

5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9 – April 2009

**Vorbemerkungen zu:
Silvia Pammer,
Jugend und Gewalt - Die Vorgehensweisen in der
eMail-Beratung und die unterstützenden Angebote für
die BeraterInnen**

Karlheinz Benke

Das thematische Dreigespann „Jugend – Gewalt – eMail-Beratung“ stellt einen an sich bereits hochkomplexen Inhalt dar, zu dem in dieser Dichte weder ausreichend fokussierte noch umfangreiche Ergebnisse vorliegen. So gesehen stellt die Bearbeitung dieses Themen-Dreiecks im Rahmen einer Diplomarbeit ein sehr engagiertes Unterfangen dar und zeigt auf, wie weit das Spektrum des Unerforschten in einer noch jungen Spezialdisziplin reicht. [1]

Zur Illustration dienen folgende aufgefädelte Gedankengänge...

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. (S. 8)

Gedanke 2: Jugendliche und Kinder sind in ihrem Lebensalltag unterschiedlichster Gewaltformen ausgesetzt, welche sich an vielfältigen Orten, durch verschiedene Personen oder Rahmenbedingungen vollziehen. (S. 20)

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. (S. 24)

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. (S. 29)

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. (S. 32)

Gedanke 6: Gerade in der eMail-Beratung haben Jugendliche die Wahlmöglichkeit, an welche Einrichtung sie sich mit ihren Problemen wenden wollen. (S. 33)

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. (S. 38)

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. (S. 59)

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. (S. 64)

Ziel dieser Arbeit ist es – mit den Worten der Autorin selbst gesprochen,

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

„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 hoch-sensiblen 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“ (vgl. Abstract).

Jener Teil, der vordergründig für die Online Beratung interessante Aspekte hervorbringt, ist zugleich auch eine der Stärken der Arbeit: der „Empirische Teil“ (ab Kapitel 6), der aus einigen unmittelbaren Praktikums-Erfahrungen der Autorin im (noch jungen sozialarbeiterischen) Handlungsfeld der Online-Beratung heraus resultiert.

Er orientiert sich am Fokus der Notwendigkeit bzw. der Praxistauglichkeit eines Supports für eMail-BeraterInnen und drückt sich als Kerngedanke

- zum einen in allgemeinen Rahmenbedingungen, welche von einer Organisation etwa zu Verfügung gestellt werden (Super- und Intervision etc.) bzw.
- zum anderen in den persönlichen Kompetenzen der BeraterInnen

aus und zeigt einige hilfreiche Erkenntnisse auf, die die spärlichen gesicherten wissenschaftlichen ergänzen bzw. auch belegen.

Die Autorin kommt u.a zu folgenden Schlüssen:

- Nicht jeder BeraterIn sieht die gleichen unterstützenden Angebote als hilfreich an.
- Ein Absprechen im Team kann sinnvoll, um die Bedürfnisse der BeraterInnen in Hinblick auf die Handlungsfähigkeiten in die Entscheidungen mit einfließen zu lassen. (Interessant ist, dass zu den Bedürfnissen der (Online-)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 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 BeraterInnen auswirkt.
- Bewährt sich in der Beratung per eMail eine fachspezifische Ausbildung, welche sich bereits mit (Online-)Beratung bzw. mit Kommunikation beschäftigt.
- Jede Antwort wird sowohl auf die konkrete Anfrage der KlientInnen hin sowie auch hinsichtlich der Ressourcen der Persönlichkeit der BeraterInnen angepasst. (Verzicht auf Textbausteine und Erfüllung des Wunsches nach einem ‚Gehört werden‘.

Und zum Fazit, dass eMail-Beratung (noch) selbstständig überlegen (müssen), was und auch welche Unterstützungsangebote sie benötigen, um einen professionellen Beratungsprozess gewährleisten und dennoch eigene Vorgehensweisen in der Beantwortung von ‚Gewalt-eMails‘ erstellen zu können.

Da es nicht Ziel dieser Arbeit war, die Sicht der UserInnen (KlientInnen) zum untersuchten Thema zu erfragen, könnte dieser Aspekt vielleicht eine Anregung für weitere Studien darstellen, um über deren Sichtweisen das ‚System Online-Beratung‘ vor dem Hintergrund von Gewalt umfänglicher analysieren zu können.

Anmerkung

[1] In den wenigen Arbeiten zum diesem Themen-Trio zeigte sich, dass auf das Thema Gewalt an sich (aus der Jugendarbeit kommend, als auch aus der eMail-Beratung stammend) wenn überhaupt, dann nur am Rande eingegangen wird. Umso hilfreicher waren zur Erkenntnisgewinnung diesbezügliche Interviews, in denen sich auch Parallelen zur Theorie finden ließen.