMails“) wiedergaben, da bei mir persönliche Grenzen erreicht schienen.

Das Phänomen der Kanalreduktion, also: im Wesentlichen eine reduzierte sinnliche Wahrnehmung, führte zu Überforderung und Unsicherheiten.

Im Zuge der gemachten Erfahrungen stellten sich folgende Fragen:

- Wie (ähnlich) erleben Berater bzw. Beraterinnen die kanalreduzierte Kommunikation? Wie gehen sie damit um?
- Welche Strategien und Vorgehensweisen wenden sie an, um nicht einem absehbaren Burnout zu erliegen?
- Welcher unterstützender Angebote von Seiten der Institutionen bedarf es, um eben jenen seelisch-körperlichen Überforderungen präventiv entgegen zu wirken und mögliche Unsicherheiten zu vermeiden?

All diese Fragen führten mich zum Thema der vorliegenden Arbeit, die sich auf Grund meiner Praxiserfahrung auch gut eingrenzen ließ. Nach weiteren Überlegungen ergaben sich zwei konkrete Fragestellungen, die es wissenschaftlich und empirisch zu untersuchen galt:

- Welche (institutionellen) Rahmenbedingungen bzw. unterstützenden Angebote wirken sich positiv auf die Handlungsfähigkeit der Berater bzw. Beraterinnen aus?
- Wie gehen Berater bzw. Beraterinnen persönlich mit einem „Gewalt-eMail“ um?

Die vorliegende Arbeit soll angehende wie bereits tätige (Online-)Berater bzw. Beraterinnen ansprechen. Die Ergebnisse der gestellten Forschungsfragen betreffend

allgemeinen und individuellen Bedingungen zeigen auf, wie in der Praxis mit Gewalt, sowie auch schwierigen Problemstellungen umgegangen wird und welche Angebote hilfreich sein können.

Da mich konkret die Erfahrungen von den in der Praxis arbeitenden Beratern bzw. Beraterinnen interessierten, führte ich Expertinneninterviews vor dem Hintergrund mancherlei Ableitungen aus der Theorieliteratur – mit dem Ziel eines Vergleichs der beiden Pole Praxis und Theorie.

Um letztendlich die zwei Forschungsfragen rund um die Bedingungen zu beantworten, werden in den ersten Kapiteln sowohl der Begriff Jugend als auch der Begriff Gewalt definiert, um in der weiteren Arbeit die beiden Begriffe in gleicher Weise zu verstehen. Auch die Erfahrungen von Gewalt der Jugend sind ein zentrales Thema, um aufzuzeigen mit welchen Erfahrungen und Anliegen bzw. vor welchem (sozialen) Hintergrund sich die Jugendlichen an die eMail-Beratungsstellen wenden.

In den darauf folgenden Kapiteln wird ein Einblick in die vielfältigen Angebote und Methoden der Sozialarbeit (v.a. hinsichtlich Beratung) gegeben.

Unter dem Fokus der eMail-Beratung wird auf die rechtlichen Grundlagen Bezug genommen, die es zu beachten gilt, auf Qualitätskriterien, auf die Bedürfnisse der Beteiligten bzw. auf das Lesen und Schreiben von Beratungstexten und ihrer Möglichkeiten und Grenzen eingegangen. Dieser Teil stellt den Hauptteil der Arbeit dar, da dies für die Beantwortung meiner beiden Forschungsfragen von Relevanz ist.

Im letzten Schritt des theoretischen Teils wird anhand eines Beratungs-eMails versucht, eine mögliche Herangehensweise an ein „Gewalt-eMail“ näher zu bringen.

Schlussendlich umfasst der empirische Teil gewissermaßen drei Schritte:

erstens in jenen der Erläuterung der Forschungsmethode und der Begründung der Wahl; zweitens in den, der die erste Forschungsfrage nach unterstützenden Angebote zum Inhalt

hat; und drittens in den abschließenden Schritt, der die Ergebnisse der Expertinneninterviews in Bezug auf die Vorgehensweise bei „Gewalt-eMails“ erläutert.

Das Schlusswort fasst die Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Arbeit kurz zusammen.

THEORETISCHER TEIL

1. Jugend als Lebensphase

Die Jugend gibt es nicht - eine allgemeine akzeptierte Definition von „Jugend“ liegt nicht vor. Unterschiedliche Professionen untersuchen die Lebensphase Adoleszenz, um diese besser erklären zu können. In einigen Bereichen wird diese Lebensphase anhand des Alters definiert, in anderen wiederum anhand von Lebensaufgaben, die zu bewältigen sind. Auf Grund dieser Komplexität, der unterschiedlichen Sichtweisen und Untersuchungsergebnisse, erweist es sich als unmöglich und im Zuge dieser Arbeit nicht sinnvoll, alle Forschungsspektren bzw. deren Ergebnisse, sowie Ansichten zu diesem Thema darzustellen.

Laut österreichischer Gesetzeslage endet die Adoleszenz bereits ab dem 18. Lebensjahr, da sich ab diesem Alter in der Rechtslage bereits sehr viel ändert: Die volljährigen Jugendlichen sind nicht mehr der elterlichen Gewalt ausgesetzt, besitzen freies Niederlassungsrecht, sowie freie Berufswahl, gelten weiters als voll geschäftsfähig und ehemündig. (vgl. Mietzel 2002: 322)

Aus Erkenntnissen der Psychologie, Biologie bzw. Medizin und Soziologie wird allerdings sichtbar, dass die Jugendphase durchaus länger andauern kann.

Medizinisch bzw. biologisch gesehen beginnt die Jugendphase mit der Pubertät, die sich durch körperliche Veränderungen, unter anderem stärkere Körperbehaarung, Wachstumsschub etc., äußert und es entsteht das Interesse an der erwachenden/beginnenden Sexualität. Diese sichtbaren Veränderungen, die zumeist zwischen dem 12. und 15. Lebensjahr debütieren und oft auch von anderen Professionen als Beginn dieser Phase anerkannt werden, sind häufig erst mit dem 21. Lebensjahr vollendet. (vgl. Mietzel 2002: 321)

Nach dem entwicklungspsychologischen Modell von Erikson, nach welchem ein Kind ab dem 12. Lebensjahr in die Entwicklungsphase der Pubertät ein tritt, gilt es je nach Phase

unterschiedliche psychosoziale Krisen zu bewältigen, um fließend in die nächste Phase höherer Reife zu gelangen. Die Phase der Adoleszenz ist geprägt durch die psychosexuelle Phase der Pubertät und der psychosozialen Krise „Identität vs. Identitätsdiffusion bzw. -konfusion“. Unsicherheiten der eigenen Person zeigen sich nach Erikson vor allem über „die“ psychosoziale Krise schlechthin – die Identitätskrise. Wichtige Beziehungen stellen in dieser Entwicklungsphase Peergroups und fremde Gruppen dar (vgl. Rothgang 2003: 83), da gerade Gleichaltrigengruppen etliche Funktionen in der Identitätsentwicklung übernehmen.

Einige andere Forscher bzw. Forscherinnen benennen drei Phasen der Adoleszenz, wobei davon ausgegangen wird, dass die Lebensaufgaben in diesen (trotz unterschiedlicher Begrifflichkeiten) dieselben bleiben.

- Die frühe Adoleszenz setzt ab der Pubertät, also den körperlichen Veränderungen, ein und dauert bis etwa 13 Jahren an. Im Alter zwischen 11 und 14 Jahren, also im Übergang in die späte Adoleszenz, verändern sich die sozialen Beziehungen zu den Eltern und den Gleichaltrigen.
- Zwischen 14 und 18 Jahren befinden sich Jugendliche in der späten Adoleszenz. In diesem Zeitraum erfahren sie eine zunehmende Unabhängigkeit vom Elternhaus und machen sich vermehrt Gedanken über die berufliche Zukunft, wobei ein Teil der Jugendlichen bereits eine Berufsausbildung anstreben, andere hingegen noch eine schulische Ausbildung fortsetzen.
- Etwa ab dem 18. Lebensjahr setzt die Postadoleszenz ein. In dieser ist das selbständige Handeln in allen Teilbereichen, von da an sie als Erwachsene angesehen werden, Ziel der Jugendlichen. Allerdings kann dies noch etliche Jahre dauern, da gerade die männlichen Jugendlichen häufig einen Wehrdienst ableisten müssen und oftmals anschließend ein Studium anhängen, was wiederum zu Abhängigkeiten unter anderem von ihren Eltern führen kann.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass ein Erwachsener dann als solcher angesehen wird, wenn ein erfolgter Ausbildungsabschluss nachzuweisen ist, ein Beruf aufgenommen

wurde und somit eine finanzielle Unabhängigkeit vorliegt, eine Partnerschaft (Ehe, Lebensgemeinschaft) bindend ist und elterliche Verantwortung übernommen werden kann. Dies ist allerdings dann schwer durchführbar, wenn oft einige Bereiche, wie zum Beispiel bevorzugte Sozialbeziehungen sowie die Berufswahl, abgedeckt sind, jedoch noch keine bindende Partnerschaft eingegangen wurde. (vgl. Mietzel 2002: 322f)¹

Allerdings kann einer Berufsaufnahme/Tätigkeit oftmals erst ziemlich spät nachgegangen werden, was dazu führt, dass die Adoleszenz bis zum 30. Lebensjahr und darüber hinaus ausgeweitet wird, um letztlich eine vollständige räumliche, materielle und emotionale Unabhängigkeit von den Eltern zu sichern. Heutzutage bedeutet Adoleszenz, dass Jugendliche weitere Optionen wahrnehmen und Handlungsmöglichkeiten erlernen. Diese führen in weiterer Folge zur „*Abnahme von Verbindlichkeiten bezüglich der Loslösung aus dem Elternhaus, des Berufseintritts und der ehelichen Lebensform*“ (Raithel 2004: 18). Die Entscheidung über den Eintritt in das Erwachsenenalter liegt demnach ausschließlich auf Seiten der Jugendlichen selbst, welche allerdings großteils nicht bewusst und ebenso nicht punktuell, sondern fließend geschieht. Nicht zu vernachlässigen sind dabei die erschwerten Lebensverhältnisse der heutigen Jugend auf Grund sozioökonomischer Abhängigkeiten, die Ausgangspunkt für Spannungen zwischen altersadäquaten Bedürfnissen und ökonomischen Barrieren sein kann. (vgl. Raithel 2004: 16ff)

Gedanke 1: Eine allgemein gültige Definition von Jugend liegt nicht vor. Es sind unterschiedliche Definitionen gegenwärtig, von denen für die weitere Arbeit insbesondere die 14- bis 18-Jährigen von Bedeutung sein werden.

1.1. Die Lebenswelt der Jugendlichen

Die Jugendkulturen, in denen sich die Jugendlichen ausprobieren können, sind heutzutage höchst vielfältig. Die Lebenswelten der Jugendlichen finden sich zumeist in unterschiedlichsten Gruppierungen wieder, oftmals sind sie auch mehreren Gruppen

¹ Bedeutet dies nun, dass sich jene „Ungebundene“ nicht als erwachsen bezeichnen dürfen? Diese Frage wird ob ihrer Komplexität divers diskutiert.

zugehörig. Die jugendliche Heterogenität zeigt sich in der großen Anzahl an Musikrichtungen, Kleidungsstilen/Marken, Szenen, worunter auch Lokale fallen, sowie Lebensstile und Kulturen bzw. Subkulturen. Die bekanntesten Jugend(sub)kulturen sind unter anderem Punks, Fantasy-Fans, Skinheads, Hooligans, Gothics, Veganer, Fußballfans, YUPSI (= Young Urban People Single Income), Metaller, Raver, Skater, Serienfreaks und viele mehr. Diese unterscheiden sich zumeist über die Musikrichtung, die sie hören, die Kleidung, ihre Einstellung, ihr Auftreten bzw. Aussehen, sowie ihren typischen Gruppen-Kultgegenständen. (vgl. Ferchhoff 2007: 176ff)

Allerdings können diese unterschiedlichen und doch oft ähnlichen Subkulturen im Alltag kaum unterschieden werden, da deren Entstehung meist weit zurückliegt und auf lediglich einer älteren Jugendkultur basiert. (vgl. Ferchhoff 2007: 219ff)

Nicht nur die politische, religiöse oder wertemäßige Orientierung ist Merkmal unterschiedlicher Subkulturen, sondern auch die Aufenthaltsorte und Treffpunkte. In den meisten jugendkulturellen Zusammenschlüssen scheint allerdings die digitale Welt ebenso von großer Bedeutung zu sein, wie Parks, Einkaufszentren und andere öffentliche Plätze. (vgl. Ferchhoff 2007: 181ff)

Zudem lebt die „heutige Jugend“ in einer Welt der absoluten Schnelllebigkeit, die dafür verantwortlich ist, dass möglicherweise einige der von Ferchhoff genannten Jugendkulturen nun im Jahr 2008 bereits wieder „out“ sind (dafür jedoch Abspaltungen von herkömmlichen Kulturen neu entstehenlassen).

Wie heterogen und kurzlebig sich Jugend auch immer zeigt: In der Jugendphase ist die mediale Welt von großer Bedeutung. Das „Handy“ ist unter Jugendlichen bereits Standard. Die Erreichbarkeit und weitere Funktionen des Handys (Spiele, SMS) sind wichtige Faktoren für den Besitz eines Handys. (vgl. Buchegger/Kaindel 2000: 39)

Eine Studie aus dem Jahr 2004 besagt, dass bereits alle befragten Jugendlichen zwischen zwölf und 19 Jahren einen Fernseher besitzen, fast ebenso alle ein eigenes Handy und Computer. Der DVD-Player und die Stereoanlage sind ebenso von Wichtigkeit und immerhin jeder Fünfte besitzt ein Notebook. (vgl. Wendl/Dimitriou 2007: 47f)

Bei Erwachsenen, speziell bei den Eltern, steht das Freizeitverhalten der Jugendlichen häufig in Diskussion. Themen sind hierbei unter anderem „*das als viel zu passiv geltende Fernsehen, das Aggressionen auslösende Computerspiel, der permanent viel zu laut eingestellte MP3-Player und das unheimliche, weil grenzenlose Internet*“ (Wendl/Dimitriou 2007: 47).

Bereits im Jahr 2000 wurde in einer Studie die Computernutzung untersucht, welche ergab, dass 95% der befragten Jugendlichen einen Computer nutzen. Mehr als drei Viertel der Befragten nutzen sogar zu Hause einen Computer, beinahe genauso viele verfügt über einen eigenen. Genutzt wird er zum Verfassen von Texten, zum Surfen im Internet, zum Online-Spiel bzw. um Musik zu hören. (vgl. Buchegger/Kaindel 2000: 15ff)

Das Internet hat im Jugendalter eine große Bedeutung, da es Jugendliche zumeist täglich in Anspruch nehmen und „*das Internet zum Kommunizieren, für Informationen und zur Selbstdarstellung*“ (Knatz/Dodier 2003: 197) nutzen.

Mädchen nutzen es eher fürs Chatten und Mailen, da sie an der Pflege und am eventuellen Ausbau des sozialen Netzwerks interessiert sind, wo hingegen die Jungen eher das Internet für Spiele nutzen und sozusagen Spiel-Gesellschaften bilden, wie beispielsweise Clans, und so genannte LAN-Partys veranstalten. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 197)

Was jedoch das Spektrum von Gewalt angeht:

In nahezu allen PC- und Online-Spielen tritt Gewalt in unterschiedlichster Form auf. In sehr vielen Spielen wird Gewalt verherrlicht, was für Jugendliche bedeuten kann, dass sie Gewalt als Alltag und Normalität verstehen. Auch in den Medien, wie Fernseher und Zeitungen, wird tagtäglich von Gewalthandlungen berichtet, was dazu führt, dass Gewaltszenen heutzutage oft nicht mehr als Ausnahmezustand gesehen werden. Dies führt in weiterer Folge dazu, dass Jugendliche, die möglicherweise auf Grund ihres Risikoverhaltens, welches typisch in dieser Lebensphase ist, gewalttätig werden oder sich gesetzeswidrig verhalten, kein Verständnis und kein Bewusstsein für die Folgen haben. Es kommt auch zu Aussagen wie „Ich hatte das Recht zu zuschlagen, weil er bzw. sie hat

meine Mutter beschimpft“, da die Gewalt immer präsent ist und durch die Medien oftmals auch überhäuft weitergegeben und dadurch ein Stück weit normalisiert wird.

2. Jugend und Gewalt

Jugendliche sind also gegenwärtig in besonderem Ausmaß einer Vielfalt von Gewalt ausgesetzt. In weiterer Folge sollen sowohl die Erscheinungsformen der Gewalt definiert, als auch die Formen möglicher Gewalterfahrungen und die Gründe, warum Jugendliche gewalttätig werden, erläutert werden, um aufzuzeigen, mit welchen Thematiken sich Jugendliche an die Sozialarbeit wenden

2.1. Wie definiert sich Gewalt in ihren Erscheinungsformen?

Gewalt definiert nicht nur eine physische Verletzung, sondern auch psychische und strukturelle Gewalthandlungen.

Galtung definiert in seinem Werk „Strukturelle Gewalt“ (1975) Gewalt allgemein nun folgendermaßen: *„Gewalt liegt dann vor, wenn Menschen so beeinflusst werden, dass ihre aktuelle somatische und geistige Verwirklichung geringer ist als ihre potenzielle Wirklichkeit.“* (Galtung 1975: 9)

Dies soll mit einem Beispiel näher erläutert werden, ohne noch genauer auf die Formen der Gewalt einzugehen:

Nehmen wir einmal an, eine Person hat sich mit HIV angesteckt, nach einigen Jahren bricht AIDS aus und sie droht zu sterben. Im Szenario des Heute gibt es zwar noch keine Heilungschance, allerdings Arzneien, welche zur Steigerung der Lebenserwartung beitragen. Der Tod dieser Person hätte nichts mit dem Spektrum von Gewalt zu tun. Sollte allerdings in 20 Jahren ein Mittel auf den Markt kommen, welches gegen diesen Virus ankämpfen und zur Heilung beitragen kann, wenn diese Krankheit medizinisch behandelt wird, so würde nach vorliegender Definition sehr wohl von Gewalt gesprochen werden, da die potentielle Wirklichkeit ohne Medikament zu sterben höher wäre, als die aktuelle, mit

Medikamenteneinnahme. Gewalt ist somit eine Beeinflussung von Lebensumständen (vgl. Galtung 1975: 9).

Es ist zwischen folgenden Arten und Orten von Gewalt zu unterscheiden.²

2.1.1.Arten der Gewalt

a) Physische Gewalt

Physische Gewalt besagt, dass jemandem eine körperliche Verletzung durch eine andere Person mit Absicht zugefügt wird. Zum Beispiel Körperverletzung durch die eigenen körperliche Kräfte, Entführung bzw. Gefangenschaft, Fesseln, Messerstechereien oder im schlimmsten Fall sogar Mord bzw. Totschlag. Weiters kann auch physische Gewalt unter Zuhilfenahme von Hilfsmitteln (Hammer, Seile oder sonstige Objekte) ausgeübt werden. (vgl. Galtung 1975: 10f; Imbusch 2002: 38)

b) Psychische Gewalt

Mit Rangger (2002: 48) kann psychische Gewalt auch als sozialer Sadismus, als seelische Gewalt gesehen werden. Diese Form der Gewalt zieht sich wohl durch jede Form von Gewaltbeziehung und beeinträchtigt und vermindert dadurch das Selbstwertgefühl einer Person.

Psychische Gewalt schließt Lügereien, Beleidigungen, Beschimpfungen, Psychoterror, sowie Drohungen und massive Beeinflussung unterschiedlichster Art (Gehirnwäsche) und Weise mit ein. All jene Formen müssen allerdings eine Dezimierung der emotionalen Grundeinstellung zur Folge haben. An dieser Stelle wurde der Liebesentzug bei Kindern und in Beziehungen, sowie Mobbing in vielfacher Weise und beharrliche Verfolgung, noch nicht erwähnt.

Psychische Gewalt kann bereits über eine Androhung physischer Gewalt erfolgen, da hierbei schon der Handlungsspielraum verringert wird. Diese Androhung muss also nicht

² Dabei ist anzumerken, dass auf Grund des komplexen Themas möglicherweise nicht alle Gewaltformen, die Kinder und Jugendliche in erster Linie betreffen können, angeführt werden.

ausgesprochen werden, wie das Beispiel Atomwaffen zeigt. Allein die Tatsache, dass es diese gibt, ist Ausdruck psychischer Gewalt. (vgl. Galtung 1975: 11)

c) Gewalt gegen sich selbst

Gewalt gegen sich selbst gerichtet unterscheidet sich auf mehreren Ebenen. Einerseits fällt unter diesem Begriff die Symptomatik der Selbstverletzung, bei der das Körpergewebe durch Verbrennungen, Verätzungen, Bisswunden, Schläge, Knochenfrakturen, Schnittwunden oder ähnliche Schädigungen verletzt wird. Diese Verletzungen werden allerdings ohne Suizidgedanken begangen. (vgl. Petermann/Winkel 2005: 22; 36).

Diese Art von Gewalt kann unterschiedliche Ursachen und Auswirkungen haben und geht zumeist mit weiteren psychischen Störungen einher, die unter anderem Essstörungen, Persönlichkeitsstörungen, Depressionen u.a. sein können. (vgl. Petermann/Winkel 2005: 75ff).

Demzufolge werden in dieser Arbeit auch die Essstörungen als „Gewalt gegen sich selbst“ gesehen, die zusammen mit der Selbstverletzung (vgl. Petermann/Winkel 2005: 101) zu den „typischen“ Jugendgewalterfahrungen zählen.

Aktuell sind drei Arten von Essstörungen in der Psychiatrie als Krankheitsbilder anerkannt, die zumeist von den Betroffenen nicht als solche angesehen und bewusst wahrgenommen werden.

- Die Magersucht, „Anorexia nervosa“, zeichnet sich zumeist mit einer extremen Gewichtsabnahme aus, welche zu massivem Untergewicht und im schlimmsten Fall zum Tode führen kann. Bei dieser Krankheit, welche sich vorerst durch eine Verweigerung der Nahrungsmittel auszeichnet, werden auch Hilfsmittel zum Erlangen des Idealgewichts bzw. Schönheitsideals herangezogen, wie beispielsweise Entwässerungsmedikamente, Abführmittel und/oder Schilddrüsenhormone. Auch körperliche Aktivitäten werden in übertriebenem Ausmaße ausgeübt. Folgeerscheinungen sind Hormonstörungen, die zu weiteren gesundheitlichen Problematiken führen. (vgl. Brosch 2004: 111)

- Bei der Ess-Brech-Sucht, „Bulimia nervosa“ handelt es sich um übermäßige Heißhungerattacken und anschließendem willkürlichen Erbrechen. Im Unterschied zur Magersucht kommt es hierbei meist zu keinem Gewichtsverlust, was dazu führt, dass es oftmals für längere Zeit in unmittelbarer gesellschaftlicher Umgebung unerkannt bleibt. Die Ursachen, sowie der Medikamentenmissbrauch in Zusammenhang mit diesem Krankheitsbild sind ebenso vielfältig wie bei der Anorexia nervosa. (vgl. Brosch 2004: 112)
- Essanfälle ohne Erbrechen sind häufig auch unter nicht-organbedingter Adipositas bzw. Fettsucht bekannt. Diese zeichnet eine außergewöhnliche Gewichtszunahme aus, die 20 Prozent des Idealgewichts übersteigt. Auslöser können Frustration (etwa auf Grund von Liebeskummer, psychische Verstimmungen, wie Ärger oder Langeweile), sowie zeitweilige fordernde Situationen (beispielsweise Prüfungsstress) sein. Bei dieser Essstörung handelt es sich immer um eine Ersatzbefriedigung. (vgl. Brosch 2004: 112)

Betroffene Gruppen sind insbesondere bei der Magersucht Jugendliche, vorwiegend Mädchen in der Pubertät bzw. Adoleszenz, während Essbrechsucht meist etwas später auftritt. Die betroffene Altersgruppe ist bei beiden Essstörungen die der 15- bis 35-Jährigen. (vgl. Brosch 2004: 111)

Es wird vermutet, dass die nicht-organbedingte Adipositas in allen Altersgruppen in Bezug auf die Häufigkeit in gleichem Maße auftritt.

Selbstverletzungen und Essstörungen sind als solches also keine Suizidversuche, können aber in ihren Auswirkungen zum Suizid führen.

Eine Häufigkeit an ausgeführten Suiziden ist im Alter zwischen 55 und 60 und unter Männern zu bemerken, Suizidversuche hingegen insbesondere bei Frauen zwischen 30 und 55 Jahren. Diese Fakten scheinen den Suizid und den Selbstmordversuch von Jugendlichen auszuschließen. Allerdings durchlaufen die Betroffenen bis zur Durchführung eines Suizids einige Phasen, von denen auch Jugendliche betroffen sein können. Folglich werden diese Phasen kurz dargestellt:

- In der ersten Phase wird lediglich von einer Möglichkeit gesprochen.

- In der zweiten Phase kann eine Zwiespältigkeit zwischen Lebenswille und Lebensverneinung entstehen.
- In der letzten Phase vor dem Suizid bzw. –versuch erfolgt oft eine Vorankündigung.

Die letzte Phase ist der spätmöglichste Zeitpunkt, um eine Selbsttötung zu verhindern. Jede geäußerte Selbstmordphantasie muss ernst genommen werden, da der feststehende Entschluss sehr kurzfristig vor der Handlung gefasst wird.

d) Sexuelle Gewalt – sexueller Missbrauch

Sexuelle Gewalt gegen Jugendliche und Kinder wird zumeist als sexueller Missbrauch definiert. Dieser Begriff bezieht jede sexuelle Handlung mit ein, die gegen den Willen des Kindes vorgenommen wird oder aber auch, wenn das Kind auf Grund der körperlichen, sprachlichen oder geistigen Unterlegenheit diese nicht ablehnen oder nicht zustimmen kann. Diese Handlung muss nicht unbedingt am Kind selbst vorgenommen werden – auch sexuelle Ereignisse, welche sich vor dem Kind abspielen, werden ebenso dazu gezählt. Der bzw. die Missbrauchende, sowohl Erwachsene als auch ältere Jugendliche (und vermehrt auch Kinder gleichen Alters), nutzt bewusst die Machtposition aus, um die eigenen Bedürfnisse zum Nachteil des Kindes zu befriedigen. Diese Form der Gewalt ist zumeist im familiären Bereich bzw. im engen Umfeld zu beobachten und kann dort über mehrere Jahre andauern. Ebenso kommt es vor, dass dies nur einmalig passiert. Die Folgen sind insbesondere emotionale Belastungen, die langfristig gesehen, sehr vielfältig sein können. Anschließend werden einige Formen von sexuellem Missbrauch, sowie mögliche Auswirkungen angeführt.³

Formen sexuellen Missbrauchs:

- Pornographische Bilder und Filme anfertigen und/oder ansehen müssen.
- Zungenküsse
- der Missbrauchende masturbiert im Beisein des Kindes oder das Kind wird dazu veranlasst in Anwesenheit des missbrauchenden zu masturbieren

³ vgl. <http://www.noel.gv.at/Gesellschaft-Soziales/Familien/Gewalt-gegen-Kinder-und-Jugendliche.wai.html> [02.09.08] und <http://www.ktu-linz.ac.at/thpq/artikel/1999/verweijen.htm> [02.09.08]

- das Kind dazu zu bringen die Genitalien des Missbrauchenden zu berühren
- Berührung oder Manipulierung der Scheide bzw. des Penis des Kindes
- Eindringen in den kindlichen After mit einem oder mehreren Fingern
- Genital- bzw. Oral-Verkehr
- etc.⁴

Weitreichende Folgen von sexuellem Missbrauch:

- Bettnässen
- Waschzwang
- Schlaf- und Essstörungen
- Depressionen
- Ablehnung der eigenen Geschlechtsrolle
- Drogen- und Alkoholmissbrauch
- Ausübung sexuellen Missbrauchs (Opfer wird zum Täter bzw. zur Täterin)
- Promiskuitives Verhalten
- Selbstmordgedanken bzw. –versuch
- etc.⁵

e) Personale bzw. direkte Gewalt

Die direkte bzw. personale Gewalt geht stets von einem Akteur aus, der Gewalt ausübt. Diese Form von Gewalthandlung ist jene, die von Polizei und Gericht untersucht und angeklagt wird, da diese Aktion auf eine bestimmte Person zurückzuführen ist. (vgl. Galtung 1975: 12)

f) Strukturelle bzw. indirekte Gewalt

Im Gegensatz zur personalen Gewalt ist es bei der strukturellen Gewalt nicht möglich, eine bestimmte Person für die Gewalthandlungen auszumachen. Ursache dafür sind jene Rahmenbedingungen, die Ausdruck von strukturellen Machtverhältnissen und in das

⁴ vgl. <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/MISSBRAUCH/SexuellerMissbrauchFormen.shtml> [02.09.08] und <http://www.lesbian.or.at/article/1109503026> [02.09.08]

⁵ vgl. <http://www.lesbian.or.at/article/1109503026> [02.09.08], <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/MISSBRAUCH/SexuellerMissbrauchFolgen.shtml> [02.09.08]

System Gesellschaft eingebettet sind. Dies können beispielsweise ungleiche Lohnverteilungen sein, ungleiche Bildungschancen auf Grund von finanziellen Notstand oder auch geringere Chancen für Analphabeten. Somit bedeutet strukturelle Gewalt immer auch soziale Ungleichheit. (vgl. Galtung 1975: 12f)

2.1.2.Orte der Gewalt

a) Gewalt in der Familie bzw. im familiären Kontext

Gewalt in der Familie umspannt jede Art von Gewalt (psychisch, physisch, sexuell), die im weit gefassten Familienverband von und gegen ein Familienmitglied begangen wird. Weit gefasst bedeutet das, dass auch nicht eheliche bzw. verwandtschaftliche Beziehungen miteinbezogen werden. Weiters ist bei Gewalt in der Familie auch jene Gewalt mit einbegriffen, die nicht in der privaten Wohnung bzw. Haus ausgeübt wird, sondern auch an anderen öffentlichen Plätzen, wie Arbeitsplatz oder auch Schule. (vgl. Rangger 2002: 3f)

Folgendes Beispiel soll dies besser veranschaulichen können.

Wenn nun ein Familienmitglied, beispielsweise die Mutter, dem Kind eine Ohrfeige in der Öffentlichkeit verpasst, so ist dies genauso Gewalt im familiären Kontext, wie wenn dies in der eigenen Wohnung passieren würde. Dies bedeutet, dass bei Gewalt im familiären Kontext lediglich die Verwandtschaft gegeben sein muss, egal an welchem Ort diese ausgetragen wird.

Physische Gewalt in Familien vollzieht sich in allen sozialen Schichten, wobei in gehobeneren Schichten zu beobachten ist, dass nicht so sehr massive körperliche Gewalt ausgeübt wird, dafür aber psychische Gewalt in stärkerem Ausmaß erfolgt. Beide Gewalthandlungen werden häufiger von Männern gegenüber ihren Frauen und Kindern ausgetragen. (vgl. Rangger 2002: 45)

b) Häusliche Gewalt

Häusliche Gewalt, wie schon in dem Begriff enthalten ist, ereignet sich an Orten, an denen die Öffentlichkeit ausgeschlossen ist. Allerdings können sehr wohl Personen betroffen sein, die nicht direkt mit dem Gewalttäter verwandt sind, etwa Hausangestellte oder Babysitter. (vgl. Rangger 2002: 4f)

Häusliche Gewalt bzw. private Gewalt kann demnach definiert werden als eine „*Gewalt in Beziehungen, die sich im privaten Raum konstituieren und in denen ein Machtgefälle besteht, als dessen Folge die Gewalt auftritt*“ (Rangger 2002: 5).

2.1.3. Andere Formen der Gewalt

a) Gewalt im Geschlechterverhältnis

Diese Form von Gewalt befasst sich mit jeglicher Art von Verletzungen, die sowohl physisch als auch psychisch zugefügt werden. Um von einer solchen Gewalt sprechen zu können, muss allerdings die Ausübung in Zusammenhang mit der Geschlechtlichkeit der Betroffenen, also sowohl der Opfer als auch des Täters bzw. der Täterin, stehen und ein Machtverhältnis vom Täter bzw. von der Täterin, welcher bzw. welche in einer strukturell stärkeren Position ist, ausgenutzt werden. (vgl. Rangger 2002: 7f)

b) Gewalt im Kontext kulturbedingter Desintegration

Dieser Form der Gewalt entwickelte sich aus Traditionen und Religionen heraus. Sie ist schwer zu definieren, besonders wenn es sich um eine Mischform von Tradition und Religion handelt, da auch keinerlei Literatur gefunden wurde.

Im Folgenden werden vier Formen herausgenommen, die diese Form ein wenig erklären sollen:

- Die ersten beiden Tatbestände, sind das Kopftuchverbot bzw. Vermummungsverbot, die gegenübergestellt werden.

In Österreich gibt es kein „Kopftuchverbot“⁶, allerdings sehr wohl ein geschlechtsunabhängiges „Vermummungsverbot“⁷. Das „Kopftuchverbot“ ist vermutlich aus dem Grunde nicht durchsetzbar und (möglicherweise) auch nicht erwünscht, da dies mit Religion zu tun hat und ein Verbot mit der Religionsfreiheit bei gesetzlich anerkannten Religionsgemeinschaften in Konflikt geraten würde.

- Das traditionelle Thema „Zwangsheirat“⁸ ist ebenso zu dieser Gewaltform zu zählen. Dies ist unter anderem auf Grund der Menschenrechte ebenso verboten, wird von einigen Kulturen immer noch praktiziert, kann aber nur schwer nachgewiesen werden.
- Zu dieser Form der Gewalt zählen ebenso die „Beschneidung“⁹ und „Genitalverstümmelung“¹⁰. Die „Beschneidung“ wurde auf Grund gesundheitlicher Auswirkungen in die Religion eingeführt (ähnlich wie beim Verzehren von Schweinefleisch), ist in Österreich allerdings aus medizinischen Gründen nicht verboten, wenn dieser Eingriff ein Arzt oder eine Ärztin durchführt. Dies wird dann als Gewalt angesehen, wenn die Person, die die Beschneidung vornimmt, nicht dazu berechtigt ist und wenn es keine gesundheitlichen Gründe dafür vorliegend sind. Die „Genitalverstümmelung“ hingegen ist traditionsbedingt und hat möglicherweise schwerwiegende gesundheitliche und psychische Folgen für den Betroffenen und hat auch rechtliche Folgen für die Täter bzw. Täterinnen (Ärzte bzw. Ärztinnen oder andere Personen, die den medizinischen Eingriff durchgeführt hat).

Gewalt im Kontext kulturbedingter Desintegration ist zumeist als Gewalt mit familiärem Hintergrund zu verstehen, da es in gewissen Kulturen häufig um Machtausübung auf Grund ihrer Traditionen geht. In weiterer Folge kann dies ebenso zu Gewalt in Schulen bzw. auch in der Öffentlichkeit auf Grund von Diskriminierung und Mobbing, also

⁶ Dies bedeutet, dass es Bürgern bzw. Bürgerinnen in Österreich möglich ist, ihre Haare vollkommen zu bedecken.

⁷ Mit Vermummungsverbot ist eine Unterlassung gemeint, das Gesicht völlig abzudecken. Auch ein Augenschlitz wäre in Österreich zu wenig.

⁸ Es kommt vor, dass insbesondere die Eltern in Bezug auf Eheschließung ihre Kinder bereits jemanden „versprechen“. Die Jugendlichen werden von den Familien unter Druck gesetzt, sodass sie den versprochenen Partner ehelichen.

⁹ Unter Beschneidung ist die Entfernung der Vorhaut beim Mann gemeint.

¹⁰ Unter Genitalverstümmelung ist ein nicht notwendiger medizinischer Eingriff bei der Frau gemeint, der letztendlich zu gesundheitlichen Problemen führen kann.

psychischer Gewalt, führen. Da dies ein sehr umfangreiches Diskussionsthema ist, wird nunmehr nicht weiters darauf eingegangen, da dies den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde.

Gedanke 2: Jugendliche und Kinder sind in ihrem Lebensalltag unterschiedlichster Gewaltformen ausgesetzt, welche sich an vielfältigen Orten, durch verschiedene Personen oder Rahmenbedingungen vollziehen.

2.2. Gewalterfahrungen von Kindern und Jugendlichen

Kinder und Jugendliche sind die größten Risikogruppen von Gewalttaten. Bei Jugendlichen über 15 Jahre sind die Täter eher im fremd liegenden Umfeld, sowie unter den Gleichaltrigen zu suchen und häufig auch bewaffnet, währenddessen die Misshandlung von Kindern unter zwei Jahren sich den eigenen Eltern bzw. dem Verwandtenkreis zugeschrieben wird. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 903)

2.2.1. Gewalt in der Familie

Gewalt gegen Kinder, die sich innerhalb der Familie, im Kontext Schule oder in der Wohnumgebung ereignet, ist insofern nahe liegend, als sich Heranwachsende dort zum Großteil aufhalten. Innerhalb der Familie kann deswegen schwerwiegende Folgen haben, da die Bezugspersonen das Vertrauen des Kindes schwer missbrauchen. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 902)

Kinder und Jugendliche sind nicht immer direkt von Gewalt betroffen. Viele beobachten oft die Gewalttaten, meistens des Vaters gegenüber der Mutter, oder haben Streitigkeiten mit angehört. Möglicherweise sehen sie auch Gewalthandlungen gegenüber den anderen im Haushalt lebenden Kinder bzw. Geschwistern mit an.

In den USA und in Kanada wurde diesbezüglich eine Untersuchung durchgeführt und ergab, dass 40 Prozent der Kinder, die indirekt von häuslicher Gewalt betroffen, da sie dies bewusst miterlebt haben. (vgl. Rangger 2002: 20f)

Ähnliche Daten bei 46 Prozent resultieren auch aus einer Innsbrucker Studie aus dem Jahr 2000 (vgl. Rangger 2002: 277).

Gewalt in und außerhalb der Familie kann unterschiedliche Formen annehmen, die in den weiteren Kapiteln skizziert werden.

2.2.2. Misshandlung und Vernachlässigung

Diese Form der Gewalt wird von Erwachsenen, insbesondere den Eltern, gegenüber Kindern und Jugendlichen ausgeübt. Wobei gilt: „*Jüngere Kinder sind aufgrund ihrer Schutzbedürftigkeit ganz besonders auf Erwachsene angewiesen, weshalb ihr Risiko einer Vernachlässigung oder Misshandlung höher ist.*“ (Garbarino/Bradshaw 2002: 903)

Vier Formen der Vernachlässigung und Misshandlung sind dabei bekannt:

- Körperliche Misshandlung ist eine physische Gewaltform, die Eltern oder andere Erwachsene einem Kind zufügen. Die Auswirkungen können unter anderem Knochenbrüche, Blutergüsse, Verbrennungen, Fesselungen und Platzwunden sein. Schläge mit eigenen Faustkräften auf Grund von Kontrollverlust der Erwachsenen, oder mit Gegenständen, wie Stöcke, Gürteln etc. gehören ebenso zur körperlichen Misshandlung. Diese Form der Misshandlung geht allerdings zumeist mit einer psychischen Misshandlung einher, da es zu Problemen in der seelischen Entwicklung führen kann. (vgl. Schuch 2005: 2) ¹¹
- Emotionale Misshandlung schließt unter anderem Überforderung, Herabwürdigung und Terrorisierung des Kindes mit ein. Dem Kind wird auch Wertlosigkeit und

¹¹ vgl. <http://www.noeg.at/Gesellschaft-Soziales/Familien/Gewalt-gegen-Kinder-und-Jugendliche.wai.html> [02.09.08]

Ablehnung vermittelt. Im extremen Gegensatz dazu zählen zur emotionalen Misshandlung auch die Überbehütung und die symbiotische Bindung der Kinder. Beides führt häufig zu einer Isolierung der Kinder, welche dadurch kaum die Beziehungen in ihrem sozialen Umfeld pflegen können.¹²

Emotionale Misshandlung kann auch zu Verleumdung und/oder Quälen des Kindes führen und sich in unangemessene psychische Bestrafungsmaßnahmen äußern, wie beispielsweise das Einsperren in dunkle Räume (wobei Kinder häufig Angst vor Dunkelheit haben). Anzeichen für emotionale Misshandlung sind unter anderem auch kein Mitgefühl bei Schwierigkeiten des Kindes, keine Hilfe in Angstsituationen und/oder kein Schutz in gefährlichen Situationen. (vgl. Schuch 2005: 1)

- Körperliche Vernachlässigung ist der Mangel an notwendiger Pflege, Ernährung und/oder schützender Fürsorge, die das Kind bräuchte. Damit ist auch die Krankenversorgung gemeint. Wenn die zuvor genannten Notwendigkeiten für ein gesundes Aufwachsen des Kindes nicht gewährleistet ist, so wird von körperlicher Vernachlässigung gesprochen. Diese kann im schlimmsten Falle auch zum Tode des Kindes führen. (vgl. Schuch 2005: 1)
- Emotionale Vernachlässigung bezieht sich auf den Mangel an Wärme der Eltern-Kind-Beziehung – auf eine Erziehung, die eine unzureichende Erfahrung vermittelt. Weiters schließt dieser Begriff unter anderem auch unangemessene Anforderungen und Nötigungen durch die Eltern mit ein. (vgl. Schuch 2005: 1)

2.2.3. Sexueller Missbrauch an Kindern und Jugendlichen

Das Thema sexueller Missbrauch ist in verschiedensten Medien präsent – vor allem Jugendliche und Kinder sind dieser Gewaltform erheblich ausgesetzt.

Wenngleich Untersuchungsergebnisse über die Häufigkeit von sexuellem Missbrauch häufig nicht miteinander vergleichbar sind, haben Experten bzw. Expertinnen errechnet, dass auf eine Anzeige wegen sexuellen Missbrauchs 18 bis 20 Personen fallen.¹³

¹² vgl. <http://www.noel.gv.at/Gesellschaft-Soziales/Familien/Gewalt-gegen-Kinder-und-Jugendliche.wai.html>

¹³ vgl. <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/MISSBRAUCH/SexuellerMissbrauchFormen.shtml>

Bei Jugendlichen sind die Täter bzw. Täterinnen nicht nur im nahe liegenden Umfeld und in der Familie zu finden, sondern sind zumeist im gleichen Alter und weitaus seltener erwachsene Täter. Die Aufklärungsrate ist ebenso bei Jugendlichen höher, da sie viel häufiger über den erlebten sexuellen Missbrauch sprechen, als dies Kinder tun, da für sie häufig das Vertrauen wichtiger und bedingungsloser ist und sie oftmals auch erpresst werden. Schließlich haben Kinder auch Angst davor, dass wegen ihnen die Familie streitet und zerbricht. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 903ff)

2.2.4. Gewalt an Schulen

Während aktive Gewalt an Schulen zahlenmäßig nur gering zunimmt, ist ein Anwachsen der Bereitschaft zu Gewalthandlungen zu beobachten. Es wird vermutet, dass von der Bevölkerung und den Medien mehr Interesse an diesem Thema gezeigt wird und somit eine höhere Sensibilität entsteht. Anzumerken ist dabei jedoch, dass sich die Gewaltformen und deren Auswirkungen dramatisch verändert haben und nunmehr eine Zunahme an psychischer Gewalt bzw. an offener Brutalität festzustellen ist. (vgl. Schubarth 2000: 75ff) Diesbezügliche Studien zeigen, dass besonders die verbale Aggressionsform in Schulen am meisten verbreitet ist und auch weiterhin zunimmt. Vor den Schulen und deren Umgebung, sowie in der Freizeit kommt es hingegen häufiger zu Körperverletzungen und Prügeleien. Hierbei halten sich die weiblichen Jugendlichen eher heraus, da sie eher über psychische Gewaltformen aktiv werden. Wenn auch Schad (2007: 15) meint, dass Beschimpfungen, Beleidigungen und Hänseleien nicht von der Schulform abhängig sind, so verweist sie darauf, dass sich im zunehmenden Alter auch diese Art der Gewalt häuft.

So kommt etwa eine österreichische Studie zum Ergebnis, dass Schüler bzw. Schülerinnen eher von Lehrern bzw. Lehrerinnen Gewalt erfahren, als von ihren Mitschülern bzw. Mitschülerinnen. Insbesondere handelt es sich hierbei um psychische Gewaltformen, wie Beschimpfungen und Beleidigungen. (vgl. Schubarth 2000: 84 bzw. Schad 2007: 15) Wichtig dabei ist, dass nun die Schüler bzw. Schülerinnen nicht einseitig als die Freundlichen und Unschuldigen in der Schulgesellschaft dargestellt werden sollen.

Vielmehr sollte kritisch überdacht werden, ob die mögliche Zunahme der Gewalt an Schulen nicht auch an den gegenseitigen Verhaltensweisen zwischen Schülern bzw. Schülerinnen und Lehrern bzw. Lehrerinnen liegen kann.¹⁴

Bezeichnend ist, dass „*der Umgangston der Schüler untereinander, aber auch gegenüber Lehrkräften rauer geworden sei*“. (Schubarth 2000: 82), was an einer latent aggressiven, feindseligen Stimmung der Schüler bzw. Schülerinnen festgemacht wird (vgl. Schubarth 2000: 83).

Gedanke 3: Auf Grund der Komplexität und der Vielfältigkeit der Gewalterfahrungen bedarf es unterschiedlichster sozialer Angebote in der Realität, wie Virtualität für Kinder und Jugendliche, um mit diesen Erfahrungen umgehen zu können bzw. diese zu verarbeiten.

2.3. Das „Warum“ und die Folgen von Gewalt

Familiäre Gewalt mit ansehen zu müssen oder auch direkt davon betroffen zu sein, muss Folgen mit sich bringen. Ob direkt oder indirekt Kindern und Jugendlichen von Gewalt betroffen sind – es zeigt sich, dass sie später vermehrt auch selbst für diesen Tatbestand anfällig sind (vgl. Rangger 2002: 20f), was wiederum zu generationenübergreifender familiärer Gewalt führt.

Weibliche Jugendliche, die Gewalt selbst erfahren oder Zeugen davon waren, werden als Erwachsene oftmals selber zum Opfer ehelicher Gewalt. Männer, die misshandelt wurden oder Misshandlungen gegenüber der eigenen Mutter mit angesehen haben, werden häufig selbst gewalttätig gegenüber ihren Partnerinnen. (vgl. Kolk/Streeck-Fischer 2002: 1026)

Auch Jugendliche können bereits gewalttätige Handlungen verüben, die auf Gewalterfahrungen zurückzuführen sind.¹⁵ In mehreren Untersuchungen mit Jugendlichen,

¹⁴ „Rund ein Drittel der Schüler berichtet, im vergangenen Monat eine oder mehrere Kränkungen durch Lehrer erlebt bzw. beobachtet zu haben, 23% (7./8. Jahrgangsstufe) bzw. 11% (11. Jahrgangsstufe) geben an, drei- oder mehrmals im Monat vom Lehrer unfair behandelt worden zu sein.“ (Schubarth 2000: 84)

¹⁵ „Häufigkeitsstudien zeigen, dass zwischen 72% und 93% aller verurteilten Jugendlichen körperliche Gewalt in der ein oder anderen Form erlebt haben. Darüber hinaus wurde in einer Stichprobe mit

die in der Kindheit vernachlässigt bzw. misshandelt worden waren, und denen, über die es keine derartigen Informationen gibt, geht klar hervor, dass sie sowohl mehr Einträge im Strafregister haben, als auch doppelt so oft von eigenen Gewalttaten berichten als ihre Altersgenossen ohne dementsprechenden Gewalterfahrungen in der Kindheit. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 911)

Wenn Kinder direkt Gewalttaten zumeist von den Vätern ausgesetzt sind, so führt dies zu einigen negativen Auswirkungen. Diese können sich im Bereich

- der sozialen Kompetenzen,
- der Autonomie,
- des Selbstwertgefühls,
- in der Peergruppenbeziehung und
- unterschiedlichsten Fähigkeiten, wie kognitive oder auch intellektuelle,
- sowie im Bereich der Bildung

niederschlagen.

Langfristige Folgeerscheinungen können auch

- ein gestörter Beziehungsaufbau,
- Minderwertigkeitskomplexe,
- sowie Störungen in der psychologischen Entwicklung

sein.

Die weitläufigen Auswirkungen können sich allerdings auch im individuellen Verhalten bemerkbar machen. Hinweise auf Gewalterfahrungen in der Kindheit können

- das fehlende soziale Verhalten,

Gefängnisinsassen, die nicht sexueller Straftaten überführt worden waren, festgestellt, dass ein hoher Anteil sexuell missbraucht worden war.“ (Garbarino/Bradshaw 2002: 911)

- Aggressions- und Wutausbrüche,
- sowie Anpassungsschwierigkeiten und
- Misstrauen

sein.

Insbesondere in der Schule könnten Lernschwierigkeiten auf Grund von geringerer Intelligenz, sowie Kommunikationsprobleme auf Misshandlung oder schlechte Behandlung der Kinder hinweisen. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 909)

Eine finale Folgeerscheinung direkter oder indirekter Gewalttat kann das Auftreten von posttraumatischen Störungen sein. (vgl. Rangger 2002: 20f)

Dies bedeutet, dass es zu einem unkontrollierten, eindringenden Wiedererleben der Situationen kommen kann. Anzeichen dafür sind ein sozialer Rückzug, sowie Substanzenmissbrauch (Alkohol, Nikotin und illegale Drogen), Selbstverletzungen, Essstörungen, Beziehungsstörungen etc. (vgl. Brosch 2004: 106)

Auch Erfahrungen im Bereich des sexuellen Missbrauchs können ähnliche Symptome hervorrufen. Kinder, Jugendliche und Erwachsene können leiden unter

- Furcht (vor Isolation, respektive ein vermindertes Selbstwertgefühl),
- Angst,
- Depression,
- Wut,
- Feindseligkeit,
- Aggression,
- gestörtes Sexualverhalten,
- Gewaltverhalten gegen sich selbst,
- Verlust des Vertrauens gegenüber nahe stehenden Personen und
- Substanzenmissbrauch (siehe oben). (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 907)

Unter anderem können Vertrauensverlust und Angst vor dem Alleinsein dazu führen, dass Jugendliche vom Elternhaus weglaufen und Schule schwänzen. Im schlimmsten Falle kann

es dazukommen, dass die Betroffenen Suizidgedanken haben und sogar Selbstmordversuche ausführen. (vgl. Garbarino/Bradshaw 2002: 908)

„Nicht jeder, der selbst einmal geschlagen hat oder misshandelt wurde, wird gewalttätig: Aber alle Gewalttäter haben selbst Gewalt erlebt.“¹⁶

Es wird vermutet, dass Gewalt von jenen Kindern bzw. Jugendlichen begangen wird, die in ihrer Kindheit einem Trauma ausgesetzt waren (etwa das Mitansetzen von Gewalt in der Familie). Weil diese Kinder nie erlernt haben, wie sie mit eigenen und fremden Bedürfnissen umgehen müssen, verhalten sie sich den Altersgenossen gegenüber gewalttätig. Um ihre eigenen Begierden zu stillen und Vorstellungen zu erreichen, ist ihnen jene Macht und Kontrolle in Gruppen sehr wichtig, die sie durch Aggressivität und Gewaltausübung zum Teil erreichen. (vgl. Kolk/Streeck-Fischer 2002: 1032)

Unbestritten ist: Dem Erziehungsverhalten der Erwachsenen gegenüber den Kindern und Jugendlichen wird eine große Bedeutung zugesprochen. Untersuchungen zeigen, dass bei Ausübung strenger Kontrolle gegenüber Kindern und Jugendlichen vermehrte Aggressivität beobachtet wird und sie häufiger mit dem Gesetz in Konflikt geraten. (vgl. Mietzel 2002: 383)

Autoritäre Maßnahmen von Lehrern bzw. Lehrerinnen zeigen ähnliche Auswirkungen in Richtung physischer und psychischer Gewalt bzw. Aggression. (vgl. Schubarth 2000: 96, 61)

Weitere Gründe für Gewalt können auch im Privatleben der Kinder und Jugendlichen vorgefunden werden. Diese können sein (vgl. Schubarth 2000: 61 bzw. 96ff):

- soziale Probleme,
- ein Mangel an Freizeitangeboten,
- ein erhöhter Medienkonsum,
- Kontakt zu delinquenten Freizeitcliquen,

¹⁶ <http://diepresse.com/home/spectrum/zeichenderzeit/404862/index.do?from=suche.intern.portal> [02.09.08]

- Gruppendruck bzw. –zwang,
- Langeweile oder Angeberei,
- Spaß an der Gewalt bzw. Freude an der Angst von anderen Menschen
- Armut auf Grund entstehender überhöhter Frustration,
- Vereinsamung und Verwahrlosung durch das Elternhaus, sowie
- die Perspektivlosigkeit und der Erfolgsdruck der Kinder und Jugendlichen

Es zeigt sich, dass betreffend Gewalttendenz eine bedeutende Rolle dem sozialen Umfeld, den Vorerfahrungen, sowie dem Erziehungsstil zugesprochen werden kann. Diese sind allerdings bei weitem nicht die einzigen Gründe für die Ausübung von Gewalt.

Jugendliche üben auch Gewalt aus, um sich eine für sie angemessene gesellschaftliche Teilhabe zu erkämpfen, da sie der Meinung sind keine ausreichenden Möglichkeiten dazu zu erhalten. Beispielweise wird vermutet, dass rassistische Jugendliche die Meinung vertreten unter anderem auf Grund von Migranten bzw. Migrantinnen und Flüchtlingen in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe eingeschränkt zu werden. Somit wird auf Grund der empfundenen begrenzten Möglichkeiten an der gesellschaftlichen Teilhabe physische Gewalt ausgeübt, um wieder mehr Mitspracherecht oder eine Änderung der „Machtverhältnisse“ anzustreben. Demnach ist unter Jugendgewalt zumeist eine Art Wille zu Integration im Sinne von Teilhaben zu verstehen, die sie meinen nicht anders erreichen zu können. (vgl. Autrata 2003: 41ff)

Es sollte jedoch nicht unerwähnt bleiben, dass auch in Extremis der Wunsch nach nunmehr eigener Dominanz, bedingt durch die empfundene bisherige Unterdrückung, zu Gewalt in jeder Form führt.

Das Phänomen Gewalttätigkeit ist Thema für unterschiedliche Wissenschaften. Sowohl die Soziologie und Kriminalsoziologie, als auch die Psychologie und andere haben sich bereits vermehrt mit den Erklärungsansätzen der Gewaltausübung auseinandergesetzt. Diese sind derlei weitreichend und komplex, dass sie Ziel und Umfang dieser Arbeit sprengen würden.

Gedanke 4: Gewalterfahrungen und die Ausübung von Gewalt stehen in Zusammenhang. Demnach setzt eine Teufelsspirale von Gewalt ein, da häufig Jugendliche, die Gewalt in ihrer Kindheit und Jugendphase erlebt haben, wiederum die Gewalt in ihrem weiteren Leben weitergeben.

3. Sozialarbeit

Die physischen und psychischen Auswirkungen bei Gewalterfahrungen sind erheblich – Gewalt und Gewaltprävention sind Thema für die Sozialarbeit. Diese beschäftigt sich nicht nur mit den Opfern und Tätern bzw. Täterinnen von Gewalt, sondern sehr wohl auch mit deren Angehörigen.

Im Folgenden werden exemplarisch einige Institutionen genannt, die sich mit dem Thema Jugend und Gewalt auseinandersetzen. Im Weiteren werden auch deren Methoden und Angebote beschrieben, um aufzuzeigen, dass die Ratsuchenden vor allem in der Realität eine große Wahlmöglichkeit haben. Zuletzt werden auf die Einrichtungen bzw. Homepages eingegangen, die eMail-Beratung anbieten, was zum Kernpunkt der vorliegenden Arbeit führt.

3.1. Institutionen, ihre Angebote und Methoden

- „die möwe“ ist eine Einrichtung für misshandelte und missbrauchte Kinder und Jugendlichen. Sie bietet sowohl telefonische als auch persönliche Beratung an, weiters psychologische Betreuung oder Psychotherapie, als auch rechtliche Beratung und psychologischen Beistand vor Gericht. Diese Einrichtung ist einem Kinderschutzzentrum (siehe unten) gleichgestellt und will Kindern und Jugendlichen helfen, ohne Gewalt aufzuwachsen.
Ihre Prinzipien sind unter anderem Anonymität und Professionalität. „die möwe“ leistet auch Unterstützung bei Schulschwierigkeiten, Verhaltensauffälligkeiten,

Ängsten und Belastungen, sowie Erziehungsproblemen und Beziehungsproblemen in Krisensituationen, wie Scheidung, Trennung oder Tod eines Angehörigen.¹⁷

- „Die Boje“ ist ein Ambulatorium, welches ebenfalls im Sinne der Jugendlichen und Kindern arbeitet, die sich in einer traumatisierenden Lebenssituation befinden. Dieses Trauma kann ein Selbstmord eines Elternteils sein, oder der Verlust von nahe stehenden Personen oder eben auch Gewalterfahrungen. Nachdem daraus Verhaltensauffälligkeiten folgen können, welche rasch zu Überforderungen seitens der Eltern und Lehrer bzw. Lehrerinnen sowie anderer Bezugspersonen führen könnte, bietet diese Institution Krisenintervention und Psychotherapie.

Weiters leistet „die Boje“ auch Hilfe für Familienangehörige und für Personen, die die Erziehung der Kindern und Jugendlichen übernommen haben. Ein weiteres Angebot dieser Einrichtung ist die Beratung und Schulung von Berufsgruppen, die mit betroffenen Kindern und Jugendlichen zu tun haben. Ein multiprofessionelles Team aus Psychologen bzw. Psychologinnen, Psychotherapeuten bzw. Psychotherapeutinnen, sowie Ärzte bzw. Ärztinnen und Pädagogen bzw. Pädagoginnen stehen den Betroffenen zur Seite. Das Ambulatorium ist mit einigen ausgewählten Krankenkassen in Vertrag.¹⁸

- In der Beratungsstelle „Tamar“ finden misshandelte und sexuell missbrauchte Frauen und Kinder sowie deren Angehörige Beratung und Betreuung im psychosozialen sowie therapeutischen Bereich. Krisenintervention ist ebenso ein Angebot von „Tamar“, wie die Kinderpsychotherapie mit begleitender Beratung der Mütter und angeleiteten Selbsthilfegruppen. Psychoanalytische Gruppentherapie kann in dieser Beratungsstelle ebenfalls in Anspruch genommen werden.

¹⁷ vgl. <http://www.die-moewe.at> [02.09.08]

¹⁸ vgl. <http://www.die-boje.at> [02.09.08]

Die Professionisten bzw. Professionistinnen bekommen aus anderen sozialen Berufen Unterstützung durch Supervision, Fallkonferenzen und ähnlichem. Ebenso gibt es die Möglichkeit zur Telefonberatung.

Das Team setzt sich aus Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen, sowie Therapeuten bzw. Therapeutinnen zusammen. Die Zusammenarbeit mit Ärzten bzw. Ärztinnen, sowie Rechtsanwälten bzw. Rechtsanwältinnen ist vorhanden. Bei der Prozessbegleitung, wenn Kinder und deren Bezugspersonen vor Gericht aussagen müssen, wird mit juristischer und psychosozialer Begleitung und Betreuung unterstützt. Die Arbeitsprinzipien umfassen die Parteilichkeit für Frauen und Kinder, die Autonomie in ihrer Zielsetzung und in ihren Arbeitsmethoden, sowie die Ganzheitlichkeit in ihrem Arbeitsansatz und sie arbeiten gesellschaftskritisch auf den sexuellen Missbrauch bezogen.¹⁹

- Vom „Amt für Jugend und Familie“ (MA 11) gibt es ebenso Angebote, die für eine gewaltfreie Erziehung sorgen. Hierbei kann sowohl telefonisch als auch via eMail angefragt und um Hilfe gebeten werden.²⁰

In diesem Zusammenhang soll noch eine zweite Homepage angeführt werden, die neben der eMail-Beratung für Jugendliche, der talkbox, Serviceangebote für Jugendliche und Kinder bietet – nämlich: www.stressmiteltern.at.

- Die „wienXtra-jugendinfo“ beschäftigt sich ebenfalls mit den jugendspezifischen Themen. Sie bietet nicht nur eMail-Beratung, sondern auch persönliche Beratung an. Dieses Angebot, sowie auch alle oben erwähnten sind kostenlos und anonym.

21

Die angeführten Einrichtungen sind bei weitem nicht alle Beratungsstellen bzw. Institutionen, welche zum Thema Jugend und Gewalt Auskunft und Hilfestellungen bieten, sollen jedoch einen ersten Überblick eines breiten Angebots an realen und virtuellen Beratungsmöglichkeiten für Jugendliche und Kinder geben.

¹⁹ vgl. <http://www.tamar.at> [02.09.08]

²⁰ vgl. <http://www.talkbox.at> [02.09.08]

²¹ vgl. <http://www.wienextra.at> [02.09.08]

Gedanke 5: Ratsuchende haben eine große Auswahlmöglichkeit an Beratungsangeboten, welche sie in Anspruch nehmen können und sehr viele nützen diese auch. Einerseits kann die Wahl auf die Problemstellung und die Persönlichkeit des Klienten bzw. der Klientin abgestimmt werden. Andererseits sind die Methoden und Angebote so vielfältig, dass sie von den professionellen Teams auf den Klienten bzw. die Klientin angepasst werden können.

3.2. Einrichtungen bzw. Homepages und eMail-Beratung

Wie bereits erwähnt, bieten das „Amt für Jugend und Familie“ auf der Homepage www.talkbox.at und die Jugendinfo auf www.wienextra.at eMail-Beratung zu allen Fragen der Kinder und Jugendlichen an. Nun sollen noch weitere Einrichtungen genannt werden, die ebenfalls über ein solches Angebot verfügen.

Über die Online-Jugendzeitschrift www.rbx.at bietet das Institut für Sexualpädagogik eine solche Beratungsform für Jugendliche an.²² Die „sexbox“ wird von einer Sozialarbeiterin und einem Psychologen angeboten. Auch wenn sich dieses Angebot in erster Linie mit den Themen Sexualität, Liebe, Verhütung und dergleichen beschäftigt, werden ebenso anderweitige Fragestellungen an das Team gerichtet. Für diese Arbeit von Bedeutung sind auch Anfragen, die Essstörungen oder auch sexuelle Gewalt thematisieren.²³

Die Jugendberatungsstelle „Waggon“ gehört ebenfalls zu jenen Einrichtungen, welche eMail-Beratung für Jugendliche anbieten. Einige Jahre waren diese ebenfalls auf www.rbx.at vertreten, allerdings mussten die Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen dieses Angebot über diese Web-Site auf Grund von Personalmangel bzw. Zeitmangel aufgeben. Über ihre Homepage www.waggon.at kann dieses Angebot immer noch in Anspruch genommen werden. Die Fragen der Klienten bzw. Klientinnen sind auch in dieser Einrichtung vielfältig und reichen von Essstörungen bis hin zu Gewalt in der Familie und selbst verletzendem Verhalten.

²² Der direkte Zugang zur Beratungshomepage unter www.kurier.at/kult.

²³ vgl. <http://www.sexualpaedagogik.at> [02.09.08]

Gedanke 6: Gerade in der eMail-Beratung haben Jugendliche die Wahlmöglichkeit, an welche Einrichtung sie sich mit ihren Problemen wenden wollen.

4. eMail-Beratung

Jugendliche haben also auch virtuell eine breite Auswahl an Beratungsangeboten. So können sie auch in der eMail-Beratung die Wahl ihrer bevorzugten Einrichtung treffen. Diese Angebote können sich in der Art der Betreuung, in der Dauer, der Zielgruppenorientierung und der Thematik unterscheiden.

Um überhaupt eMail-Beratung anbieten zu können, bedarf es spezieller Grundkenntnisse im Bereich Online-Kommunikation. Dabei gibt es aus der technischen Perspektive zwei Typen: die verschlüsselte/webbasierte eMail-Beratung und die unverschlüsselte.

Knatz (2005: 2) erklärt, dass die verschlüsselte webbasierte eMail-Beratung (zumindest in Deutschland) dem Briefgeheimnis und einem daraus folgenden höheren Datenschutz unterliegt. Die zweite Form der eMail-Beratung hingegen versendet eMails unverschlüsselt. Sie ist für professionelle Beratung nicht geeignet, da den Klienten bzw. Klientinnen der Schutz im Umgang mit ihren Daten und Problemstellungen zugesichert werden muss, welcher so nicht ausreichend gewährleistet ist.

In der Praxis wird allerdings die verschlüsselte, webbasierte Form der eMail-Beratung nicht immer genutzt, da dies für Berater und Beraterinnen sowohl einen erhöhten technischen als auch finanziellen Aufwand bedeutet – dies gilt auch für die Klienten bzw. Klientinnen. Widersprüchlich dazu wird aus der Praxis erklärt, dass diese datensichere Methode nur gering bis gar nicht aufwändiger gestaltet ist, weder für Berater bzw. Beraterin noch für Klient bzw. Klientin. Diese Widersprüchlichkeit lässt den Schluss zu, dass es hilfreich erscheint abhängig von dem Angebot – Zielgruppe, Thematik, Ressourcen, etc. – die Wichtigkeit des Datenschutzes, sowie die Handhabung des

Verschlüsselungsprogramms abzuwiegen. In weiterer Folge wird hinsichtlich eMail-Beratung zwischen den beiden Formen allerdings kein weiterer Unterschied gemacht.

Für eine erfolgreiche eMail-Beratung hat es sich als positiv herausgestellt, sich als Anbieter bzw. Anbieterin folgende Fragen zu stellen:

- Was ist unser Ziel?
- Wie beraten wir?
- Wie ist unser Zugang?
- Was ist unser Thema?

Zu der sich daraus folgenden Arbeitseinstellung und den aus den Antworten resultierende Zugang müssen angemessene Qualitätsstandards erstellt werden (vgl. Kapitel 5.2.). Auch dürfen die gesetzlichen Grundlagen nicht außer Acht gelassen werden (vgl. Kapitel 5.1.), da das Internet wie auch die eMail-Beratung keineswegs rechtsfreien Räume sind. Und dies hat auch für Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, Berater und Beraterinnen, etc. massive Konsequenzen – vor allem bezüglich der Haftbarkeit von etwa Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen bei Suizid oder strafbaren Handlungen von Klienten bzw. Klientinnen.

4.1. Rechtliche/Gesetzliche Grundlagen

Bei der Online-Beratung allgemein wird immer zwischen „*Individualkommunikation und öffentlicher Kommunikation unterschieden*“ (Laga 2002: 62). In der eMail-Beratung wird der Einzelfall geprüft werden, da prinzipiell auf Grund der Kommunikation zwischen zwei Personen ein beschränkter Zugang vorliegt – bei ungesicherten Datenschutz durch unverschlüsselte eMails gilt die Prüfung aller Rechtslagen im Bereich des E-Commerce-Gesetzes, Urheberrechtsgesetzes, Medien-Gesetzes und vor allem des Strafgesetzbuches im Einzelfall.

a) E-Commerce-Gesetz

„Jede/r E-Commerce-DiensteanbieterIn, d.h. jeder, der über eine kommerzielle Homepage verfügt - ..., sei es, dass Sie nur sich und Ihr Unternehmen im WWW präsentieren – muss sich zu erkennen geben, und zwar mit seiner „realen“ Identität.“ (Laga 2002: 62) Dies trifft in jedem Falle bei der eMail-Beratung zu, da sich die Institution bzw. Einzelperson (professionelle Berater und Beraterinnen), welche hinter diesem Angebot steht, in jedem Fall präsentiert. Dies bedeutet für die Anbieter bzw. Anbieterinnen von eMail-Beratung, dass sie

- ihren realen Namen bzw. die Firma,
- die Postadresse, an der das Büro der Institution bzw. die Firma ihren Sitz hat,
- Kontaktdaten, wie eMail, Telefonnummer und auch Faxnummer,
- Kammerzugehörigkeit (Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer, Ärztekammer etc.!?),
- sowie berufsrechtliche Vorschriften, wie beispielsweise das Psychologengesetz (ein Berufsgesetz für Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen liegt derzeit noch nicht vor)

leicht leserlich, übersichtlich und leicht auffindbar anführen müssen. All dies ist auf der Startseite bzw. unter „Kontakt“ bzw. Impressum zu vermerken.

b) Strafrecht

Im strafrechtlichen Sinne müssen mehrere Punkte beachtet werden²⁴, da bei der eMail-Beratung ein schriftlich dokumentierter, genauer Beratungsverlauf vorliegt und somit ein

²⁴ „Die Verwendung der E-Mail für psychotherapeutische Beratung via Internet wird daher regelmäßig nur zum Zwecke der Erst- und Allgemeininformation sowie zur Terminvereinbarung zulässig sein. E-Mail-Kontakte zwischen Psychotherapeut und Patient als unterstützende Begleitmaßnahmen im Rahmen einer Face-to-Face-Psychotherapie können dann ausnahmsweise als zulässig anzusehen sein, wenn im Sinne eines Rechtfertigungsgrundes hinreichend begründbare psychotherapeutische Erwägungen für die Notwendigkeit eines solchen Vorgehens bestehen und ein fehlender E-Mail-Kontakt insgesamt von Nachteil für den Patienten wäre („Rechtsgüterabwägung“).

“ (<http://www.bmgfj.gv.at/cms/site/attachments/6/8/3/CH0964/CMS1144348952885/internetrichtlinie.pdf> [24.09.08])

Nachweis im Falle von Strafdelikten einfacher zu führen ist, als dies bei der face-to-face-Beratung der Fall ist.

Da die Grenze zwischen Beratung und Behandlung oft schwer zu ziehen ist, ist vor allem Vorsicht geboten, damit sich der Berater bzw. die Beraterin nach §110 StGB (Eigenmächtige Heilbehandlung) im Zuge einer Beratung nicht strafbar macht. Weitere Strafdelikte, die auch bei eMail-Beratung von Bedeutung sein könnten, sind die üble Nachrede (§ 111 Abs 1 StGB) und die Beleidigung (§ 115 StGB). (vgl. Schmölzer 2002: 65)

Insbesondere für diese Arbeit von Bedeutung ist die „*strafrechtliche Verantwortlichkeit für den Suizid eines/r KlientenIn*“ (Schmölzer 2002: 65). Diese könnte zu drei Straftaten führen, welche die Mitwirkung am Selbstmord, fahrlässige Tötung und/oder Unterlassung der Hilfeleistung sind. (vgl. Schmölzer 2002: 65f)

Gerade für angehende Berater bzw. Beraterinnen scheint es im Vorfeld sinnvoll, sich über derartige Strafdelikte zu informieren, um ein rechtliches Vergehen zu vermeiden. In einem der Expertinnen-Interviews wurde erklärt, dass es beispielsweise bei einem angekündigten Suizid gesetzlich ausreichen würde, wenn der Berater bzw. die Beraterin erwähnt, dass er bzw. sie den möglich bevorstehenden Suizid nicht will – ohne weitere Maßnahmen zu tätigen. Beraterisch würde diese Aussage zwar nicht ausreichen, allerdings scheint es für die Gesetzeslage nicht von großer Bedeutung zu sein, ob weitere Schritte zur Hilfeleistung eingeleitet werden.

Weiters könnten Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen und andere Professionisten bzw. Professionistinnen laut § 286 StGB (Unterlassung der Verhinderung einer mit Strafe bedrohten Handlung) zur Verantwortung gezogen werden, wenn ein Klient bzw. eine Klientin angibt eine Straftat zu begehen, die mit mehr als einem Jahr Freiheitsstrafe bestraft werden kann. (vgl. Schmölzer 2002: 66)

Die eMail-Beratung an sich hätte vermutlich wenig reale Chancen eine solche Handlung zu verhindern. So wie bei den bereits genannten Strafdelikten, erweist es sich auch hier als positiv, im Vorfeld Informationen einzuholen, wie der Berater bzw. die Beraterin in einem

solchen Fall handeln muss. Die Weitergabe von Daten an die Behörden scheint eine Möglichkeit zu sein, sich Hilfe zu verschaffen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass viele dieser Gesetzestexte in der Praxis einen Graubereich belassen. Der Einzelfall muss genauestens überprüft werden, um in Einklang mit dem StGB zu kommen.

In der Praxis kann es vorkommen, dass Institutionen, die eMail-Beratung anbieten, manchmal Fälle der Polizei melden, vor allem bei Suizid, um sich rechtlich abzusichern. Dies ist möglich, da die Sicherheitsbehörden dazu verpflichtet sind

- eine erste allgemeine Hilfeleistung zu erbringen (§ 19 SPG),
- sowie eine Fahndung wegen Selbstmordverdachts durchzuführen (§ 24 Abs 1 Z 2 bzw. 3 SPG)
- und auf Grund der Auskunftspflicht von Betreibern öffentlicher Telekommunikationsdienste (§ 53 Abs 3a SPG)

kann die Identifikation des Klienten bzw. der Klientin schnell und einigermaßen leicht ausgeforscht werden (was Beratern bzw. Beraterinnen nicht möglich wäre, da sie auch keinen Zugang zu persönlichen Daten hätten). (vgl. Schmölzer 2002: 68)

Auch sind die Sicherheitsbehörden dazu befähigt, bei Verdacht auf Selbst- oder Fremdgefährdung, die betreffende Person einem Arzt oder einer Krankenanstalt für Psychiatrie vorzuführen (§ 46 SPG). (vgl. Schmölzer 2002: 68)

Einschreitungen wie diese in die eMail-Beratung können befürwortet, aber auch verneint werden, da gewissermaßen auch das Vertrauen fern bleiben oder zerstört werden könnte. Insbesondere muss in solchen Fällen dem Klienten bzw. der Klientin im Vorfeld klar gemacht werden, dass eine solche Verantwortung für den Berater bzw. die Beraterin zu groß wäre und in weiterer Folge auch polizeiliche/behördliche Maßnahmen hinzugezogen werden könnten.

Im sozialen Bereich unterliegen Dienstnehmer und Dienstnehmerinnen sowohl der Verschwiegenheits-, als auch der Anzeigepflicht. Dem ersten Anschein nach würden sich diese zwei Pflichten möglicherweise widersprechen, allerdings kann die Verschwiegenheitspflicht, wenn ein Vertrauensverhältnis zu einem Klienten bzw. einer Klientin vorhanden ist, die Anzeigepflicht unterbinden/ausschließen. (vgl. Schmölzer 2002: 67)

Die Einholung von Informationen ist von Bedeutung, wenn eMail-Beratung angeboten wird, um rechtliches Verständnis über die Verschwiegenheits- und Anzeigepflicht zu bekommen.

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass *„derzeit überwiegend weder einheitliche Rechtsmeinungen noch Judikaturen vorhanden sind“* (Schmölzer 2002: 68), sodass *„die Schwierigkeit in der Online-Beratung [somit auch in der eMail-Beratung] für ... SozialarbeiterInnen ... im Ineinandergreifen von berufsspezifischen Richtlinien mit dem Telekommunikationsgesetz, dem E-Commerce-Gesetz und dem Strafgesetzbuch“* (Schmölzer 2002: 68) besteht.

Gedanke 7: Die Berater und Beraterinnen haften auch in der Virtualität bzw. per eMail für gewisse Strafdelikte. Dies erfordert eine qualitativ hochwertige Ausbildung, da Onlinekommunikation hochspezifischen Grundlagen unterliegt.

4.2. Qualitätskriterien und –standards

Allgemein gültige Qualitätskriterien und Qualitätsstandards im deutschen Sprachraum gibt es derzeit noch nicht. In Österreich und Deutschland gibt es jeweils eine Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB bzw. DGOB) und in der Schweiz eine ähnliche Vereinigung – Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) bzw. Kommission für Online-Beratung (KFOB), die sich mit den Standards bzw. Kriterien beschäftigen. Allgemein gültige Kriterien könnten eine professionelle Beratung absichern, wie dies beim

Gütesiegel des Berufsverbands deutscher Psychologen bereits geschehen ist. Um die Qualität zu sichern müssen allerdings einige Bereiche beachtet und abgedeckt werden.

Unter anderem zählen dazu Supervision und Intervision. In Wien hat sich vor mehreren Jahren eine Intervisionsgruppe [e-beratung] gebildet, in der insbesondere Wiener eMail-Berater bzw. eMail-Beraterinnen in regelmäßigen Abständen Erfahrungen austauschen und Fälle besprechen können.

4.2.1. Was muss für eine qualitativ hochwertige eMail-Beratung technisch beachtet werden?

Technische Vorkehrungen sind bei der eMail-Beratung Grundvoraussetzung. Insbesondere hinsichtlich Sicherheit der PC-Anwendung (bei professioneller Beratung webbasierte eMail-Beratung), als auch hinsichtlich der Abfassung von Beratungstexten (Bausteine,...).

Unbedingt erforderlich sind unter anderem ein Programm für die Virenabwehr bei E-Mail-Anhängen, eine stets auf neuestem Stand befindliche Antivirensoftware, sowie ein Programm gegen Trojaner und eine Firewallsoftware (vgl. Knatz/Dodier 2003: 46ff). Diese sollen unter anderem die Datensicherheit gewährleisten.

Ebenso hat es sich als hilfreich erwiesen, über eine automatische Rechtschreib- und Grammatiküberprüfung zu verfügen, da in der Praxis zumeist darauf geachtet wird, eine korrekte Rechtschreibform und Grammatik beizubehalten. Dadurch können die eMails schneller beantwortet werden.²⁵

Die Aktualität der Homepage ist zu beachten, um die Glaubwürdigkeit des Angebots zu erhöhen (vgl. Kapitel 5.1. e-Commerce-Gesetz).

²⁵ Es wäre auch von Vorteil die Möglichkeit einer automatischen Speicherung der eMails und gegebenenfalls ein automatisiertes Statistikprogramm – für den internen Gebrauch – zur Verfügung zu haben.

4.2.2. Qualitätskriterien nach Weissenböck, Ivan und Lachout

Die Österreichische Gesellschaft für Online-Beratung²⁶ erwähnt unter anderem jene Qualitätskriterien, die von Weissenböck, Ivan und Lachout (2006: 5ff) erstellt wurden. Diese Standards können für angehende professionelle Berater und Beraterinnen unterstützend sein, da solch ausführliche Kriterien möglicherweise zu einer Verminderung an Überforderungen beitragen können. In Folge werden diese kurz aufgelistet:

- *Freiwilligkeit des Kontaktes*
- *Anonymität*
- *Niederschwelligkeit*: Sie ist durch ein kostenloses Angebot ausgezeichnet, welches über einen leichten Zugang für die Klienten bzw. Klientinnen verfügt.
- *Verschwiegenheit*
- *Lebensweltorientierung*: Die Online-Beratung erreicht die Jugendlichen in ihrem Lebenswelt, dem Internet.
- *Parteilichkeit*: Die Interessen der Jugendlichen werden gegenüber Dritten vertreten.
- *Akzeptierende Haltung*
- *Empathie*
- *„Hilfe zur Selbsthilfe“*
- *Systemische Perspektive*: Das soziale Gefüge im Umfeld der Ratsuchenden wird berücksichtigt.
- *Lösungs- und Ressourcenorientierung*
- *Pragmatische Haltung*: Die gewählten Vorgehensweisen richten sich nach dem realen Erfolgchancen, die sich in Zusammenhang mit den Systemen, in die die Klienten und Klientinnen eingebettet sind, und mit den bekannt gewordenen Problemstellungen.
- *Jede Anfrage beantworten*
- *Zeitnahe Reaktion auf die Anfrage*
- *Einzigartigkeit der Anfrage*
- *Sensibilität in der Wortwahl*

²⁶ vgl. <http://www.oegob.net> [19.09.08]

- *Szene- und altersadäquate Wortwahl*
- *Abklärung der gegenwärtigen Befindlichkeit*
- *Emoticons als Unterstützung*
- *Fall-Intervision*
- *Konsequenzen des Schriftverkehrs*
- *Interne und externe Fachkompetenzen nutzen*
- *Beziehungskontinuität*
- *Weiteres Kontaktangebot*

Aus den Kriterien lässt sich ableiten, dass Fall-Intervisionen und die Nutzung von Fachkompetenzen für die Berater und Beraterinnen unterstützende Angebote sind. Ebenso sind Emoticons hilfreich, um Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Klient bzw. Klientin und Berater bzw. Beraterin zu vermeiden. Weitere Kontaktangebote können insofern unterstützend wirken, da ein weiterer eMail-Kontakt stattfinden kann, der den Beratern und Beraterinnen Feedback gibt und sie somit nicht in Ungewissheit bleiben.

4.2.3. Qualitätskriterien nach Lang

Ergänzend zum Vorhergehenden ist Lang (2002: 16) zum Ergebnis gekommen, dass Berater bzw. Beraterinnen auch ein hohes Maß an Offenheit gegenüber Weiterbildungen zeigen, sowie Supervision und (demnach auch unter eventueller Anonymität) Team- bzw. Fallbesprechungen zulassen sollten. Weiterbildungen sind hilfreich, um auf dem neuesten technischen und methodischen Stand zu bleiben – die Supervision, Team- und Fallbesprechungen, um die Handlungsfähigkeit zu sichern. Schwierige Fälle können so „intervisorisch“ besprochen und die Abgrenzung dadurch erleichtert werden.

Gewisse Beraterungskompetenzen sind von jedem Berater und jeder Beraterin auch im virtuellen Raum zu erwarten. Dazu zählen Empathiefähigkeit, Reflexionsfähigkeit, die

Fähigkeit aktiv zu „zuhören“ bzw. aufmerksam sein, zwischen den Zeilen zu lesen und etliches mehr. (vgl. Lang 2002: 16)

4.2.4. Qualitätskriterien nach Knatz und Dodier

Auch Knatz und Dodier (2003: 51ff) haben einige Punkte in ihrem gemeinsamen Werk zusammengetragen, die ihrer Meinung nach für eMail-Beratung von Bedeutung sind. Sie stimmen mit Lang bei den bereits oben erwähnten Punkten größtenteils überein. Beispielsweise erwähnen sie auch die Wichtigkeit der Empathie. Dadurch kann das emotionale Verständnis möglicherweise via eMail mit dem nötigen Sprachgefühl leichter vermittelt werden. Vorsichtiger Umgang mit zu raschen Ratschlägen, vor allem bei komplexen eMails, erweist sich als hilfreich (Finger-weg-von-der-Tastatur-Regel ist zu beachten).

Wenn der Berater bzw. die Beraterin schon im Vorhinein Erfahrung in der face-to-face-Beratung hat, also *„mit dem klienten-zentrierten Konzept von Carl Rogers, dem ressourcenorientierten Verfahren nach Steve de Shazer, verschiedenen Ansätzen aus der humanistischen Psychologie und auch den wichtigsten theoretischen Grundlagen der Kommunikationspsychologie sowie der Handhabung von Handlungsfertigkeiten“* (Knatz/Dodier 2003: 53) hat, so fällt der Schritt in die eMail-Beratung leichter.

4.2.5. Gütesiegel des Berufsverbands deutscher Psychologen (BDP)

Der Berufsverband deutscher Psychologen (BDP) hat bereits im Jahr 2001 ein Gütesiegel ins Leben gerufen, um eine Qualitätskontrolle im Internet zu gewährleisten, welcher kopiergeschützt auf den Homepages jener Anbieter bzw. Anbieterinnen gestellt wird²⁷. Um diesen zu erhalten, bedarf es einer Prüfung ihrer Qualifikationen, welche den

²⁷ Diese Qualitätskriterien sind von der Föderation Schweizer Psychologen und Psychologinnen erstellt worden.

Vergabekriterien des Gütesiegels entsprechen müssen. Diese sind unter anderem (vgl. FSP 2006: 4f)

- die Angabe der institutionellen Daten, wie Name, Adresse und Telefonnummer;
- eine transparente Beschreibung des Angebots;
- der Nachweis eines Diploms in Psychologie oder eines vergleichbaren europäischen Hochschul-Abschlusses²⁸, sowie ein stichwortartiger Hinweis über den beruflichen Werdegang;
- der Vermerk auf der Homepage von den Möglichkeiten und Grenzen der eMail-Beratung, welche leicht auffindbar sein müssen, sowie Angabe von Notfallnummer im Fall einer Notwendigkeit einer Krisenintervention;
- ein Zeitrahmen von drei Tagen bis zur Beantwortung der Anfragen;
- die Anwendung eines Verschlüsselungsprogramms beim Versenden der Nachrichten, um den Datenschutz, die Vertraulichkeit, sowie die Anonymität zu gewährleisten;
- der Nachweis an einem Grundkurs für Gesprächsführung und Krisenintervention;
- die Verpflichtung eines Nachweises oder Absolvierung eines Einführungskurs bezüglich der Technikenkenntnisse - vermutlich der Computerführerschein.

Sind all diese Kriterien erfüllt, so erhalten Berater bzw. Beraterinnen von deutschsprachigen Beratungsangeboten via Internet gegen einen geringen Kostenaufwand für zwei Jahre dieses Gütesiegel als Qualitätsmerkmal.

4.3. Bedürfnisse der Klienten und Klientinnen

Klienten bzw. Klientinnen stellen an die eMail-Beratung bzw. die Berater bzw. Beraterinnen gewisse Forderungen (vgl. Kühne 2006: 3):

Die Vorstellung der Beraterpersonen hat sich in der Praxis als positiv erwiesen. Wie schon das E-Commerce-Gesetz aussagt, so fordern auch Klienten und Klientinnen, dass schon auf

²⁸ Hierbei ist unklar, ob ein solches auch ein Fachhochschulstudium für Sozialarbeit wäre, welches einem europäischen Hochschul-Abschluss gerecht werden würde.

der Startseite einer Homepage die Institution, die Beratung via eMail anbietet, verzeichnet ist. Institutionsabhängig ist die Vorstellung einzelner Teammitglieder oder lediglich die der Institution.²⁹

Klienten bzw. Klientinnen fordern von den Beratern bzw. Beraterinnen als Individuen betrachtet zu werden, auch wenn die Beratung „nur“ virtuell stattfindet – nicht das eMail zählt, sondern der Absender.

Ebenso ein Anliegen der Klienten bzw. Klientinnen ist die Sicherung der Daten. Datensicherheit ist unter anderem auch ein Vertrauensbeweis. Es scheint positiv auf der Homepage zu verzeichnen, ob es sich um einen verschlüsselten eMail-Austausch handelt und somit auf eine datensicher Versendung geachtet wird.³⁰

Die Transparenz der Arbeitsprinzipien auf der Homepage erweist sich als sinnvoll – dazu zählen unter anderem ein Vermerk über

- den Zeitrahmen bis zur Antwort-eMail. Daraus kann auch der Schluss gezogen werden, dass die Klienten bzw. Klientinnen im angegebenen Zeitrahmen auf jede Anfrage eine Antwort zu erhalten haben;
- eventuelle Urlaube, in denen keine eMail-Anfragen beantwortet werden können, oder sich daraus ergebende Verweisung auf Kollegen bzw. Kolleginnen bzw. der daraus folgenden Wartezeiten zur Beantwortung der eMails, sichtbar zu vermerken.

²⁹ Schultze (2007: 5ff) kritisiert die Präsentation einzelner Teammitglieder, sollte sie Hobbies, Lebensweg und/oder Fotos beinhalten. Er ist der Ansicht, dass keine genaue Beschreibung bzw. Fotos des Beraters bzw. der Beraterin nötig sind, da durch die Anonymität eine Vorstellung eines idealen Beraters bzw. einer idealen Beraterin entwickelt wird, die für die eMail-Beratung und andere Formen der Online-Beratung positive Auswirkungen hat. Wenn es zu keinem Idealbild der Berater bzw. Beraterinnen kommt, würde dies in Folge möglicherweise den schnellen Vertrauensaufbau hemmen. Er ist der Meinung, dass der Grund für den Erfolg von eMail-Beratung jedoch eben in dieser Vorstellung liegt. Andererseits wiederum ist zu beachten, dass manche Klienten bzw. Klientinnen möglicherweise sehr wohl ein Bild ihres Beraters bzw. ihrer Beraterin zu Gesicht bekommen wollen. Es scheint sinnvoll, im Team die Vor- und Nachteile abzuwägen und in Folge teamintern eine Entscheidung zu treffen.

³⁰ Problematisch kann auch eine Abspeicherung auf einer Festplatte sein, da bei Einbruchdiebstahl in der Institution, der PC bzw. Laptop auch gestohlen werden könnte und demnach auch die Daten verloren gegangen werden. Die Vertrauenswürdigkeit und Verschwiegenheit würde somit hinterfragt werden. Was wird mit den Dokumentationen von face-to-face-Beratungen gemacht? Warum wird bei eMail-Beratung so heikel mit dem Datenschutz umgegangen? Vermutet wird, dass Sicherheitsmaßnahmen deswegen sorgfältiger getroffen werden sollten, da durch die Anonymität im Internet eine vereinfachte unerwünschte Verbreitung der Daten und Beratungsverläufe erleichtert wird.

Sowohl Klienten bzw. Klientinnen, als auch Berater bzw. Beraterinnen sind durch das Medium Internet verleitet das Gegenüber auszutesten. Deswegen ist es auch für die Ratsuchenden von Bedeutung, dass der Berater bzw. die Beraterin ihre eigene Rolle kennt (Rollenklärung). Die Beratung via eMail ist eine professionelle, die keine freundschaftliche Basis und keine Art Community zulässt – der Kontakt muss letztlich zeitlich begrenzt sein. Die eMail-Beratung dient zur themenbezogenen bzw. problembezogenen Hilfe zur Selbsthilfe. Dabei ist die Anforderung an die Berater bzw. Beraterinnen, dass sie sich ihrer eigenen Rollen bewusst sind und diese klar definieren. Gegebenenfalls ist dies dem Klienten bzw. der Klientin zu vermitteln, da sie dadurch vor Abhängigkeit gegenüber des Beraters bzw. der Beraterin geschützt werden.

Bei Problemstellungen bzw. Anfragen, wo selbst der Berater bzw. die Beraterin überfordert ist, scheint es hilfreich dies von seiner bzw. ihrer Seite auch sofort anzusprechen. Grenzen werden sowohl individuell als auch institutionell erreicht. Wenn Themen zur Überforderung führen, so kann dies ohne weiteres auch schon in der Policy angeführt werden, sodass die Ratsuchenden schon von Anfang an entscheiden können, ob sie mit ihren Problemen bei dieser Institution per eMail gut begleitet und betreut werden können. Wenn Grenzen nach einem längeren eMail-Kontakt auftreten, so ist es ebenso möglich, wenn dies in einer solchen Situation angesprochen wird – es kann dazu führen, dass möglicherweise ein virtuelles Beratungsgespräch keinen Sinn mehr macht und folglich im eMail weiterführende Möglichkeiten angeführt werden.

Zudem bedarf es ausreichend Zeit und Geduld, um ein professionell beantwortetes eMail zu verfassen. Es zeigt sich in der Praxis nicht von Vorteil eMails in einer freien Zeit, beispielsweise zwischen zwei Beratungsgesprächen, zu beantworten.

Jede Antwort ist überdies so zu verfassen, dass die eMails individuell und auf das Gegenüber abgestimmt sind. Die Anfragen sind von den Beratern bzw. Beraterinnen respektvoll und wertschätzend anzunehmen.

Last but not least wird von den Ratsuchenden außerdem gefordert, dass sich der Professionist bzw. die Professionistin bei seiner bzw. ihrer technischen Ausstattung – also

dem PC, Internet und den Programmen – auskennt, sodass eventuelle Hilfestellungen geleistet werden können, wenn auf Seiten der Klienten bzw. Klientinnen ein diesbezügliches Problem auftritt.³¹

4.4. Bedürfnisse bzw. Rechte der Berater und Beraterinnen

Bei eigenständigen Überlegungen wurden wenige zu beachtende Punkte gefunden, die die Bedürfnisse der beratenden Personen ausdrücken – Nachforschungen scheinen in der Praxis bzw. an den Arbeitsplätzen zu fehlen.

Zumeist gibt es in der Praxis die Möglichkeit oder sogar eine Verpflichtung, Supervision und/oder Intervision in Anspruch zu nehmen. Diese beiden Punkte tragen zu einem produktiven Arbeitsklima bei, in dem Überforderungen bzw. das Burnout-Syndrom vorgebeugt werden kann. In einem der geführten Interviews wurde auch der Wunsch nach Entlohnung der Vorbereitungsarbeiten und nachträglich anfallenden Arbeiten – Telefonate bei Terminvereinbarung, etc.

Gesetzlich verankerte Rechte für die Berater bzw. Beraterinnen liegen derzeit offenbar keine vor. Für die eMail-Beratung gelten möglicherweise lediglich die allgemeinen Bestimmungen für Anspruch auf Beratung, die im Arbeitsvertrag bzw. Kollektivvertrag festgelegt sind. Somit hängen Rechtsbeistände u. ä. gegenwärtig von den zukünftigen Entwicklungen ab.

³¹ Möglicherweise könnte in diesem Punkt durch eine technische Abteilung innerhalb der eigenen Institution Hilfe abgeleistet werden, indem der Berater bzw. die Beraterin dort nachfragen kann, worin das Problem liegen könnte.

4.5. Lesen und Verfassen von Beratungstexten

4.5.1. Lesen von Klienten- bzw. Klientinnen-eMails

„Lesen bedeutet, die geschriebenen Worte aufzunehmen, in ihrem Sinnzusammenhang zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser sagen wollte.“ (Knatz/Dodier 2003: 62)

Dies bedeutet, dass auch „zwischen den Zeilen“ gelesen wird (vgl. Kapitel 5.2.2.). So kann die Situation und Gefühle des bzw. der Ratsuchenden besser nachvollzogen und die Antworten angemessener verfasst werden.

Emotionen können unterschiedlich wahrgenommen werden – wenn der Berater bzw. die Beraterin Angst verspürt, heißt dies nicht, dass der bzw. die Ratsuchende genauso empfindet. Demnach ist das Bewusstsein, dass Bilder in einem entstehen (vgl. Knatz/Dodier 2003: 59f), die keineswegs dieselben, wie die vom Klienten bzw. von der Klientin sind, von Vorteil, da sonst Missverständnisse entstehen können. Eine Möglichkeit dem entgegenzuwirken ist es Fragen zu stellen, wenn einem etwas unklar ist, ohne voreilig in den Inhalt des eMails hineinzuzinterpretieren.³²

Groß- und Kleinschreibung bzw. Rechtschreibfehler (vgl. Knatz/Dodier 2003: 65f) können Hinweise für die emotionale Lage des bzw. der Betroffenen sein. (Auf Grund von Rechtschreibschwäche bzw. Kleinschreibung in Zeiten des Chats kann dies allerdings auch Irre führen.)

Anhand des Betreffs und der Uhrzeit (möglicherweise auch des Nicknamens) kann ebenso versucht werden, die Situation des bzw. der Ratsuchenden bzw. die Dringlichkeit der Anfrage nachzuvollziehen.

³² *„Für den Lese- und Verständnisvorgang bei E-Mails muss uns immer gegenwärtig sein, dass die Rezeption, also das Wiederentstehen, auf **unserem** gedanklichen Nährboden wächst und nicht eine 1:1-Reproduktion des von der Schreiberin Gewollten ist. E-Mails sind, wie andere Texte auch, sehr projektionsfördernd. Dies kann zu falschen Interpretationen der Textaussage führen, die dem weiteren Beratungsprozess hinderlichen sein können.“* (Knatz/Dodier 2003: 63)

Erleichtert kann das Erlernen des richtigen Lesens und Schreibens werden, indem das Modell der vier Aspekte der Kommunikation von Schulz von Thun angewendet wird. Dieses beinhaltet:

- die Sachinhaltsebene weist auf die Problemdarstellung hin,
- die Selbstoffenbarungsebene zeigt die persönliche Betroffenheit und Gefühle auf,
- Beziehungsebene, sowie
- die Ebene des Appells, die Informationsnachfrage bzw. die Bitte um Hilfe.

Ergänzend dazu haben Knatz und Dodier (2003: 74) zusammengefasst, was bei einer Anfrage als wahrheitsgemäß angenommen werden kann. Die folgenden Aussagen, die für die Berater bzw. Beraterinnen eine Erleichterung bei der Bearbeitung der Anfrage darstellen können, sind geschlechtsneutral zu verstehen:

- *„Sie will mir etwas mitteilen.*
- *Er will von mir auf bestimmte Art und Weise verstanden werden.*
- *Sie schreibt so, wie sie denkt, dass sie am besten verstanden wird.*
- *Er schreibt nur das, was er mitteilen will.*
- *Sie schreibt keinen Satz, kein Wort, das nicht gelesen werden will und das nicht seine Bedeutung hat (nichts Überflüssiges).*
- *Er schreibt keine E-Mail an mich (eine Beratungsinstitution), wenn er nicht wünscht, dass ihm geantwortet wird. (Es sei denn, es ist ausdrücklich so geschrieben.)*
- *Sie hat ihr Bestes gegeben (in der Situation und seiner Verfassung zu diesem Zeitpunkt des Schreibens).“*

Der Zeit, die zwischen dem Verfassen der Anfrage von dem bzw. der Ratsuchenden bis zum Lesen des Textes vom Berater bzw. von der Beraterin vergeht, in der sich auch dementsprechend viel an der Situation des Klienten bzw. der Klientin verändern kann, muss bei der Beantwortung mitbedacht werden. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 119f)

Ergänzend zu den Hinweisen von Knatz und Dodier (2003) sollen nun auch noch die Methoden des Lesens von Beratungstexten (vgl. Brunner 2006: 5ff), bei der Arbeit der eMail-Beratung behilflich sein.

Der Mensch neigt dazu, Texte nicht am Bildschirm zu lesen, sondern diese auszudrucken und sie somit „*vom digitalen Raum auf eine materielle Ebene zurück zu holen.*“ (...)

„Tatsächlich erschließt sich uns ein Text anders wenn er ausgedruckt wird, weil er uns je nach Format der digitalen Darstellung nun kürzer oder länger erscheint, weil wir ihn als gesamten besser überschauen können, anhand der Anzahl der Seiten oder auch daran, was für ein „Bild“ er uns auf einer ausgedruckten Seite vermittelt. Wir lesen auf Papier anders als auf einem Bildschirm.“ (Brunner 2006: 4f)

Von Vorteil ist es besonders dann, weil wie eben im Zitat beschrieben wurde, die Anfrage an sich zu einem Bild wird (vgl. auch Knatz/Dodier 2003: 70) und dadurch auch für den Berater bzw. die Beraterin überschaubarer wird. Weiters ist die digitale Form auch deswegen von Vorteil, da besonders beim Verfassen des Antwort-eMails Sequenzen der Anfrage eingefügt werden können, dies wird erst im nächsten Kapitel näher erfasst.

Nun die bereits erwähnten Methoden des Lesens:

a) Psychoanalytisch Lesen

Jeder Text hat sowohl einen latenten als auch einen manifesten Inhalt. Auch wenn gerade im digitalen Raum eine Auswahl durchgeführt werden kann, was preisgegeben werden soll und was nicht, allerdings wird vom Leser bzw. von der Leserin dennoch immer mehr herausgelesen, als der Verfasser bzw. die Verfasserin erreichen wollte. Nach dem Lesen eines Beratungstextes werden für den Berater bzw. die Beraterin Bilder sichtbar, Gedanken und Gefühle spürbar, die nicht immer im Sinne der Klienten bzw. Klientinnen liegen. Besondere Beachtung wird dieser Tatsache „*mit den eigenen Erfahrungen, Ideen und Interpretationen*“ (Brunner 2006: 5) geschenkt –mit eigenen Interpretationen allerdings ist mit Vorsicht umzugehen, um nicht in die Irre geführt zu werden. Dennoch kann es positive Auswirkungen zeigen, wenn der eigenen Intuition Glaube geschenkt und getraut wird. Es

kann auch hilfreich sein, Kollegen bzw. Kolleginnen zu Rate zu ziehen, um auch mehrere Sichtweisen einzuholen und wenn nötig auch die eigene Wahrnehmung zu überdenken. (vgl. Brunner 2006: 5f)

b) Phänomenologisch Lesen

Phänomenologisch bedeutet für Brunner (2006: 6) beim Text selbst zu bleiben. Da bei einem Text häufig das Gefühl aufkommt, dass ein Informationsmangel vorliegt, werden Berater bzw. Beraterinnen häufig dazu verleitet entsprechend viel in einen vorliegenden Text hineinzuiinterpretieren. Solch ein Mangel an Informationen kann Stress und Unbehagen auslösen und leicht dazu verführen, Diagnosen stellen zu wollen um auch das unbekannte, gewissermaßen virtuelle Gegenüber zu vermenschlichen. Diese Diagnosen können sowohl Depressionen, als auch Borderline-Störungen sein. Somit wird versucht, sich in gewisser Weise Sicherheit zu verschaffen. (Allerdings wäre genau dies der falsche Weg, was eben diese Methode versucht auszuschließen.) Bei dem Text bleiben, der einem vorliegt, ist die Devise. Dabei soll nun eine Beschreibung des vorliegenden Textes vorrangig sein – ohne irgendwelche Wertungen (depressiv, paranoid oder auch eMail-Fakes). Bei Gelingen kann eine vorurteilsfreie distanzierte Sichtweise gegenüber diesem eMail erlangt werden. Ziel ist es in erster Linie dennoch, eine Zeit lang bei dem vorliegenden Text zu verweilen und dabei zu versuchen, all das herauszuholen, was vorhanden ist.

c) Dialogisch Lesen

Die Dialogphilosophie besagt, dass mit „*allen möglichen Dingen und Wesen in Dialog*“ (Brunner 2006: 7) getreten werden kann. Dies funktioniert auch mit einem Text. Der geschriebene Text ist gewissermaßen ein Dialog zwischen dem Verfasser bzw. der Verfasserin bzw. dem Schreibenden mit sich selbst und genau so sollte auch der Text gelesen werden. So kann ein gewissermaßen innerer Dialog mit dem Verfasser bzw. der

Verfasserin geführt und folglich möglicherweise auch mehr Verständnis für diesen Text aufgebracht werden. Ziel bei dieser Methode ist es all jene Phantasien, Gedanken, Sätze und Fragen, die einem beim Lesen des Textes aufkommen, aufzuschreiben. Ebenso können Gefühle, also Emotionen, sowie Kritik bzw. Einwände notiert werden. Diese Notizen sind zumeist schon die Basis der Antwort-eMail.

Eine weitere Möglichkeit, die allerdings sehr viel Disziplin verlangt, wäre eine schriftliche Weiterführung der Anfrage des bzw. der Ratsuchenden. Dabei wäre es Ziel sich in den Klienten bzw. die Klientin hineinzuversetzen und versuchen das eMail in seinem bzw. ihrem Sinne weiterzuführen und ebenso die bereits erwähnten auftauchenden Gedanken, etc. niederzuschreiben. Hierbei muss achtsam vorgegangen werden, um nicht die eigenen Bedürfnisse und Probleme ins Augenmerk zu nehmen, was folglich mit den Gedanken des virtuellen Gegenübers nicht übereinstimmen wird. Die eigenen Gedanken und Gefühle werden dennoch eingebracht, da dies ein wichtiger Hinweis und gedanklicher Anstoß für den Ratsuchenden bzw. die Ratsuchende sein kann. Demnach ist ein reflektiertes Bewusstsein gefordert.

Der letzte Gedankengang dieser Methode ist die Auseinandersetzung mit der Möglichkeit, dass auf Grund von sozialen Gefügen auch Gedanken und Meinungen in diesem Text verfasst wurden, die nicht die des Klienten bzw. die der Klientin entsprechen. Jugendliche bekommen oft von Erwachsenen, insbesondere Eltern und Medien, Aussagen und Meinungen mit auf ihren Lebensweg, die zu Verunsicherungen führen können. Der Text kann allerdings auch Verstorbene oder Freunde bzw. Freundinnen ansprechen und/oder Erlebnisse u.ä. reflektieren. Dies zu überprüfen kann oft ebenfalls bei der Formulierung der Antworten behilflich sein und in die Antwort miteinbezogen werden. (vgl. Brunner 2006: 7)

d) Technisch Lesen

Technisches Lesen bedeutet, dass insbesondere auf die Struktur, den Sprachstil, die Wortwahl und die Schriftart geachtet und somit ein besonderes Augenmerk auf diese Kriterien gelegt wird. Diese Methode kann einen Aufschluss darauf liefern, wie der

Schreiber bzw. die Schreiberin sich sieht und worauf er bzw. sie Wert legt. Möglicherweise liefert dem Berater bzw. der Beraterin auch die Art der Texterstellung eine unbeabsichtigte oder auch bewusste Mitteilung, die allerdings meist erst durch diese Methode untersucht wird. (vgl. Brunner 2006: 7f) ³³

4.5.2. Verfassen von Antwort-eMails

Bei einer Antwort wird mitbedacht, dass zwischen dem Verfassen der Anfrage und der Antwort-eMail Zeit vergeht und sich somit an der Situation des Klienten bzw. der Klientin viel verändern könnte (vgl. Kapitel 5.5.1.), insbesondere an der emotionalen Lage.

Knatz und Dodier (2003: 120f) vertreten die Meinung,

- bei einem Erst-eMail höchstens 24 bis 48 Stunden zwischen Anfrage und Antwort-eMail vergehen zu lassen, bei einer Folge-eMail sind bereits eine Woche bis zehn Tage tragbar;
- dass es zu bevorzugen ist, das eMail auszudrucken, um wiederum einen Sinneskanal mehr zur Verfügung zu haben und es sinnvoller erscheint, da schließlich durch den Ausdruck ein Bild von dem eMail erhalten wird und zudem die Möglichkeit besteht, etwas dazu zu schreiben bzw. auch Worte zu unterstreichen;
- beim Beantworten der Anfragen die vier Aspekte nach dem Modell von Schulz von Thun zu beachten sind (vgl. Kapitel 5.4.1.). Hilfreich ist es, wenn genau diese Ebenen bei der Antwort-eMail angesprochen werden, vor allem, da dadurch eine Gleichgewichtung entsteht und nicht eine Überlast in Richtung Beziehungsebene, oder eventuell eine Anfrage nur als Informationsanfrage abgetan wird. (Diese Aspekte sind somit in gewisser Weise ein Schutz für den Berater bzw. die Beraterin.)

Folgende Fragen können beim Beantworten von eMails von Berater- bzw. Beraterinnen-Seite aus ebenso unterstützend wirken:

³³ „Methoden dazu liefert uns Textanalyse aus dem Bereich der Literaturkritik.“ (Brunner 2006: 8)

- „Was will ich sagen?
- Was gebe ich von mir preis?
- Was möchte ich, dass die Leserin von mir hält?
- Was will ich erreichen?“ (Knatz/Dodier 2003: 68)

Allerdings: „Es ist zunächst nur das gültig, wahrhaft und wichtig, was in uns als Wirkung entstanden ist, nicht das, was wir denken, das entstanden sein sollte.“ (Knatz/Dodier 2003: 71) Demnach muss nicht überlegt werden, was geglaubt wird, dass der bzw. die Ratsuchende mit dem vorliegenden eMail bewirken wollte, sondern es sind die Intuitionen und auftretenden Gefühle und Gedanken wichtig, wenn der Berater bzw. die Beraterin selbst das eMail liest. Es ist dem Berater bzw. der Beraterin nur möglich auf den Zeitpunkt des Klienten bzw. der Klientin, in dem er bzw. sie war, einzugehen, als der bzw. die Ratsuchende das eMail geschrieben hat – es ist den Professionisten bzw. Professionistinnen nicht möglich die Situation vorauszusehen, in welcher der Klient bzw. die Klientin zum Zeitpunkt des Erhaltens der Antwort-eMail sein wird.

e) Die Herangehensweise an das Verfassen von Antwort-eMails

Knatz und Dodier (2003: 138ff) haben eine mögliche Herangehensweise zur Beantwortung eines eMails formuliert, die eine erste Hilfestellung für die Berater bzw. Beraterinnen gibt.

- Welche Alternative der Beantwortung wird gewählt? Dies bezieht sich auf die äußere Form der Antwort, also auf die Struktur. Zur Auswahl stehen dabei ein vollständiger neuer unabhängiger Text, das Hineinschreiben in den Originaltext und dabei Beziehen auf Textpassagen, die der Klient bzw. die Klientin verfasst hat, oder eine Mischform, die bedeuten würde, dass lediglich Textpassagen des Originaltextes herauskopiert werden, auf die letztlich auch eingegangen werden³⁴. Ist die Entscheidung getroffen, welche Variante für das vorliegende eMail passend erscheint, ist der Grundstein für das Verfassen der Antwort gelegt.

³⁴ Der eigene unabhängige Text kann zwischen den Textpassagen verfasst werden, oder auch erst am Ende der Bezugnahmen.

- Wie sollen Jugendliche angesprochen werden? Diese Frage lässt sich so nicht beantworten. Der Berater bzw. die Beraterin muss jedes Mal neu selbst entscheiden, denn dafür gibt es absolut kein Patentrezept. Er bzw. sie muss authentisch und wertschätzend wirken, sowie auch die Distanz bewahren. Wenn dies trotz des „duzen“ für ihn bzw. sie in Ordnung geht, so gibt es auch keinen Grund dies nicht zu tun. Es ist gegebenenfalls auch legitim nachzufragen, wie die Anrede lauten sollte. Gerade bei Jugendlichen ist es manchmal von Vorteil ihnen das Gefühl zu vermitteln, dass sie als eigenständige Person angesehen werden und dadurch „gesiezt“ wird. Oftmals müssen allerdings die Grenzen aufgezeigt werden, indem klar gemacht wird, dass durch „Duzen“ durchaus kein freundschaftliches Verhältnis entsteht, sondern sich die Beteiligten weiterhin in einem Beratungssetting befinden.
- Nachdem die Anrede geklärt ist, so wird dies auch bei der Begrüßung miteinbezogen. Der reale Name des bzw. der Ratsuchenden ist häufig unbekannt, so wird meist mit dem Nickname der eMail-Adresse angesprochen.
- Da zu Zeiten des Internet oft auf die Orthographie verzichtet wird, stellt sich die Frage, ob im Stile der Klienten bzw. Klientinnen geantwortet wird, oder ob auf die Rechtschreibung, sowie Interpunktion, Wert gelegt wird und somit diese beibehalten. Letzteres würde zumeist nicht falsch empfunden werden, was eigentlich dafür sprechen würde, sollte allerdings institutionell abgeklärt werden.³⁵
- Ist die Parasprache denn notwendig? Wenn humorvoll geschrieben wird, können durch die Anwendung von Formen der Parasprache Missverständnisse vermieden werden (vgl. Kapitel 5.5.2. b).
- Die Signatur beinhaltet Namen und eMail-Adresse und ist für die Struktur des Textes von Bedeutung. Sie kann auch die Adresse, Telefonnummer und Faxnummer, sowie die URL der Homepage der Institution, wenn vorhanden. Vier Zeilen sollte diese Signatur allerdings nicht überschreiten. So wären die Grundlagen der Struktur abgehandelt, die es für die Antwort-eMail bedarf.

³⁵ Mit Vorsicht muss allerdings mit Großbuchstaben umgegangen werden. Diese sollten lediglich bei einer besonders wichtigen Aussage verwendet werden, da dies in der eigentlichen Internet-Sprache schreiben bedeuten würde und Berater bzw. Beraterinnen vermutlich mit dem Klienten bzw. der Klientin nicht schreiben wollen.

- Welcher Sprachstil ist anzuwenden? Es scheint unumgänglich, dass der Berater bzw. die Beraterin „*authentisch ... in Bezug auf Ihre Person*“ (Knatz/Dodier 2003: 141) sein muss, dies betrifft auch die Sprache. Abhängig ist allerdings das Sprachniveau vom Bildungsniveau des Klienten bzw. der Klientin, vom Alter und von den sozialen und kulturellen Bedingungen, unter welchen er bzw. sie lebt. Ziel ist es schließlich, für das virtuelle Gegenüber verständlich zu bleiben. Die physische und psychische Befindlichkeit, sowie Aufnahmefähigkeit und auch Aufnahmebereitschaft ist ebenso zu berücksichtigen, da bei psychischer Labilität oder eingeschränkter Aufnahmefähigkeit die Sprache sehr einfach und verständlich zu gestalten ist.
- Die beraterische Haltung, Beziehung und Intervention ist in der Antwort-eMail immer mit einfließen zu lassen.

Das Vorhergehende zeigte allgemeine Überlegungen auf, wobei der Inhalt der Antwort-eMail noch außer Acht gelassen wurde. Das Vier-Folien-Konzept von Knatz und Dodier (2003: 142ff) kann hilfreich sein, um eine professionelle Antwort zu verfassen.

Das Vier-Folien-Konzept versteht sich nicht als Richtlinie, die es einzuhalten gilt, sondern als Vorschlag, nach dessen Gesichtspunkten das eMail genauer zu „untersuchen“ ist. Es versteht sich als Stütze beim Verfassen der Antwort-eMail. Anzuwenden ist dieses Modell, indem jede Folie einzeln mit der Anfrage-eMail in Bezug gesetzt wird.

1. Folie – Der eigene Resonanzboden: In der ersten Folie geht es um die Gefühle, die Bilder und Phantasien, die beim Lesen des Textes entstehen. In dieser Phase wird sich die Frage gestellt, ob der Berater bzw. die Beraterin sich dazu imstande fühlt, das beschriebene Problem via eMail mit dem bzw. der Betroffenen zu lösen oder ob eine Weitervermittlung an eine andere Institution sinnvoller erscheint. Möglicherweise wäre auch nur ein Kollege bzw. eine Kollegin für das vorliegende eMail betreffend kompetenter oder geeigneter. Auch sollte überlegt werden, ob

denn der bzw. die eigentlich zuständige Berater bzw. Beraterin überhaupt mit dem Klienten bzw. der Klientin in Beziehung treten will bzw. kann.³⁶ (vgl. Knatz/Dodier 2003: 143)

2. Folie – Das Thema und der psychosoziale Hintergrund: Das Thema des eMails steht in erster Linie im Vordergrund. Wenn in Hinblick auf diese Folie das eMail gelesen wird, so kann es helfen, bestimmte Schlüsselwörter, die einem auffallen, zu unterstreichen bzw. zu markieren. Zu hinterfragen ist, ob denn ein Bild von dem bzw. der Ratsuchenden entsteht, sowie ob ein kleiner Einblick in das soziale Umfeld gewährt wird, bzw. ob eine gewisse Vorstellung von dem entsteht. Auch die Fakten werden bei dieser Folie aus dem eMail herausgefiltert. Diese können das Alter, Geschlecht, Familienstand, aber möglicherweise auch Ausbildung und Beruf etc. sein. Und zuletzt werden bei dieser Folie noch mögliche Stärken und Schwächen, sowie Ressourcen erarbeitet. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 143)
3. Folie – Diagnose: In dieser Phase sollen das Thema des Klienten bzw. der Klientin, sowie die Fragen und Wünsche an den Berater bzw. die Beraterin hinterfragt werden. Ebenso wird darauf geschaut, ob denn überhaupt das Ziel von Seiten des bzw. der Ratsuchenden klar ist. Ebenso sollen die eigenen Hypothesen überlegt werden und weiters was für Fragen sich noch entwickeln. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 143)
4. Folie – Intervention: Dieser Folie zu entnehmen sind die Themen Anrede, wobei darauf geachtet werden sollte, möglicherweise den Stil des Klienten bzw. der Klientin zu übernehmen, und die Einleitung, in der möglicherweise die Institutionen, von der aus die eMail-Beratung angeboten wird, vorgestellt wird, sowie die Vorstellung der eigenen Person, insbesondere der Name und eventuell auch welche Tätigkeiten ausgeübt werden. Auch von Bedeutung ist auf die Nachfrage oder auch von sich aus, die Vertrauenswürdigkeit und Anonymität zu erwähnen. Nicht außer Acht gelassen werden darf in dieser Phase eine wertschätzende Haltung, die sich in Lob und Anerkennung für die Hilfesuche des vorliegenden Problems äußert. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 143f)

³⁶ In dieser Phase ist eine Weitervermittlung an einen Kollegen oder eine Kollegin noch möglich.

In Anlehnung daran ist es oft auch notwendig dem bzw. der Ratsuchenden ein Feedback zu geben, was in dem eMail verständlich war und was möglicherweise verwirrend oder missverständlich. Emotionen und Sachinformationen, die einem klar und deutlich vermittelt wurden, werden empathisch in eigenen Worten wiedergegeben. Bei möglichen Missverständnissen und fehlenden Informationen ist es legitim Nachfragen zu stellen. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 144)

Die bereits in der vierten Folie erwähnten Hypothesen sollten in Frage gestellt und mit Vorsicht umgegangen werden, um keinen Raum für Unterstellungen zu geben und die Möglichkeit zu geben, diesen Hypothesen zu widersprechen. Ratschläge würden, wie schon in dem Wort enthalten, den Klienten bzw. die Klientin (bildlich gesehen) erschlagen. Deswegen ist es von Vorteil Lösungswege aufzuzeigen und der betroffenen Person die Wahl möglichst offen zu lassen. Insbesondere sollten diese Möglichkeiten auch begründet werden, damit ein besseres Verständnis erreicht werden kann, sowie Alternativen geboten werden. Positive Auswirkungen hat es, wenn nachgefragt wird, ob dies auch im Sinne der Ratsuchenden ist und ob sie sich einen dieser Lösungswege vorstellen könnten. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 144)

In der Beziehungsarbeit kann es positive Auswirkungen haben, wenn dem Klienten bzw. der Klientin auf den bevorstehenden Weg gute Wünsche geäußert werden. (vgl. Knatz/Dodier 2003: 144)

Dies führt vermutlich zu einer Steigerung der Motivation zur Problembearbeitung.

Knatz und Dodier (2003: 145) erwähnen auch die Wichtigkeit, sowohl die Möglichkeiten und Angebote, die die eMail-Beratung leisten kann, als auch die Grenzen aufzuzeigen, da beispielsweise keine psychiatrischen Diagnosen via eMail gemacht werden dürfen.

Auf die Abschluss-„Formel“ wird eben so viel Augenmerk gelegt, die beispielsweise eine Einladung zu einem weiteren eMail beinhalten könnte, sowie die weiteren Modalitäten der

Beratung (beispielsweise der Zeitrahmen, in dem die nächsten eMails beantwortet werden). (vgl. Knatz/Dodier 2003: 145)³⁷

f) Wie können in eMails Gefühle ausgedrückt werden?

Um Missverständnisse zu vermeiden – es fehlen jegliche Arten von nonverbalen Kommunikationsformen (Körperkontakt und Körpersprache), auch Aussehen sind einem unbekannt – und um Gefühle auch via eMail mitteilen zu können, bedarf es der Anwendung einer Parasprache. Dieses nonverbale Ausdrücken von Emotionen, wie Wut, Freude, Traurigkeit und Verwirrtheit werden durch so genannte Emoticons oder Avatare dargestellt. So können humorvolle Äußerungen abgeschwächt werden.³⁸ Sie bilden die Gefühle der Benutzer bzw. Benutzerinnen nicht 1:1 ab, da in der face-to-face-Situation Emotionen viel mehr auch durch Körpersprache und Worte bzw. Tonfall zum Ausdruck kommen.

Nicht nur Emoticons und Avatare werden verwendet, um Emotionalität zu verdeutlichen, sondern auch Akronyme, Soundwörter und Formatierungen. Akronyme sind Abkürzungen, die meist vom Englischen her abgeleitet werden, wie zum Beispiel „cu“ („see you“) oder „afk“ („away from keyboard“).

- Soundwörter verdeutlichen Laute, welche unter Sternchen gesetzt werden, wie beispielsweise *grins* oder *hihi*.
- Formatierungen können unterschiedlich aussehen – dabei werden Buchstaben und Zahlen eingesetzt, um ein bestimmtes Bild³⁹ zu erhalten. Eine andere Form auch Emotionen zu zeigen ist die Anwendung von Großbuchstaben. Diese Formatierung würde beispielsweise ein lautes Schreien bedeuten und oftmals auf Klienten bzw. Klientinnen und Berater bzw. Beraterinnen bedrohlich und wütend wirken, gegebenenfalls aber auch erwünscht sein.

³⁷ Ausführliche Praxisbeispiele, um sich dies besser vorstellen zu können, wie ein solches Konzept in der Praxis angewendet wird, sind im Werk von Knatz und Dodier (2003: 145ff) nachzulesen.

³⁸ Avatare stellen ein Bild dar, „eine elektronische generierte Figur“ (Benke 2004: 9); Emoticons sind Formatierungen unter anderem durch Punkte, Striche und Klammern.

³⁹ Diese Bilder können zum Beispiel eine Rose, ein Clown oder ein Herz oder ähnliches darstellen.

Für die eMail-Beratung ist dieses Wissen durchaus von Wichtigkeit sein, da von vielen Ratsuchenden die Parasprache mit Vorliebe verwendet wird. Zu bedenken ist von Berater- bzw. Beraterinnen-Seite aus, dass möglicherweise nicht alle Klienten bzw. Klientinnen die Bedeutung dieser Parasprachen kennen.

Gedanke 8: Das richtige Lesen und Schreiben von Beratungstexten ist Grundlage für qualitativ hochwertige eMail-Beratung. Dies bedarf einiger Übung und Erfahrung, um über die unterschiedlichsten Online-Kompetenzen zu verfügen.

4.6. Möglichkeiten und Grenzen der eMail-Beratung

Um auf die vielfältigsten (teilweise gleichzeitig gültigen) Möglichkeiten und Beschränkungen auf beiden Seiten der eMail-Beratung plakativ zu verweisen, werden die jeweiligen Argumente gegenübergestellt.

Von Tabelle 1 sind die Möglichkeiten und positive Aspekte aus Sicht der Berater bzw. Beraterinnen, sowie aus Sicht der Klienten bzw. Klientinnen, als auch die Aspekte, die sie gemein haben zu entnehmen. Hierbei lassen sich einige Oberbegriffe zusammenfassen: Anonymität, Zeit- und Ortsunabhängigkeit, Lese- und Schreibkompetenz, größere Wahlmöglichkeit an Beratungsangeboten, Archivierung, erhöhte Reflexionsmöglichkeit, Niederschwelligkeit, asynchrone Kommunikation.

Tabelle 1: Möglichkeiten der eMail-Beratung

| <u>Seitens der Berater und Beraterinnen</u> | <u>Gemeinsame positive Argumente</u> | <u>Seitens der Klienten und Klientinnen</u> |
|--|--|---|
| kein Büro notwendig | Ortsungebundenheit | bei physischen Einschränkungen oder bei weit entferntem Wohnort Beratung dennoch möglich |
| flexible Arbeitszeiten möglich, freie Zeiteinteilung | Zeitunabhängigkeit, für Anfragen und deren Beantwortungen mehr Zeit zur Verfügung | Niederschreiben der Situation zeitunabhängig, kein Termin und keine Öffnungszeiten notwendig → Formulierung der auftretenden Emotionen und Problemstellungen jederzeit möglich. |
| Vorliebe zu lesen und schreiben | Schreiben bevorzugt im Vergleich zu Reden | häufig eine Erleichterung Anliegen schriftlich zu äußern |
| Spezialisierung auf Themen und Zielgruppen | viel größere Auswahl an Beratungsangeboten | Auswahl der Angebote nach Problematik und Alter |
| Möglichkeit die eigene Lebensgeschichte zu reflektieren → Beraterkompetenz stärken | Reflexion während eines Beratungsprozesses → mehr Flexibilität und Lebenstauglichkeit | Durch das Schreiben und Überlegen der Formulierung → selbst heilender Prozess → Gefühle ausformuliert → eigenen Stärken und Schwächen neu bewertet → Selbstwertgefühl steigern |
| einerseits schnellere und ausführlichere Schilderung der Problematik → andererseits Erschweren den bzw. die Ratsuchenden persönlich anzusprechen → möglicherweise Probleme in der Stärkung der Beziehungsebene | Anonymität → vorurteilsfreien Kommunikation | Verminderung der Angst vor rechtlichen Verfolgungen oder Ausgrenzungen, Anonymität → Erleichterung in der Schilderung der Problematik; per eMail – ehrlichere Kommunikation |
| genaue Dokumentation und Archivierung | wiederholtes Lesen der eMails möglich | eMails nach technischen Gegebenheiten immer wieder abrufbar |
| andere Professionisten bzw. Professionistinnen zu Rate ziehen | zeitversetzte Kommunikation → Möglichkeit andere Personen zur Unterstützung hinzuzuziehen | in einer vertrauten Umgebung, auch ihnen bekannte Personen um Rat fragen |
| Verminderung der Schwellenangst z.B. bei sozialen Ängsten | Erreichen bestimmter Zielgruppen – beispielsweise Personengruppen, die im Normalfall weder Telefonberatung noch persönliche Beratung in Anspruch nehmen würden → Niederschwelligkeit | Verminderung der Schwellenangst z.B. bei sozialen Ängsten |
| Verminderung der Schwellenangst z.B. bei sozialen Ängsten | keinerlei Unterstützung durch Dritte z.B. Krankenschein bzw. Überweisung durch einen Arzt bzw. eine Ärztin | Verminderung der Schwellenangst z.B. bei sozialen Ängsten |
| | einmalige Informationsanfragen → kaum die Möglichkeit einer gegenseitigen Abhängigkeit | Erst-eMail oftmals aus Neugierde → ohne ein schwerwiegendes Problem → jede Anfrage ernst genommen → Inanspruchnahme einer weiteren eMail-Beratung mit schwerwiegenderen Problemen |
| Schriftliches Material für Supervision | Schriftliches Material liegt vor | Überprüfung der Qualität möglich auf Grund des vorhandenen schriftlichen Materials → gewisses Ausmaß an Kontrolle der Berater und Beraterinnen |
| Aufdringlichkeit und Zwangsausübung weniger möglich auf Grund der Möglichkeit des Kontaktabbruchs seitens der Klienten und Klientinnen | Kontaktabbruch jederzeit möglich | sehr rascher Zugang zu professioneller Hilfe → eigenverantwortliche Möglichkeit Medium zu einem ihnen passenden Zeitpunkt wieder zu verlassen |
| | | Ausprobieren und Experimentieren mit Persönlichkeiten im Internet |
| | Mögliche Erweiterung der sozialen Kontaktmöglichkeiten durch die Technisierung | |

Eigenentwurf, Quelle: Kral 2005: 4; Lang 2002: 7f; Weissenböck/Ivan/Lachout 2006: 4; Verein Wiener Sozialprojekte 2006: 6ff; Englmaier 2005: 58ff; Benke 2005: 4; Szykariuk-Stöckl 2005: 207ff; uvm.

Grenzen der eMail-Beratung liegen in Zusammenhang mit den strukturellen Rahmenbedingungen, die nachfolgend zusammenfassend dargestellt werden. (vgl. Kral 2005: 4; Lang 2002: 8f; Weissenböck/Ivan/Lachout 2006: 4f; Knatz/Dodier 2003: 18ff; Verein Wiener Sozialprojekte 2006: 6ff; Benke 2005: 4; Englmayer 2005: 58ff; Szykariuk-Stöckl 2005: 207ff; uvm.)

Allgemeinen Rahmenbedingungen:

- Im deutschsprachigen Raum fehlt es derzeit noch an Gesetzen, welche sich mit Online-Beratung und in Bezug dessen mit Haftungsfragen beschäftigen.
- Datensicherheit kann größtenteils nicht gewährleistet werden, da es schon allein damit anfängt, dass sich oft Kollegen bzw. Kolleginnen einen PC teilen und Ratsuchende von der Arbeitsstelle, Schule oder Universität schreiben. Bei der Archivierung auf der Festplatte des PCs kann der Datenschutz deshalb nicht immer gewährleistet werden, wenn daran gedacht wird, dass diese auch gestohlen werden kann bzw. auch von Kollegen bzw. Kolleginnen oder anderen genutzt werden könnte. Der Datenschutz könnte auch von Seiten der Ratsuchenden missbraucht werden, indem beispielsweise der eMail-Verlauf veröffentlicht wird. (Als Lösung bietet sich an: Die Beratungsstelle muss mit Verschlüsselungen und Passwortschutz arbeiten.)
- Zurzeit fehlt es noch an Ausbildungsstätten für Online-Berater und Online-Beraterinnen. Dies ergibt sich unter anderem auf Grund der fehlenden erfahrenen Vortragenden und Ausbilder bzw. Ausbilderinnen. Auch gibt es keine Verpflichtung den zumindest vorhandenen Lehrgang zu absolvieren. Dadurch kann die Professionalität der Berater bzw. Beraterinnen in vielen Fällen nicht kontrolliert werden.
- Qualitätsstandards sind nicht allgemein gültig, sondern solche werden von Institution zu Institution selbst erstellt.
- Als eigenständige Beratung kann die eMail-Beratung insbesondere bei Informationsberatung angesehen werden. Bei Anfragen, die Problemstellungen beinhalten, wird die eMail-Beratung als Zusatzangebot gesehen, da davon ausgegangen wird, dass sie eine face-to-face-Beratung nicht ersetzen könnte.

- Weiters liegen durch die doch auch beschränkten Möglichkeiten in der eMail-Beratung auch Kontraindikationen vor. Die Möglichkeiten beim Einschreiten in Krisensituationen sind somit und auch auf Grund der Anonymität beschränkt, sowie die Haftbarkeit nicht eindeutig im Gesetz verankert ist.
- Die eMail-Beratung stößt an ethische Probleme, um nicht die eigenen Interessen bzw. Werte und Norme der Gesamtgesellschaft zu fokussieren, sondern bei den Bedürfnissen des bzw. der einzelnen Klienten bzw. Klientin in den Mittelpunkt der Beratung zu stellen.
- Auf Grund möglicher kultureller Unterschiede, kann es vermehrt vorkommen, dass keine adäquate Hilfe geleistet werden kann, da das Internet einen weltweiten Zugang ermöglicht. Diese Grenze kann auf Grund dessen auftreten, da die kulturellen Hintergründe, also die Herkunft, via eMail häufig gar nicht weitergegeben werden. (Lösung: Es besteht die Möglichkeit dies von vornherein auf der Homepage zu vermerken.)

Technische Bedingungen:

- Manchmal ist das in dem eMail erwähnte Problem auf Grund der Asynchronität nicht mehr aktuell.
- Von Nachteil kann sein, dass die technische Ausrüstung für diese Beratungsform, (unter anderem Internet und PC), sowie das nötige Wissen im Umgang mit diesen, nicht ausreichen.
- Durch die Verbindung via Internet kann es zu Störungen kommen – eMails kommen nicht an etc.

Kommunikation-Grenzen:

- Häufig bleibt es beim einmaligen Kontakt ohne weiterhin eine Beziehungsarbeit zu leisten. Dadurch kann es bei der eMail-Beratung auch zu Schwierigkeiten im Beziehungsaufbau kommen.
- Es ist und bleibt Tatsache, dass eine eMail-Beratung keinen persönlichen Kontakt ersetzen kann. Diese Form der Beratung bleibt dem klassischen Verständnis nach

„unpersönlich“. Es kann sowohl zu Missverständnissen in der Kommunikation führen, als auch zu Grenzen in der Beratung bei schwerwiegenden Thematiken.

- Beratern bzw. Beraterinnen ist es durch die eMail-Beratung oft nicht möglich, ein Feedback zu bekommen.
- Es können Schwierigkeiten auftreten, ein Problem zu erkennen und zu präzisieren.
- Die Anrede kann häufig falsch sein, da eine Absenderadresse des eMails nicht den realen Namen beinhalten muss.
- Die Anonymität verleitet zu asozialen Verhaltensweisen (vgl. Fakes bzw. Flammings).
- Auf Grund der niedrigen Hemmschwelle könnte es zu einem unbekümmerten zwangslosen Umgangston kommen. Damit würde auf Seiten der Berater bzw. Beraterinnen die Professionalität in Frage gestellt werden.
- Verständnisvolle Kommunikation von Seiten des Beraters bzw. der Beraterin kann häufig nur vorgetäuscht werden und folglich so nur zu entwickelten scheinbar wertschätzenden Phrasen führen.
- Durch fehlende gemeinsame Wahrnehmungs- und Handlungsebenen kann es zu Problemen in der sozialen Interaktion kommen.

Grenzen in Bezug auf Emotionen:

- Gefühle können allerdings nur ansatzweise formuliert werden. In einem persönlichen Kontakt würden diese vermehrt zum Vorschein kommen.
- Durch Konfrontationen kann es leichter zu Frustration und daraus folgenden Kontaktabbruch kommen. So ist die Tragfähigkeit einer solchen Beziehung schwer einschätzbar. Die Beziehungsebene kann durch solche Vorkommnisse gestört werden.
- Bei der eMail-Beratung kann es vermehrt zu Missverständnissen kommen, da jegliche nonverbale Kommunikationsformen ausbleiben. Lesegewohnheiten können sich von Mal zu Mal verändern, insbesondere bei der Neigung zu vorschnellen Reaktionen oder verkürzten Reflexionszeiten, z.B. auf Grund von Zeitmangel.
- Auf Grund fehlender Visualisierung kann es oft zu Phantasiebildern führen. („Es wird ein Text in unterschiedlichen emotionalen Verfassungen zahlreich unterschiedlich interpretiert!“)

Personenbezogene Grenzen:

- Bei Jugendlichen besteht die Gefahr beim Erproben unterschiedlicher Identitäten, sodass sie die Kontrolle verlieren und letztlich über eine „multiple Identität“ verfügen.
- Die große Auswahl an Beratungsmöglichkeiten könnte die Jugendlichen auch überfordern.
- Das Internet könnte gewissermaßen zur Vereinsamung bzw. Vereinzelung der Menschen führen, da es vorkommen kann, dass persönlicher Kontakt zur Gesellschaft vernachlässigt werden könnte, was allerdings noch nicht erwiesen ist.
- Die Beteiligten müssen sowohl des Schreibens als auch des Lesens mächtig sein, sowie Kenntnisse über die Benutzung der technischen Mitteln.

Fazit: Es bedarf allerdings noch Entwicklung und Veränderungen, um die strukturell, technisch, u. ä. bedingten Problematiken zu verbessern, zu verändern oder aufzuheben.

Gedanke 9: Die eMail-Beratung bringt viele Vorteile mit sich, allerdings müssen auch die Grenzen im Bewusstsein sein, auch die Klienten und Klientinnen darauf hinzuweisen, da diese häufig nicht darüber informiert sind, insbesondere wenn es um schwerwiegende Themen geht, bei denen die eMail-Beratung an ihre Grenzen stößt.

5. Gewalt und eMails

Bezugnehmend auf die Literatur kann zusammenfassend gesagt werden, dass verschiedenste Arten und Formen von Gewalt in eMails thematisiert werden (vgl. Kapitel 2). Eine Beantwortung von Anfrage-eMails bedarf sensibler Vorgehensweisen, da der Kontakt jederzeit von den Klienten bzw. Klientinnen abgebrochen werden kann.

Um eine Möglichkeit dessen zu veranschaulichen, wie die Theorie in die Praxis eingebettet wird, haben Knatz und Dodier (2003: 158ff) ein Beispiel-eMail veröffentlicht. Als mögliche methodische Vorgehensweise, die unterstützend wirken kann, hat der Berater bzw. die Beraterin das Vier-Folien-Konzept gewählt (vgl. Kapitel 4.5.2. bzw. siehe Anhang), da in Folge die Beantwortung erleichtert wird. In diesem Fall der Beantwortung werden die Textpassagen des Klienten bzw. der Klientin hinzugefügt, um darauf Bezug nehmen zu können. Die Wahl anderer Strukturformen ist möglich (vgl. Kapitel 4.5.2.) – diese Entscheidung liegt allein seitens der Berater und Beraterinnen. Es zeigt sich anhand dieses eMails, dass Formulierungen von Fragen möglich sind. Derselben Ansicht sind nicht alle Berater bzw. Beraterinnen, da die Antwort-eMails auch so verfasst werden, dass ein weiterer eMail-Kontakt nicht unbedingt notwendig erscheint, allerdings häufig ein Feedback wünschenswert ist. Auf Grund des Antwort-Stil kann der Schluss gezogen werden, dass Authentizität seitens der Berater bzw. Beraterinnen von Wichtigkeit ist. Viele Berater bzw. Beraterinnen werden diesen Antwort-Stil nicht für gut erachten, bzw. positiv bewerten, allerdings soll dies auch nur ein Beispiel darstellen, wie eine mögliche Antwort verfasst werden kann. Beratung bedeutet immer Individualität – auch in der Beantwortung, da jeder Berater bzw. jede Beraterin seinen bzw. ihren eigenen Stil und Persönlichkeit hat.

Tabelle 2: Teil 1 der Bearbeitung der Beispiel-eMail

| | |
|---|---|
| <p> betr.: Hi there (mit wem auch immer ich jetzt hier spreche), ich sitze jetzt seit gut fuenf Minuten vor meinem Bildschirm und weiss immer noch nicht, was ich schreiben soll. Das ist dann der dritte Versuch einer Email an Euch. Mein Name ist <Vorname>. Ich bin 20 Jahre alt. Weiblich. Ich mache gerade ein AuPair Jahr in USA (bin jetzt seit fuenf Monaten hier). Ich mag meine Hostfamily und »mein« Kind sehr. Sie heisst <Vorname>, ist 18 Monate alt und das suesseste Baby auf der Welt. Es ist eigentlich echt super. Ich fuehle mich wirklich als Teil dieser Familie. Es ist nicht so, dass ich einsam waere. Das klingt schon wieder falsch, oder? Aber diesmal werde ich nicht mehr loeschen. Ich schreib ein- fach mal weiter. Mal sehen, was daraus wird. Meine Gedanken fliegen gerade mal wieder etwas schneller als mein Gehirn arbeitet. Sorry, wenn es etwas durcheinander wird. Ich liebe Amerika. Und ich denke tatsaechlich manchmal darueber nach, hier spaeter zu studieren. Mit der Sprache komme ich gut klar. Das war nie ein Problem. Ich hasse es abends auszugehen. Ich hasse laute Musik in einer Disko. Und ich hasse den Zigarettenqualm in einer Bar. Dafuer mag ich Filme, Diskussionen am Abend bei einer Tasse Tee und Spaziergaenge im Wald. Mit dieser Bilanz stehe ich aber leider ziemlich alleine da. Soweit ich mich erinnern kann, habe ich vor zwei Jahren das erste Mal ernsthaft an einen Selbstmord gedacht. Damals verliebte ich mich in einen Mann, der mir alles versprochen hat. Ich habe ihm alles anvertraut, und mich zwei Stunden spaeter uebergeben. Das war's auch schon, denn alle dachten, ich haette eine Grippe, und ich sah keinen Grund meinen Eltern meine wahren Absichten mitzuteilen. Die Tablettenidee habe ich jedenfalls daraufhin ziemlich schnell fallenlassen. Allerdings blieb die Suizididee bestehen. Inzwischen weiss ich sehr viel mehr ueber meine Moeglichkeiten. Ich koennte es tun ohne jegliches Risiko. Ohne eine Chance der Rettung. Ich ueberlege es mir jeden einzelnen Tag, in jeder freien Minute. Einerseits habe ich schreckliche Angst vor diesem Gedanken - Tod -, aber andererseits warum nicht? Eine schnelle, saubere Loesung fuer alle Problemchen und allen Schmerz. So viele Dinge tun weh. Viel zu viele Dinge. Und meine Energie- reserve habe ich schon vor langer Zeit aufgebraucht. Warum also? Ich weiss, wie pathetisch das alles klingen muss. Noch mal: Sorry! Trotzdem werde ich die Mail einfach mal abschicken. Was soll schon Schlimmes passieren? Schlechter kann ich mich nicht mehr fuehlen, auch wenn ihr mir schreibt, dass ich total ver- rueckt bin und sofort zu einem Arzt muss (was jetzt bitte keine Aufforderung sein soll! Ich will lieber keine Antwort als so was). Es fuehlt sich an, als wuerde sich irgendetwas in meinem In- neren sammeln. Mit jedem boesen Wort, das jemand mir ent- gegen wirft, und mit jeder haesslichen Bemerkung waechst etwas in mir. Aber dieses Wesen in mir ist nicht gut, sondern sein einziger Zweck ist meine Vernichtung ... Seit einer Woche kann ich nachts nicht mehr schlafen. Ich habe wirre Alptraeume von Stuermen, duennen Drahtseilen und bunten Steinen in meiner Haut. Dabei ist das doch alles, was ich moechte. Schlafen ... </p> | <p> Oftmals treten bei Jugendlichen Zweifel auf. Die Klientin fñhlt sich sichtlich alleine. Es treten Suizidgedanken auf – diese weisen auf Gewalt gegen sich selbst (siehe Kapitel 2.1.1.) hin. Sie hat bereits einen Selbstmordversuch hinter sich. Sie fñhlt sich von ihrem Umfeld nicht verstanden. Die Suizidgedanken ziehen sich bereits ùber mehrere Jahre. Die Klientin hat sich intensiv mit dem Thema Suizid auseinandergesetzt und mittlerweile mehrere Alternativm³glichkeiten zu Tablettenaufnahme, um sich das Leben zu nehmen. Dies stellt fñr sie eine „schnelle, saubere L³sung“ ihrer Probleme dar. Die Klientin zweifelt ein weiteres Mal an ihrer Problemdarstellung gegenùber der Beraterin. Die Klientin erkennt ihre schwierige Situation und sucht nach Alternativm³glichkeiten, die sie am Leben erhalten, obwohl sie schon Erfahrungen mit professionellen Hilfestellungen gesammelt hat. (Die Quelle, von dem dieses eMail entnommen wurde, scheint in Hinblick auf die Anfrage-eMail unvollst³ndig zu sein.) </p> |
|---|---|

Abbildung 1: Teil 1 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 158ff)

Tabelle 3: Teil 2 der Bearbeitung der Beispiel-eMail

| | |
|--|--|
| <p>Hallo aus Deutschland <Vorname> Mein Name ist B., ich arbeite in der TS XXX und habe deine Mail aufmerksam gelesen. Vielen Dank dafür, ich finde es toll, dass du uns geschrieben hast, und ganz im Vertrauen, ich habe auch erst mal eine ganze Weile vor dem Bildschirm gesessen, ohne so richtig zu wissen, wie ich meine Antwort anfangen soll. Übrigens hatte ich das Gefühl, dass ich dich duzen darf, was für dich natürlich auch gilt, wenn's nicht in Ordnung ist, sag es mir einfach. Tja, deine Mail hat mich angesprochen und auch traurig gestimmt. Sie hat mich aufgeschreckt und stellenweise zornig gemacht (das mit der Honigmilch), weil ich denke, dass da im Moment etwas schief läuft. Das ist aber sicher keine neue Erkenntnis für dich. Ich habe die Idee, dir zunächst mal zu schreiben, was mir an deiner Mail aufgefallen ist, und dass wir dann versuchen, einen Weg für dich zu finden.</p> <p>> Hi there (mit wem auch immer ich jetzt hier spreche), ich sitze > jetzt seit gut neun Minuten vor meinem Bildschirm und weiss > immer noch nicht, was ich schreiben soll. Das ist dann der > dritte Versuch einer Email an Euch. > Mein Name ist <Vorname>, ich bin 20 Jahre alt. Weiblich. Ich > mache gerade ein AuPair Jahr in USA (bin jetzt seit neun > Monaten hier). > Ich mag meine Hostfamily und »mein« Kind sehr. Sie heisst > <Vorname>, ist 18 Monate alt und das süsseste Baby auf > der Welt. Es ist eigentlich echt super. Ich fühle mich wirklich > als Teil dieser Familie. Es ist nicht so, dass ich einsam wäre. > Das klingt schon wieder falsch, oder?</p> <p>Das klingt gar nicht falsch in meinen Ohren. Im Gegenteil, ich denke, dass es dir dort wirklich gut gefällt und du eine gute Gastfamilie gefunden hast. Ich glaube auch nicht, dass du einsam bist oder dass in dieser Situation Einsamkeit dein Problem ist.</p> <p>> Aber diesmal werde ich nicht mehr löschen. Ich schreib > einfach mal weiter. Mal sehen, was daraus wird.</p> <p>Gut, dass du es nicht gelöscht hast.</p> <p>> Meine Gedanken fliegen gerade mal wieder etwas schneller > als mein Gehirn arbeitet. Sorry, wenn es etwas durcheinander > wird.</p> <p>Kein Problem, aber durcheinander finde ich es nicht.</p> <p>> Ich liebe Amerika. Und ich denke tatsächlich manchmal > darüber nach, hier später zu studieren. Mit der Sprache > komme ich gut klar. Das war nie ein Problem. > Ich hasse es abends auszugehen. Ich hasse laute Musik in > einer Disko. Und ich hasse den Zigarettenqualm in einer Bar. > Dafür mag ich Filme, Diskussionen am Abend bei einer > Tasse Tee und Spaziergänge im Wald. Mit dieser Bilanz > stehe ich aber leider ziemlich alleine da.</p> <p>So weit sind deine Mail und deine Situation klar, und eigentlich auch schön und hoffnungsvoll – du liebst gewisse Dinge und hasst andere Dinge, und jetzt kommt eine andere, neue Mail, die Kehrseite der Medaille –</p> <p>> Soweit ich mich erinnern kann, habe ich vor zwei Jahren das > erste Mal ernsthaft an einen Selbstmord gedacht. Damals > verlief das ganze ziemlich planlos. Ich habe wahllos alle > Tabletten im Haus geschluckt, und mich zwei Stunden später > übergeben. Das war's auch schon, denn alle dachten, ich</p> <p>Abbildung 2: Teil 2 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 161f)</p> | <p>Die Beraterin stellt sich und die Institution kurz vor (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.). Durch die Begrüßung wird ein persönlicher Kontakt angestrebt.</p> <p>Sie spricht Mut zu und zeigt wertschätzende Haltung gegenüber der Klientin (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Die Klientin wird „geduzt“ (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.). Möglicherweise auf Grund von ihrem Alter oder auf Grund eines Versuches, eine Vertrauensbasis zu erleichtern. Hier werden die Gedanken auf Grund der Anwendung der ersten Folie (vgl. Vier-Folien-Konzept im Anhang) niedergeschrieben.</p> <p>Hierbei bezieht sich die Beraterin ein weiteres Mal auf die erste Folie.</p> <p>Es werden Textteile der Anfrage-eMail übernommen, um in Folge darauf einzugehen (vgl. Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Die Beraterin bekommt einen Einblick in das soziale Gefüge der Klientin (siehe Folie 2 im Anhang).</p> <p>Es werden die positiven Aspekte und Ressourcen aufgezeigt (siehe Folie 2 im Anhang).</p> <p>Der Mut der Klientin wird bestärkt (siehe Folie 2 im Anhang).</p> <p>Die Gedanken der Klientin werden zusammengefasst, um Empathie zu zeigen (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> |
|--|--|

Tabelle 4: Teil 3 der Bearbeitung der Beispiel-eMail

| | |
|--|---|
| <p>> haette eine Grippe, und ich sah keinen Grund meinen Eltern > meine wahren Absichten mitzuteilen. Die Tablettenidee habe > ich jedenfalls daraufhin ziemlich schnell fallenlassen. > Allerdings blieb die Suizididee bestehen. Inzwischen weiss ich > sehr viel mehr ueber meine Moeglichkeiten. Ich koennte es > tun ohne jegliches Risiko. Ohne eine Chance der Rettung. > Ich ueberlege es mir jeden einzelnen Tag, in jeder freien > Minute. Einerseits habe ich schreckliche Angst vor diesem > Gedanken - Tod -, aber andererseits warum nicht? > Eine schnelle, saubere Loesung fuer alle Problemchen und > allen Schmerz. > So viele Dinge tun weh. Viel zu viele Dinge. Und meine > Energiereserve habe ich schon vor langer Zeit aufgebraucht. > Warum also? > Ich weiss, wie pathetisch das alles klingen muss. Noch mal: > Sorry!</p> <p><i>Für mich klingt das nicht pathetisch, eher verzweifelt, resignierend, müde.</i></p> <p>> Trotzdem werde ich die Mail einfach mal abschicken. Was soll > schon Schlimmes passieren? Schlechter kann ich mich nicht > mehr fuehlen, auch wenn ihr mir schreibt, dass ich total > verrueckt bin und sofort zu einem Arzt muss (was jetzt bitte > keine Aufforderung sein soll! Ich will lieber keine Antwort als > so was).</p> <p><i>Also ich werde dir jetzt nicht sagen, dass du total ver- rückt bist, - und das nicht, weil ich mich nicht trauen würde es zu sagen, trotz deiner Aufforderung es nicht zu sagen.</i></p> <p><i>Ein absolut misslungener Satzbau, sorry ;-(, - Nein, ich sage das nicht, weil es nicht zutreffend wäre. Du bist nicht verrückt, sondern aus irgendeinem Grunde des Leidens, und damit des Lebens überdrüssig. Das ist was anderes als verrückt sein, - ja es zeigt ja geradezu, dass du nicht verrückt bist, weil du erkennst, dass du leidest.</i></p> <p>> Es fuehlt sich an, als wuerde sich irgendetwas in meinem > Inneren sammeln. Mit jedem boesen Wort, das jemand mir > entgegen wirft, und mit jeder haesslichen Bemerkung > waechst etwas in mir. Aber dieses Wesen in mir ist nicht gut, > sondern sein einziger Zweck ist meine Vernichtung ... > <u>Seit einer Woche kann ich nachts nicht mehr schlafen. Ich</u> > habe wirre Alptraeume von Stuermen, duennen Drahtseilen > und bunten Steinen in meiner Haut. Dabei ist das doch alles, > was ich moechte. Schlafen ... > Eigentlich weiss ich garnicht so genau, was ich mir davon > erhoffe, dass ich diese Mail schreibe.</p> <p><i>Ich glaube, du erhoffst dir erst einmal Verstaendnis und auch Hilfe.</i></p> <p>> Denn was koennt ihr schon tun?</p> <p><i>Was ich tun kann, ist, dir mal zuzuhören, zu versuchen zu verstehen was in dir passiert, und mit dir zusammen überlegen, wie dir geholfen werden kann.</i></p> <p>> Ihr werdet mir sagen, dass ich abends eine warme Tasse > Honigmilch trinken und mehr an die frische Luft gehen soll - > »der Sonne entgegenlachen«, das war es, was meine Aerztin > mir geraten hat, als ich sie um Hilfe bat. Also, den Tip kenne > ich schon.</p> <p><i>Die soll sich mal ihre Honigmilch in die Haare schmieren - so was Dämliches! Im Übrigen würde ich dir das schon deswegen gar nicht sagen, weil ich Honigmilch absolut scheußlich finde. Musste ich als Kind immer trinken, wenn ich krank war. Igitt! Es soll dir ja in Zukunft besser gehen, und nicht schlechter.</i></p> <p>> Ich greife allerdings andererseits im Augenblick nach jedem > Strohalm, der Hoffnung verspricht. Und auch wenn Euer > Strohalm sehr, sehr duenn zu sein scheint, will ich diese > Chance nicht vollkommen ausser Acht lassen. Was meint ihr > denn zu alledem? > <Vorname></p> <p>Abbildung 3: Teil 3 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 163f)</p> | <p>Die Beraterin versucht die Gefühle der Klientin zu verbalisieren (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Die Beraterin geht auf die Zweifel der Klientin ein und versucht ihr diese zu nehmen (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Die Beraterin zeigt die Möglichkeiten auf, die sie der Klientin bieten kann.</p> <p>Die Beraterin teilt der Klientin ihren Ärger über die „Unprofessionalität“ der Ärztin mit (siehe Folie 1 im Anhang).</p> |
|--|---|

Tabelle 5: Teil 4 der Bearbeitung der Beispiel-eMail

| | |
|---|--|
| <p><i>Was ich zu alledem meine?</i> Zunächst will ich dir gerne sagen, dass ich deine Selbstmordgedanken respektiere. Jeder Mensch hat meiner Meinung nach das Recht, seinem Leben ein Ende zu bereiten, wenn er es denn nicht mehr ertragen kann und will. Denn kein anderer wird es für ihn tragen. Das ist das eine, das andere, was ich dir sagen will, ist, dass ich schon denke, dass es für dich ein Leben geben könnte, das lebenswert ist. Das Spaß und Freude macht.</p> <p>Könntest du dich auf eine Abmachung mit mir einlassen? Wir versuchen zusammen einen Ausweg in ein besseres Lebensgefühl für dich zu finden. Wenn's nicht klappt, dann bleibt dir diese Möglichkeit immer noch. Die kann dir keiner nehmen. Und ich werde sie dir auch nicht nehmen. Die Entscheidung darüber hast nur du alleine. Und die Abmachung lautet, dass du, solange wir miteinander einen Weg suchen, die Möglichkeit des Selbstmordes einfach mal außen vor lässt und mir versprichst, es nicht zu tun.</p> <p>Ich will dir erklären, warum diese Abmachung wichtig ist.</p> <p>Für mich ist sie wichtig, damit ich nicht jedes Wort, das ich dir schreibe, auf die Goldwaage legen muss, um dich nicht unbeabsichtigt zu kränken oder durch meine Worte eventuell unbeabsichtigt das Tröpfchen zu sein, das das Fass zum Überlaufen bringt. Diese Abmachung gäbe mir die Freiheit, dir das zu sagen, was ich denke und fühle. Und nur auf der Grundlage der Ehrlichkeit können solche Mails Positives in Gang bringen.</p> <p>Für dich ist diese Abmachung wichtig, um ebenso die Freiheit zu haben, einen Weg zu suchen und zu finden. Denn wie auch immer der Weg sein wird, ich kann dir nicht versprechen, dass er immer geradlinig verlaufen wird, also ohne Rückschläge oder so. Solche Arbeit an sich selbst und an seiner eigenen Vergangenheit ist oft schmerzhaft und nicht immer erbaulich. Ich will es so mal ausdrücken: wenn du eine dicke entzündete Eiterbeule hast, muss diese aufgeschnitten werden. Das tut weh, ist aber die Voraussetzung, dass das Ganze heilen kann. Oder wenn Haare durch den Wind ganz zerzaust sind, dann ist das Kämmen mit Schmerzen verbunden. Aber diese Schmerzen müssen in Kauf genommen werden, damit die Haare wieder schön werden. Woran du denkst, ist die Radikallösung, also Haare ab und Schluss.</p> <p>Bei Eiterbeulen oder zerzausten Haaren könnte man ja noch an eine örtliche Betäubung denken, das funktioniert mit der Psyche allerdings nicht. Also, wir brauchen beide eine Abmachung dieser Art, um uns gemeinsam deinen Problemen stellen zu können.</p> <p>Teil der Abmachung müsste auch sein, dass du bereit bist, das Deinige dazu beizutragen und mir auch ehrlich zu sagen, was du dir zutraust und was nicht.</p> <p>Ich von meiner Seite bin auch bereit, das mir Mögliche beizutragen. Und was mittels E-Mail möglich ist.</p> <p>Das war zum ersten Teil.</p> <p>Zum zweiten Teil stellen sich mir vor allem zunächst mal viele Fragen.</p> <p>Du schreibst:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Es fühlt sich an, als wuerde sich irgendetwas in meinem Inneren sammeln. Mit jedem boesen Wort, das jemand mir entgegen wirft, und mit jeder haesslichen Bemerkung > waechst etwas in mir. Aber dieses Wesen in mir ist nicht gut, > sondern sein einziger Zweck ist meine Vernichtung ... > Seit einer Woche kann ich nachts nicht mehr schlafen. Ich > habe wirre Alpträume von Stuermen, duennen Drahtseilen > und bunten Steinen in meiner Haut. Dabei ist das doch alles, > was ich moechte. Schlafen ... <p>Könntest du mir das näher erklären?</p> <p>Könnte es sein, dass sich in dir Wut sammelt und droht hochzukommen? Dass irgendwie deine Welt durcheinander geraten ist und alles sich überschlägt?</p> | <p>Wertschätzendes Verhalten wird gegenüber der Klientin vermittelt (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Dies bezieht sich auf Folie 3, bei der die Hypothesen der Beraterin abgefragt werden.</p> <p>Es wird nach einer möglichen Lösung gesucht und eine Verbindlichkeit erhofft.</p> <p>Die Aufforderung der Beraterin, dass die Klientin ein Versprechen abgeben soll, keinen Selbstmord zu begehen, weist auf eine rechtliche Absicherung seitens der Beraterin hin (vgl. Kapitel 4.1.).</p> <p>Im Falle von Missverständnissen wird im Vorhinein eine Vereinbarung eingegangen, um etwa Kränkungen und dergleichen vorzubeugen.</p> <p>Zur Veranschaulichung der Wichtigkeit einer Vereinbarung werden Beispiele genannt. Diese können auch kritisch betrachtet werden. Die Authentizität der Berater bzw. Beraterinnen ist von Bedeutung.</p> <p>Die Freiwilligkeit der Klientin ist Voraussetzung, um weitere Hilfestellungen leisten zu können.</p> <p>Offenen Fragen seitens der Beraterin entwickeln sich nach Anwendung der Folie 3.</p> |
|---|--|

Abbildung 4: Teil 4 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 164ff)

Tabelle 6: Teil 5 der Bearbeitung der Beispiel-eMail

| | |
|---|---|
| <p>> So viele Dinge tun weh. Viel zu viele Dinge. Und meine > Energiereserve habe ich schon vor langer Zeit aufgebraucht.</p> <p>Was tut weh? Womit hast du deine Energiereserven aufgebraucht? Traust du dir, mir davon zu erzählen? Wie lange bleibst du noch in USA? Ich habe eine Theorie, die ich dir nicht vorenthalten will. Sie könnte erklären, was mit dir im Moment passiert; aber bitte, es ist nur eine Theorie, von der du mir sagen müsstest, ob sie zutreffen könnte. Ich denke und fühle aus dem ersten Teil deiner Mail, dass du dich in USA wohl fühlst. Dass du dich in deiner Gastfamilie aufgehoben fühlst, dass du Teil dieser Familie geworden bist, dass das Land und die Umgebung dir gefallen und dass du eine innige Beziehung zu deinem »Kind« aufbauen konntest. Es ist alles neu, anders und irgendwie schön und hoffnungsvoll. Das wäre ein Leben, das dir gefallen könnte. Du fühlst dich akzeptiert und angenommen. Soweit ist meine Vermutung ja auch durch deine Worte bestätigt. Nun haben ja positive, schöne Erfahrungen auch die Eigenschaft, dass sie sich an den anderen Erfahrungen auf der gleichen Grundlage messen lassen müssen. Je besser es dir jetzt geht, desto drängender die Erkenntnis, wie schlecht es dir bisher gegangen ist. Aus grau in grau wird schwarz und weiß. Wenn ich nur Haferbrei zu essen bekommen habe, dann kann ich damit gut leben, solange ich nichts Besseres zu essen bekomme. Sollte ich aber mal zufällig ein leckeres Schokoladeneis bekommen, dann wird mir davon der Haferbrei verdorben, und ich erkenne jetzt erst, wie scheußlich er geschmeckt hat, weil ich die Möglichkeit des Vergleiches habe. Damit werde ich gezwungen, mein vergangenes Leben neu zu bewerten. Ich habe die Vermutung, dass das in deinem Falle ganz schön hart ist und dir sehr zusetzt. Das Dumme daran ist, dass es kein Zurück mehr gibt. Wer einmal Schokoeis gegessen hat, kann das nicht vergessen. Es gibt aber auch eine positive Seite. Schokoladeneis ist kein Artikel, der besonders selten ist. Jeder kann es sich kaufen. Es ist jedem zugänglich und für jeden zu haben. Du könntest für dich beschließen, in Zukunft auf der Schokoladenseite des Lebens leben zu wollen. Und ich könnte mir vorstellen, dass du das auch zu schätzen wüsstest, gerade weil ich vermute, dass du die andere Seite sehr wohl kennst. Damit du das aber auch genießen kannst, musst du erst einmal den Haferbrei verdauen. Denn von Haferbrei UND Schokoeis wird einem zunächst mal schlecht und es ist zum Kotzen. Ich bin bereit, für dich die Schüssel zu halten. Ich hoffe sehr, dass ich mich für dich verständlich ausdrücken konnte. Und ich hoffe auch, dass du Schokoladeneis magst, sonst bin ich mit meinem Beispiel total daneben ... Übrigens wird dir jetzt vielleicht deutlich, wie gut es war, den ersten Absatz deiner Mail nicht wieder zu löschen: »Aber diesmal werde ich nicht mehr löschen. Ich schreib einfach mal weiter. Mal sehen, was daraus wird.« Es ist Schokoladeneis und Haferbrei draus geworden ;-)) Ich wünsche dir, dass du den Haferbrei endgültig satt hast, und die Energiereserven und den Mut findest, dir den Finger in den Hals zu stecken. Danach, so meine Hoffnung, wird es dir entscheidend besser gehen. Ich würde mich über eine Antwort freuen, Bis dann B.</p> <p>Abbildung 5: Teil 5 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 166f)</p> | <p>Die Beraterin stellt ihre Hypothesen dar (siehe Folie 3 im Anhang).</p> <p>Die Beraterin geht auf ihre eigenen Gedanken ein.</p> <p>Der Klientin wird abermals anhand eines Beispiels ihre gegenwärtige Situation näher gebracht.</p> <p>In der Verabschiedung wird nochmals Mut zugesprochen, in der Hoffnung einen längerfristigen eMail-Kontakt aufzubauen (vgl. Folie 4, siehe Kapitel 4.5.2.).</p> <p>Es wird abermals die Authentizität der Beraterin gefordert. Einige Anmerkungen der Beraterin könnten von einigen anderen professionellen Beratern bzw. Beraterinnen kritisch gesehen werden. Insbesondere ist bei der eMail-Beratung häufig Vorsicht geboten, da die Klientin die Möglichkeit hat, dieses eMail mehrmals zu lesen, was zu negativen Auswirkungen führen könnte. Auch die Professionalität kann von der Klientin bzw. anderen professionellen Beratern bzw. Beraterinnen hinterfragt werden.</p> |
|---|---|

EMPIRISCHER TEIL

6. eMail-Beratung und das Thema Gewalt in der Praxis

6.1. Einleitung

Im Anschluss an den theoretischen Teil der Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt und Jugend wird untersucht, wie in der Praxis mit „Gewalt-eMails“, also eMails mit Inhalten von Gewalt, umgegangen wird und welcher Arbeitswerkzeuge es bedarf, um eine für User bzw. Userinnen hilfreiche Basis auf ihre Suche nach Unterstützung zu erhalten. Dieser Vergleich soll einen Aufschluss darüber liefern, ob und wie mit Anbetracht von eMails mit Gewaltinhalten beraten werden kann. Diese empirische Untersuchung soll zeigen, ob denn die „Theorien“ bzw. „Tipps“ aus der knappen Theorien zur Kommunikation und Psychologie in der Praxis Verwendung finden, respektive ob eigens gestaltete Beratungstechniken im eMail-Beratungsalltag erprobt werden.

6.2. Zur Forschungsmethode

Um folgende Fragen empirisch zu untersuchen, wurden Expertinneninterviews geführt. Diese qualitative Forschungsmethode wurde gewählt, da es das Ziel war, eine breite Sichtweise aus der Praxis zu erhalten. Ein Experten- bzw. Expertinneninterview ermöglicht eine offene Fragestellung, wodurch jeder Berater und jede Beraterin die Möglichkeit hat, Interpretationen und Deutungen subjektiver Sichtweisen darzulegen (vgl. Steinert/Tiele 2000: 110). Die Auswahl der Expertinnen wurde auf Grund folgender Aspekte getroffen:

- die unterschiedliche Institutionseinbettung bzw. Zielgruppen,
- die Ausbildungen bzw. Absolvierung von Weiterbildungskursen,
- der beraterische Zugangs,
- das Themenspektrum,
- berufliche Erfahrung.

Nach diesen Parametern ergab sich eine Auswahl von drei Expertinnen.

Die im Anhang beschriebenen Professionistinnen wurden als Repräsentantinnen für eMail-Beratung herangezogen und somit nicht als eigenständige Person gesehen (vgl. Meuser/Nagel 2005: 72). Um letztlich nach Mayring (2002: 114ff) auswerten zu können bzw. das Erhebungsverfahren zu erleichtern, wurde ein Leitfaden⁴⁰ erstellt, welcher die Basis des Interviews darstellt (vgl. Flick 2004: 117). In weiterer Folge wurde nach der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet (vgl. Mayring 2002: 114ff). Dafür wurden Kategorien erstellt, die sich ausschließlich auf das Thema Gewalt in eMails beziehen, die bereits aus dem Interviewleitfaden zu entnehmen sind. Diesen wurden die Aussagen der Interviewpartnerinnen zugeordnet. In weiterer Folge wurden diese Aussagen den Fragestellungen zugeordnet und gefiltert, sowie letztlich interpretiert.

6.3. Welche unterstützenden Angebote wirken sich positiv auf die Handlungsfähigkeit der Berater bzw. Beraterinnen aus?

Die Voraussetzungen zeigen sich in mehreren Bereichen und in unterschiedlichen Situationen notwendige Voraussetzungen sind:

1. strukturelle Voraussetzungen

Es hat sich als positiv erwiesen, einen „*ExpertInnenpool*“, der sich aus Professionisten bzw. Professionistinnen unterschiedlichster Berufsgruppen zusammensetzt, zur Verfügung zu haben (vgl. Int. 2: 1/14⁴¹). Zusätzlich gibt es „*Coachings*“, bei denen Kollegen bzw. Kolleginnen anderer Institutionen zu gewissen eMails zu Rate gezogen werden (vgl. Int. 2: 13/550). Somit wird bei schwierigen Fragen, die zu erhöhtem Zeitaufwand oder auch persönlicher Überforderung führen könnten, Unterstützung ermöglicht. Es zeigt sich, dass insbesondere bei Angeboten für Jugendliche die Thematiken sehr umfassend sind – damit ist ein breites Fachwissen der Berater bzw. Beraterinnen gefordert, insbesondere dann,

⁴⁰ Der Leitfaden, mit dem aus den Interviews hervorgehenden Antworten, sind im Anhang nachzulesen.

⁴¹ Bei den Zitierweisen der Expertinneninterviews wird folgendermaßen vorgegangen: Interview: Seite/Zeile; Die Interviews wurden nummeriert – dies ist im Interviewverzeichnis zu entnehmen.

wenn eine eben solche Zusammenarbeit mit anderen Professionisten bzw. Professionistinnen nicht möglich ist.

Intervisionsgruppen, also Fachdiskussionen und Fallbesprechungen unter Kollegen bzw. Kolleginnen gleicher Institution oder institutionsübergreifend (vgl. Int. 1: 5/191, 8/305ff; Int. 2: 8/332f; Int. 3: 1/6, 5/185ff), wirken unterstützend hinsichtlich einer dauerhaften Handlungsfähigkeit bzw. positiv auf die Psychohygiene. Psychohygiene ist gerade in sozialen Berufen ein wichtiger Bestandteil der Arbeit, da es hier bedingt durch den menschlichen Kontakt schnell zur Überforderung und Kraftlosigkeit führen kann (was wiederum zu einer eingeschränkten Handlungsfähigkeit führt, die die Professionalität der Antwort-eMails in Frage stellt).

In der Praxis hat es sich zudem bewährt, wenn gerade in der Anfangsphase der eMail-Beratung auch eine berufsgruppenübergreifende Supervision möglich ist (vgl. Int. 2: 1/22f). Gerade hier können auch Themen anderer Professionen besprochen und verschiedenste Sichtweisen eingebracht werden, die die Kompetenzen der Berater bzw. Beraterinnen erweitern. Der Zugang kann somit mehr offener – es kann sensibler vorgegangen werden. Ebensolche Auswirkungen bringen die Einzel- und Teamsupervision mit sich. Diese ist zwar in jeder Institution von Bedeutung, wird allerdings nicht immer von der Einrichtung selbst finanziert und ist auch nicht überall verpflichtend (vgl. Int. 1: 7/289ff; Int. 2: 13/540ff; Int. 3: 5/190ff), allerdings geht die Tendenz dahin, dass sich die Berater bzw. Beraterinnen selbst dazu verpflichten und dies regelmäßig in Anspruch nehmen, auch wenn dies von den Vorgesetzten nicht explizit verlangt wird.

In jenen Einrichtungen, in denen Supervision von Arbeitgebern bzw. Arbeitgeberinnen bezahlt wird, ist es auch oft möglich, dass bei schwierigen Situationen zusätzliche Supervisionsstunden bewilligt werden (vgl. Int. 1: 8/297f). Dies deutet darauf hin, dass die Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen in besonderer Weise geschützt und unterstützt werden, sowie auf deren Wohl im Arbeitskontext geachtet wird und folglich ein produktives Arbeitsklima geschaffen wird, das mögliche Überforderungen minimieren soll.

Es gibt auch die Möglichkeit einer jährlich veranstalteten Online-Fortbildung, die eine Art Fachdiskussion bedeutet, um die Vorgehensweisen der Berater bzw. Beraterinnen zu überprüfen, zu diskutieren und mögliche Änderungswünsche zu besprechen (vgl. Int. 2: 8/331ff). Strukturelle Gegebenheiten, wie der Auftrag und der Umgang mit gewissen eMails, sowie die Definierung der Funktionen der Berater bzw. Beraterinnen können in diesem Rahmen immer wieder überprüft und bei Anlass auch neu definiert werden. Der Auftrag der Institution, sowie die Verantwortlichkeit bzw. Aufgabenbereiche der Professionisten bzw. Professionistinnen müssen jedoch immer klar formuliert sein (vgl. Int. 1: 17/690ff; Int. 2: 2/58ff; Int. 3: 7/269f), sodass sie die Möglichkeit haben, in einer Selbstreflexion ihre Arbeitsweise mit den an ihn bzw. sie gerichteten Aufträgen zu überprüfen.

Erweiterte Kompetenzen auf Grund themenspezifischer Fortbildungen finden auch in der eMail-Beratung ihre Anwendungen (vgl. Int. 2: 8/306). Gerade in einer Zeit der Schnelllebigkeit sind Fortbildungen von Wichtigkeit, um auf dem neuesten Stand von Technik, Wissenschaften und der Vielfältigkeit an Angeboten in jeglicher Hinsicht zu bleiben. In einer Zeit der Technologisierung und der vielfältigen Möglichkeiten an wissenschaftlichen Untersuchungen werden immer wieder neue Ergebnisse unter anderem aus der Verhaltensforschung und der Medizin veröffentlicht, welche häufig im Zusammenhang mit dem Thema Gewalt stehen. Als ein Beispiel kann hierbei an das PAS-Syndrom dienen, welches bei Kindern auftreten kann, die unter einer Trennungssituation der Erziehungsberechtigten leiden, was nach den vorliegenden Definitionen (vgl. Kapitel 3.1.1.) unter psychische Gewalt fällt. Dies bedeutet, dass im realen wie virtuellen Rahmen das Fachwissen über die neuesten Erkenntnisse der Wissenschaft und die Angebotsvielfalt hoch relevant, um den Jugendlichen die entsprechenden und aktuellen Hilfestellungen zu liefern.

Die strukturellen Bedingungen sind also eine Grundvoraussetzung für die Garantierung der Professionalität der Berater bzw. Beraterinnen, da durch diese Maßnahmen ein gedanklicher interdisziplinärer Austausch mit Professionisten bzw. Professionistinnen erfolgt. Durch Auseinandersetzung und Aussprache über jeweilige Inhalte führt dies

wiederum zur Abgrenzung von Arbeits- und Freizeitwelt, da in der Freizeit nicht mehr allzu viel darüber nachgedacht werden muss, wie es dem Klienten bzw. der Klientin geht.

2. Vorbereitungsarbeiten in Hinblick auf die eMail-Beratung

Im Vorfeld scheint es von Wichtigkeit zu sein, eine angemessene Ausbildung zu absolvieren, die sich mit Beratung beschäftigt. Aus der Praxis wird berichtet, dass hinsichtlich der Zielgruppe und des Themenspektrums in demselben Bereich gearbeitet werden sollte, um im Vorhinein ein breites Fachwissen zu erlangen, da ohnehin in der eMail-Beratung viel dazugelernt wird (vgl. Int. 3: 2/62).

Es wird ebenso vermittelt, dass eine lange gute Einschulung in die eMail-Beratung zielführend ist. Während dieser Einschulung soll überprüft werden, ob der Professionist bzw. die Professionistin auch tatsächlich die Kompetenzen dafür hat und einen Willen für diesen Bereich zeigt. Auch die Vernetzung zu anderen Einrichtungen und die Fortbildungsmöglichkeiten sind ebenso von Bedeutung. (vgl. Int. 1: 12/485ff)

In der Ausbildung oder auch Einschulung ist es erwünscht, die angehenden eMail-Berater bzw. eMail-Beraterinnen in Bezug auf die Definition von Beratung zu stärken. Es ist von Relevanz, sich in die Situation des Klienten bzw. der Klientin hineinzuspüren – Empathie zu zeigen (vgl. Int. 2: 1/39ff).

Diese Voraussetzungen selektieren einerseits in gewissem Ausmaß die Berater bzw. Beraterinnen, um Professionalität zu gewährleisten und um möglichst auch die Professionisten bzw. Professionistinnen davor zu schützen, sich schnell überfordert zu fühlen (Einschulung, Kompetenzen, etc.). Andererseits sollen alle Berater bzw. Beraterinnen ihre Kompetenzen erweitern und Überforderungen verhindern bzw. vermindern, indem sie diese Möglichkeiten und Maßnahmen wahrnehmen. Ein gewisses Grundgerüst an Ausbildung und Vorerfahrungen scheint positive Erfolge zu bringen.

3. Qualitätskriterien

Die Qualitätskriterien stellen sich von Institution zu Institution unterschiedlich dar. Es zeigen sich extra für die eMail-Beratung definierte Standards, aber auch Standards, die bereits im Berufsfeld vorherrschen beachtet werden – zum Beispiel die Standards der Psychologischen Beratung (vgl. Int. 3: 4/161).

Einige Standards in den Qualitätskriterien scheinen unterstützend zu wirken, um Überforderungen zu vermeiden und dadurch die Handlungsfähigkeit zu stabilisieren.

Unter anderem kann es entlastend wirken, die Möglichkeit zu haben, bei Belastung, Überforderung oder Unsicherheiten, Supervision oder Teambesprechungen anzuregen bzw. einzufordern bzw. folglich auch die Unterstützung und den Rückhalt vom Team zu erhalten (vgl. Int. 1: 11/424ff). Dies zeigt ganz klar, dass Konkurrenzdenken hier fehl am Platz ist. Ein „funktionierendes“ Team, welches zusammenhält und sich unterstützt, wirkt sich in der Handlungsfähigkeit der Berater bzw. Beraterinnen positiv aus.

In der Praxis werden Routinen und Abläufe im Team, wie einige Beispiele folgen, definiert (vgl. Int. 2: 13/529), welche möglicherweise auch auf der Homepage sichtbar angebracht sind, um eine Transparenz gegenüber den Jugendlichen zu zeigen. Außerdem ist es wichtig, im Team gewisse Grundsätze klar zu stellen, weil insbesondere in der eMail-Beratung alles genauestens protokolliert ist und die Antwort eines Beraters die Meinung, bzw. das Image der gesamten Einrichtung ausdrückt.⁴²

Ein im Team definierter Beratungsschritt ist in einigen Institutionen, dass im Fall von Suizid keine Antwort-eMail mehr alleine verfasst wird. Das bedeutet, dass in jedem Fall von Kollegen bzw. Kolleginnen gegengelesen wird und auch keine „heikle“ Entscheidung mehr alleine getroffen werden muss. (vgl. Int. 1: 5/208ff)

Um Überforderung zu vermeiden, ist bereits die Möglichkeit, bei Selbstmorddrohungen oder Gefahr im Verzug, die Polizei rufen zu können, hilfreich. Dieser Schritt wird im Team bestimmt, was eine Erleichterung für eMail-Berater bzw. eMail-Beraterinnen darstellt, da

⁴² In der face-to-face-Beratung haben Klienten bzw. Klientinnen nicht alles so genau protokolliert, dass sie dies veröffentlichen können, abgesehen davon, dass die Gefahr in der eMail-Beratung besteht, dass sie fehlerhafte Beratungs-eMails häufiger lesen können und somit der Schaden erheblich größer wäre.

sie auch hier nicht alleine verantwortlich sind. Es geht also um das Gefühl von Sicherheit, sich bei schwierigen Themen im Team genauestens absprechen zu können. (Int. 1: 5/172ff) Stimmen diese Möglichkeiten (oder auch Verpflichtungen) mit den Vorstellungen der Berater bzw. Beraterinnen überein, so führt dies zu verbesserten Arbeitsbedingungen und gewährleistet auch die Handlungsfähigkeit der Berater bzw. Beraterinnen – sie erstarren nicht in ihrer Überforderung und Unsicherheit, sondern sie bleiben flexibel.

Manche sehen dies durchaus unter dem Aspekt, Verantwortung abzugeben (vgl. Int. 2: 10/403). Es besteht außerdem die Meinung, dass beim Beantworten von Suizidanfragen Erfahrung mit ressourcenorientierten Methoden Voraussetzung ist (vgl. Int. 2: 10/407f) und folglich keine polizeiliche Intervention von Nöten ist (vgl. Int. 2: 10/431). Dies zeigt ein weiteres Mal, dass solche Themen insbesondere im Team besprochen werden müssen, um einheitlichen Umgang zu finden, da es gerade in der eMail-Beratung wichtig erscheint, sich als Team zu präsentieren und vor allem bei Grundprinzipien einer Meinung zu sein.

Institutionsabhängig zeigt sich das Prinzip des Gegenlesens. Einerseits wird die Meinung vertreten, dass dies positiv ist, vor allem, weil häufig die eMail-Beratung bei Fallbesprechungen vernachlässigt wird. So würde regelmäßig jemand den Fallverlauf verfolgen und es wird immer wieder kontrolliert, ob der Umgang auch passt. Auch das regelmäßige kollegiale Feedback zeigt sich als positiven Nebeneffekt (vgl. Int. 1: 8/313ff). Dass das Gegenlesen eine Form der Absicherung darstellt, wird von dieser Sichtweise auch positiv bewertet (vgl. Int.1: 11/421ff).

Andererseits wird das ständige Gegenlesen von einigen Institutionen auch nicht begrüßt (vgl. Int. 2: 12/500ff; Int. 3: 7/281ff), da die Meinung vertreten wird, dass jeder Berater und jede Beraterin gut beraten muss, sodass gesagt werden kann, dass die Antworten selbst hilfreicher waren (in der face-to-face-Beratung gibt es letztendlich auch kaum jemanden, der bzw. die falsche Antworten verbessern kann). Hierbei wird erklärt, dass auf Grund des genauen Beratungsverlaufs derartige Absicherungen nicht notwendig und zum Teil sogar eher kontraproduktiv sind. Gegenlesen scheint für sie nur dann sinnvoll,

- wenn dies ein professioneller eMail-Berater bzw. eine professionelle eMail-Beraterin tut und

- wenn der Berater bzw. die Beraterin sagt, dass er bzw. sie mit der Antwort nicht zufrieden ist, und in gewissen Fällen einen Kollegen bzw. eine Kollegin bittet, dies zu lesen und gegebenenfalls zu überarbeiten. (vgl. Int. 2: 12/500ff)

Begleitung und Unterstützung, möglicherweise durch Gegenlesen und Besprechen, ist auch dann möglich bzw. häufig notwendig, wenn der angehende eMail-Berater bzw. die angehende eMail-Beraterin noch wenig Berufserfahrung gesammelt hat (vgl. Int. 3: 7/265ff).

Auch das Gegenlesen ist also ein Thema, welches im Team besprochen gehört und von allen Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen einheitlich gelebt werden muss. Vor- und Nachteile des Gegenlesens sollten individuell abgewogen werden.

Wenn Berater bzw. Beraterinnen die Antworten so verfassen, dass die eMails keinen weiteren Kontakt von Seiten der Klienten bzw. Klientinnen erwarten (vgl. Int. 2: 17/701) und die Ratsuchenden sich auch tatsächlich kein weiteres Mal melden, so kann letztendlich davon ausgegangen werden, dass die Antworten hilfreich waren und wenn nicht, dann scheint dies auch nicht so belastend für die Berater bzw. Beraterinnen zu sein. Es wird dann davon ausgegangen, dass die Jugendlichen auf der Suche nach einem passenden Angebot sind, das sie an ihr Ziel führt bzw. sie diesem heranbringt.

Abgrenzung zeigt sich auch darin, ein eMail auf Grund eines Themas bzw. persönlicher Betroffenheit weiterzugeben. Auch diese Möglichkeit führt zu persönlicher Erleichterung (vgl. Int. 2: 19/800).

4. Möglichkeiten und Grenzen der eMail-Beratung

Sich als Berater bzw. Beraterin dessen bewusst zu sein, dass es nicht nur Möglichkeiten in der eMail-Beratung gibt, sondern auch Grenzen aufzuzeigen sind, ist der erste Schritt leichter mit Frustration und Überforderung umzugehen. (Beispielsweise kann eMail-Beratung keine medizinische Beratung und Untersuchung ersetzen.) Dies den Klienten bzw. Klientinnen klarzumachen, wäre der erste wichtige Schritt, um sich selbst abzugrenzen und abzusichern.

Es besteht auch die Möglichkeit, dies von Juristen auf die Homepage schreiben zu lassen, damit dies noch offizieller und abgesicherter ist (vgl. Int. 2: 9/381). Hierbei ist anzumerken, dass nicht nur eine medizinische Behandlung bzw. Beratung als Grenze auf die Homepage gestellt werden kann, sondern auch andere berufsgruppenspezifischen Grenzen, oder auch Themen, die eingeschränkt werden, um sich spezialisieren zu können und bei Bedarf die Jugendlichen auf diese Seite hinweisen zu können. Eine dieser immanenten Grenzen der eMail-Beratung ist unter anderem, dass es ebenso nicht sinnvoll erscheint, bei akuten Situationen auf die eMail-Beratung zurückzugreifen, da bis zur Antwort-eMail eine gewisse Zeit vergeht (vgl. Int. 1: 7/257f) und dies möglicherweise nicht die gewünschte Effektivität leisten kann. Der Auftrag muss also im Vorhinein klargestellt sein (siehe 1.) und sollte ebenso auf der Homepage transparent gemacht werden. Auf Grund der Eigenverantwortlichkeit der Klienten bzw. Klientinnen können bereits die Transparenz der Homepages selbst die Berater bzw. Beraterinnen wesentlich entlasten.

Vor allem das Bewusstsein über Grenzen, die auf Grund der Zeitverschiebung und Virtualität gegeben sind, wird in der Praxis als relevant angesehen. Im Fall von Gewalt in der Familie stoßen Berater bzw. Beraterinnen schnell an ihre Grenzen, sowohl an die persönlichen, als auch an die beraterischen. Denn gerade bei dieser Thematik ist schnell ein persönlicher Kontakt gefordert. Einzig beim selbstverletzenden Verhalten gibt es eventuell noch die Möglichkeit der eMail-Beratung, was allerdings von dessen Erscheinungsform abhängt (vgl. Int. 1: 3/87ff). Auch die Gefahr der virtuellen Beziehung als „Falle“ zwischen Berater bzw. Beraterin und Ratsuchenden wird erwähnt (vgl. Int. 2: 15/646), bei der besondere Vorsicht in der Abgrenzung geboten ist. Diese Grenzen sind gegebenenfalls im eMail-Kontakt anzusprechen und klarzustellen, sowie transparent zu machen. Dadurch bleibt die Professionalität und in weiterer Folge die professionelle Handlungsfähigkeit gewährleistet.

Ein zweifelsfrei positiver Aspekt in der eMail-Beratung ist der Faktor Zeit. Der Berater bzw. die Beraterin kann sich das eMail in Ruhe durchlesen und auch noch ein zweites oder drittes Mal hernehmen (vgl. Int. 2: 13/567f). Es ist anzunehmen, dass dies im Vergleich zur

face-to-face-Beratung bzw. Telefon-Beratung zu weniger Überforderung führt, da in Folge auch mehr Zeit für die Reaktion und Verarbeitung des Falls gegeben ist und auch keine spontane Reaktion erwartet wird. Zudem besteht auf Grund des Faktors die Möglichkeit Kollegen bzw. Kolleginnen hinzuzuziehen.

5. Voraussetzungen in Bezug auf die Persönlichkeit des Beraters bzw. der Beraterin

Es gibt einige Grundsätze, die sich Berater bzw. Beraterinnen bewusst sind und in weiterer Folge auch zu einer Erleichterung der Kritiken der eigenen Arbeit führen. Diese sind:

- Es gibt mehrere Möglichkeiten eine Antwort zu verfassen, „die wahre“ gibt es nicht (vgl. Int. 2: 18/746f).
- Die eMail-Berater bzw. eMail-Beraterinnen müssen sowohl ein Berater-Ich als auch ein persönliches Ich haben, die sie voneinander trennen und manchmal recht wenig miteinander zu tun haben (vgl. Int. 2: 21/893).
- Auf Grund der Kanalreduktion sind Berater bzw. Beraterinnen aufgefordert nur mit Schriftlichkeit so gut umgehen zu können, dass sie gut beraten (vgl. Int. 3: 2/61ff).
- Die Professionisten bzw. Professionistinnen zeigen Verbindlichkeit, Jugendliche allerdings können auch unverbindlich bleiben (vgl. Int. 3: 6/254f).
- Berater bzw. Beraterinnen müssen selber glücklich sein, um anderen Hilfestellungen anbieten zu können, wenn es ihnen selber nicht gut geht, dann können sie nichts geben (vgl. Int. 3: 8/325ff). Führt die Arbeit zu Überforderung, dann sollte die Möglichkeit der Supervisionen, Teambesprechungen, etc. gegeben sein.
- Berater bzw. Beraterinnen müssen einen Umgang damit finden, dass sie in der eMail-Beratung kontrollierbar und angreifbarer sind als in der face-to-face-Beratung, zumal die Geschichte und der eMail-Beratungsverlauf genauestens dokumentiert ist (vgl. Int. 1: 6/220ff).
- Berater bzw. Beraterinnen müssen authentisch sein bzw. auf die Klienten und Klientinnen wirken (vgl. Int.1: 16/639). Dies könnte sich auch in der persönlichen Betroffenheit des Beraters bzw. der Beraterin widerspiegeln, indem die Emotionen den Klienten und Klientinnen mitgeteilt und angesprochen werden (vgl. Int. 2: 19/795ff).

In der sozialen Arbeit ist es unabdingbar, manchmal auch mit Ungewissheit leben zu müssen (vgl. Int. 3: 5/181). Solche Ungewissheiten können vorkommen, wenn einmal keine Antwort von dem bzw. der Jugendlichen zurück kommt (vgl. Int. 3: 6/246ff; Int. 1: 10/395f), gerade wenn es sich um einen längeren eMail-Kontakt handelt. Ein solcher Fall ist Anlass zur intensiven Reflexion und es werden auch eMails nachgelesen, um heraus zu finden, an was der Berater bzw. die Beraterin gescheitert ist (vgl. Int. 1: 10/395f). Besonders belastend ist jeder Fall von Suizid, da den restlichen Tag und die ganze Nacht zu hoffen ist, ob er bzw. sie am nächsten Tag wieder schreibt (vgl. Int. 3: 5/177). Einerseits alles muss der Berater bzw. die Beraterin im Bereich der eMail-Beratung dies dulden und standfest sein (vgl. Int. 3: 6/246ff; Int. 1: 10/395f) und andererseits muss er bzw. sie auch ertragen, dass nicht alles abgesichert werden kann (vgl. Int. 3: 5/171), weder gesetzlich, noch institutionell. Dieses Quasi-Fazit muss einem im Vorhinein auch in der virtuellen Beratung klar sein.

Selbstverständlich sind gewisse Kompetenzen für den Berater bzw. die Beraterin Voraussetzung um eMail-Beratung anbieten zu können, will er bzw. sie handlungsfähig bleiben und dem Gefühl der Überforderungen vorzubeugen.

Unter anderem wird eine wichtige Kompetenz genannt – die Fähigkeit Defizite zu spüren. Damit ist gemeint, dass gewisse Klienten bzw. Klientinnen im Erstkontakt sich ohne ausführliche Problemdarstellung, nur sehr kurz gebunden, an die Beratungsstelle wenden und folglich der Berater bzw. die Beraterin das Feingefühl dafür entwickeln muss, um den eigentlichen Beweggrund des Klienten bzw. der Klientin zu erkennen. Das sofortige Begreifen der tiefgründigen Problematik ist nicht vorrangig und kann somit erst in weiteren Beratungsverläufen angesprochen und in weiterer Folge bearbeitet werden. (vgl. Int. 2: 12/488f)

Ergänzend dazu kann noch gesagt werden, dass eben der Berater bzw. die Beraterin in jeder Phase Geduld zeigen müssen – nicht nur abwarten können bis Jugendliche zu gewissen Aufgaben bereit sind oder bereit sind sich zu öffnen (vgl. Int. 3: 7/262), sondern eben auch, bis diese Defizite klar hervorkommen.

6. Kommunikation mit dem Klienten bzw. der Klientin

Eine Erleichterung sowohl in der Kommunikation als auch in jeder weiteren Form der Beratung ist es, wenn die Berater und Beraterinnen eine verständnisvolle User- bzw. Userinnengruppe (vgl. Int. 2: 7/293) für Urlaub, für Stress, für Unwissenheit u. ä. haben. Es bedarf keinerlei Rechtfertigungsgründe auf Seiten der Berater bzw. Beraterinnen, die es vor den Klienten und Klientinnen zu vertreten gilt.

Dennoch kann es vorkommen, dass sich die Berater und Beraterinnen selbst immer wieder ins Bewusstsein rufen müssen, nicht für die Handlungen ihrer Klienten und Klientinnen verantwortlich zu sein und dies ebenso bei Bedarf dem Klienten bzw. der Klientin zu vermitteln. Dadurch können Professionisten bzw. Professionistinnen eine gewisse Abgrenzung schaffen. (vgl. Int. 1: 16/658ff; Int. 3: 10/384)

Berater bzw. Beraterinnen verfassen häufig ein weiteres eMail an die Klienten bzw. Klientinnen, um erneut zu versuchen einen Kontakt aufzubauen, wenn keine Rückmeldung von dem bzw. der Ratsuchenden erhalten wird (vgl. Int. 3: 6/248). Es soll so ein möglicherweise technischer Defekt ausgeschlossen werden. Dies darf keineswegs zur Befriedigung der eigenen Neugierde eingesetzt werden, sondern als Möglichkeit eines Kontaktaufbaus. Weitere Kontaktaufnahme von Seiten der Einrichtung ist zu unterlassen, wenn wiederum kein Feedback erfolgt.

Rückmeldungen, ob negativ oder positiv, sind sehr hilfreich für die Berater und Beraterinnen in der Praxis. Auch hat sich gezeigt, dass diese Feedbacks für die Berater bzw. Beraterinnen im Zuge der weiteren eMail-Beratung zu positiven Auswirkungen führen (bei Missverständnissen etwa wird dadurch sichtbar, dass eine intensive Auseinandersetzung seitens der Klienten bzw. Klientinnen stattgefunden hat und kann unter Umständen den Kontakt und Vertrauensaufbau erleichtern, da die von den Jugendlichen möglicherweise angenommene Unfehlbarkeit der Berater bzw. Beraterinnen sich nicht bestätigt hat). (vgl. Int. 1: 11/436ff, 17/674f)

6.4. Wie wird bei einem „Gewalt-eMail“ vorgegangen?

Die Vorgehensweise bei „Gewalt-eMails“ unterscheidet sich kaum von anderen Anfragen ausgenommen Informationsanfragen. Es werden ähnliche Phrasen verfasst, die zum Teil als *„Persönlichkeitsphrasen, weil ich gewisse Dinge in einer gewissen Form ausdrücke“* (Int. 2: 21/871f) definiert werden. Diese Phrasen können folgende Inhalte erfassen:

- In gewissen Situationen werden die Klienten und Klientinnen ermuntert, dass sie keine Angst zu haben brauchen (vgl. Int. 2: 3/86). Auch der Mut wird häufig bekräftigt, den die Ratsuchenden aufbringen, um sich an eine Beratungseinrichtung zu wenden (vgl. Int. 1: 15/583f; Int. 3: 6/244f).
- Wenn eine Person mit Suizid droht bzw. das Vorhaben kundtut, versucht der Berater bzw. die Beraterin den Jugendlichen bzw. die Jugendliche in erster Linie davon abzuhalten und ihm bzw. ihr keinen Anlass zu bieten, diese dazu aufzufordern (vgl. Int. 2: 9/364f). Dies muss rechtlich gesehen klar erkenntlich sein, da ansonsten mögliche Strafverfahren folgen könnten (vgl. Kapitel 4.1.).
- Es hat sich bewährt, schon am Anfang der Antwort-eMail zu erklären, dass es sich bei der Antwort nicht um ein Patentrezept handelt, sondern dass lediglich die Gedanken des Beraters bzw. der Beraterin sind (vgl. Int. 1: 9/371f; Int. 3: 9/375). Dies wird auch deswegen von den Klienten und Klientinnen geschätzt, da dabei herauszulesen ist, dass auch Berater bzw. Beraterinnen nicht alles wissen können, und der Experte bzw. die Expertin immer noch der Klient bzw. die Klientin selbst ist (vgl. Int. 3: 10/386ff).
- Wenn eine Frage gestellt wird, wird immer klar gemacht, dass diese Frage beantwortet werden kann, aber nicht muss (vgl. Int. 2: 17/721). Sie bieten die einzige Möglichkeit über den Ratsuchenden bzw. die Ratsuchende mehr zu erfahren und zu Reflexion anzuregen. In weiterer Folge ist es auch wahrscheinlicher, dass er bzw. sie sich noch einmal meldet (vgl. Int. 1: 13/531ff).
- *„Gewisse Formulierungen haben sich bewährt, auch so wie das „So wie du die Situation beschrieben hast“.“* (Int. 2: 21/877f)

- Smileys werden dann verwendet, wenn das Gefühl aufkommt, den Klienten bzw. Klientinnen zuzwinkern bzw. grinsen zu müssen (vgl. Int. 2: 22/931ff; Int. 3: 6/212) bzw. um eine Aussage bzw. Idee zu entschärfen (vgl. Int. 1: 15/597f).
- Sobald Suizid oder Gewalt thematisiert wird, erläutert der Berater bzw. die Beraterin die weiteren Verhaltensweisen und bringt den Klienten bzw. Klientinnen nahe, dass die Schweigepflicht gebrochen werden kann, wenn Gefahr im Verzug ist (vgl. Int. 1: 4/139ff).
- Bei Opfern von Gewalt wird bestätigt, dass es natürlich nicht in Ordnung ist, wenn jemand Gewalt ausübt und dass es gut ist, dass er bzw. sie sich bei der Beratungsstelle meldet (vgl. Int. 1: 14/575f).
- Wenn ein Jugendlicher bzw. eine Jugendliche sich mit einer akuten Krisensituation per eMail an die Einrichtung wendet, wird deutlich aufgezeigt, dass die eMail-Beratung nicht für Notsituationen bestimmt ist und auch dafür nicht ausreichende Mittel verfügbar hat (vgl. Int. 1: 8/333ff; Int. 3: 2/80f).
- Der Text-Schluss kann ähnlich wie in Briefen gestaltet werden: es kann bekundet werden, wie das eMail angekommen ist und was der Klient bzw. die Klientin zum verfassten eMail des Beraters bzw. der Beraterin zu sagen hat (vgl. Int. 1: 13/524ff).

Resümee:

Hinweise bzw. Inhalte wie jene oben angeführten werden nicht immer verwendet und sind individuell sehr unterschiedlich. Fest steht: es werden keine Textbausteine verwendet (vgl. Int. 3: 9/346), sondern immer individuell beraten (vgl. Int. 2: 21/874f). Zwar sind gewisse Verhaltensweisen bzw. Reaktionen auf eMails oftmals ähnlich, allerdings vom Wortlaut her nicht identisch. Dies unterstreicht auch die Tatsache, dass die Beantwortung von Anfrage-eMails in der Regel sehr zeitintensiv ist, der Berater bzw. die Beraterin sich aber dafür die nötige Zeit auch zu nehmen hat (vgl. Int. 3: 9/353f), um der Individualität der Klienten bzw. Klientinnen gerecht zu werden und eine Professionalität in den Beantwortungen zu gewährleisten.

Die Antwort muss zeigen, dass das eMail genau durchgelesen wurde; es darf sich darin nichts befinden, was nicht von dem Klienten bzw. der Klientin angesprochen wurde (vgl. Int. 3: 9/372ff, 2/63ff). Daraus lässt sich schlussfolgern, dass auch keine neuen Thematiken

angesprochen werden, sondern bei jenem Inhalt geblieben wird, der von dem bzw. der Ratsuchenden verfasst wurde (vgl. Int. 1: 16/646f).

Dennoch kann direkt und ehrlich gesagt werden, was von dem eMail gehalten wird, von dem Inhalt, der thematisiert wird – beispielsweise, dass sich keiner freiwillig selbst verletzt, sondern dass dabei ein gewisser Druck vorhanden sein muss etc. (vgl. Int. 1: 9/376f).

Dabei kann natürlich auch versucht werden, zwischen den Zeilen zu lesen, wobei dafür eine vorsichtige Ausdrucksweise angewendet werden muss (vgl. Int. 1: 18/706ff; Int. 3: 2/67f), da die Interpretationen und Emotionen von dem Berater bzw. der Beraterin höchstwahrscheinlich nicht identisch mit jenen des Klienten bzw. der Klientin sein müssen.

Kann eine Anfrage einmal nicht beantwortet werden, dann wird auf ein emotionales Auffangen, bei dem zu spüren sein muss, dass der Klient bzw. die Klientin akzeptiert und gemocht wird, und eine sinnvolle Weiterverweisung Wert gelegt (vgl. Int. 2: 8/310ff). In den untersuchten Institutionen wurde vermittelt, dass jede Anfrage ernst genommen wird (vgl. Int. 1: 13/520), selbst diejenigen, die das Gefühl aufkommen ließen, einen nicht wahrheitsgetreuen Inhalt wiederzugeben.

Und sollte einmal das Gefühl aufkommen, dass der Klient bzw. die Klientin niemanden zum Reden hat und die Situation sehr heikel dargestellt wurde, gibt es in manchen Institutionen auch die Möglichkeit die Handy-Nummer für Notfälle herzugeben (vgl. Int. 2: 8/320f). Dies ist allerdings in den jeweiligen Institutionen im Vorhinein abzuklären.

Ebenso effizient ist es, nicht mehrere Fragen zurück zu schreiben, da jede Anfrage immer abgeschlossen werden sollte (vgl. Int. 2: 16/673). Diese Vorgehensweise hat das Ziel zur Folge, dass auch diejenigen Klienten und Klientinnen eine zu der Anfrage passende Antwort erhalten, die sich kein weiteres Mal melden wollen. Auch könnten mehrere Fragen das Gefühl aufkommen lassen, kaum eine Antwort auf die gestellten Fragen zum Problemfall zu bekommen. Möglicherweise würden mehrere Fragen auch dazu führen, dass sich der Klient bzw. die Klientin überfordert fühlt.

In der Beantwortung eines eMails müssen noch weitere Punkte beachtet werden:

- Bei einer Beantwortung einer Anfrage sind zwei Ebenen zu berücksichtigen – die Emotionsebene und die Informationsebene (vgl. Int. 2: 21/881f). In gewissen Fällen kann manchmal auch eine andere Ebene fokussiert werden, die der bzw. die Jugendliche eigentlich nicht angestrebt hat (vgl. Int. 2: 21/885f).
- Zwischen „Beratungs-Ich“ und „persönlichem Ich“ muss auf die Trennung geachtet werden (vgl. Int. 2: 21/894). Diese zwei „Ichs“ können sich teilweise in ihren Einstellungen unterscheiden. Als Berater bzw. Beraterin wird vorurteilsfrei vorgegangen und persönliche Einstellungen, wie die zu Schwangerschaftsabbruch, werden zurückgestellt.
- Es wird versucht so unkompliziert wie nur möglich zurück zu schreiben, um für den Klienten bzw. die Klientin verständlich zu bleiben, sowie die Länge halbwegs an die des Anfrage-eMails anzupassen (vgl. Int. 1: 15/608f).
- In der eMail-Beratung darf sich mit den Klienten bzw. Klientinnen auch innig gefreut werden, auch wenn dies zumindest von der Psychotherapie her scheinbar unzulässig ist (vgl. Int. 3: 8/309ff).
- Humor kann in einem eMail oft auflockernd wirken, allerdings ist hier darauf zu achten, dass Humor nicht in zynische Äußerungen formuliert wird (vgl. Int. 3: 6/241f).

Institutionsabhängig wird auch manchmal länger im Büro verweilt, um auf „Gewalt-eMail“ bzw. in schwierigeren Situationen öfters hintereinander zurück zu schreiben. Ziel dabei ist es, die Haltung, die den Klienten und Klientinnen vermittelt wird, auch gewährleisten zu können und um die Versprechungen einzuhalten. Auf diese Haltung wird auf Grund dessen so viel Wert gelegt, da die professionelle Beantwortung von eMails einen tiefen Eindruck bei dem Klienten bzw. der Klientin hinterlässt. (vgl. Int. 3: 2/50ff)

Garantiert wird, dass täglich die eMails durchgeschaut werden, um die Fälle raschest möglich und dringende Fälle möglichst am selben oder darauf folgenden Tag zu beantworten.

SCHLUSSWORT

In diesem abschließenden Kapitel werden nun die anfangs formulierten Forschungsfragen hinsichtlich Rahmenbedingungen und persönlicher Bedingungen zum Thema „Gewalt-eMails“ nochmals kurz zusammengefasst und einen Ausblick für mögliche weitere Forschungsarbeiten geliefert. Zuvor muss noch angemerkt werden, dass sich Teile der Forschungsfrage anhand der gegenwärtig verfügbaren Literatur allein „so“ nicht beantworten lassen, da in diesen (wenigen) auf das Thema Gewalt oft nur am Rande eingegangen wird. Hilfreich waren diesbezüglich die Interviews, in denen sich viele Parallelen zur Theorie fanden.

Gleichsam resümierend kann nunmehr festgestellt werden, dass nicht jeder Berater und nicht jede Beraterin die gleichen unterstützenden Angebote als hilfreich ansehen.

Ein Absprechen im Team kann sinnvoll sein, um die Bedürfnisse der Berater bzw. Beraterinnen in Hinblick auf die Handlungsfähigkeiten in die Entscheidungen miteinfließen zu lassen. Interessant ist, dass zu den Bedürfnissen der (Online-)Berater bzw. Beraterinnen selbst keinerlei Untersuchungen zu finden waren, was vielleicht an der noch jungen Thematik liegen mag.

Wünschenswert wäre es, auch in diesem Bereich Untersuchungen anzuregen, um bestmögliche Rahmenbedingungen für die beratenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu schaffen.

Sowohl Literatur als auch die empirische Untersuchung anerkennen Supervision, Intervision und Fortbildungen bzw. Weiterbildungen in jedem Fall als etwas, was sich positiv auf die Handlungsfähigkeit der Berater und Beraterinnen auswirkt. Ebenso bewährt sich in der Beratung per eMail eine fachspezifische Ausbildung, welche sich bereits mit (Online-) Beratung bzw. mit Kommunikation beschäftigt.

Eine weitere These, die sich anhand der Interviews aufstellen lässt, ist in der heutigen Zeit der Schnelllebigkeit, dass es auf Grund der Veränderungen (Einstellungen der Jugendlichen, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, etc) vorteilhaft ist, in einem Bereich zu arbeiten, der sich mit der gleichen Zielgruppe, den selben Themenbereiche, etc. beschäftigt,

wie die Angebot der eMail-Beratung. Dadurch kann viel Erfahrung gesammelt werden und es besteht eher die Möglichkeit, auf dem neuesten Stand hinsichtlich neuer wissenschaftlicher Ergebnisse und Veränderungen der Jugendkulturen zu bleiben.

Eine weitere – wenn auch sehr simple – Möglichkeit einem Dauerstress und dem möglichen Folge-Burnout der Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen vorzubeugen, ist es, bereits beim Aufbau der Homepagestruktur Transparenz zu schaffen; etwa indem an gegebener Stelle auf die Dauer der Beantwortung bei eMails, auf die Netiquette etc. sehr deutlich verwiesen wird.

Bei der Beantwortung der eMails wird in der Praxis kaum „nach Schema“ (etwa auch Textbausteinen) gearbeitet, da dies einer individuellen Beratung und Betreuung – auf die Wert gelegt wird – widerspricht. Jede Antwort wird sowohl auf die konkrete Anfrage der Klienten und Klientinnen hin, sowie auch hinsichtlich der Ressourcen der Persönlichkeit der Berater und Beraterinnen angepasst. Jedoch Konzepte dazu, die als Grundlage für eine Vorgehensweise beim Lesen und Beantworten dienen, um möglichst viele Bereiche von einem Anfrage-eMail abzudecken und zu beachten – die gibt es ausreichend. Wobei sich die Tendenz zeigt, dass Berater und Beraterinnen sehr wohl bestimmte Phrasen verwenden, die inhaltlich ähnlich, allerdings auf Grund der unterschiedlichen Persönlichkeiten der Berater und Beraterinnen sehr individuell gestaltet bzw. formuliert werden, um authentisch zu wirken bzw. zu bleiben.

Fazit: eMail-Beratung wird sehr individuell gestaltet. Die Berater und Beraterinnen müssen selbstständig überlegen, welche Unterstützungsangebote sie benötigen, um einen professionellen Beratungsprozess, also in der Beantwortung der Anfragen von Hilfesuchenden, zu gewährleisten und dennoch eigene Vorgehensweisen in der Beantwortung von „Gewalt-eMails“ erstellen zu können.

ANHANG

Vier-Folien-Konzept ergänzend zum Beispiel-eMail (siehe Kapitel 5)

Erste Folie

- Was ist das erste Gefühl das ich beim Lesen verspüre?
Ich bin ratlos, aufgeschreckt, da läuft etwas ganz gewaltig schief ...
- Welche Bilder und Fantasien sind bei mir beim Lesen der E-Mail entstanden?
Einsame Waldspaziergänge, Selbstmord durch Erhängen im Wald ...
- Halte ich das Problem für lösbar, auch per E-Mail, oder möchte ich lieber weiterverweisen?
Ich halte das Problem für nicht lösbar durch einen E-Mail-Kontakt, allerdings sehe ich auch zunächst keine andere Möglichkeit, als diesen Kontakt zu halten.
- Was würde ich der Schreiberin spontan wünschen?
Dass sie den Mut findet, fachlichen Rat aufzusuchen, und diesen in ihrer Muttersprache in USA auch findet.
- Kann ich mir vorstellen, mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung zu treten?
Das kann ich mir gut vorstellen.

Zweite Folie

- Was ist das Thema der Mail?
Glücklichsein und Wohlfühlen auf der einen Seite, dunkle unbegreifliche Schatten auf der anderen Seite.
Unterstreichen der Schlüsselwörter.
- Bekomme ich ein Bild von der Mailerin/dem Mailer und dem sozialen Kontext, in dem er/sie sich befindet?
So ungefähr für die aktuelle Situation, Gastfamilie usw. Überhaupt nicht für ihre Familie in Deutschland
- Bekomme ich genug Fakten?
(z. B. Alter, Geschlecht, Familienstand ...)
Ja, zunächst mal.
- Wo sehe ich Stärken und Schwächen der Ratsuchenden?
Ihre Stärken sind: Intelligenz, Mut, sich auf Fremdes einzulassen, positive Zukunftsgedanken und Perspektiven;
Ihre Schwächen sind: der Versuch, von vorneherein festzulegen, was ich nicht sagen darf. Keine klare Vorstellung, was sie als Hilfe gerne möchte.

Dritte Folie: Diagnose

- Was ist das Thema der Ratsuchenden?
Das Thema ist: So viele Dinge tun weh. Viel zu viele Dinge
- Was sind die Fragen oder Wünsche an mich?
Die sind unklar geblieben
- Ist das Ziel der Ratsuchenden klar?
Nein
- Was sind meine Hypothesen?
Dadurch, dass sie im Ausland eine »heile« Familie kennen gelernt hat und sie aufgenommen worden ist, ist eine große Diskrepanz, ein Riss zu ihrer eigenen Familie entstanden. Durch die Erkenntnis, wie schön es eigentlich sein kann, wird das vergangene Leid unerträglich und bricht erst auf.
- Welche Fragen habe ich noch?
Ich möchte wissen, was sie in ihrer Vergangenheit zu Hause erlebt hat.

Quelle: Knatz/Dodier 2003: 160f

Literaturverzeichnis

Autrata, Otger (2003): Prävention von Jugendgewalt. Nicht Repression, sondern verallgemeinerte Partizipation. Opladen: Leske + Budrich

Benke, Karlheinz (2004): Das „Ich“ in der Online-Beratung. Chancen, Risiken, Formen und ...: 5 Thesen. Wien: Abschlussarbeit des 1. Lehrgangs [Online-Beratung], Online unter: <http://www.karlheinz-benke.at/pages/pdf/olb.pdf> [20.09.08]

Benke, Karlheinz (2005): Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 1, Heft 1, Artikel 8, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf [20.09.08]

Brosch, Werner (2004): Psychiatrie. Eine Einführung für Psychotherapeuten, Psychologen und andere professionelle Helfer. 3. Auflage. Wien: LexisNexis

Brunner, Alexander (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 2, Heft 2, Artikel 4, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf [20.09.08]

Buchegger, Barbara / Kaindel, Christoph (Hrsg.) (2000): n-gen. Nutzung neuer Medien durch Wiener Jugendliche. Internet, Handy, Computer. Wien: netbridge, Online unter: <http://www.netbridge.at/dloads/ngenstudie.pdf> [20.09.08]

Englmayer, Selina Iris (2005): Online-Jugendberatung. Eine kommunikationswissenschaftliche Arbeit über eMail-, Chat- und Foren-Beratung. Wien: Diplomarbeit, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/englmayer.pdf [20.09.08]

Ferchhoff, Wilfried (2007): Jugend und Jugendkulturen im 21. Jahrhundert. Lebensformen und Lebensstile. Lehrbuch. 1. Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Flick, Uwe (2004): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt's Enzyklopädie

FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) (Hrsg.) (2006): Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet. Bern, Online unter: http://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/berufspolitik/d-qual-krit-inet-06.pdf [24.09.08]

Galtung, Johan (1975): Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

Garbarino, James / Bradshaw, Catherine P. (2002): Gewalt gegen Kinder, in: Heitmeyer, Wilhelm / Hagan, John (Hrsg.): Internationales Handbuch der Gewaltforschung. 1. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 899 - 920

Imbusch, Peter (2002): Der Gewaltbegriff, in: Heitmeyer, Wilhelm / Hagan, John (Hrsg.): Internationales Handbuch der Gewaltforschung. 1. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 26 - 57

Knatz, Birgit / Dodier, Bernard (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta

Knatz, Birgit (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 1, Heft 1, Artikel 2, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf [20.09.08]

Kolk, Bessel A. van der / Streeck-Fischer, Annette: Trauma und Gewalt bei Kindern und Heranwachsenden. Eine entwicklungspsychologische Perspektive, in: Heitmeyer, Wilhelm / Hagan, John (Hrsg.): Internationales Handbuch der Gewaltforschung. 1. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 1020 - 1040

Kral, Gerald (2005): Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 1, Heft 1, Artikel 9, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/kral.pdf [20.09.08]

Kühne, Stefan (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 2, Heft 1, Artikel 2, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/kuehne.pdf [20.09.08]

Laga, Gerhard (2002): Rechtliche Aspekte der Online-Beratung, in: wienXtra / MA13: F1 Tagungsbericht. Wien: Walla, 62 – 64, Online unter: <http://www.netbridge.at/dloads/f1bericht2002.pdf> [20.09.08]

Lang, Josef (2002): Onlineberatung ist anders. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform, Online unter: http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf [20.09.08]

Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 5. Auflage. Weinheim: Beltz Verlag

Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (2005): ExperInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion, in: Bogner, Alexander (Hrsg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. 2. Auflage. Berlin: Verlag für Sozialwissenschaften, 71 – 83

Mietzel, Gerd (2002): Wege in die Entwicklungspsychologie. Kindheit und Jugend. 4. Auflage. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union

Petermann, Franz / Winkel, Sandra (2005): Selbstverletzendes Verhalten. Erscheinungsformen, Ursachen und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen: Hogrefe

Raithel, Jürgen (2004): Jugendliches Risikoverhalten. Eine Einführung. Lehrbuch. 1. Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Rangger, Hansjörg (2002): Das österreichische Gewaltschutzgesetz. Die sicherheitspolizeilichen und sozialen Aspekte des Schutzes vor Gewalt in Familien. Wien: LexisNexis

Rothgang, Georg-Wilhelm (2003): Entwicklungspsychologie. 1. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer

Schad, Ute (2007): Geschlechtssensible Gewaltprävention in der (interkulturellen) Jugendarbeit als Beitrag zu einer Kultur der Menschenrechte. Bern: Edition Soziothek

Schmölzer, Gabriele (2002): Die Stellung von PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen als Online-BeraterInnen aus strafrechtlicher und strafprozessualer Sicht, in: wienXtra / MA13: F1 Tagungsbericht. Wien: Walla, 64 – 68, Online unter: <http://www.netbridge.at/downloads/f1bericht2002.pdf> [20.09.08]

Schubarth, Wilfried (2000): Gewaltprävention in Schule und Jugendhilfe. Theoretische Grundlagen, Empirische Ergebnisse, Praxismodelle. Neuwied, Kriftel: Luchterhand

Schuch, Bibiana (2005): Auswirkungen von Vernachlässigung und Gewalt an Kindern, Online unter: http://www.sfh-ooe.at/fileadmin/data/downloads/fachartikel/Referat_Schuch.pdf [02.09.08]

Schultze, Nils Günter (2007): Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 3, Heft 1, Artikel 5, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf [02.09.08]

Steinert, Erika/Thiele, Gisela (2000): Sozialarbeitsforschung für Studium und Praxis. Einführung in die qualitativen und quantitativen Methoden. Köln.

Szynkariuk-Stöckl, Sandra (2005): Professionelle E-Mail-Beratung am Beispiel der Wiener Talkbox. Eine zukunftsweisende Entwicklung psychologischer Interventionsmöglichkeiten? Wien: Dissertation

Verein Wiener Sozialprojekte (Hrsg.) (2006): Standards der Onlineberatung. Wien: Verein Wiener Sozialprojekte

Weissenböck, Susanne / Ivan, Irene / Lachout, Sophie (2006): Standards in der Onlineberatung, in: e-Beratungsjournal, Jahrgang 2, Heft 1, Artikel 3, Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf [02.09.08]

Wendl, Katharina / Dimitriou, Minas (2007): Typisch jugendlich? Der Stellenwert von Sport und Medien in der Freizeit von Jugendlichen zu Beginn des 21. Jahrhunderts, in: Medienimpulse. Heft Nummer 62, 47 – 50, Online unter: <http://www2.mediamanual.at/themen/kinder/62Wendl-Dimitriou-Typisch-jugendlich.pdf> [18.09.08]

Internetquellen

<http://diepresse.com/home/spectrum/zeichenderzeit/404862/index.do?from=suche.intern.portal> [02.09.08]

<http://www.ktu-linz.ac.at/thpq/artikel/1999/verweijen.htm> [02.09.08]

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/MISSBRAUCH/SexuellerMissbrauchFormen.shtml> [02.09.08]

<http://www.lesbian.or.at/article/1109503026> [02.09.08]

<http://www.lesbian.or.at/article/1109503026> [02.09.08]

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/MISSBRAUCH/SexuellerMissbrauchFolgen.shtml> [02.09.08]

<http://www.noe.gv.at/Gesellschaft-Soziales/Familien/Gewalt-gegen-Kinder-und-Jugendliche.wai.html> [02.09.08]

<http://www.die-moewe.at> [02.09.08]

<http://www.die-boje.at> [02.09.08]

<http://www.tamar.at> [02.09.08]

<http://www.sexualpaedagogik.at> [02.09.08]

<http://www.waggon.at> [02.09.08]

http://www.bmgfj.gv.at/cms/site/attachments/6/8/3/CH0964/CMS1144348952885/internet_richtlinie.pdf [24.09.08]

<http://www.oegb.net> [19.09.08]

<http://www.talkbox.at> [02.09.08]

<http://www.wienextra.at> [29.09.08]

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Möglichkeiten der eMail-Beratung; Seite 60

Tabelle 2: Teil 1 der Bearbeitung der Beispiel-eMail; Seite 66

Tabelle 3: Teil 2 der Bearbeitung der Beispiel-eMail; Seite 67

Tabelle 4: Teil 3 der Bearbeitung der Beispiel-eMail; Seite 68

Tabelle 5: Teil 4 der Bearbeitung der Beispiel-eMail; Seite 69

Tabelle 6: Teil 5 der Bearbeitung der Beispiel-eMail; Seite 70

Abbildung 1: Teil 1 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 158ff); Seite 66

Abbildung 2: Teil 2 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 161ff); Seite 67

Abbildung 3: Teil 3 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 163f); Seite 68

Abbildung 4: Teil 4 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 164ff); Seite 69

Abbildung 5: Teil 5 der Beispiel-eMail (Knatz/Dodier 2003: 166f); Seite 70

Interviewverzeichnis

Interview 1: geführt am 22.10.2007 mit Frau DSA Katharina Fidesser/WAGGON

Interview 2: geführt am 28.11.2007 mit Frau DSA Bettina Weidinger/Österreichisches Institut für Sexualpädagogik

Interview 3: geführt am 27.12.2007 mit Dr. Belinda Miskosz/Psychologischer Dienst des Amtes für Jugend und Familie der Stadt Wien (Magistratsabteilung 11)

Informationen zu den Interviewpartnerinnen und deren Institutionen

- DSA Bettina Weidinger, „Österreichisches Institut für Sexualpädagogik“: Frau Weidinger hat außer der Sozialarbeitsausbildung die Weiterbildungen zur Sexualpädagogin besucht. Zielgruppe ist die User- und Userinnengruppe der Online-Jugendzeitschrift RBX⁴³ (ehemalige Printzeitschrift Rennbahnexpress). Der jüngste Klient oder die jüngste Klientin war acht Jahre alt, der oder die älteste bereits 72⁴⁴. Frau Weidinger verfügt bereits über zehn Jahre Erfahrung in der eMail-Beratung. Das Ausmaß an Beratungs-eMails erstreckt sich von 300 bis 400 eMails pro Monat. Die Institution fühlt sich prinzipiell für alle ankommenden Anfragen verantwortlich, allerdings kommen durchschnittlich viel mehr Fragen über Sexualität und Beziehung an, da auf Grund des Team-Namens „sexbox“ eine solche Zielgruppe eher angesprochen wird. Konkrete Gewaltanfragen, welche direkt formuliert werden, sind durchschnittlich in etwa fünf Mal pro Jahr. Essstörungen und selbstverletzende Verhaltensweisen werden in längeren Beratungskontakten häufig angesprochen. Auch Selbstmordgedanken kommen unter Jugendlichen vor.
- Dr. Belinda Mikosz, Leiterin des Psychologischen Dienstes der Magistratsabteilung 11 („Amt für Jugend und Familie“): Frau Mikosz ist sowohl Klinische- und Gesundheitspsychologin, als auch Sozialarbeiterin. Zielgruppe sind insbesondere Wiener Jugendliche von 15- bis 18-Jährige, manchmal fragen auch 14- oder 18-Jährige an. Durchschnittlich erhält diese Stelle an die 30 eMails pro Monat. Diese eMails beschäftigen sich mit allen jugendrelevanten Thematiken. Gewaltspezifische eMails sind recht häufig, können allerdings zahlenmäßig auf Grund der Statistiken nur erahnt werden – mit Suizid, Mobbing, sowie Gewalt in Familie und Schule thematisierte eMails werden gesamt auf drei bis vier Mal im Monat geschätzt.
- DSA Katharina Fidesser, Jugendberatungsstelle „WAGGON“: Frau Fidesser absolvierte die Weiterbildung für Online-Beratung des Instituts für Freizeitpädagogik (ifp). Die eMail-Beratung ist an die 13- bis 23-Jährigen gerichtet. Zukünftig, da die Institution die eMail-Beratung umstrukturiert, soll dieses Angebot auch von den Angehörigen, möglicherweise auch von den jüngeren Schülern und Schülerinnen, in

⁴³ vgl. www.rbx.at [12.06.08]

⁴⁴ Diese Angaben sind nicht sicher, da sie bei Beratung via Internet nicht kontrollierbar sind.

Anspruch genommen werden. Die interne Statistik zeigt, dass durchschnittlich zwischen 15 und 35 Anfragen, welche alle jugendspezifischen Themen beinhalten, monatlich beantwortet werden. Pro Monat werden in drei bis fünf eMails selbstverletzendes Verhalten thematisiert. Es wird geschätzt, dass Selbstmordgedanken sehr häufig geäußert werden, da diese zumeist in Zusammenhang mit Essstörungen oder aber auch selbstverletzendem Verhalten stehen. Durchschnittlich zwei eMails im Monat beinhalten konkrete Gewalterfahrungen (Gewalt in der Familie, Schule etc.).

Interviewleitfaden

BLOCK A (Fragen zum Rahmen,...):

| | |
|--|--|
| ZielgruppeN (Alter, m/w,...) | |
| Themen – vorwiegend <ul style="list-style-type: none"> • besonderes Gewalt • anderer sensible Themen | |
| Verantwortungsübernahme im Prozessverlauf der Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Gefühl (persönl.) bzw. Notwendigkeit • Organisations/Vereinsintern, ...Datenschutz? | |
| Qualitätsstandards, Unterstützung durch externe Beratung/SV/Coa, Netzwerke, Kooperation mit anderen Org. <ul style="list-style-type: none"> • Beratungsprozess selbst (ÖGOB-bzw. andere Kriterien,...) • Ausbildungsvoraussetzung bzw. Muss zur Weiterbildung Online-Beratung | |
| Grenzen und Chance der Email-Beratung <u>bei Gewaltaspekten (!)</u> | |

BLOCK B (Persönliches, BeraterIn-Fokus,...):

| | |
|--|--|
| Eigene Ausbildung/Qualifikation.. Beratungs-Erfahrung (Monate, Jahre...) <ul style="list-style-type: none">• eigenes Bedürfnis nach Aus/Fortbildung? | |
| Persönl. Umgang mit <ul style="list-style-type: none">• Betroffenheit• Gewaltthemen/Mails• Abbruch durch UserIn• Hilfe wie SV, Netzwerke,... | |
| Wünsche bzgl. nötiger Verbesserungen/Änderungen | |

BLOCK C (Kommunikation mit UserIn,...):

| | |
|---|--|
| Ablauf ihrer professionellen Beantwortung (Gegenlesen, Teambesprechungen?,...) | |
| spezielle Vorgehensweisen (entwickelt) bei Gewalt-e-Mails | |
| bestimmte Tools (nützliche Phrasen/Schemata) bei Gewalt- Mails? | |
| Verwendung von Emoticons etc. (Smileys) zur Vermeidung von Missverständnissen | |

Erklärung

Ich erkläre, dass die vorliegende Diplomarbeit von mir selbst verfasst wurde und dass ich keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet habe bzw. mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.

Ich versichere, dass ich dieses Diplomarbeitsthema bisher weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Weiters versichere ich, dass die von mir eingereichten Exemplare (ausgedruckt und elektronisch) identisch sind.

Datum: Unterschrift:

Lebenslauf

Persönliche Daten:

Name: Silvia Pammer

Wohnort: Wien

Geburtsdatum: 27.07.1986

Staatsbürgerschaft: Österreich

Familienstand: ledig

Praktika:

2-wöchiges: AJF – Amt für Jugend und Familie, Röttergasse, 1180 Wien

4-wöchiges: Haus der Barmherzigkeit, Vinzentgasse und Seeböckgasse

14-wöchiges: Jugendberatungsstelle Waggon, Mödling

Fort- und Weiterbildung

28.01.2008: Weiterbildung Sexualpädagogik bei Selbstlaut Prävention von sexuellem Missbrauch

Studium

09/2004 – 01/2009 Studium der Sozialarbeit an der FH Wien 10

Schulbildung

09/1996 – 06/2004 Jura Soyfer Gymnasium Hagenmüllergasse, 1030 Wien

Matura-Abschluss

Mathematik: sehr gut; Deutsch: befriedigend; Französisch:

befriedigend; Latein: gut; Religion: gut