Verein Wiener Sozialprojekte

Standards der Onlineberatung

ChEckIT!

erarbeitet von den Einrichtungen

partypack.de

kids-hotline

ChEckiT!

unter Mitwirkung von

Susanne WEISSENBÖCK (*ChEck iT!*)
Sophie LACHOUT (*ChEck iT!*)
Irene IVAN (*ChEck iT!*)
Ralf WILSCHNEWSKI (partypack)
Katja BERG (kids-hotline)
Petra SCHOPP (kids-hotline)

Impressum

Herausgeber, Medieninhaber und Redaktion
Verein Wiener Sozialprojekte/ *ChEck iT!*
Rotenmühlgasse 26, A-1120 Wien
Tel.: ++ 43/1/810 13 01
eMail: vws@vws.or.at
Web: http://www.vws.or.at

Graphische Konzeption / Gestaltung / Photos / Montagen
Bernhard Faiss

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verein Wiener Sozialprojekte unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

Copyright
© 2006 Verein Wiener Sozialprojekte

Rückfragen
checkit@vws.or.at
http://www.checkyourdrugs.at

ChEck iT! ist ein wissenschaftliches Gemeinschaftsprojekt von:

Verein Wiener Sozialprojekte

MEDIZINISCHE UNIVERSITÄT WIEN
Klinisches Institut für Medizinische und Chemische Labordiagnostik

Standards der Onlineberatung

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung 4

1. Einleitung 5
1.1 Entstehungsgeschichte des Onlineberatung Leitfadens 5

2. Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung 6
2.1 Bedeutung des Internets und der Onlineberatung 6
2.2 Instrumente der Onlineberatung 6
2.3 Vorteile 6
2.4 Grenzen 7

3. Basisprinzipien 8

4. Allgemeine Richtlinien zur Bearbeitung von Anfragen 10

5. Kernprozess 12
5.1 Definition 12
5.2 Zielsetzung 12
5.3 Prozessbeschreibung 12
5.3.1 Reflexion der eigenen Reaktion 12
5.3.2 Einschätzung der Anfrage 12
5.3.3 Zuständigkeit 13
5.3.4 Formulierung einer Zielsetzung 13
5.3.5 Antwort erstellen 13
5.3.6 Überprüfung und Absenden der Antwort 14
5.4 Evaluation 14

6. Methodischer Ansatz - Motivierende Gesprächsführung 15
6.1 Anwendungsmöglichkeiten in der Onlineberatung 15
6.2 Die fünf Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung 15
6.3 Stadienmodell der Verhaltensänderung (Prochaska und DiClemente) 16
6.4 Mögliche Interventionstechniken 17
6.4.1 Absichtslosigkeit 17
6.4.2 Absichtsbildung 17
6.4.3 Vorbereitungsphase 18
6.4.4 Handlung 18

7. Rahmenbedingungen 20
7.1 Zeitliche Ressourcen 20
7.2 Finanzielle Ressourcen 20
7.3 Personelle Ressourcen 20
7.4 Technische Ressourcen 20
7.5 Zeitnahe Bearbeitung 21
7.6 Verschwiegenheit 21
7.7 Transparenz (Allgemeine Nutzungsbedingungen) 21
7.8 Datenschutz und Datensicherheit 21

8. Literaturverzeichnis 22

AutorInnen 23

Zusammenfassung

Mit der Etablierung und Spezifizierung des Berufsfeldes der Onlineberatung ist es zunehmend wichtig Qualitätsstandards für das berufliche Handeln zu erarbeiten. Die vorliegenden „Standards der Onlineberatung“ sollen einen Beitrag zur Professionalisierung der Onlineberatung liefern.
Der Leitfaden stellt einerseits ein handlungsleitendes Konzept für die tägliche Arbeit dar, definiert anderseits aber auch allgemeine Standards. Neben den Basisprinzipien und allgemeinen Richtlinien zur Bearbeitung von Anfragen wird auch auf konkrete Vorgangsweisen vom Eingang einer Anfrage bis zur Absendung der Antwort, sowie auf einen für die Onlineberatung geeigneten methodischen Ansatz (motivierende Gesprächsführung) eingegangen.

Keywords
Onlineberatung
Standards
Leitfaden
Internet
eMail-Beratung
Motivierende Gesprächsführung

1. Einleitung

1.1 Entstehungsgeschichte des Onlineberatung Leitfadens

Im Dezember 2002 sowie im Mai 2003 fanden zwei länderübergreifende Arbeitstreffen zum Thema „Effektivität der Standards in der Onlineberatung“ statt. An diesen Treffen nahmen ExpertInnen der Drogenhilfe sowie der Kinder- und Jugendarbeit aus dem Bereich der Onlineberatung teil. Das Projekt Partypack der Drogenhilfe Köln und die Einrichtung *ChEck iT!* bieten Onlineinformation und Beratung zu psychoaktiven Substanzen - im speziellen zu sogenannten Freizeitdrogen - an. kids-hotline, eine Einrichtung der Jugendhilfe, richtet sich mit ihren Onlineangeboten an Kinder und Jugendliche, wobei Themen wie Freundschaft, Partnerschaft und (Homo-) Sexualität, Pubertät, Schule und Gewalt im Vordergrund stehen.
Die Standards der Onlineberatung der jeweiligen Einrichtungen wurden verglichen und gemeinsam überarbeitet. Da die Konzepte der Einrichtungen auf vergleichbaren Grundlagen aufbauen, entstand die Idee, einheitliche Standards und Qualitätsmerkmale festzulegen und in einem gemeinsamen Leitfaden zusammenzuführen.

Mit der Etablierung und Spezifizierung des Berufsfeldes der Onlineberatung ist es zunehmend wichtig, gemeinsame Grundlagen des beruflichen Handels zu erarbeiten. Der Leitfaden stellt einerseits ein handlungsleitendes Konzept für die tägliche Arbeit dar, definiert anderseits aber auch allgemeine Standards.

Die Richtlinien entstanden auf Basis bereits bestehender Konzepte der einzelnen Einrichtungen[1]. Die systematische und kritische Auseinandersetzung mit den Grundlagen des eigenen Handels stellt für die erwähnten Einrichtungen und deren MitarbeiterInnen ein wesentlicher Schritt zur Professionalisierung dar. So wurden implizite Annahmen in der Onlineberatung hinterfragt und bisher unausgesprochene handlungsleitende Theorien und Prinzipien sowie erfolgreiche Methoden und Vorgangsweisen überprüft und schriftlich festgehalten.

[1] Eine Ausgangsbasis dieses Schriftstücks ist der Leitfaden für die Beantwortung von eMail-Anfragen des Vereins Wiener Sozialprojekte. Dieser Leitfaden entstand im Rahmen einer Arbeitsgruppe, in der neben den VereinsmitarbeiterInnen Paul Neubauer (Bereichsleitung Evaluation und Berichtswesen), Tanja Stavik (Ganslwirt), Susanne Weissenböck *(ChEck iT!)* auch Erik Zika von der Drogenberatungsstelle Dialog mitwirkte

2. Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung

2.1 Bedeutung des Internets und der Onlineberatung

Das Internet ist weltweit das größte Informations- und Kommunikationsnetz und gewinnt immer noch an Bedeutung. Der Internetzugang ist bereits weitgehend so selbstverständlich wie ein privater Telefonanschluss. Für viele Jugendliche und junge Erwachsene ist das Internet bereits heute ein fester Bestandteil ihrer Lebenswelt und ein gängiges Kommunikationsmedium geworden.
Diese Tatsache stellt das psychosoziale Hilfesystem vor die Aufgabe, das Internet als neues Arbeitsgebiet ernst zu nehmen und sich diese neu entstehende Lebens- und Kommunikationswelt zu erschließen. Das Internet bietet sozialer Arbeit zusätzliche Möglichkeiten der Information, Kommunikation und Beratung und versteht sich somit als sinnvolle Ergänzung und Erweiterung der herkömmlichen Beratungsangebote. Die Onlineberatung bietet eine ideale Möglichkeit für den Erstkontakt und hilft Hemmschwellen abzubauen. Sie ist sowohl Überbrückungsmöglichkeit bzw. Vorbereitung auf ein persönliches Gespräch, als auch ein eigenständiges Beratungsinstrument.

2.2 Instrumente der Onlineberatung

Das Internet ist sowohl Ort der Beratung als auch (technische) Basis für die Instrumente, mit denen beraten wird. Grundsätzlich werden in der Onlineberatung die nachfolgend vorgestellten Beratungsinstrumente verwendet. Ihre Gemeinsamkeit besteht darin, dass die Informationen schriftlich ausgetauscht werden. Unabhängig vom verwendeten Beratungsinstrument gelten die selben beraterischen Standards.

Einzelberatung

Die ursprüngliche Form der Einzelberatung im Netz ist eine Beratung per eMail (eMail-Beratung). Der/die Ratsuchende richtet eine Anfrage mittels eMail an die beratende Institution, die auf diese Anfrage antwortet. Aus Datenschutzgründen (siehe Kap. 7.8) ist die Beratung per eMail jedoch als Anwendungsform abzulehnen.
Eine alternative datensichere Form ist die webbasierte Einzelberatung, die ein serverseitiges Verschlüsselungsverfahren verwendet. Die Informationen werden direkt auf dem Server der beratenden Institution gespeichert. Zugang zu diesen Daten haben jeweils nur die ratsuchende und beratende Person. Die Informationen verlassen den Webserver der beratenden Institution nicht und können auch von Dritten nicht gelesen werden.
Da Fragen und Antworten somit immer zeitversetzt aufeinander erfolgen wird diese Form der Kommunikation als asynchron bezeichnet.

Forenberatung

Die Beratung mittels Foren erlaubt der/dem Ratsuchenden sich mit anderen Internetnutzer/innen sowie Berater/innen auszutauschen. Die Beratung findet in der Regel öffentlich statt, so dass die Beratungsinhalte mitgelesen werden können. Dadurch haben andere Ratsuchenden die Möglichkeit sich über ähnliche Problemlagen und deren Lösungswege zu informieren ohne direkt eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Foren dienen auf diese Weise auch dem themenspezifischen Informationsgewinn. Die Forenberatung eignet sich besonders gut, unkompliziert Kontakt zu den BeraterInnen aufzunehmen und Hemmschwellen zu überwinden. Sie ist - wie die Einzelberatung - asynchron.

Chat

Chatberatung ist sowohl im Einzelsetting als auch mit Gruppen möglich. Ratsuchende und beratende Person treffen sich zu einer verabredeten Zeit in einem nur für sie zugänglichen Chatraum. Es handelt sich um synchrone Kommunikation, da Ratsuchende/r und Berater/in gleichzeitig miteinander kommunizieren.
Gleiches gilt für den so genannten Gruppenchat, bei dem mehrere Ratsuchende gleichzeitig den Chatraum betreten können und sich an der Beratung beteiligen.

2.3 Vorteile

Zielgruppe

Onlineberatung ermöglicht Information und Beratung für unterschiedlichste Zielgruppen. Über das Medium Internet können Menschen angesprochen werden, die über klassische Beratungsformen nicht oder nur schwer erreichbar sind.

Standortunabhängigkeit

Das Internet ermöglicht es, unabhängig vom Standort für die KlientInnen erreichbar zu sein und bietet daher Vorteile für Menschen in Regionen mit schlechter Infrastruktur und für Menschen mit Behinderung.

Anonym und vorurteilsfrei

Die Kommunikation im Netz kann für die/den Ratsuchende/n anonym und weitgehend vorurteilsfrei erfolgen, da sozialer Status, Hautfarbe, Geschlecht usw. a priori nicht bekannt sind.
Auf diesem Weg können auch Menschen, die eine gewisse Distanz zur beratenden Person wahren wollen und/oder aufgrund von Kontakt- und Beziehungsängsten nie persönlich eine Beratungsstelle aufsuchen würden, professionelle Hilfe in Anspruch nehmen.

Selbstbestimmung

Viele Menschen schätzen den unverbindlichen Onlinekontakt, der jederzeit beendet werden kann und dessen Häufigkeit sowie Intensitätsgrad selbst bestimmbar ist. Der unkomplizierte und niedrigschwellige Zugang erlaubt es auch, sich schnell eine gewünschte Information zu holen oder sich zu einem Thema zu äußern, ohne gleich eine vollständige Beratung in Anspruch nehmen zu müssen.

Attraktivität für Jugendliche

Die Beratungsangebote im Netz sind besonders für Jugendliche attraktiv, da sie schnell, billig und mit geringem Aufwand 24 Stunden am Tag nutzbar sind und das Medium Internet i.a. positiv besetzt ist. Junge Menschen und Menschen in Krisensituationen haben das Bedürfnis ihre Probleme dann „loszuwerden“, wenn sie akut sind. Auch wenn oft keine unmittelbare Antwort erfolgt, sorgt das Aufschreiben und Mitteilen bereits für eine erste Erleichterung.

Schriftliche Kommunikation

Schon das Ausformulieren einer Anfrage oder das Niederschreiben einer Problemlage kann für die/den Ratsuchende/n Klarheit über die eigene Situation schaffen und Entlastung bringen. Außerdem wird die Hemmschwelle persönliche und möglicherweise als peinlich empfundene Themen anzusprechen herabgesetzt.
Da der Prozess der Beratung verlangsamt bzw. asynchron abläuft, hat die beratende Person ihrerseits nicht nur ausreichend Zeit für eine Beantwortung, sondern auch die Möglichkeit zusätzliche Informationsquellen und/oder die Unterstützung anderer Personen heran zu ziehen. Der gesamte Beratungsverlauf ist gut dokumentiert und kann jederzeit nachgelesen und reflektiert werden. Die Beratung erlaubt freie Raum- und Zeiteinteilung.

2.4 Grenzen

Die Erreichbarkeit der Zielgruppe verlangt eine Zugangsmöglichkeit zum Internet und Grundkenntnisse über dessen Gebrauch.
Bei der Onlineberatung gehen für den zwischenmenschlichen Kontakt wertvolle nonverbale Informationen (wie z.B. Mimik, Gestik, Tonfall, Körperhaltung) verloren. Die emotionale Lage der Anfragenden kann dadurch oft schwerer eingeschätzt werden. Die Antwort kann möglicherweise durch die Asynchronität der Beratung den Gefühlszuständen und Problemlagen der Ratsuchenden nicht mehr gerecht werden.

3. Basisprinzipien

Freiwilligkeit des Kontaktes

Die Inanspruchnahme unserer Angebote beruht auf der freien Entscheidung der betroffenen Person.

Anonymität

Die Angabe von personenbezogenen Daten ist nicht erforderlich.

Niedrigschwelligkeit

Niedrigschwelligkeit bezeichnet die vergleichsweise leichte - wenn möglich sofortige - Zugänglichkeit zu diversen Hilfsangeboten, ohne dass an die Inanspruchnahme Bedingungen geknüpft sind. Die Angebote können kostenlos und ohne vorherige Terminvereinbarung in Anspruch genommen werden. Der Wunsch nach Abstinenz stellt keine Bedingung für die Beratung und Betreuung in unserer Einrichtung dar. KonsumentInnen können unsere Leistungen auch in Anspruch nehmen, wenn sie durch aktuellen Drogenkonsum beeinträchtigt sind.

Verschwiegenheit

Die jeweilige Einrichtung garantiert, dass bekannt gegebene personenbezogene Daten und Beratungsinhalte mit großer Sorgfalt, sowie nach den geltenden Datenschutzrichtlinien behandelt werden und ohne Zustimmung der Person nicht an Dritte weitergegeben werden.

Lebensweltorientierung

Onlineberatung erreicht die Zielgruppe in ihrer unmittelbaren Lebensumwelt (Internet). Die Art und die Methoden der Angebote orientieren sich an der Lebbarkeit im unmittelbaren Lebensumfeld der Ratsuchenden.

Parteilichkeit

Die Interessen und Anliegen der Ratsuchenden gegenüber Dritten werden vertreten, sofern diese ethisch, fachlich und rechtlich vertretbar sind.

Akzeptierende Haltung

Jeder Mensch wird wertschätzend in seiner Gesamtheit angenommen und als mündiges, zur Selbstverantwortung und Selbstbestimmung fähiges Individuum angesehen. Der/die Berater/in versucht Weltanschauung und Lebensstil unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebensgeschichte als sinnhaft zu verstehen und zu akzeptieren. Das bedeutet nicht, selbst- bzw. fremdzerstörerisches Verhalten und Gedankengut gut zu heißen und zu unterstützen.

Empathie

Darunter wird jene Fähigkeit verstanden, sich in die Gefühls- und Gedankenwelt der KlientInnen hinein zu versetzen und deren Erlebnis- und Verhaltensweisen zu verstehen.

Das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“

Die beratende Person unterstützt die/den Klientin/en in dem Maß, wie diese/r es zur eigenständigen Bewältigung der belastenden Lebenssituation benötigt. Autonomie, Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der Ratsuchenden stehen im Vordergrund.

Gendersensibilität und Gender-Mainstreaming

Eine geschlechterbezogene Sichtweise findet in allen Bereichen der Beratung Berücksichtigung. Soziale Ungleichheiten zwischen den Geschlechtern werden in allen Bereichen und bei allen Planungs- und Entscheidungsschritten bewusst wahrgenommen und berücksichtigt. Alle Vorhaben werden so gestaltet, dass sie einen Beitrag zur Förderung der Geschlechtergleichstellung leisten.

Systemische Perspektive

Der Mensch wird im Beziehungsgefüge seines Umfeldes betrachtet. In diesem Sinne wird berücksichtigt, wie Systeme aufgebaut sind, nach welchen Regeln sie sich verhalten und organisieren und welche Wechselwirkungen mit anderen Systemen bestehen.

Lösungsorientierung und Ressourcenorientierung

Im Mittelpunkt steht das Erarbeiten von Lösungsalternativen sowie -strategien und nicht die Problemanalyse und Ursachenklärung. Alle Schritte zielen darauf ab, hinderliche Muster aufzulösen, Ressourcen zu aktivieren und die Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden durch die Erweiterung ihrer

Handlungsmöglichkeiten zu steigern. Der methodische Ansatz zur Hilfe orientiert sich vorwiegend an vorhandenen Ressourcen und Stärken der Personen.

Pragmatische Haltung

Ziele, Methoden und Maßnahmen orientieren sich an real existierenden Problemen und Systemen der Klienten/innen. Es werden jene Vorgangsweisen gewählt, welche die größte Aussicht auf Erfolg im Sinne der angestrebten Ziele haben.

4. Allgemeine Richtlinien zur Bearbeitung von Anfragen

Jede Anfrage beantworten

Jede Anfrage wird gewissenhaft beantwortet, unabhängig davon, ob es sich um ein „Fake-Mail“ (Anfragen unter Vorgabe anderer Identitäten oder mit nicht wirklichkeitsgetreuen Problemdarstellungen) handelt. Diese Anfragen können dem Austesten der jeweiligen Beratungsstelle („Wer reagiert wie auf eine Anfrage von mir?“) bzw. dem Ausloten von Grenzen („Bis zu welchem Grad werde ich dort ernstgenommen?“) dienen und werden als Form der Kontaktanbahnung gesehen. Außerdem ist es oft nicht möglich zu unterscheiden, ob eine Anfrage ernst gemeint ist oder nicht.

Zeitnahe Reaktion auf die Anfrage

Der Schnelligkeit des Mediums entsprechend, werden Anfragen so rasch wie möglich beantwortet. Sollte innerhalb von 48 Stunden - abgesehen von Wochenenden und Feiertagen - keine ausführliche Beantwortung möglich sein, wird die/der Anfragende mittels einer kurzen Rückmeldung darüber informiert. Die Reihung der Anfragen erfolgt je nach Dringlichkeit, akute Krisen erfordern eine unmittelbare Beantwortung.

Einzigartigkeit der Anfrage

Da jede Anfrage aus einer individuellen Lebenssituation resultiert, verlangt sie eine spezifische Beantwortung. Es werden keine standardisierte Antworten gegeben. Bei wiederkehrenden Fragestellungen ist es allerdings sinnvoll sowie ressourcensparender, Informationen in Form von FAQs (frequently asked questions) zu veröffentlichen und in der Antwort darauf zu verweisen. Dadurch besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich Informationen ohne Anfrage direkt aus dem Netz zu holen.

Sensibilität in der Wortwahl

Fehlende sichtbare Gefühlsäußerungen der anfragenden Person erfordern besonders sorgfältigen Umgang mit der Sprache. Da keine unmittelbare Rückkoppelung möglich ist und emotionale Reaktionen auf die schriftliche Antwort schwer einschätzbar sind.

Szene- und altersadäquate Sprache

Der Stil und die Ansprache richtet sich nach der anfragenden Person. Jugendliche werden mit einer lockeren und persönlichen Formulierung und Anrede besser erreicht. Ein seriöser Ton sollte jedoch allen Anfragen zugrunde liegen, da ein allzu legerer Umgangston zu Missverständnissen und Kränkungen führen kann.

Abklärung der gegenwärtigen Befindlichkeit (asynchroner Beratungsverlauf)

Bei der Beantwortung einer Online-Anfrage ist zu berücksichtigen, dass sich die Stimmungslage der Anfragenden Person seit der Formulierung der Anfrage verändert haben könnte. Wenn im Antwortschreiben auf die Gefühle der anfragenden Person eingegangen wird, ist daher die Zeitverzögerung zu berücksichtigen und die gegenwärtige Befindlichkeit abzuklären (z.B. „In deiner Anfrage schreibst du, dass es dir schlecht geht... das kann ich gut nachvollziehen... - wie geht es dir jetzt?“).

Emoticons als Unterstützung

Unter Emoticons werden kleine stilisierte Gesichter mit unterschiedlichem Ausdruck verstanden, die entweder aus Textzeichen zusammengesetzt oder als Bilder eingefügt werden können, z.B. bedeutet ;-) ironisches Augenzwinkern. Emoticons können den Ausdruck von Emotionen auf humorvolle Weise unterstützen und intensivieren. Sie tragen somit zur Auflockerung sowie persönlichen Gestaltung von Texten bei.

Fall-Intervision

Das Besprechen der Anfrage bzw. der verfassten Antwort mit einem/er Kollegen/in ist ein gutes Mittel um mehrere Blickwinkel zu beleuchten, neue Anregungen und Inputs zu bekommen und um einseitige Sichtweisen zu vermeiden. Schriftstücke lösen bei verschiedenen Lesern/innen unterschiedliche Gefühle beziehungsweise Reaktionen aus, die oft erst im gemeinsamen Gespräch deutlich werden.

Konsequenzen des Schriftverkehrs

Die beratende Person hat keinen Einfluss darauf, was mit einer beantworteten Anfrage in weiterer Folge passiert. Ratsuchende können den Text nach Belieben veröffentlichen bzw. zweckentfremden.

Interne und externe Fachkompetenzen nutzen

Die für die Beantwortung notwendigen Informationen werden von dem/der Berater/in selbst eingeholt bzw. erarbeitet. Im Interesse des/der Ratsuchenden können gegebenenfalls Experten/innen außerhalb der jeweiligen Einrichtung einbezogen werden. Die jeweils gültigen länderspezifischen Bestimmungen bezüglich Datenschutz und Verschwiegenheit werden dabei beachtet.

Beziehungskontinuität

Basis jeder Beratung ist die Beziehung zwischen User/in und Berater/in. Um Kontinuität und ein verbindliches Setting zu ermöglichen, soll die/der Anfragende von ein und derselben Person beraten werden

Weiteres Kontaktangebot

Dem/der Klient/in wird angeboten, den Kontakt weiterzuführen, da die Vermutung nahe liegt, dass sich manche Anfragende auch deshalb Unterstützung im Netz holen, weil sie keine persönliche Beziehung in Anspruch nehmen wollen oder können. In gewissen Fällen ist es notwendig, auf die Grenzen der Onlineberatung hinzuweisen und eine „face to face“- Beratung zu empfehlen.

5. Kernprozess

5.1 Definition

Unter dem Kernprozess der Onlineberatung ist der Ablauf vom Eingang einer Beratungsanfrage über deren Bearbeitung bis hin zum Absenden einer Antwort zu verstehen. Da eine Onlineberatung aus einem mehrfachen Wechsel von Schriftkontakten bestehen kann, handelt es sich bei dem im folgenden beschriebene Kernprozess um einen sich wiederholenden standardisierten Ablauf.

5.2 Zielsetzung

Ziel einer verbindlichen Anwendung der im Kernprozess beschriebenen Schritte ist eine qualifizierte Beratung entsprechend den

- Basisprinzipien (vgl. Kap. 3),
- den allgemeinen Richtlinien (vgl. Kap. 4)
- und den methodischen Grundsätzen (vgl. Kap. 6).

5.3 Prozessbeschreibung

5.3.1 Reflexion der eigenen Reaktion

Zu Beginn jeder Beratung steht die Reflexion der eigenen Reaktion auf das Gelesene um einen möglichst vorurteilsfreien Zugang zur Beratungsanfrage zu gewährleisten.
Die beratende Person macht sich bewusst, welche Gefühle die Onlineanfrage auslöst, welche Bilder und Vorstellungen entstehen und überprüft erste Impulse für die Antwort.

5.3.2 Einschätzung der Anfrage

Die Einschätzung der Anfrage beinhaltet folgende vier Aspekte (Einschätzungsgrundlagen):

1. Anliegen

Möchte die anfragende Person Auskunft zu einer spezifischen Thematik erhalten (Informationsanfrage) oder beschreibt sie ein Problem und/oder formuliert sie den Wunsch nach Beratung oder konkreter Hilfestellung (Unterstützungsanfrage)? Grundsätzlich können in einer Anfrage auch beide Aspekte gegeben sein.

2. Erwartungsabklärung

Im Mittelpunkt der Erwartungsabklärung steht der formulierte Wille der anfragenden Person. Welche Erwartungen formuliert sie? Welcher Auftrag wird dem/der Berater/in - implizit oder explizit - erteilt?
Dabei kann es hilfreich sein, sich in die anfragende Person hinein zu versetzen und diese zu visualisieren. Es ist wichtig abzuklären, wer die Anfrage stellt (besorgte Eltern, mitleidende PartnerInnen, unzufriedene Betroffene) und was diese Person brauchen könnte bzw. sich erwartet (z.B. Trost, Beruhigung, fachliche und sachliche Auseinandersetzung mit der Thematik).
Hierbei sollten Interpretationen möglichst vermieden werden, jedoch auch das Bedürfnis nach Unterstützung und ein verstecktes Kontaktangebot zwischen den Zeilen heraus zu lesen. Wenn der Auftrag bzw. der formulierte Wunsch an den/die Berater/in nicht erfüllt werden kann, sollte überlegt werden, welche Angebote der/dem Anfragenden gemacht werden können.

3. Einschätzung

Auf Grundlage des Geschilderten kann eingeschätzt werden in welcher Phase der Verhaltensänderung sich der/die Klient/in befindet (vgl. Stadienmodell der Verhaltensänderung nach Prochaska und DiClemente, Kap. 6.3).

4. Notwendige Informationen

Der/die Berater/in sammelt für die Antwort weitere notwendige Informationen.
Im Interesse des/der Ratsuchenden werden, wenn fachlich geboten, im Rahmen der Einschätzungsphase weitere Experten/innen innerhalb und außerhalb der beratenden Institution mit einbezogen. Bestehen nach dieser ersten Einschätzung noch Unklarheiten, ist die fehlende Information im Beratungsverlauf durch Nachfragen einzuholen.

5.3.3 Zuständigkeit

Fällt die Anfrage nicht in den jeweiligen Kompetenzbereich des/der Beraters/in und bedarf es daher der Weitervermittlung wird sie in einem ersten Schritt dennoch beantwortet. Jedem/r Anfragenden soll - abgesehen vom Frageinhalt - vermittelt werden, willkommen zu sein und ernst genommen zu werden.

Im Einzelfall ist zu prüfen, ob eine Weitervermittlung zu Berater/innen mit speziellen Fachkenntnissen sinnvoll und notwendig ist. In diesen Fällen wird zuvor das Einverständnis des/der Anfragenden eingeholt. Eine Weitervermittlung muss vorsichtig und sorgfältig mit dem/der Ratsuchenden besprochen werden, um die Gefahr eines Kontaktabbruches zu minimieren.
Bei Weitervermittlungsversuchen an eine Beratungsstelle vor Ort ist auf einen geeigneten Zeitpunkt im Beratungsverlauf zu achten. Vorschnelle Vermittlungsversuche können eine Überforderung darstellen bzw. ein Gefühl des „abgeschoben Werdens" erzeugen. Oft bedarf es eines mehrmaligen Austauschs bis die notwendige Vertrauensbasis und Problemeinsicht vorhanden ist und ein Weitervermittlungsangebot angenommen werden kann.

5.3.4 Formulierung einer Zielsetzung

Ist die Einschätzung in allen vier Bereichen möglich und fällt die Anfrage in den jeweiligen Kompetenzbereich entscheidet die beratende Person über

1. die Art des Anliegens (Informations- und/oder Unterstützungsanfrage)
2. eine angemessene Zielsetzung der Antwort
3. die Wahl einer geeigneten Methode entsprechend der getroffenen Phaseneinordnung (siehe Kap. 6.3).

5.3.5 Antwort erstellen

Der Antwort liegt eine ähnliche Struktur wie einem Brief mit Begrüßung, Einleitung, Hauptteil und Schluss zugrunde. Im Folgenden wird auf den Aufbau eines Antwortschreibens eingegangen und teilweise auch auf methodische Aspekte hingewiesen, welche im Kap.6 dann ausführlicher beschrieben werden.

1. Begrüßung

Schon in der Begrüßung gilt es adäquat auf die Sprache und den Stil der Anfrage einzugehen. Dies betrifft unter anderem auch die Form der Anrede (Du- oder Sie-Form, gewählter User-Nickname). Je nach konzeptioneller Ausrichtung der beratenden Institution stellt sich der/die Berater/in einleitend vor. Ziel der Begrüßung ist es, dem/der Anfragenden zu vermitteln will kommen zu sein und ernst genommen zu werden.

2. Einleitung

Mit der Einleitung wird der/dem Ratsuchenden ein sanfter Einstieg in die oft belastende Thematik ermöglicht. Hierzu eignen sich ein positives Feedback, Lob und Anerkennung sowie ermutigende Worte (z.B. „Danke für deine Anfrage!", „Ich finde es toll, dass du dir Unterstützung holst.", „Den ersten Schritt hast du schon geschafft!"). Damit sich der/die Anfragende verstanden und angenommen fühlt, ist es sinnvoll gleich zu Beginn Empfindungen zu bestätigen und Anteilnahme zu zeigen (z.B. „Das ist eine schwierige Situation und ich kann gut verstehen, dass du verzweifelt bist..."). Bei der Bearbeitung einer Erstanfrage ist die Gestaltung der Einleitung maßgeblich für den Vertrauens- bzw. Beziehungsaufbau zwischen Klient/in und Berater/in.

3. Hauptteil

Je nach Anliegen der anfragenden Person und damit einhergehender Klassifikation (Info- oder Beratungsanfrage) der Anfrage variiert der Hauptteil.
Handelt es sich um eine reine Informationsanfrage, werden die gewünschten Informationen gegeben. Gegebenenfalls sind Rückfragen notwendig. Wenn nicht auszuschließen ist, dass hinter einer Informationsanfrage mehr als nur das reine Informationsbedürfnis steht, sollte die Antwort Anknüpfungspunkte zur Formulierung tiefer liegender Fragen bzw. Problematiken eröffnen. Allerdings sollten die Relationen gewahrt bleiben, sodass die anfragende Person nicht das Gefühl bekommt, statt der gewünschten Sachinformation ungefragt eine Beratung zu erhalten.
Handelt es sich um eine Beratungsanfrage wird die Fragestellung aufgegriffen und die jeweilige Problematik mit Hilfe der entsprechenden Methode (siehe Kap. 6) beantwortet. So werden zum Beispiel eine Spiegelung bzw. Zusammenfassung (z.B. „So wie ich das verstanden habe,...") der beschriebenen Situation, Nachfragen bei Unklarheiten („Lieg ich mit meiner Annahme richtig, dass...?", „Stimmt das so?") oder Schilderungen des eigenen Eindrucks vorgenommen. Fragestellungen eignen sich um zur Selbstreflexion und gegebenenfalls um zur Bildung von Problembewusstsein anzuregen, sowie die Anfragenden für bestimmte Thematiken zu sensibilisieren.

Kernprozess

Nachdem das Anliegen der Anfragenden geklärt ist, geht es oft darum ein Bewusstsein für die Situation zu schaffen, gemeinsam neue Handlungsoptionen zu entwickeln und Lösungsansätze zu bestätigen und/oder zu fördern.
Im Folgenden werden einige allgemein Hinweise, beschrieben, die vor allem im Hauptteil zum Tragen kommen:
Damit sich die anfragende Person verstanden fühlt und um eine Vertrauensbasis aufzubauen, werden - wie in der Einleitung - Gefühle aufgegriffen bzw. angesprochen. Darüber hinaus wird auch ein emotionaler Zugang zu einer sachlich formulierten Problemstellung ermöglicht. Gerade bei der Onlineberatung ist hierbei jedoch Vorsicht geboten, damit nicht bedrohliche oder beängstigende Gefühle „aufgerissen" werden, mit denen sich der/die Anfragende dann alleine gelassen und überfordert fühlt.
Wenn beim Antwortschreiben auf konkrete Abschnitte im Text der Anfrage eingegangen wird, bietet es sich an, den betreffenden Teil des Originaltextes in die eigene Antwort einzufügen. Das erhöht den Bezug zum Ursprungstext, allerdings ist darauf zu achten, dass sich der in die Antwort hinein kopierte Text eindeutig von diesem unterscheidet.
Werden in der Anfrage viele Themen auf einmal angesprochen, ist es sinnvoll die Komplexität zu reduzieren, indem zentrale und wichtige erscheinende Themen heraus gegriffen werden. Vorschnelle Interpretationen gilt es zu vermeiden und Vermutungen sind als solche zu kennzeichnen.
Da bei vielen Online-Kontakten davon ausgegangen werden kann, dass keine weitere Anfrage erfolgt, erscheint es sinnvoll so umfassend wie möglich zu antworten. Es ist jedoch darauf zu achten, dass die inhaltliche Auseinandersetzung keine Überforderung der anfragenden Person darstellt und der Umfang des Antwortschreibens in einem überschaubaren Rahmen bleibt.

4. Schlussteil

Abschließend lädt eine offene Frage oder eine direkte Aufforderung zur Weiterführung des Kontaktes ein (z.B. „Ich freu mich wieder von dir zu hören!"). Dies gilt auch für reine Informationsanfragen. Der Situation entsprechend runden ermutigende Worte den Inhalt ab. Eine persönliche Verabschiedung und die Signatur des Beraters/ der Beraterin bzw. der Institution beenden die Antwort.

5.3.6 Überprüfung und Absenden der Antwort

Nach der Fertigstellung der Antwort wird der Inhalt anhand der zu Beginn formulierten Zielsetzung überprüft. Stimmen diese nicht überein, korrigiert der/die Berater/in die Antwort entsprechend. Ggf. muss die in der Einschätzungsphase formulierte Zielsetzung überprüft werden. Bei Übereinstimmung wird die Antwort an den/die Ratsuchende/n gesendet.

5.4 Evaluation

Im Sinne einer qualifizierten Dokumentation sind die gewonnenen Informationen und Daten zu evaluieren. Elektronische standardisierte Evaluationssysteme, auch Dokumentations- bzw. Monitoringsysteme erleichtern das Erfassen z.B. von soziodemographischen Daten, der Art der Anfrage, Personengruppe, von Beratungsinhalten, der Anzahl der Beratungskontakte etc. Die konkrete Ausgestaltung des Dokumentationssystem ist von den jeweiligen Anforderungen und Ansprüchen des/ der beratenden Institution abhängig.

6. Methodischer Ansatz - Motivierende Gesprächsführung

Die Motivierende Gesprächsführung von Miller und Rollnick (1999) wurde als Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen entwickelt und wird mittlerweile erfolgreich in unterschiedlichsten Fachgebieten (z.B. Jugendarbeit, Justiz, Medizin) als Kurzintervention angewandt.

Das Konzept greift auf Prinzipien bzw. Methoden der klientenzentrierten Gesprächsführung, der kognitiven Therapie, der Verhaltenstherapie, der Systemtheorie sowie der Sozial- und Kommunikationspsychologie zurück. Eine wesentliche Ergänzung erhält die motivierende Gesprächsführung durch das Stadienmodell der Verhaltensänderung nach Prochaska und DiClemente.

6.1 Anwendungsmöglichkeiten in der Onlineberatung

Charakteristisch für die Onlineberatung sind Anfragen von Jugendlichen, die entweder eine konkrete Frage beinhalten oder einen - momentanen - Zustand beschreiben, jedoch wenig Problemeinsicht und Bereitschaft zu Veränderung zeigen.

Die motivierende Gesprächsführung bietet in Verbindung mit dem Stadienmodell dem/der User/in Möglichkeit zur Auseinandersetzung mit der jeweiligen Situation. Dies geschieht unabhängig davon, ob Problembewusstsein und/oder Veränderungsbereitschaft vorhanden ist. Frühzeitige Interventionen entsprechen den Ansätzen der Sekundärprävention und der Gesundheitsförderung, Probleme abzufangen bevor sie entstehen bzw. sich manifestieren. Im Gegensatz dazu bieten traditionelle Beratungskonzepte und Einrichtungen oft erst dann konkrete Hilfe an, wenn Jugendliche ein Problembewusstsein bzw. einen Wunsch nach Veränderung äußern.

Wesentliches Ziel der motivierenden Gesprächsführung ist es, zuerst die Motivation zur Veränderung zu ermitteln und diese zu verstärken. Hierzu bietet das Modell vielfältige und brauchbare „Tools“ und Interventionsmöglichkeiten an, die auch online angewandt werden können.

Darüber hinaus zeigen die Erfahrungen, dass in der Beratung von Jugendlichen viele kurze Denkanstösse zu unterschied lichen Zeitpunkten oftmals mehr bewirken als intensive und lange Beratungseinheiten. Kurzberatung ist daher eine adäquate Interventionsform, die sich in der Onlineberatung zielführend umsetzen lässt.
Online-Anfragen werden oft zwischendurch geschrieben und sind in der Regel eher kurz gehalten. Es handelt sich meist um Momentaufnahmen und Gedankenblitze, die ohne große Hemmungen formuliert und abgesendet werden. Onlineberatung und vor allem Beratung in Foren ist ein stetiges „Hin- und Her“ zu unterschiedlichen Momentanaufnahmen und Stimmungslagen. Sie ist allein deswegen zumeist eine Form der Kurzberatung und Kurzintervention. Nichts desto trotz kann es sich auch um intensive Beratungen über längere Zeiträume handeln.

6.2 Die fünf Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung

Die fünf Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung spiegeln die Grundhaltung dieser Methode wider und finden sich auch in den Basisprinzipien (Kap. 3) „Empathie ausdrücken“, „Diskrepanzen entwickeln“, „Beweisführungen vermeiden“, „Widerstand aufnehmen“ und die „Selbstwirksamkeit“. Im folgenden werden die Prinzipien und das Stadienmodell sowie die einzelnen in den verschiedenen Stadien spezifischen Techniken (Kap. 6.4) beschrieben.

1. Empathie ausdrücken

Der/die Berater/in versucht die Gefühle, Sichtweisen und Standpunkte der Ratsuchenden nachzuvollziehen und zu verstehen, ohne sie zu bewerten, zu kritisieren oder gar lächerlich zu machen. Die Wertschätzung der Person gegenüber sowie das Basisprinzip der akzeptierenden Haltung (siehe Kap. 3) erleichtert ein offenes Ansprechen der oft problematischen Situation. Das Prinzip der Empathie findet in der Methode des „aktiven Zuhörens“ (Kap. 6.4.1) seine Anwendung.

2. Diskrepanzen entdecken und integrieren

Bestehende Diskrepanzen werden aufgedeckt und angesprochen, um Anstoß für Veränderung zu geben. Diskrepanzen sind Widersprüche zwischen dem momentanen Verhalten sowie den Plänen, Zielen und Wünschen der betreffenden Person. Gelingt es, diese Unvereinbarkeit zwischen Realität und

Abbildung 1: Stadien der Verhaltensänderung (Prochaska und DiClemente)

Wunschvorstellung aufzuspüren und sichtbar bzw. annehmbar zu machen, werden die Nachteile des gegenwärtigen Verhaltens bewusster und Motivation zur Veränderung kann entstehen.

3. Beweisführung vermeiden

Beweisführungen sowie vorwurfsvolle, konfrontierende Gesprächsführung wecken oft Widerstand und sind daher ungeeignet um Veränderungsbereitschaft zu bewirken. Im Fall der Onlineberatung wird der Widerstand häufig durch Abbrechen des Kontaktes ausgedrückt.
Das Auftreten von Widerstand ist für den/die Berater/in ein wichtiger Hinweis dafür, dass er/sie eine für die aktuelle Situation unpassende Strategie bzw. Methode (Kap. 6.4.2) gewählt hat und ist daher ein Zeichen, das eigene Handeln zu überprüfen. Häufig ist Widerstand Ausdruck nicht oder nicht genügend gewürdigter Ambivalenz.

4. Widerstand aufnehmen

Widerstand aufnehmen bedeutet den/die Klienten/Klientin aktiv an der Lösung der Probleme teilhaben zu lassen. Auftretende Widerstände und Ambivalenzen werden nicht bekämpft sondern als verständlich angesehen und anerkannt. Die Klienten/innen werden vielmehr dazu eingeladen neue Informationen zu berücksichtigen und die Perspektive zu wechseln. Sie werden als Experten/Expertinnen ihrer Situation wahrgenommen, die selbst das Potential haben Ideen zur Problemlösung zu finden. Eigenverantwortung und Entscheidungsfreiheit der Klienten/Klientinnen bestimmen somit maßgeblich den Fortgang des Beratungsprozesses.

5. Selbstwirksamkeit fördern

Das Konzept der Selbstwirksamkeit (Bandura, 1977) beschreibt, dass Menschen und Situationen - und somit auch Veränderungen - gemieden werden, wenn sich die jeweilige Person diesen nicht gewachsen fühlt. Das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten mit einer spezifischen Aufgabe oder Herausforderung fertig zu werden, ist ein grundlegendes Element für jede Verhaltensveränderung und daher zu fördern.

6.3. Stadienmodell der Verhaltensänderung (Prochaska und DiClemente)

Verhaltensänderung stellt einen Prozess dar, der in fünf aufeinanderfolgende Stadien (Absichtslosigkeit, Absichtsbildung, Vorbereitung, Aktion, Aufrechterhaltung) unterteilt werden kann. Die einzelnen Phasen werden im Zuge einer Problembearbeitung oft mehrmals durchlaufen bis eine anhaltende Veränderung eintritt. Dabei ist die Reihenfolge nicht notwendigerweise linear. Der/die Berater/in hat somit die Interventionsstrategien entsprechend den jeweiligen Stadien anzupassen.

Die fünf Stadien der Veränderung:

1. In der Phase der Absichtslosigkeit verfügen die Betroffenen über keinerlei Problembewusstsein. Motivation etwas zu verändern ist nicht vorhanden. Das eigene Verhalten wird nicht negativ erlebt, sondern ist positiv besetzt und bringt für den/die Ratsuchende den gewünschten Effekt. Die Jugendlichen wollen Spaß haben ohne sich mit der Problematik ihres Verhaltens auseinandersetzen.

2. In der Phase der Absichtsbildung ist bereits Problembewusstsein vorhanden. Dieses Stadium ist von Ambivalenz geprägt. Die Betroffenen schwanken zwischen dem Wunsch etwas zu verändern und dem Wunsch alles beim Alten zu belassen. Vor- und Nachteile beider Seiten werden abgewogen. Sie sind wegen ihres Verhaltens beunruhigt, rechtfertigen es jedoch im nächsten Moment. Gedanken und Gefühle von „JA-NEIN-DOCH-VIELLEICHT“ wechseln sich ab. Dieser Zustand des Zwiespaltes kann lange andauern. Eine Anfrage von Jugendlichen, die sich in dieser Phase befinden, klingt folgendermaßen: „Konsumiere in der letzten Zeit jedes Wochenende und manchmal auch schon während der Woche - so kann das nicht weitergehen! Aber das FEIERN ist doch so geil - und mit dem Feiern aufhören, dass kann ich mir nicht vorstellen - aber feiern ohne Drogen ist doch langweilig - bitte helfen sie mir.“

3. In der Vorbereitungsphase ist eine klare Entscheidung etwas verändern zu wollen bereits getroffen, es werden erste konkrete Schritte zur Umsetzung geplant. Wenn die Person nicht aktiv wird, fällt sie wieder in das Stadium der Absichtsbildung zurück.

Methodischer Ansatz - Motivierende Gesprächsführung

4. In der Aktionsphase werden konkrete Schritte in Richtung Veränderung unternommen. In dieser Phase liegen Erfolge und Misserfolge sehr nah beieinander. Auf gute Absichten und erste erfolgreiche Veränderungsschritte folgen oft kleinere „Ausrutscher“ oder größere „Rückfälle“.

5. In der Phase der Aufrechterhaltung geht es darum, die Erfolge zu wiederholen und zu normalisieren sowie Rückfällen vorzubeugen, um die gewünschte Veränderungen zu festigen.

Die Phasen werden in der Regel nicht linear durchlaufen. Der Rückfall in alte Verhaltensmuster ist ein integraler Bestandteil des Prozesses. Er stellt ein normales und zu erwartendes Ereignis dar, das konstruktiv in Richtung „Genesung“ verarbeitet werden kann.

6.4. Mögliche Interventionstechniken

Die Motivierende Gesprächsführung bietet für die verschiedenen Stadien der Verhaltensänderung passende Interventions- und Gesprächstechniken. Die Interventionstechniken „aktives Zuhören“, „Zusammenfassen“ und „offene Fragen“ werden in der Phase der Absichtslosigkeit beschrieben, da sie am Beginn einer Beratung von besonderer Bedeutung sind um eine Atmosphäre von Akzeptanz und Vertrauen herzustellen und die Problemlage einzuschätzen. Sie spielen jedoch im gesamten Verlauf der Beratung eine wichtige Rolle.

6.4.1. Absichtslosigkeit

Da in dieser Phase noch keinerlei Problemeinsicht vorhanden ist gilt es in erster Linie Rückmeldung und Information über die derzeitige Situation sowie deren Konsequenzen und Risiken zu geben um die Wahrnehmung des/der Ratsuchenden bezüglich des eigenen Verhalten zu erhöhen. Eine klare Einschätzung der momentanen Situation und das Aufzeigen von Widersprüchen zwischen Denken und Handeln fördert Veränderungsmotivation.
Durch „aktives Zuhören“ versucht die/der Berater/in die Gefühle und Vorstellungen der anfragenden Person zu verstehen ohne zu werten (siehe Kap. 6.2.1 Prinzip „Empathie ausdrücken“). Damit sich die anfragende Person mit ihrer spezifischen Problematik ernst genommen fühlt und eine Vertrauensbasis aufgebaut werden kann, ist es wichtig, Empfindungen erst einmal zu bestätigen und Anteilnahme sowie Wertschätzung zu zeigen.
Die Aussagen des/der Ratsuchenden werden im Laufe des Kontaktes immer wieder zusammen gefasst bzw. wiederholt, um zu überprüfen, ob die Mitteilung auch richtig verstanden wurde. Statt vorschnelle Interpretationen abzugeben werden Möglichkeiten aufgezeigt und Vermutungen angestellt. Diese sollen als solche gekennzeichnet und begründet werden, damit der/die Ratsuchende sie nachvollziehen kann.
Der/die Berater/in stellt offene Fragen um genügend Freiraum für eine ausführliche Antwort und Anknüpfungspunkte für einen weiteren Onlineaustausch zu bieten. Es sollen weder „Standard-Problemlösungen“ geliefert noch „Monologe“ gehalten werden. Vielmehr geht es darum, zur Reflexion anzuregen und für bestimmte Themen zu sensibilisieren um gegebenenfalls Problembewusstsein zu erzeugen. Bei komplexen Anfragen werden nicht alle Themen auf einmal angesprochen. Gemeinsam mit der/dem Ratsuchenden wird eine Gewichtung der Themen vorgenommen um diese im Zuge der Onlineberatung Schritt für Schritt zu bearbeiten.

6.4.2. Absichtsbildung

In dieser Phase geht es vor allem darum, bestehende Ambivalenzen und damit einhergehende Stimmungsschwankungen deutlich und annehmbar zu machen. Widerstände werden von dem/der Berater/in akzeptiert und als solche angesprochen. Als Vergleich für den Umgang mit Widerstand bietet sich das Bild einer asiatischen Kampfsportart (z.B. Aikido) an. Auf eine Attacke wird demnach nicht mit unmittelbarer Gegenabwehr reagiert, sondern es wird vielmehr versucht den Impuls des/der Gegners/in aufzugreifen und in eine andere Richtung zu lenken. Ebenso werden im Kontakt mit Anfragenden ihre Äußerungen umgelenkt und neu formuliert, um Erfahrungen in einem anderen Licht erscheinen zu lassen.

Abbildung 2: Waage

Der Ambivalenzkonflikt kann bildlich mit einer Waage dargestellt werden. Pro und contra des momentanen Verhaltens bzw. der Verhaltensänderung werden einander gegenübergestellt und gewichtet. Klienten/innen erhalten so oft zum ersten Mal einen Überblick über Umfang und Verhältnis von negativen und positiven Faktoren. Der/die Berater/in soll dabei helfen die positiven Seiten einer Veränderung herauszuarbeiten. Dabei stehen nicht die rationalen Aspekte der Ambivalenz sondern vielmehr die Gefühle und Wertvorstellungen der Person im Vordergrund. Diesem Ansatz liegt die Ansicht zugrunde, dass sich eine Veränderungsmotivation vor allem dann entwickelt, wenn die subjektiv erlebten Kosten eines Verhaltens den subjektiv erlebten Nutzen zu überwiegen beginnen.
Es passt nicht immer, in den Beratungsverlauf die komplette Waage zu nutzen, da es eine Überforderung sein kann, sich dem Problem auf so komplexe Weise zu nähern. Dies gilt besonders für den Onlineaustausch, da das Modell nicht in einem gemeinsamen Gespräch Schritt für Schritt erarbeitet werden kann. Jeder der vier Aspekte des Modells ist je nach Thematik der Beratung auch einzeln anwendbar. Die Waage kann mit Hilfe von Fragen im Flusstext eingearbeitet oder als Arbeitsblatt zum Ausfüllen im Anhang mitgesandt werden.

6.4.3. Vorbereitungsphase

Wenn der/die Anfragende Veränderungsbereitschaft signalisiert, ist es notwendig, dass der/die Beraterin die Interventionsstrategie in Richtung Verbindlichkeit und Stärkung der Selbstverpflichtung der Anfragenden verändert. Dieser Wechsel von der Phase der Absichtsbildung zur Vorbereitungsphase ist ein kritischer Übergang. Hauptaufgabe der/des Beraterin/Beraters ist es, den gefassten Entschluss zu festigen. Sobald ein Ziel definiert ist, können gemeinsam mit den Betroffenen akzeptable, realistische und somit einhaltbare Veränderungsschritte geplant, sowie verbindliche Vereinbarungen getroffen werden. Die verschiedensten Strategien zur Erreichung des Ziels sollen in Betracht gezogen werden, da die Wahlmöglichkeit einer passenden Methode die Motivation des/ der Ratsuchenden erhöht. Durch einen „Vertragsabschluss“ und „publik Machen“ an wichtige Bezugspersonen kann der/die Ratsuchende seine/ihre Verbindlichkeit erhöhen und die eigene Selbstverpflich tung verstärken. Sinn des „Öffentlichmachens“ ist auch, dass andere Menschen die Klienten/innen in ihrem Vorhaben unterstützen.

6.4.4. Handlung

Zwischen der Phase der Absichtsbildung, der Vorbereitung und der Handlung gibt es keine scharfen Grenzen. Oft beginnen Klientinnen/en schon gegen Ende der Absichtsbildung mit ersten kleinen Veränderungsschritten zu experimentieren. Daher gilt es auch in dieser Phase Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitserwartung zu verstärken, regelmäßigen Kontakt zu halten, sowie Erfolge und situative Versuchungen zu besprechen. Da immer wieder mit Rückfällen zu rechnen ist, sollen Entmutigungen und Demoralisierungen vermieden werden. Stattdessen regt der/die Berater/in den/die Klienten/in dazu an, die gesetzten Ziele zu überdenken und auf ihre Einhaltbarkeit hin zu überprüfen.

→

Die beschriebenen Techniken stellen einen Ausschnitt aus den zahlreichen Interventionsmöglichkeiten der motivierenden Gesprächsführung dar, unter besonderer Berücksichtigung ihrer Anwendbarkeit für die Onlineberatung. Weitere Anwendungsfelder und vertiefende Theorien finden sich in dem Buch „Motivierende Gesprächsführung“ von Miller und Rollnick (1999).

Methodischer Ansatz - Motivierende Gesprächsführung

Stadien der Verhaltensänderung und mögliche Interventionen

Stadien der Verhaltensänderung	mögliche Interventionen
Absichtslosigkeit (niemals): • kein Problembewusstsein • kein Interesse etwas zu Verändern • Auseinandersetzung wird vermieden • Rebellion • Resignation • Rationalisierung	• Infos geben • Rückmeldung, Feedback geben • nach emotionalen Bezügen suchen • Aufweisen von Widersprüchen zwischen Denken und Handeln • Anbieten alternativer Sichtweisen • Aufbau von Selbstvertrauen • Veränderungsaspekte bewusst machen • Aktives Zuhören
Absichtsbildung (eines Tages...): • bewusste Auseinandersetzung mit dem Problemverhalten aber keine konkreten Pläne • starke Ambivalenz (Pro & Contra halten sich die Waage) • interessiert, aber nicht entschlossen	• Führen von Tagebüchern • Pro & Contra über Waage o.ä. herausarbeiten, verdeutlichen • Stimmungsschwankungen und Ambivalenzen zulassen • Anstoß in Richtung Veränderung geben
Vorbereitung (bald...): • hohe Motivation • Treffen einer Entscheidung • für Verhaltensänderung	• Alternativen aufzeigen • Suche nach realistischen und akzeptablen Veränderungsschritten • Vereinbarungen treffen • eigene „Kontrollmechanismen“ erarbeiten
Aktion (jetzt...): • hohes Maß an Entschlossenheit und Engagement • konkrete sichtbare Veränderungsschritte werden unternommen • hohes Risiko für Rückfälle	• Stärkung von Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitserwartung • Rückfallprophylaxe (situative Versuchung) • Einrichten regelmäßiger Kontakte • Situation thematisieren, Erfolge und situative Versuchungen besprechen

Quelle: K. Marzinzik, Uni Bielefeld

7. Rahmenbedingungen

Die Zahl der Beratungsangebote im Internet nimmt zu. Die Nachfrage nach solchen Angeboten steigt. Ein Grund hiefür liegt in der Tatsache, dass Beratung über das Internet vielfach Menschen erreicht, die über klassische Wege der Beratung nicht erreicht worden wären. Onlineberatung hat mittlerweile einen Stellenwert erlangt, der es notwendig macht, hierfür verbindliche Qualitätskriterien zu entwickeln. Daraus ergibt sich die Frage nach den notwendigen Rahmengbedingungen für Onlineberatung, nach Ressourcen und Kapazitäten.

7.1 Zeitliche Ressourcen

Im Unterschied zur gängigen Assoziation des eMail-Austausches als schnelles Mittel der Kommunikation, braucht Onlineberatung Zeit. Eine gründliche Auseinandersetzung mit der jeweiligen Anfrage und deren Beantwortung ist zeitintensiv. Kennzeichen einer professionellen Beratung ist, dass diese Zeit zur Verfügung steht.
Unbenommen davon entstehen durch internetgestützte Beratungsprozesse zeitliche Ressourcen, die wiederum der Beratung zu Gute kommen.

7.2 Finanzielle Ressourcen

Onlineberatung wird für die/den Ratsuchende/n kostenfrei angeboten. Für die beratende Institution fallen jedoch Kosten an, die über die Personalkosten hinaus von folgenden Faktoren abhängig sind:

- dem Umfang und der Art der thematischen Schwerpunkte
- der Art des Internetauftritts
- der technischen Anbindung
- dem Beratungsaufkommen, den Zugriffszahlen auf die Webseite des Beratungsangebotes und dem damit verbundenen Datentransfer
- der verwendeten Software
- den Vorkehrungen des Datenschutzes
- der organisatorische Ausrichtung der beratenden Institution

7.3 Personelle Ressourcen

Abhängig von den zuvor genannten Faktoren und der thematischen Vielfalt des Angebotes bedarf es eines multiprofessionellen Fachteams, um den Beratungsanfragen gerecht werden zu können.
Selbst wenn sich die beratende Institution auf einen eingegrenzten Themenbereich spezialisiert, muss davon ausgegangen werden, dass nicht nur Anfragen eingehen, die sich auf dieses Fachgebiet beschränken. Institutionen der Onlineberatung benötigen daher auch immer Kooperationspartner/innen, die über ihr Spezialgebiet hinausgehende Themenbereiche abdecken.
Onlineberatung ist eine verantwortungsvolle und komplexe Tätigkeit, sodass - nicht anders als jeder anderen Form der persönlichen Beratung - eine entsprechende psychosoziale Qualifikation notwendig ist. Zusätzlich ist es von Vorteil, wenn der/die Berater/in bereits Praxiserfahrung in der Beratung der jeweiligen Zielgruppe hat, um mit der nötigen Fachkenntnis auf die Anfragenden und ihre Lebenswelt eingehen zu können.

7.4 Technische Ressourcen

Institutionen die Onlineberatung anbieten, müssen sich grundsätzlich entscheiden, welche möglichen Instrumente der Onlineberatung sie einsetzen wollen. Das Internet bietet derzeit drei zentrale Möglichkeiten:

- Forum
- (webbasierte) Einzelberatung bzw. eMail (siehe hierzu Kap. 7.8)
- Chat

Sowohl bei der Entscheidung für die Art des Webauftritts, als auch für eines oder mehrere dieser Beratungsinstrumente ist zwischen folgenden Faktoren abzuwägen:

- Verwendung einer Standardlösung
- Kostenintensive Entwicklung eigener neuer Lösungen
- Verwendung bereits entwickelter, exakt auf den Beratungsprozess abgestimmter Lösungen, welche die Beratung sowohl auf Seiten der Ratsuchenden als auch der Berater/innen zielgerichtet unterstützen, wie z.B. die der kids-hotline.

Grundsätzlich müssen technische Lösungen sicherstellen, dass die Möglichkeiten zur Niederschwelligkeit, die sich aus der Nutzung des Internets ergeben, genutzt werden.

7.5 Zeitnahe Bearbeitung

Den spezifischen Eigenschaften des Internets (Schnelligkeit, Dynamik) und den damit verbundenen Nutzungsgewohnheiten soll durch eine kurze Reaktionszeit Rechnung getragen werden. Prinzipiell werden Anfragen so rasch wie möglich beantwortet. Die Beantwortung soll an Werktagen innerhalb von max. 48 Stunden erfolgen. Zumindest jedoch erhalten Anfragende innerhalb dieser Frist eine kurze Rückmeldung, in der ihnen der Eingang der Anfrage bestätigt wird und in der sie über den Zeitpunkt der inhaltlichen Beantwortung informiert werden.

In den „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ (siehe Kap. 7.6) werden die verbindliche Reaktionszeiten angegeben.

7.6 Verschwiegenheit

- Berater/innen unterliegen der Schweigepflicht gemäß der jeweils geltenden länderspezifischen Bestimmungen.
- Personenbezogene Daten werden nur dann ohne vorhergehende Einwilligung des/der Ratsuchenden weitergegeben, wenn Gesetze dazu verpflichten (z.B. wenn eine akute Fremd- oder Selbstgefährdung vorliegt).
- Zur Sicherheit der beratenden Person werden Entscheidungsprozesse, deren Ergebnis die Aufhebung der Schweigepflicht ist, detailliert dokumentiert.
- In den „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ (siehe Kap. 7.7) wird beschrieben, wie die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen umgesetzt werden und wie mit personenbezogenen Daten umgegangen wird.

7.7 Transparenz (Allgemeine Nutzungsbedingungen

Onlineberatungsangebote gewährleisten Transparenz im Hinblick auf das Angebot selbst, seine Arbeitsprinzipien und Regeln. Für den/die Nutzer/in informieren gut sichtbare „Allgemeine Nutzungsbedingungen“ (ANB) über folgende Punkte:

- Umfang der gespeicherten personenbezogenen Daten und Umgang mit diesen
- Schweigepflicht der beratenden Personen
- gesetzlich vorgegebene Grenzen, bei denen die Schweigepflicht aufgehoben wird bzw. werden muss
- technischer Datenschutz des Angebotes
- die beratenden Personen
- den Ablauf der Beratungen

7.8 Datenschutz und Datensicherheit

Die jeweils geltenden länderspezifischen Datenschutz und Telekommunikations-Bestimmung werden beachtet und umgesetzt.

Im Interesse der ratsuchenden sowie der beratenden Personen wird aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit der Einsatz einer webbasierten Beratungs-software und die Benutzung von verschlüsselten Übertragungsmethoden empfohlen.

Von einer Beratung über einen wechselseitigen eMail-Kontakt muss abgeraten werden, da Nachrichten „offen“ über das Internet übertragen werden und Absender/innen von Nachrichten keinen Einfluss auf den Übertragungsweg haben. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass Dritte solche Nachrichten abfangen und einsehen können.
Hinzu kommt, dass eMails in der Regel über PC-seitig installierte Programme (z.B. Outlook) erstellt und verwaltet werden. Dadurch haben Dritte, die Zugang zu diesem PC haben, in der Regel ohne große Schwierigkeiten auch Zugriff auf die Inhalte des Beratung.

Durch webbasierte und z.B. SSL-verschlüsselte Lösungen können diese Faktoren ausgeschlossen werden. Die Übertragung von Daten geschieht auf einem fest definierten, „bekannten“ und nur für die/den Ratsuchenden und die/den Beratende/n zugänglichen Weg und werden nicht auf dem zur Internetverbindung notwendigen PC gespeichert.

Literaturliste

Bamberger, G. (2001). Lösungsorientierte Beratung. (2. Auflage). Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Berg, K., Schopp, P. (2002). Diplomarbeit: „Sozial@rbeit im Internet - Onlineberatung als Herausforderung der Sozialen Arbeit am Beispiel der kids-hotline". München.

Biermann-Ratjen, Eckert, E., u.a. (1982). Gesprächspsychotherapie. Verändern durch Verstehen. Stuttgart: Kohlhammer.

De Shazer, S. (1999). Wege der erfolgreichen Kurztherapie. (7.Auflage). Stuttgart: Klett-Cotta Verlag.

Janssen, L. (Hrsg.) (1998). Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie-Verlag.

Keller, S. (1999). Motivation zur Verhaltensänderung - Das Transtheoretische Modell in Forschung und Praxis. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

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

Küchler, T. (2001). Diplomarbeit: Onlineberatung in der Sozialarbeit: Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung für jugendliche Konsumenten illegaler Drogen. Projektidee für den Mittleren Erzgebirgskreis.

Millner, W., Rollnick, S. (1999). Motivierende Gesprächsführung. Ein Konzept der Beratung von Menschen mit Suchtproblemen. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

Mosser, P. (2002). Diplomarbeit: Meinungsbild für die Beratungsstelle „kibs" über ihre Erfahrungen und Grenzen in der Onlineberatung. München.

Poseck, O. (Hrsg.) (2001). Sozi@larbeit Online, Neuwied: Luchterhand Verlag.

Rogers, C. (1986). Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main: Taschenbuch Verlag.

Schippers, K. (2002). Diplomarbeit: Soziale Beratungsangebote im Internet. Konkurrenz oder Ergänzung zu klassischen Beratungseinrichtungen.

Walter, J., Peller, J. (1992). Lösungs-orientierte Kurztherapie. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.

Weinberger, S. (1998). Klientenzentrierte Gesprächsführung. Eine Lern- und Praxisanleitung für helfende Berufe. (8. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

AutorInnen

DSA Susanne Weissenböck
seit 2000 bei *ChEck iT!* mit Schwerpunkt Onlineberatung
Langjährige Mitarbeiterin beim Verein Wiener Sozialprojekte

Mag[a]. Irene Ivan
ehem. Mitarbeiterin von *ChEck iT!* (bis 2004)
Psychologin, Trainerin und Gruppendynamikerin, Psychotherapeutin unter Supervision, Lehrtrainerin der Europäischen Ausbildungsakademie sowie Mitarbeiterin im Bereich PR & Marketing

Mag[a]. Sophie Lachout
Leiterin der Einrichtung *ChEck iT!* (seit 2001)
Psychologin, systemischer Coach, seit 1999 beim Verein Wiener Sozialprojekte tätig

Kontakt
Verein Wiener Sozialprojekte
ChEck iT!, Rotenmühlgasse 26, 1120 Wien.
Tel.: +43 1/ 810 13 01 - 506
ChEck iT!@vws.or.at
http://www.checkyourdrugs.at

Dieser Leitfaden ist weiters unter Mitwirkung von Katja Berg, Petra Schopp (kids-hotline) und Ralf Wilschnewski (partypack) entstanden.

ChEck iT! wird gefördert von:

FONDS SOZIALES WIEN
Wir sind da, um für Sie da zu sein.

BUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEIT UND FRAUEN
b m g f