

2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 10 – März 2006

**Vorteile und Stärken der Online-Beratung im Bereich der
Straffälligen- und Opferhilfe.
Unter besonderer Berücksichtigung des Aspektes der Anonymität des
Ratsuchenden, am Beispiel der Online-Beratung des Vereins NEUSTART
Österreich**

Renate Ince

Zusammenfassung

Der Erfahrungsbericht beschreibt die Entwicklungen der eMail-Beratung im Arbeitsfeld der Straffälligen- und Opferhilfe. Die Autorin legt dabei den Schwerpunkt auf die besonderen Vorteile der niedrigschwelligen Form der Online-Beratung und verbindet Beispiele aus der Berufspraxis mit aktueller Literatur und der Forderung nach Qualitätsstandards und Ausbildung für den Bereich Online-Beratung.

Keywords

Onlineberatung, Anonymität, Opferhilfe, Straffälligenhilfe, Verein Neustart

Autorin

- Mag.^a **Renate Ince**
- Mitarbeiterin des Vereins Neustart Österreich
- Mediatorin im Strafrecht, Konfliktreglerin, Vermittlerin gemeinnütziger Leistungen
- Absolventin des Lehrgangs [online.beratung] 2005
- **Kontakt:** Verein Neustart
Schallmooser Hauptstraße 38
5020 Salzburg
Tel. +43-(0)662-650436 / 304
www.neustart.at
eMail: renate.ince@neustart.at

1. NEUSTART Online-Beratung

Der Verein NEUSTART bietet seit einigen Jahren über die Homepage www.neustart.at eine Online-Beratung an, die auch sehr gut angenommen wird (siehe dazu auch Artikel in den Salzburger Nachrichten vom 09.03.2005).

Gerade auf dem Gebiet der Straffälligen- und Opferhilfe hat es sich bewährt, dieses Online-Beratungsangebot zu installieren, weil es bei diesem Themenkreis oft um mehr als reine Informationsanfragen geht, welche natürlich auch vorkommen, sondern sehr oft um zutiefst menschliche Probleme, Ängste und Befürchtungen in Verbindung mit einer Straftat.

Die Täter schämen sich oft und haben nun eine Möglichkeit bekommen, anonym „vorzufühlen“, die Opfer trauen sich aus dem Schatten ins „gedämpfte“ Licht zu gehen und ihr Problem anonym der Beraterin anzuvertrauen. Für beide Gruppen - Täter wie Opfer, als auch deren Angehörige - ist der Schutz der Anonymität ein Vorteil in der Offenbarung der Situationen und in der Begegnung. Gerade auch von Opfern habe ich oftmals die Rückmeldung erhalten, dass sie sich noch mit niemand besprechen konnten oder wollten.

Im Bereich der sexuellen Übergriffe wird Frauen auch heute noch sehr oft vermittelt, „du bist ohnehin selber schuld, wenn du dich so „aufreizend“ verhältst“ usw. Dieser Schmach kann und will frau sich oftmals nicht aussetzen. In den anonymen eMail-Beratungsverläufen zeigt sich dann oft auch die Bereitschaft, eine Beratungsstelle, die face-to-face Beratung anbietet, aufzusuchen. So kann die eMail-Beratung hier auch als „Eisbrecher“ fungieren.

Um hier einen möglichst authentischen Eindruck typischer eMail-Anfragen zu vermitteln, habe ich alle orthographischen Fehler und die stilistischen Eigenheiten der UserInnen in den Beispielen beibehalten.

Eine weibliche Userin: Ich bin vergewaltigt worden und überlege, ob ich ihn anzeigen soll. Am meisten habe ich Angst davor, wenn er während ich aussagen muss dabei ist. Ich habe gehört, daß wenn ich das möchte, das der Angeklagte während der Gerichtsverhandlung nicht dabei ist. Wie läuft die Gerichtsverhandlung dann weiter?

2. Verein NEUSTART

Kurz zur Beschreibung des Verein **NEUSTART** und seiner Aufgaben (viele Details sind auch der sehr umfangreich gestalteten Homepage www.neustart.at zu entnehmen; http://www.neustart.at/ueber_neustart_wir_ueber_uns.php).

Die Kernaufgaben des Vereins **NEUSTART** sind Täter- und Opferhilfe im Zusammenhang mit Kriminalität: Bewährungshilfe, Außergerichtlicher Tatausgleich, Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, Haftentlassenenhilfe, Wohnservice, Verbrechensopferhilfe, Prozessbegleitung aber auch Prävention (z.B.: Schulsozialarbeit).

Als allgemeine Informationsstelle angelegt, ist die Online-Beratung über einen Button auf der Startseite der Homepage des Vereins leicht zu erreichen. Hier gibt es über der Eingabe-Maske der Online-Beratung auch eine Sammlung von Tipps (FAQ = Frequently Asked Questions), aus denen sich schon viele Info-Anfragen beantworten lassen.

Die Beratung ist derzeit so organisiert, dass es mich als hauptverantwortliche Beraterin gibt und zwei KollegInnen aus derselben Einrichtung (**NEUSTART** Salzburg) übernehmen die Vertretung im Abwesenheitsfalle (Urlaub, Krankheit u.ä.). Für viele Anfragende ist es sehr verwunderlich, dass die Beratung von Salzburg aus gemacht wird, weil fast jeder annimmt, dass die Beraterin in Wien sitzt. Gerade für den Bereich der Online-Beratung ist es jedoch völlig irrelevant, wo sich BeraterInnen und Ratsuchende befinden. Das ist ein weiterer Vorteil der Online-Beratung, neben der Anonymität.

Weiters ist auch die „Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit“ des Angebots eine Stärke. „Der Klient bestimmt den Ort, den Zeitpunkt und die Struktur der Beratung.“ (FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung 2003) Dazu die Statistik der Häufigkeiten der Anfragen, gestaffelt nach dem Zeitpunkt der Anfrage. So entfallen rund 6,1 % der gesamt 391 Anfragen im Jahr

2005 auf den Zeitraum zwischen 0 und 8 Uhr in der Früh, der Hauptteil (52,7 %) der Anfragen wurden zwischen 8 und 16 Uhr (zur „Bürozeit“) geschickt und 41,3 % der Anfragen wurden zwischen 16 und 24 Uhr an die Online-Beratung übermittelt. Auch die Nutzung an Werktagen (85,4 %) und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen (14,6 %) spricht für die gute Nutzung auch außerhalb der „Arbeitsstunden“.

Bezüglich der Antwortmodalitäten erfahren die Nutzer auf der Homepage von NEUSTART folgendes: „Unsere Online-Beraterin wird innerhalb von 24 Stunden mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Bei komplexen Fragestellungen kann es vorkommen, dass sie erst recherchieren muss und die erschöpfende Beantwortung Ihrer Frage dann noch etwas Zeit beansprucht. Zur Beantwortung spezieller Fragen (etwa im Wohnbereich, Sozialhilfe) ist die Angabe des Bundeslandes, in dem Sie leben, von Bedeutung. Wir bitten um Verständnis, dass am Wochenende (Feiertag) gestellte Fragen erst am Montag (nächster Werktag) beantwortet werden können. Natürlich behandeln wir Ihre Anfragen vertraulich und kostenlos.“ (siehe auch: http://www.neustart.at/angebote_tipps_index.php). Es werden jedoch bisher keine weiteren Angaben über die Beraterin präsentiert, weder der Name noch die Ausbildung bzw. die Qualifikation.

3. Statistik der NEUSTART Online-Beratung 2005

Von den gesamt 391 Anfragen im Jahr 2005 wurden 224 (57 %) von Frauen gestellt und 160 (41 %) von Männern. Bei 7 Anfragen (2 %) war es nicht möglich, das Geschlecht der Anfragenden zu erkennen. Bei der Unterteilung, ob es sich um eigene Themen handelt oder ob für jemanden Dritten angefragt wurde, ist die Verteilung: Eigenanfrage 303 (77 %) und Anfrage für andere Personen als den Absender selbst 88 (23 %). Weitere Daten zur Anfragehäufigkeit pro Monat usw. sind im Anhang statistisch aufbereitet.

Der NEUSTART Online-Beratung sind 4 Arbeitsstunden pro Woche zur Verfügung gestellt. Die Online-Beratungsarbeit wird neben dem Kerngeschäft (Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, Außergerichtlicher Tatausgleich bzw. Haftentlassenenhilfe) durch die Beraterin und Ihre/n AbwesenheitsstellvertreterIn erledigt. Bei 249 Werktagen im Jahr 2005 ergibt dies einen durchschnittlichen Anteil von 1,57 Anfragen pro Werktag. 52 Wochen pro Jahr à 4 Stunden ergeben daher eine Zeitressource von rund 32 Minuten pro Anfrage. Dabei sind die Zeiten der Dokumentation usw. nicht mit berechnet, ebenso sind die Urlaube unberücksichtigt. Dass es sich hier nur um ein reines Rechenbeispiel handelt ist logisch, da weder der Anteil an Anfragen regelmäßig ist, noch der Aufwand zur Erstellung der einzelnen Antworten gleich ist. Wenn Anfragen da sind, werden diese beantwortet und der Alltagsarbeit vorgezogen, um die 24 Stunden Frist einhalten zu können. Hier wäre es überlegenswert, auf eine 48 Stundenfrist in der Darstellung zu wechseln, um Druck wegzunehmen. An der Schnelligkeit der Antwortmails würde sich nichts ändern, nur die Außendarstellung würde eher vermitteln, hier sitzt nicht jemand rund um die Uhr, der die Fragen beantwortet, sondern dies wird innerhalb der normalen Bürozeiten erledigt. Einige Ratsuchende schreiben im Stundentakt, weil sie glauben, die Beraterin ist an den Werktagen durchgängig online.

4. Anonymität

„eMail kann eine Brücke, ein Weg sein, sich zu verständigen, sich zu begegnen. Manchmal macht es dieses Medium dem Menschen erst möglich, nach Unterstützung zu suchen, in Kontakt zu kommen. Menschen äußern sich oft freier über ihre Gefühle, wenn sie alleine sind. Sie können erst einmal für sich überlegen, nachdenken, sortieren, reflektieren, Druck loswerden

und aufschreiben. Für manche Ratsuchenden macht diese große Anonymität die Kontaktaufnahme leichter, können sie doch selbstbestimmt und kontrolliert ihre Emotionen dosieren und Peinlichkeiten vermeiden. Sie fühlen sich stärker und geschützt. (Knatz/Dodier S 9).

Die eMail-Beratung hat sich als Medium der Beratung etabliert und ist eine weitere Säule neben der telefonischen und face-to-face Beratung geworden. Viele Skeptiker warnten davor, dass die Anonymität dazu einlädt, gefakte (gefälschte) Mails zu schicken. Die Anfragenden seien also förmlich eingeladen, Scherz und Unfug mit eMail-Anfragen zu treiben (vergleiche auch Knatz/Dodier S 30f). Die Erfahrung lehrt jedoch, dass dieser Prozentsatz sehr gering ist und auch eMails, die einen sehr „eigentümlichen“ Charakter haben, sich oft als eMails von Personen entpuppen, für die das eMail die Möglichkeit der Wahl ist, sich zu artikulieren. Z.B. bei starken Schuldgefühlen, kann oft ein auf den ersten Blick „wahnhafter“ Inhalt gegeben sein:

So schreibt ein junger Mann, der im Internet pornographische Seiten angeschaut hatte und auch Bilder herunter geladen hatte u.a.:

Auf jeden Fall habe ich vor einem Jahr eine e-Mail von der Ermittlungsgruppe für Kinderpornographie mit dem Inhalt erhalten erhalten, ich hätte mir \"bedenkenswertes\" Material vom Internet heruntergeladen. Von dieser e-Mail geschockt, ist mir nichts besseres eingefallen, als eine CD mit SM Bildern und Videos, die mir unangenehm geworden wäre, wenn irgendjemand diese zu Gesicht bekommt hätte, in einen Altkleiderkontainer zu werfen. Ich weiß, blöd, aber ich war eben jung und dumm. Ich habe in weiterer Folge nie irgend etwas von der Polizei erhalten bzw. ich wurde auch nicht befragt oder sonst irgend was, Dass die Polizei ermittelt hat, weiß ich, weil mein Vater auch bei der Polizei ist und immer Zeitschriften zugeschickt bekommt, in denen Fälle usw. geschildert werden. Und diesen Zeitschriften waren zwei Artikel enthalten, die sich auf dieses Thema bezogen und mein Fall ziemlich genau geschildert wurde, natürlich wurden keine Namen genannt.

Im eMail-Beratungsverlauf ergab es sich, dass der User durch diese empfundenen Verfolgungen so unter Druck gekommen war, dass er einen Selbstmordversuch begangen hatte. Er sei jedoch in Behandlung und auch seine Ärzte sagten ihm, dass es mit seinem schlechten Gewissen zusammenhängen würde, dass er überall Hinweise auf sich als Täter gesehen habe. Er drückte seine Dankbarkeit darüber aus, dass ich den Inhalt des erstens eMails so Ernst genommen hatte, und nicht als Spinnerei abgetan hatte.

Der Inhalt der eMails ist die Realität des Mailenden, auch wenn er unserer Realität nicht zu 100 % entspricht. Ich habe in dem Jahr praktischer Erfahrung mit der NEU**START** Online-Beratung vor allem gelernt, alle eMails ernst zu nehmen und habe dadurch mehrmals die Erfahrung machen können, dass sehr verwirrte eMails, die für mich vorerst nicht nachvollziehbar waren, sich später als durchaus ernst gemeint darstellten und die Anfragenden auch sehr froh waren, dass mit soviel Ernst, Wertschätzung und Respekt auf die Anfrage reagiert wurde.

Birgit Knatz und Bernhard Dodier berichten in ihrem Basiswerk für Online-Beratung „Hilfe aus dem Netz“ aus der langjährigen Erfahrung mit der Online-Beratung in der Telefonsseelsorge Deutschland, dass die Anonymität und Pseudonymität (sich z.B. mit einem „nickname“ getarnt als jemand anders auszugeben) Schutz gewährt und enthemmend auf den Inhalt der eMails in Richtung tiefgehend und sehr persönlich wirken kann. (vergleiche Knatz/Dodier S 18).

„In den meisten Fällen kann er (der Klient) entscheiden, ob er seine Identität bekannt geben will oder nicht. Er bewegt sich in einem spezifischen Ausdrucksraum und ist dank der Eigenheiten der virtuellen Kommunikation – im Vergleich zu herkömmlichen Beratungsformen – freier und ungehemmter im Ausdruck. Er ist in der Beziehungs- und Prozessgestaltung autonomer und unabhängiger.“ (FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung 2003).

Franz Eibenbenz merkt dazu folgendes an: „Die Anonymität und die Reduktion auf die schriftliche Äußerung ermöglicht, dass das „was bewegt“ ungeschminkt übers Netz geschickt wird.“ (Eibenbenz 2002, S 23). Auch er sieht die eMail-Beratung als eine Möglichkeit an, dass der User sich vortastet und ausprobiert und vielleicht damit der Grundstein zu einer späteren face-to-face Beratung gelegt werden kann, wenn es nötig erscheint. Auch sieht Eibenbenz in der Niederschwelligkeit und anonymen Zugangsmöglichkeit einen großen Pluspunkt. Hier gibt auch Lisa Zimmermann (Zimmermann 2004 S 152 ff) einige Hinweise.

Übertragen auf die Anfragen bei der NEUSTART Online-Beratung kann ich dies nur bestätigen. Hier werden Problemsituationen angefragt, die in einer face-to-face Anfrage nie in dieser enormen Schnelligkeit auf den Punkt gebracht werden würden, wie im Mailkontakt. Dazu ein weiteres Anfragebeispiel aus der Praxis:

Eine weibliche Userin: Ich habe gestern den größten Fehler meines Leben's begangen ich habe im Kaufhaus Ware um €14 gestohlen und bin angezeigt worden. Es war mein erstes Vergehen und ganz sicher auch mein letztes ich weiß nicht was mit mir los war. Ich habe auf Ihrer Seite gelesen das es einen Diversion gibt. Ist diese in meinem Fall möglich. Wenn ja wie komme ich dazu?? Bitte Dringend um Ihre Hilfe!!!! Vielen Dank, ich weiß ich bin selber Schuld

Nach einigen Tipps und der Hilfe beim Formulieren eines Antrages auf Diversion ans Gericht bekam ich dieses eMail:

Sehr geehrte Fr. Renate Ince! Vielen herzlichen Dank, Sie haben mir sehr geholfen!!! Finde es super das eine Einrichtung wie "Neustart" gibt. Ich war total verzweifelt!!!!!!! Nochmal's vielen herzlichen Dank

Es scheint so zu sein, dass der eMail-Kontakt es auch leichter zulässt, Rückmeldungen an den Berater/die Beraterin zu geben. In der face-to-face Beratung kommt es, zumindest in meinem Bereich der Straffälligenhilfe, sehr selten vor, dass sich die KlientInnen nach Abschluss des Falles bei mir melden oder sich bedanken für die Intervention – jeder ist im Grunde froh, nichts mehr damit zu tun zu haben. Bei den eMail-Anfragen ist es fast an der Tagesordnung, dass ich Rückmeldungen der User bekomme, ob meine Antwort gepasst hat und dadurch hilfreich war. Das ist auch für mich als Beraterin ein gutes Feedback, wenn ich rückgemeldet bekomme, offensichtlich sehr oft den „Nerv“ der Situation gut getroffen zu haben und dass die Leute wirklich sehr erleichtert sind, wenn sie hilfreiche Antworten erhalten. Dadurch lässt sich auch die Beratungsqualität steigern und weiterentwickeln, wenn z.B. in einem weiteren eMail ergänzende Fragen gestellt werden, an die ich in der ersten Antwort nicht dachte.

5. Qualitätsmerkmale der Online-Beratung

Die Tätigkeit als Online-Beraterin setzt, vor allem auch wegen der möglichen Vielzahl der eingehenden Anfragen – von der reinen Informationsanfrage bis hin zu schweren psychischen Traumata – eine fundierte Ausbildung voraus.

Nicht jeder der Mailen kann, kann auch Mail-Beratung anbieten. Wichtig ist hier die Text-, Lese und Schreibkompetenz (siehe auch Schoenke, Eva). Face-to-face Erfahrungen und Ausbildungen als SozialarbeiterIn, PsychologIn oder TherapeutIn, sind von großem Vorteil.

Darauf hin aufgebaut soll die spezielle Schulung für den Online-Beratungsbereich sein. Wie in der face-to-face Beratung sind Offenheit und Empathie unerlässlich. Auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion über die eigene Beratungstätigkeit. Ganz wichtig erscheint es mir, nicht nur eine gute Sprachkompetenz (siehe auch FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung 2003) zu haben, sondern auch über eine gute Schreibkompetenz zu verfügen.

Alle äußeren Reize wie Stimme, Tonfall, Blick, Seufzer usw. fallen weg (Kanalreduktion) – sowohl beim Anfragenden als auch natürlich beim Beratenden. Beim geschriebenen Text gibt es vermutlich gleich viele Möglichkeiten für Missverständnisse wie in einem face-to-face Gespräch. Beim Gespräch von Angesicht zu Angesicht oder am Telefon bekomme ich Signale vom Gegenüber, die mir verraten, dass etwas „schief“ läuft. Beim eMail bekomme ich diese Rückmeldung zeitversetzt und aus der Stimmung heraus, in der der User gerade war, als er meine eMail las bzw. seine eMail schrieb.

Die Stimmung kann sich ändern zwischen den verschiedenen eMails und ich weiß nicht, wie mein Empfänger/meine Empfängerin „drauf ist“, wenn er/sie meinen Text liest. Hier bedarf es eines sehr feinen Fingerspitzengefühls und der ständigen Reflexion, den eigenen Text kritisch zu prüfen, bevor er auf die Reise ins Netz geschickt wird. „Das zentrale Medium ist die geschriebene Sprache. Durch die begrenzte Information (Kanalreduktion) entsteht ein offener Vorstellungsraum. [...] Jeder Satz kann von der SenderIn und EmpfängerIn beliebig oft gelesen, verstanden oder missverstanden werden.“ (FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung 2003)

Oft ist es auch so, dass unter einem „Vorwand“ Anfragen geschrieben werden. Hier ein sehr krasses Beispiel: Die Userin stellte an mich die Anfrage, wie ein Tatverdächtiger zu einem Außergerichtlichen Tatausgleich kommen kann. Wo kann man den Antrag einbringen usw. Mehr nebenbei erwähnte sie, dass es sich beim Delikt um Vergewaltigung gehandelt hatte und dass sie selbst das Opfer sei.

Aus meiner Antwort: Danke für Ihre Anfrage. Also ich sehe da zwei Probleme. Einerseits was ist ein Außergerichtlicher Tatausgleich (ATA) und andererseits die Vergewaltigung. (es folgte die rechtliche Erklärung des ATA).

.....

Nun zur Vergewaltigung: Ich mach mir aber mehr Sorgen um Sie, als um Ihren EX und was aus ihm wird. Es gibt keinen Grund auf der Welt, der es einem Mann erlaubt sich mit Gewalt zu nehmen, was von der Frau nicht erlaubt wird. Wie können Sie damit umgehen, brauchen Sie Hilfe bei der Aufarbeitung? Wenn Sie mir den Wohnort verraten könnte ich Beratungsstellen für Sie raussuchen.

Ich hoffe Ihnen mit diesen Informationen gedient zu haben und verbleibe mit freundlichen Grüßen

Mag. Renate Ince

Darauf ihre Antwort: *hallo, frau Mag. Renate Ince
danke fuer die rasche antwort...
danke der nachfrage, es geht mir den umstaenden entsprechend gut.
meine entscheidung resultiert daraus das ich mich von der polizei nicht verstanden
und sehr schlecht behandelt gefuehlt habe...
ich hab mir auch einen anwalt genommen, der mir bis dato nur das geld aus der ta-
sche zieht, und mich nicht wirklich beraet..
das ganze ist jetzt genau ein monat her, und ich bereue es zu tiefst jemals zur polizei
gegangen zu sein!!!
mitlerweile hat auch mein ex mit mir kontakt aufgenommen, und sich entschuldigt
usw...
ich will ihm wirklich nicht sein leben zerstoeren...
ich weiss das es sich vielleicht naiv anhoert, aber ich habe diesen menschen ja auch
geliebt...
ich wohne in XXX...
es gibt auch schon einen termin fuer eine vorverhandlung, den XXXX.
ich wuerde mich gerne von jemanden beraten lassen...
lg*

Mit dieser Klientin wurde dann eine Betreuung vor Ort organisiert. Sie meldet auch zurück, dass sie sehr gute Betreuung in der Frauenberatungsstelle erhalten hat und sie doch sehr froh war, sich jemanden – vorerst anonym – anvertraut zu haben. Sie berichtet im eMail-Kontakt, dass sie außer mit dem Täter und dem Rechtsanwalt mit noch niemandem, nicht einmal ihren besten Freundinnen, über die Vergewaltigung sprechen konnte, weil sie sich so schämte.

Auch das folgende Beispiel lässt erkennen, dass es nicht immer um das geht, was in der Anfrage im Vordergrund zu stehen scheint:

Weibliche Userin: Ich hätte eine Frage um Umgangsrecht unter Geschwistern: Meine Schwester ist elf Jahre alt und meine Mutter verbietet mir aufgrund persönlicher Probleme zwischen uns den Konakt zu ihr. Sie trägt das also auf dem rücken meiner Schwester aus. Ich möchte gerne umfassend infomiert werden, ob es unter Geschwistern sowas wie ein Umgangsrecht gibt. Infos bitte per e-mail. danke

Es wurde der Klientin die rechtliche Frage des Umgangsrechtes dargelegt. Daraufhin meldete sie sich nochmals, weil sie die Datei mit der rechtlichen Erklärung nicht öffnen konnte. Daraufhin meine Antwort, die neben der rechtlichen Erklärung folgende Passage enthielt:

[...] Es geht vermutlich auch um den Hintergrund, warum es Ihnen so wichtig ist, mit Ihrer Schwester in Kontakt zu bleiben. Ich kann jetzt hier nur raten, dass Sie ev. Probleme mit den Eltern haben und diese deshalb den Kontakt unterbinden wollen o.ä..

In diesem Fall wäre sicher eine Familien-Beratungsstelle die richtige Anlaufstelle für Sie. Der Antrag ans Bezirksgericht (Anm. bezüglich des Umgangsrechtes) ist immer nur der "letzte" Ausweg. Vorher sollten schon alle Wege ausgeschöpft werden, bei denen es um Vermittlung und Verhandlung geht. Auch zum Wohle ihrer Schwestern. Aber wie gesagt, hier kann ich leider nur raten und vermuten, was "hinter" der Frage eigentlich steht.

Ihre Antwort: *Ich wohne ihn XXX und wäre ihnen sehr dankbar wenn sie mir eine dafür zuständige Institution in meiner Umgebung nennen können. Leider muss ich ihnen in ihrer Vermutung recht geben - die Angelegenheit basiert tatsächlich auf Streitereien mit meiner Mutter. zu meinem Bedauern ist, auf normalem Weg mit ihr nicht zu reden. Ich bedanke mich trotzdem für ihre Hilfe.*

Und später: *Es ist für mich schon fast schockierend mit wieviel Mitgefühl und Verständnis sie meinen Fall behandeln. Leider kenne ich soviel Mühe von anderen sozialen Einrichtungen nicht. Da haben sie wohl wirklich den richtigen Beruf gewählt - ich wünsche mir sehr, dass ich mir bald meinen Traum (ein XXXstudium) erfüllen kann. Und dass mein Leben ab dann normal verläuft. [...] Ich wünsche mir inständig, dass sie bei den Menschen denen sie helfen, nie den Menschen hinter der Geschichte aus den Augen verlieren und so weitermachen wie bisher.*

Und ich denke, dass dies auch sehr passende Abschlussworte sind. Die Anonymität der Anfragenden und die bereits erwähnte Kanalreduktion sollten den Berater/die Beraterin auch zum Blick hinter die Zeilen ermutigen. Das Medium der eMail-Beratung lässt es meiner Meinung nach zu, „Testballone“ steigen zu lassen.

So wie die Ratsuchenden es ausprobieren und sich herantasten, versuche auch ich in der Antwort auszuprobieren und mich heranzutasten. Sehr oft ergibt sich daraus ein etwas länger dauernder Mailverkehr, der nicht selten damit endet, dass ich den Ratsuchenden in eine face-to-face Beratung weitervermitteln kann. Der erste Schritt ist getan – und er kommt immer von Ratsuchenden, das ist der Vorteil dieser niederschweligen Möglichkeit, sich „Hilfe aus dem Netz“ zu sichern.

In die Zukunft blickend gehe ich davon aus, dass sich neben den bestehenden Online-Beratungsangeboten weitere herausbilden werden. Ich hoffe sehr, dass das kostenlose Angebote für die UserInnen, wie die NEUSTART Online-Beratung erhalten bleiben und noch weitere Anbieter im Sozialbereich dieses Zusatzangebot auf die Beine stellen werden.

Die KlientInnen werden die Angebote sicher dankbar aufnehmen, wie die Fallzahlen der NEUSTART Online-Beratung eindrucksvoll zeigen. Mir persönlich ist es sehr wichtig sichergestellt zu wissen, dass die Ausbildung der Online-BeraterInnen weiter betreiben wird und wäre auch die Einführung von Berufsverbänden oder Ähnlichem in Österreich von Bedeutung auch zur Absicherung der Qualität des Angebotes der Online-Beratungen. Das Kompetenzprofil für Online-BeraterInnen der Schweizer Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB) (FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung 2003) würde meiner Meinung nach eine gute Grundlange darstellen.

Literatur

Brunner, Alexander (2005): wienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum, E-Beratungsjournal, Heft 1, Sept. 2005, http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf (02.03.2006).

Eibenbenz, Franz (2002): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. 2002 in [F1] Bericht zur Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation. Verein wienXtra u.a.

FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung (2003): Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen., <http://www.offenetuer-zh.ch/Kompetenzprofil-KFOB.htm> (02.03.2006).

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

Knatz, Birgit (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen. E-Beratungsjournal, Heft 1, September 2005, http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf (02.03.2006).

Salzburger Nachrichten: 9.3.2005 Sozialarbeit auch „online“.
http://www.salzburg.com/sn/archiv_artikel.php?xm=1454159&res=0 (02.03.2006).

Schoenke, Eva: Textkompetenz: <http://www-user.uni-bremen.de/~schoenke/lg-edu/vlg5a.html> (02.03.2006).

Zimmermann, Birgit (2004): Jugendberatung im Internet – Was geht und was geht nicht im „Netz“? Eine Analyse der verschiedenen Internetberatungsmöglichkeiten und –modelle anhand konkreter Beispiele. Norderstedt: Books on Demand GmbH.