

Kindeswohlgefährdung und Onlineberatung – ein Fallbeispiel

Simone Meßmer & Marc Weinhardt & Petra Bauer

Zusammenfassung

Anhand eines illustrierenden Fallbeispiels werden Problemstellungen im Umgang mit einer möglichen Kindeswohlgefährdung im Rahmen von Onlineberatung analysiert. Der Artikel fokussiert dabei auf institutionell-rechtliche Rahmenbedingungen und die beraterisch-methodische Ausgestaltung von Beratungsprozessen.

Schlüsselwörter

Kindeswohlgefährdung, Schutzauftrag, rechtliche Bedingungen, Internet-Beratung, Online-Beratung, Vorratsdatenspeicherung, Datenschutz, Fallbeispiel

Abstract

Using an illustrative case study, potential problems in dealing with child welfare as part of online counseling processes are analyzed. The article focuses on institutional/regulatory frameworks and the methodical arranging of online counseling processes.

Keywords

case study, regulatory framework, child's welfare endangerment, data privacy protection, online counseling

AutorInnen

- **Dipl.-Päd.in Simone Meßmer**
 - wissenschaftliche Angestellte am Institut für Erziehungswissenschaft, Abteilung Sozialpädagogik der Universität Tübingen
 - Arbeitsschwerpunkte: Erzieherische Hilfen, sexuelle Gewalt, Kinderschutz

- **Dr. Marc Weinhardt**
 - wissenschaftlicher Angestellter am Institut für Erziehungswissenschaft, Abteilung Sozialpädagogik der Universität Tübingen
 - systemischer Familientherapeut, Supervisor und Fortbildner in freier Praxis
 - Arbeitsschwerpunkte: Beratung, systemische Konzepte in der Sozialen Arbeit, Neue Medien

- **Prof.in Dr.in Petra Bauer**
 - Professorin für Erziehungswissenschaft, Abteilung Sozialpädagogik der Universität Tübingen
 - Arbeitsschwerpunkte: Sozialpädagogische Beratung, Supervision, Familie und Soziale Arbeit: Elternarbeit, Kooperation zwischen Familien und Helfersystemen, Familienbilder von Professionellen, Multiprofessionelle Kooperation und Vernetzung, Sozialpädagogische Professionalität

- **Kontakt:** Institut für Erziehungswissenschaft
Münzgasse 22-30
72070 Tübingen
E-Mail: simone.messmer@uni-tuebingen.de
marc.weinhardt@uni-tuebingen.de
petra.bauer@uni-tuebingen.de

1. Einleitung

Der vorliegende Artikel ist eine Fortsetzung von Überlegungen, die in Ausgabe 7/2, 2011 des e-beratungsjournals zum Themenkomplex Kindeswohlgefährdung in der Onlineberatung angestellt wurden (Meßmer & Weinhardt, 2011). Dort wurde auf bisher ungeklärte Spannungsfelder hingewiesen, die sich besonders an der Verschiebung von Verantwortlichkeit (Trägerentscheidungen anstatt individuellem beraterischem Handeln), der Verkomplizierung des Schutzauftrages innerhalb medienvermittelter Beratung und der Entwicklungsnotwendigkeit neuer fachlicher Absicherung (kollegiale Beratung und Supervision) festmachen lassen.

An diese Überlegungen anknüpfend, wollen wir mit Hilfe eines Fallbeispiels verschiedene Problemstellungen, die sich in der Onlineberatung hinsichtlich Kindeswohlgefährdung ergeben, präzisieren. Der vorgestellte Fall ist aus drei verschiedenen, originalen Beratungsanfragen zusammengestellt und entspricht damit zum einen tatsächlichem empirischem Material aus der alltäglichen Wirklichkeit von Online-Berater_innen, ist zum anderen aber synthetisch verdichtet, um möglichst viele inhaltliche Punkte beleuchten zu können [1].

Nach einer theoretischen Bestimmung rechtlicher und institutioneller Rahmenbedingungen werden die im Fall deutlich werdenden Aspekte der Kindeswohlgefährdung und der dort angelegten Gefährdungspotentiale herausgearbeitet (Abs. 2). Darauf aufbauend werden wir einige Überlegungen zur gelingenden methodischen Ausgestaltung von Beratung im Internet entwickeln und dies am Fallbeispiel konkretisieren (Abs. 3).

2. Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen

Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung stellen unbestimmte Rechtsbegriffe dar, die mit anderen relevanten Rechtsbegriffen (z.B. dem Zeugnisverweigerungsrecht oder der Verschwiegenheitspflicht) einen je nach Arbeitsfeld- und Trägersausrichtung unterschiedlich auszufüllenden Rahmen für psychosoziale Beratung schaffen (Barabas, 1999) [2]. Neben diesem von der Legislative aufgespannten Rahmen moderieren auch die trägerbezogenen institutionellen Rahmenbedingungen die ablaufenden Beratungsprozesse. Bezogen auf Onlineberatung ist hier der trägerspezifische Umgang mit der sogenannten Vorratsdatenspeicherung bzw. die prinzipielle Erfassung oder Nichterfassung von IP-Adressen und Netzwerkprotokollen von großer Bedeutung (Meßmer & Weinhardt, 2011). Die Speicherung dieser Daten ermöglicht die nachträgliche Identifizierung von anonymen Ratsuchenden. Rechtliche Regelungen und institutionelle Vorgaben bilden damit einen relativ „harten“, objektivierbaren Möglichkeitsraum, den es in einem ersten Schritt zu erörtern und anschließend auf den Fall anzuwenden gilt.

2.1 Die Ausgestaltung des rechtlichen und institutionellen Rahmens

Bei der Kindeswohlgefährdung handelt es sich zunächst um einen Begriff aus dem Familien- und Jugendhilferecht. Die Rechtsprechung fasst unter einer

Gefährdung des Kindeswohls „eine gegenwärtige, in einem solchem Maß vorhandene Gefahr, dass sich bei der weiteren Entwicklung der Dinge eine erhebliche Schädigung des geistigen oder leiblichen Wohls des Kindes mit ziemlicher Sicherheit vorhersehen lässt“ (Bundesgerichtshof, FamRZ, 1956, S. 350). Daraus können drei Indikatoren für die Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung herausgefiltert werden: Eine gegenwärtige, konkret erkennbare Gefährdungslage für das Kindeswohl, die Erheblichkeit der Schädigung und die Zuverlässigkeit der Vorhersage erheblicher Einschränkungen für die kindliche Entfaltung. Für Erfahrungen der physischen Misshandlung, sexualisierten Gewalt und physischen bzw. emotionalen Vernachlässigung in der frühen Kindheit können die drei Faktoren regelmäßig bejaht werden. Sie gelten deshalb als klassische Formen der Kindeswohlgefährdung (ausführlicher bei Kindler, 2009, S. 767ff.; Goldberg & Schorn, 2011, S. 9ff.).

Den Ausgangspunkt für den Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe bilden zunächst verfassungsrechtliche Bestimmungen. So stellt der Gesetzgeber die Familie unter besonderen Schutz und überträgt die Erziehungsverantwortung zuallererst den Eltern als Personensorgeberechtigte (Art. 6 Abs. 1, 2 GG). Gleichwohl schließt sich an diese Ausführungen folgender Zusatz an: „Über ihre Betätigung [die der Eltern, Anm. d. Verf.] wacht die staatliche Gemeinschaft“ (Art. 6 Abs. 2 Satz 2 GG). Darin findet der verfassungsrechtliche Auftrag des sogenannten „staatlichen Wächteramtes“ seinen Ausdruck, welche ein Tätigwerden in Fällen der Kindeswohlgefährdung ermöglicht. Das SGB VIII nimmt in § 1 Abs. 2 erneut Bezug auf diese verfassungsrechtlichen Grundlagen und bringt sie in Zusammenhang mit dem kindlichen Recht auf eine Erziehung, welche die Entwicklung zu Eigenverantwortlichkeit und Gemeinschaftsfähigkeit befördert (Wiesner, 2007, S. 9; Meysen, 2008, S. 16ff.). Die damit etablierte Spannung zwischen Schutz des Kindeswohls und Anerkennung des Elternrechts ist konstitutiv für den Handlungsrahmen der Jugendhilfe (vgl. dazu ausführlicher Bauer & Wiezorek, 2007). Konkretisiert wurden die damit verbundenen kontrollierenden Aufgaben der Jugendhilfe durch die Einführung des § 8a SGB VIII. Auf dessen Grundlage lassen sich zwei bedeutsame Aufgabenkomplexe für leistungserbringende Einrichtungen und Dienste, die mit Kindern und Familien arbeiten, bezogen auf die Kinderschutzthematik bestimmen: Zum einen wird gefordert, dass die Gefährdungseinschätzung im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte unter Hinzuziehung einer „insoweit erfahrenen Fachkraft“ erfolgen soll [3], zum anderen soll „auf die Bereitschaft der Personensorgeberechtigten zur Inanspruchnahme von Hilfen motivierend hingewirkt“ (Menne, 2007, S. 152) werden, wenn durch diese eine Gefährdung des Kindeswohls abgewendet werden kann (§ 8a Abs. 4 SGB VIII; Bringewat, 2011, S. 280).

Das Feld der Jugend- und Familienberatung wirkt als Teil der Kinder- und Jugendhilfe an der Verwirklichung des Schutzauftrags mit. Fälle einer vermuteten oder belegten Kindeswohlgefährdung stellen Berater_innen vor große fachliche Herausforderungen. Die in § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB verankerte Verschwiegenheitspflicht der Berater_innen sichert grundsätzlich eine vertrauliche Behandlung des Beratungsprozesses juristisch ab. Mit Einführung des § 8a SGB VIII im Rahmen des Kinder- und Jugendhilfweiterentwicklungsgesetzes (KICK) im Jahre 2005 wurde die Bedeutung des Schutzauftrages für Fachkräfte von Beratungsstellen als

leistungserbringende Einrichtungen, meist in freier Trägerschaft, weiter expliziert (§ 8a Abs. 4 SGB VIII; Menne, 2007, S. 151). Der Gesetzgeber insistiert demnach verstärkt auf die Weitergabe von Informationen an das Jugendamt durch Berater_innen bei Vorliegen einer Gefährdungslage für das kindliche Wohl. Das daraus entstehende Dilemma der „Abwägung zwischen der persönlichen Verpflichtung zum Schutz des Privatgeheimnisses und der Pflicht zum Schutz von Kindern vor Gefährdungen [verbleibt als] eine individuelle Entscheidung [bei] der Fachkraft“ (BKE, 2009, S. 84), die mit der betroffenen Familie arbeitet und fallzuständig ist.

Derartige Dilemmata verschärfen sich aufgrund der besonderen Rahmenbedingungen von Onlineberatung, welche geprägt sind durch Variablen wie Klientenautonomie und Anonymität (Weinhardt, 2009, S. 156ff.; Meßmer & Weinhardt, 2011, S. 6f.). So bieten entsprechende Onlineberatungssettings auf Klient_innenseite verstärkt die Möglichkeit zu entscheiden, ob und in welchem Umfang Daten bekannt gegeben werden und wie der Beratungskontakt zeitlich gestaltet werden soll. „Der Kontakt zu dem/der Beratenden kann jederzeit abgebrochen werden, wenn es dem/der Ratsuchenden in dem Gespräch zu persönlich wird. (...) Einmal beendet, kann ein Gespräch nur von der Seite des Ratsuchenden aus wieder aufgenommen werden“ (Ploil, 2009, S. 18). Darüber hinaus ist die Möglichkeit einer Rückverfolgung der Klient_innendaten im Falle einer vermuteten oder belegten Gefährdungssituation abhängig von den technischen Voraussetzungen zur Datenerhebung und -speicherung der jeweiligen Institution. In diesem Zusammenhang wird ein wesentlicher Unterschied zur Face-to-Face-Beratung sichtbar. Während in der persönlichen Beratung die mit Kindeswohlgefährdenden Konstellationen verbundenen Abwägungsprozesse hinsichtlich vertretbarer Interventionen vorrangig den beratenden Fachkräften selbst überantwortet sind, werden diese in Onlineberatungssettings verstärkt durch die vorab vom Träger der Beratungseinrichtung festgelegten Modi zur Datenerhebung und -speicherung bestimmt. Man könnte dies als Tendenz zu einer „Transformation von Zuständigkeiten – von Person zu Struktur“ (Meßmer & Weinhardt, 2011, S. 9) bezeichnen. Dieser Umstand wird in Veröffentlichungen zum Thema „Onlineberatung“ oftmals eher marginal aufgegriffen. Im Hinblick auf die Gewährleistung von Anonymität und Datensicherheit wird regelmäßig die SSL-Verschlüsselung der Daten benannt, welche eine sichere Datenübertragung garantieren soll (beispielsweise Kühne & Hintenberger, 2009; Kiefer, 2009). Eine Auseinandersetzung mit der Problematik der Datenspeicherung bzw. Protokollierung der IP-Adresse ratsuchender Personen und den damit verbundenen Konsequenzen für das beraterische Handeln im Rahmen des Schutzauftrags der Jugendhilfe findet dagegen kaum statt.

Durch die sogenannte „innere Niedrigschwelligkeit“ wird die Kontaktaufnahme zum Hilfesystem erleichtert. So weisen Onlineberatungsangebote ein geringeres Maß an Verbindlichkeit auf. Interventionen müssen aufgrund der hohen Anonymität und Autonomie bezogen auf die Bekanntgabe persönlicher Daten durch die Ratsuchenden weniger befürchtet werden (Kühne & Hintenberger, 2009). „Beratungssuchende können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein vor ihrem Bildschirm sitzen und eine Mail verfassen“ (Kühne & Hintenberger, 2009, S. 62). Demnach ist anzunehmen, dass Online-

beratungsangebote insbesondere auch für junge Menschen in gefährdenden Situationen in Anspruch genommen werden. Allerdings führt die Anonymität des Beratungskontaktes dazu, dass Berater_innen keine Einwirkungsmöglichkeiten auf das Umfeld haben und auch sehr viel weniger Einfluss auf die Aufrechterhaltung des Beratungskontaktes nehmen können. Im Gefährdungsfall sind dadurch die Handlungsmöglichkeiten der Berater_innen systematisch begrenzt. Dies konstituiert ein spezifisches Spannungsfeld zwischen dem Schutzauftrag der Jugendhilfe und der anonymen Inanspruchnahme von Beratung, welches einen entscheidenden Einfluss auf die Praxis von Fachkräften in der Onlineberatung hat.

2.2 Fallarbeit: Rechtliche Situation und fachliche Aspekte

Wir möchten die angestellten Überlegungen mit Hilfe eines Fallbeispiels konkretisieren.

Hallo liebes Team,

ich bin froh, dass ich mich hierhin wenden kann, obwohl ich lange gezögert habe zu schreiben. In meinem Leben ist ziemlich viel nicht in Ordnung und ich weiß derzeit nicht weiter. Ich lebe bei meiner Mutter, sie ist seit 4 Jahren mit ihrem neuen Freund zusammen, der auch bei uns wohnt. Zu meinem Vater habe ich eigentlich keinen Kontakt, wenn wir uns sehen, dann nur an Feiertagen wie Weihnachten oder so.

Und nun zum Problem: Der Freund meiner Mutter missbraucht mich, er kommt öfters abends wenn meine Mutter arbeitet in mein Zimmer und so. Es hat lange gedauert, bis mir klar wurde, was da eigentlich los ist. Hab´ auch noch mit niemandem darüber gesprochen, und obwohl ich weiß, dass es nicht meine Schuld ist, schäme ich mich. Auch, dass ich es nicht fertig bringe, mir Hilfe zu suchen. Mit meiner Mutter kann ich logischerweise nicht reden, denke aber, sie würde mir sowieso nicht glauben...

Irgendwie stecke ich fest und weiß nicht weiter. In der Schule geht es so gerade, ich komm´ durch, mehr aber auch nicht. Zu einigen in der Klasse habe ich Kontakt, ansonsten mache ich eher mein Ding. Ach ja, ich gehe in die 11. Klasse, wenn das wichtig sein sollte und denke schon, dass ich mein Abi schaffe. Danach nix wie weg, aber das dauert ja noch.

Und wahrscheinlich hätte ich das hier auch nicht geschrieben, wenn ich mir nicht Sorgen um meine kleine Schwester machen würde. Ich hatte eigentlich immer gedacht, dass er die in Ruhe lässt. Aber seit einiger Zeit hat sie sich ziemlich verändert, ist launisch und so. Mit 11 ist das vielleicht normal, aber dann habe ich mal gefragt wie es denn mit Fabian (Freund meiner Mutter) so ist und da hat sie ganz komisch reagiert. Was soll ich machen?

Wir haben nicht viel Geld und nur einen PC für die Familie. Ich hoffe, dass niemand meine Sachen hier findet, schon gar nicht der Freund meiner Mutter. Ist das wirklich anonym?

In dem Fallbeispiel werden verschiedene Facetten in Zusammenhang mit der Problematik von Kindeswohlgefährdung in der Onlineberatung erkennbar. So werden in der dargestellten E-Mail konkrete Hinweise auf sexuelle Gewalterfahrungen gegeben. Wie bereits ausgeführt, sind entsprechende Erfahrungen primär als Kindeswohlgefährdend einzustufen. Aus der E-Mail geht

hervor, dass abgesehen von der kontaktaufnehmenden Jugendlichen potentiell auch für die jüngere Schwester (11 Jahre) durch die sexuellen Übergriffe des Lebenspartners der Mutter eine gefährdende Situation besteht. Damit liegen die rechtlichen Voraussetzungen im Sinne sogenannter „gewichtiger Anhaltspunkte“ [4] für eine Gefährdung vor, die eigentlich ein Tätigwerden der beratenden Fachkraft im Rahmen des Schutzauftrages verlangen. In der Konsequenz wird nun eine präzisere Einschätzung des Gefährdungsrisikos im Rahmen des § 8a Abs. 4 SGB VIII erforderlich. Grundsätzlich können in diesem Zusammenhang mehrere Einschätzungsaufgaben differenziert werden. Kindler (2009) führt beispielweise die Risikoeinschätzung als „Einschätzung der mittelfristigen Gefahr zukünftiger Kindeswohlgefährdung“, „die Beschreibung der Erziehungsfähigkeiten bzw. -defizite von Eltern in verschiedenen entwicklungsrelevanten Bereichen“ und die „Einschätzung der bei den Sorgeberechtigten vorhandenen Veränderungsmotivation und -fähigkeit“ (im Falle bestehender Defizite) auf (ebd., S. 774f.). Weiterhin nennt er die Sicherheitseinschätzung als „Einschätzung der Erforderlichkeit unmittelbar wirksamer Maßnahmen (z.B. Inobhutnahme)“ und die Verdachtsabklärung als „Klärung, ob behauptete Gefährdungseignisse tatsächlich stattgefunden haben“ (ebd.). In der Face-to-Face-Beratung wird die beratende Fachkraft diese Gefährdungseinschätzung durch eine geeignete Diagnostik im Gespräch mit der Klient_in aber u.U. auch durch das Hinzuziehen weiterer Familienangehöriger vornehmen. Für das Fallbeispiel erscheinen die beiden letzteren diagnostischen Aufgaben aufgrund der in der E-Mail benannten sowie vermuteten sexuellen Übergriffe zunächst besonders relevant. Gleichzeitig ist eine Einschätzung der Situation im Rahmen von Onlineberatung für die Fachkraft mit Einschränkungen verbunden. So erschwert das mediale Setting eine eingehende Analyse der in der E-Mail benannten Hinweise (Meßmer & Weinhardt, 2011). Bezogen auf das hier dargestellte Fallbeispiel wäre außerdem zu berücksichtigen, dass es sich möglicherweise um zwei von sexueller Gewalt betroffene junge Menschen handelt. Somit müsste dem geäußerten Verdacht in Bezug auf die elfjährige Schwester ebenfalls nachgegangen werden. In diesem Zusammenhang wird schließlich noch einmal die weiter oben ausgeführte Problematik der Datenspeicherung bzw. Protokollierung der IP-Adresse deutlich, welche ein Zurückverfolgen der Klient_innendaten erlaubt. Die Möglichkeit detailliertere Informationen zu gewinnen und gegebenenfalls Interventionen einzuleiten, ist zunächst abhängig von dem Aufrechterhalten des E-Mail-Kontakts und der Bereitschaft der ratsuchenden Elftklässlerin weitere Auskünfte zu geben. Ein Eingreifen unabhängig von der Ausgestaltung des Beratungskontaktes würde eine Protokollierung der IP-Adresse und die daran anschließende Identifizierung der ratsuchenden Person voraussetzen. Gleichzeitig ist dabei allerdings zu überlegen, dass dies die Einschränkung eines charakteristischen Merkmals der Onlineberatung bedeuten würde, nämlich in einem hohen Maße Anonymität zu gewährleisten.

Schließlich sieht der Gesetzgeber bei Vorliegen „gewichtiger Anhaltspunkte“ die Abschätzung des Gefährdungsrisikos durch mehrere Fachkräfte vor (§ 8a Abs. 1 SGB VIII). Der Fall soll demnach in das jeweilige Fachteam eingebracht werden, um dort eine gemeinsame Einschätzung hinsichtlich der gefährdenden Umstände vornehmen zu können. Wie oben erwähnt, gibt § 8a Abs. 4 SGB VIII darüber hinaus vor, dass im Falle leistungserbringender Einrichtungen und Dienste eine

„insoweit erfahrene Fachkraft“ in den Abschätzungsprozess mit einzubeziehen ist. Wird im Rahmen der Risikoeinschätzung deutlich, dass die Inanspruchnahme des Beratungsangebots nicht ausreicht und können die Personensorgeberechtigten nicht für eine geeignete Hilfe gewonnen werden, ist die Konsultation des Jugendamts vorgesehen. Auch hier führen die speziellen Rahmenbedingungen von Onlineberatung jedoch zu Begrenzungen hinsichtlich dieser weiteren Verfahrensschritte. So setzt eine genauere Klärung und Einschätzung der Gefährdungssituation (im Falle der Entscheidung des Einrichtungsträgers gegen eine Protokollierung der IP-Adresse) auf jeden Fall die Mitwirkung der ratsuchenden Jugendlichen voraus, die Möglichkeiten, sich ein genaues Bild von der Situation zu machen, sind systematisch begrenzt.

3. Methodische Ausgestaltung von Beratung hinsichtlich eines gelingenden Umgangs mit Aspekten von Kindeswohlgefährdung

Aus der bisherigen Analyse wurde deutlich, dass Berater_innen einen gravierenden Fehler machen, wenn sie die zu Tage getretenen Aspekte nicht erkennen und in der Beratungsarbeit berücksichtigen. Die Frage ist, wie diese Problematik im Kontext von Beratung angemessen aufgegriffen werden kann, das heißt, wie damit ein gelingender beraterischer Umgang gefunden werden kann. Die Beschaffenheit dieses Dilemmas ist Beratung prinzipiell nicht fremd. Vielmehr ist Beratung in fast allen Feldern und Erbringungsformen auch mit dem Paradoxon der Vereinbarkeit von Hilfe und Kontrolle, dem sogenannten „Doppelten Mandat“ (Galuske & Müller, 2005; Heiner, 2007) befasst. So werden in vielen Fällen der Erziehungs- und Jugendberatung Fragen der Kindeswohlgefährdung thematisiert, das Abwägen zwischen Hilfe und Kontrolle spielt aber beispielsweise auch in der Beratung nach § 219 im Abwägen zwischen dem Schutz des ungeborenen Lebens vs. der Autonomie der Frau über ihre eigene Körperlichkeit, in der Beratungsarbeit mit psychiatrisch Erkrankten bei Verdacht auf eine Eigen- oder Fremdgefährdung usw. eine gewichtige Rolle.

3.1 Beraterische Strategien im Umgang mit Aspekten von Kindeswohlgefährdung

Für die Bearbeitung medialer Beratungsprozesse ist es für Fachkräfte unabhängig von der angesprochenen Gefährdungsthematik wichtig, den Rahmen, die Beziehung und die Interventionsgestaltung fallspezifisch kompetent zu handhaben. Diese analytische Dreiteilung findet beispielsweise in einem praxisorientierten Modell von Knatz und Dodier ihren Niederschlag (Knatz & Dodier, 2003). Diese schlagen vor, innerhalb eines abzuarbeitenden Rasters im Verfassen der Antwort zunächst die Rahmenfaktoren zu klären, danach eine ausführliche Feedbackpassage folgen zu lassen und erst daran im Anschluss den eigentlichen Interventionsteil zu beginnen:

Mit der Klärung des Rahmens sind die möglichst genaue Vorstellung von Person und Institution der Fachkraft sowie das Benennen der technischen Aspekte (Antwortzeitraum und Häufigkeit, Datenschutz etc.) gemeint – es wird noch darauf zurückzukommen sein, dass schon hier wichtige Punkte für unser Thema zu beachten sind.

Hinsichtlich der Beziehungsgestaltung ist zunächst das Etablieren einer wertschätzenden Beratungsbeziehung wichtig, in der man den Ratsuchenden vermittelt, neutral und doch empathisch auf ihr Anliegen einzugehen. Dies gilt insbesondere auch für die medial vermittelte Beratung, und es wundert deshalb nicht, dass an dieser Stelle häufig die ins Schriftliche gewendeten Strategien von Rogers' klient_innenzentrierter Gesprächsführung angeführt werden: Vor aller Intervention steht die Notwendigkeit, auch gerade in der begrenzten Schriftlichkeit des Mediums zurückzumelden, was verstanden worden ist (und welche Dinge vielleicht auch sachlich oder emotional nicht nachvollzogen werden können). Prototypisch für dieses Vorgehen ist es, den inhaltlichen Beginn einer Antwortmail mit einer ausgiebigen Feedbackpassage zu beginnen, um für eine von Verständnis und Vertrauen getragenen Beratungsbeziehung zu sorgen.

Obwohl unbestritten ist, dass schon das wertschätzende Bemühen um eine gelingende Beratungsbeziehung insofern Interventionscharakter hat, als dass damit eine erste Erleichterung auf Seiten der Klient_innen verbunden sein kann, lässt sich in den meisten Beratungsprozessen ein klar umrissener Interventionsanteil ausmachen. Hier kommen in der medial vermittelten Beratung häufig Methoden aus der systemischen Beratung zur Anwendung, um dem hochreflexiven Rahmen verschriftlichter Beratungsprozesse (Oltmann & Stumpp, 1999; Weinhardt, 2009) und der „Kundenorientiertheit“ medialer Beratung gerecht zu werden (Knatz & Dodier, 2003). Die Anwendung solcher systemischer Methoden und Techniken etabliert wiederum ein bestimmtes Beziehungs- und Rollenverständnis, für das die Metapher eines Beleuchters im Theater ein passendes Bild ist: Er hilft Ratsuchenden, durch gezielte Strategien reflexives Licht ins Dunkel lebensweltlicher Probleme zu bringen, ohne sich selbst in Rolle oder Person in den Vordergrund zu stellen. Eine solche Haltung zeichnet sich durch Neugierde, Allparteilichkeit und Neutralität gegenüber Deutungen und Lösungen von Problemen aus (Schlippe & Schweitzer, 2003). Eine solche Grundhaltung ist für mediale Beratungsarbeit deshalb besonders geeignet, weil sie auf native Weise das Erfordernis erfüllt, gegenüber möglichst verschiedenen Lesarten eines Textes und des in ihm behandelten beraterischen Problems handlungsfähig zu werden und zu bleiben.

3.2 Exemplarische Antwortszenarien auf den vorgestellten Fall

Der schon erwähnten Dreiteilung zwischen Rahmenklärung, Beziehungsgestaltung/Rückmeldung und Intervention folgend, machen wir für jeden dieser drei Bereiche einige Vorschläge, von denen wir hoffen, dass sie die Bedeutung der bisherigen Überlegungen praktisch zu Tage treten lassen.

3.2.1 Rahmenklärung

Schon hinsichtlich der Rahmenklärung wird die Fachkraft in unserem Fall besonders genau überlegen müssen, wie sie vorgeht. Die Gefahr besteht einerseits darin, mit einer überdeutlichen Benennung des Schutzauftrages den Kontakt sofort wieder zu verlieren, andererseits darin, vorschnelle Zusagen, beispielsweise hinsichtlich der Verschwiegenheit, zu machen, die später – bei sich herauskristallisierendem Handlungsdruck – nicht mehr einlösbar sind. Neben diesen fallspezifischen Besonderheiten sind unbedingt auch noch die

trägerspezifischen Vorgaben mitzubedenken, denen gemäß beispielsweise die Protokollierung von IP-Adressen ein- bzw. ausgeschaltet ist. Eine exemplarische Benennung dieser Dinge könnte bezogen auf unseren Fall möglicherweise so aussehen:

*Hallo,
schön, dass du dich an uns gewendet hast. Mein Name ist Petra Müller, ich antworte dir gerne im Rahmen unserer Onlineberatung XXXXXX. Wenn du möchtest, kannst du auf der Webseite ein paar weitere Informationen zu meiner Person und Ausbildung anschauen. Was wir hier schreiben, bleibt unter uns. Hinweise zum Datenschutz findest du hier (<link>).*

Sicherlich ist die Benennung der Datenschutzrichtlinien – konkret z.B. die Frage, ob IP-Adressen zu prinzipiellen Rückverfolgbarkeit gespeichert werden oder nicht – an dieser Stelle der Antwort schon ein entscheidender Punkt. Mit der Unterbringung als Link kann die Fachkraft von der medialen Reichhaltigkeit Gebrauch machen und einen schon fertigen Text, der für die Klientin nachvollziehbar für alle Ratsuchenden Gültigkeit hat, anführen. Unabhängig davon, wie dieser Text formuliert ist, lassen sich spezifische Zusätze zum Link denken, um den Aspekt, der ja auch für die Klient_innen in ihrem letzten Satz als bedeutsam erscheint, noch weiter in den Vordergrund zu rücken, beispielsweise mit einer Verstärkung:

Hinweise zum Datenschutz findest du hier (<link>). Es wäre mir wichtig, dass du dir durchliest, welche Daten bei uns gespeichert werden.

Eine noch größere Verstärkung wäre, eine mögliche (notwendige) Einschränkung der Vertraulichkeit in allgemeiner Form anklingen zu lassen:

Hinweise zum Datenschutz findest du hier (<link>). Es wäre mir wichtig, dass du dir durchliest, welche Daten bei uns gespeichert werden und an welchen Stellen die von uns zugesagte Anonymität und Vertraulichkeit enden muss.

Räumt man der Etablierung einer gelingenden Beratungsbeziehung den Primat ein, so ist eine möglichst sorgfältig-unaufgeregte, aber trotzdem ehrliche Hinweisgebung sicherlich die angebrachteste Lösung, zumal das erste Benennen immer wieder in der inhaltlichen Beratungsarbeit reflexiv aufgegriffen werden muss. Noch ist beispielsweise auch unklar, wie relevant die Berücksichtigung der elfjährigen Schwester wird.

3.2.2 Beziehungsgestaltung und Rückmeldung

Wir können hoffen, dass unsere Klientin die erste rahmengebende Einleitung zu Ende gelesen hat und darauf wartet, was inhaltlich folgt. Den theoretischen Prämissen einer wertschätzend-empathischen, aber neugierig-neutralen Beziehungsgestaltung folgend, lässt sich das Dilemma der unklaren Auftragslage beispielhaft so zusammenfassen:

Du schreibst, dass der Freund deiner Mutter dich missbraucht. Ich habe auch verstanden, dass du selbst gerade in einer Phase bist, in der dir vermehrt klar wird, was dort eigentlich geschieht. Neben deiner Situation erwähnst du auch noch deine elfjährige Schwester. Du schreibst, dass du unsicher bist hinsichtlich der Einschätzung ihres Verhaltens.

Sicherlich sind noch wesentlich mehr Dinge zusammenzufassen und rückzumelden. Für unser Thema scheint uns aber relevant, das Missbrauchsgeschehen der Klientin selbst und das potentielle Missbrauchsgeschehen der elfjährigen Schwester in allen Kombinationsmöglichkeiten mitzubedenken. So sind mehrere Lesarten möglich, die sich durch eine vorsichtige, die Deutungsoptionen der Klientin eher vermehrende und nicht einschränkende Rückmeldung für den Prozess differenzieren lassen. Mögliche, schon jetzt zu bedenkende Alternativen könnten sein: Es bleibt beim manifesten Missbrauch der etwa 16/17jährigen Klientin, die Sorge um die kleine Schwester war eher im Sinne einer „Eintrittskarte in die eigene Beratung“ zu verstehen und lässt sich im weiteren Verlauf ausräumen. Es könnte aber auch der Fall sein, dass der Missbrauch in der angedeuteten Weise auch die kleine Schwester betrifft. Sollte sich dieser Verdacht erhärten, so wäre dies für die weitere Beratung deutlich zu unterscheiden, da dann ein deutlich minderjähriges Kind betroffen wäre.

3.2.3 Interventionsgestaltung

Unter Interventionsgestaltung verstehen wir den eher abschließenden Teil der Beratungsantwort, der zum einen zur weiteren Kontaktaufnahme ermuntern soll, aber möglicherweise auch schon die Weichen für die weitere Fallarbeit zu stellen vermag. Folgt man hier den erwähnten systemischen Techniken, bieten sich vor allem hochreflexive Fragen an.

Ich habe mich beim Lesen deiner Mail mehrmals gefragt, weshalb die Anonymität dir so wichtig ist? Ist es eher die Furcht, dass jemand deine Sachen liest oder eher die Angst, dass sich jemand persönlich einmischst, oder beides oder noch etwas anderes? Ich habe mich ehrlich gesagt auch gefragt, ob es ein Wunsch von dir sein könnte, dass du (irgendwann einmal?) persönlich mit jemandem redest? Könnte es sein, dass du auch ein wenig Angst hast, dass nach deinem Auszug deine kleine Schwester in einer unklaren Situation zurück bleibt? Was würde – aus deiner Sicht – passieren, wenn Nachbarn oder Freunde von dem Missbrauch erfahren? Wie du siehst, habe ich viele Fragen und freue mich, wenn du wieder schreibst.

Auch hier verstehen wir unsere Beispiele nur als Auswahl potentieller Herangehensweisen. Sicherlich wird – sollte sich das Missbrauchsgeschehen weiter konkretisieren – in der Bearbeitung dieses Falles irgendwann die Frage auftauchen, ob eine allein medial vermittelte Beratung und Hilfe ausreichend ist. Die von uns vorgestellte Herangehensweise öffnet diese Optionen in einem reflexiven Raum, den die Klientin in ihren folgenden Antworten in ihrem Sinne zu spezifizieren vermag, der aber auch deutlich macht, dass die Fachkraft Gefährdungspotentiale sieht und berücksichtigt.

In einer Form, die eher dem informierenden Vermitteln als dem Anstoßen von Reflexionsprozessen dient wäre auch denkbar, die Paradoxie zwischen Helfen und Kontrollieren, in der sich die Beratungssituation unweigerlich befindet, weiter zu explizieren und in der Intervention aufzunehmen:

Für mich stellt sich auch die Frage, ob unser Kontakt hier für die Probleme, die du schilderst, ausreichend ist. Die von dir geschilderte Gefährdung von dir und deiner Schwester ist vielleicht auch etwas, bei dem persönliche Unterstützung hilfreich sein könnte. Für diese Option wären beim Jugendamt die richtigen Ansprechpartner vor Ort. Dort könntest du zuerst wie hier dein Anliegen schildern und manches ließe sich im persönlichen Gespräch vielleicht realistischer abschätzen. Klar wäre auch, dass die Fachkräfte dort dich nicht alleine lassen und prinzipiell auch die Möglichkeit hätten, mit deinen Eltern zu reden. Wie klingt denn das für dich, wenn du einmal darüber nachdenkst?

Ein solcher Hinweis stellt sicherlich die Grenze dar, an die man sich in der Onlineberatung herantasten kann. Neben der notwendigen konjunkionalen Formulierung ist hier auch wichtig, wann in der Korrespondenz man einen solchen Hinweis gibt. Ein zu frühes Ansprechen kann Klient_innen vermitteln, dass man den von ihnen gewählten Kommunikations- und Lösungsweg für insuffizient einschätzt und damit das Etablieren eines Beratungskontaktes verhindern bzw. einen schon etablierten Kontakt nachhaltig stören. Andererseits birgt das Ansprechen auch die Chance, eventuell schon Gedachtes und Angstbesetztes bezüglich „des Amtes“ erstmalig zu durchdenken. So ist realistisch anzunehmen, dass Kinder und Jugendliche in der heutigen Zeit unweigerlich mehr oder weniger zutreffende Stereotype „vom Jugendamt“ besitzen. Vorsichtige Hinweise werden also – so man Abwertungen der von den Ratsuchenden gewählten Hilfeform vermeidet – meist entweder ohne Schaden für die Beratung ignoriert, explizit als zu früh/unpassend/nicht hilfreich benannt - oder eben konstruktiv aufgegriffen.

4. Fazit

Wir haben versucht, einige Dilemmata, die sich in der Onlineberatung von Kindern und Jugendlichen stellen, deutlich zu machen und mit Hilfe eines Fallbeispiels zu präzisieren. Dabei werden die Schwierigkeiten, in diesem Rahmen dem jüngst noch einmal konkretisierten gesetzlichen Schutzauftrag der öffentlichen und freien Träger gerecht zu werden, sehr deutlich. Onlineberatung steht in einem unaufhebbaren Spannungsfeld zwischen einer vor allem von den Klient_innen häufig bewusst gewählten Anonymität und der gesetzlich geforderten Notwendigkeit, dass Berater_innen im vermuteten Gefährdungsfall aktiv werden, weitere Informationen einholen, zu einer Einschätzung kommen und ggf. auch das örtliche Jugendamt informieren. Die hohe Bedeutung, die der Schutzauftrag der freien und öffentlichen Träger durch den ergänzten § 8a im gesamten SGB VIII erhalten hat, wurde in der seit Januar diesen Jahres geltenden Fassung des Gesetzes noch einmal deutlich unterstrichen. Die Pflicht zur Weitergabe von Informationen im Gefährdungsfall wird im neu ergänzten Absatz 5 in besonderer Weise betont.

Hieraus folgt, wie wir herauszuarbeiten suchten, nicht nur ein beraterisches Dilemma, sondern vor allem auch die Notwendigkeit, dass Träger, die Onlineberatung für Kinder und Jugendliche anbieten, sich Fragen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und der Speicherung von IP-Adressen zuwenden und hier eine klare Entscheidung treffen, die den Klient_innen auch so mitgeteilt werden muss. Dadurch wird die Bearbeitung dieses strukturellen Dilemmas nicht nur den einzelnen Berater_innen überantwortet und zugemutet, sondern ein klarer Rahmen für die Beratung geschaffen. Mit der Entscheidung für eine Vorratsdatenspeicherung durch Träger wächst die Gefahr, auch darauf haben wir hingewiesen, dass Onlineberatung für einige Klient_innen an Attraktivität verliert und gerade Klient_innen, die sich angesichts einer konkreten Gefährdungssituation nur in der Anonymität der Beratung sicher fühlen, abgeschreckt werden. Dieser Gefahr wiederum kann nur durch die umsichtige beraterische Bearbeitung der Anfragen begegnet werden, in der die mögliche Aufhebung der Anonymität zwar thematisiert werden sollte, dies aber eingebettet bleibt in ein tragfähiges Beziehungs- und Beratungsangebot.

Letztlich ist es im Moment schwer vorherzusehen, wie sich der Charakter von Onlineberatung verändern wird, wenn der Schutzauftrag in der angesprochenen Weise ernst genommen wird. Möglich ist durchaus, dass Onlineberatung nicht mehr zum anonymen von der realen Welt abgegrenzten Gegenmodell einer Face-to-Face-Beratung wird, sondern dass auch diese Form der Beratung, wie viele andere Internetwelten, zum Teil einer das Virtuelle in seinen vielfältigen mehr oder weniger anonymen Spielarten selbstverständlich einbeziehenden ‚Realität‘ von Kindern und Jugendlichen wird.

Anmerkungen

[1] Aus Gründen der Anonymisierung wurden einige Informationen entfernt (z.B. der Name der Schule) und aus Gründen der Lesbarkeit eine einheitliche Formatierung durchgeführt sowie eine Rechtschreibkorrektur vorgenommen.

[2] Eine ausführliche Auseinandersetzung mit den Begriffen „Kindeswohl“ und „Kindeswohlgefährdung“ erfolgte in dem einführenden Artikel „Kindeswohlgefährdung und Onlineberatung“ (Meßmer & Weinhardt, 2011).

[3] Aktuellere Bestrebungen, das Profil einer „insoweit erfahrenen Fachkraft“ zu spezifizieren, haben beispielsweise durch die Fachstelle Kinderschutz und das Institut für soziale Arbeit e.V. stattgefunden (Leitner, 2009; Groß, 2008). Eine Auseinandersetzung hierzu vor dem Hintergrund der Konzipierung des Bundeskinderschutzgesetzes findet sich außerdem bei Bringewat (2011).

[4] Dabei handelt es sich um einen unbestimmten Rechtsbegriff. Er ist „auf eine weitergehende fachliche Klärung (...) angewiesen“ (Kindler & Lillig, 2006, S. 16). Bestrebungen, den Begriff inhaltlich zu spezifizieren, sind bereits erfolgt (ebd., S. 16ff.).

Literatur

Barabas, F. K. (1999). *Beratungsrecht. Ein Leitfaden für Beratung, Therapie und Krisenintervention*. Frankfurt am Main: Fachhochschul-Verlag.

Bauer, P. & Wiezorek, C. (2007). Zwischen Elternrecht und Kindeswohl. In J. Ecarius (Hrsg.), *Handbuch Familie* (S. 614-637). Wiesbaden: VS-Verlag.

- BKE - Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2009). *Rechtsgrundlagen der Beratung. Empfehlungen und Hinweise für die Praxis*. Fürth: Eigenverlag.
- Bringewat, P. (2011). Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung und Bundeskinderschutzgesetz. *ZKJ*, (8), S. 278-281.
- Galuske, M. & Müller, C.W. (2005). Handlungsformen in der Sozialen Arbeit. Geschichte und Entwicklung. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (S. 485-508). Opladen: Leske + Budrich.
- Goldberg, B. & Schorn, A. (2011). *Kindeswohlgefährdung: Wahrnehmen – Bewerten – Intervenieren*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Groß, K. (2008). Die „insoweit erfahrene Fachkraft“: Anlass, Hintergrund und Gestaltung einer Fachberatung im Sinne des § 8a SGB VIII. In Institut für soziale Arbeit e.V. (Hrsg.), *ISA-Jahrbuch zur sozialen Arbeit* (S. 177-198). Waxmann Verlag. Zugriff am 21.02.2012. Verfügbar unter http://www.kindeschutz.de/fachkraft/Gross_ins_erf_Fachkraft.pdf
- Heiner, M. (2007). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München: Reinhardt.
- Kiefer, A. (2009). Online-Beratung zum Schutz vor Zwangsheirat – ein Angebot des Mädchenhaus Bielefeld e.V.. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, (4), S. 104-106.
- Kindler, H. & Lillig, S. (2006). Was ist unter »gewichtige Anhaltspunkte« für die Gefährdung eines Kindes zu verstehen? Probleme und Vorschläge zu einem neuen Begriff im Kinderschutzrecht. *Deutsches Jugendinstitut e.V.: § 8a SGB VIII. Herausforderungen bei der Umsetzung. IKK-Nachrichten*, (1-2), S. 16-20.
- Kindler, H. (2009). Kindeswohlgefährdung: Ein Forschungsupdate zu Ätiologie, Folgen, Diagnostik und Intervention. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, (10), S. 764-785.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.). (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Leitner, H. (2009). Die insoweit erfahrene Fachkraft: Keine Beschreibung eines neuen Berufsbildes, sondern ein verbindliches Element der Qualitätssicherung im Kinderschutz. *Fachstelle Kinderschutz*. Zugriff am 21.2.2012. Verfügbar unter <http://www.fachstelle-kinderschutz.de>

- Menne, K. (2007). Kinderschutz in der Beratung. In E. Jordan (Hrsg.), *Kindeswohlgefährdung. Rechtliche Neuregelungen und Konsequenzen für den Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe* (S.149-168). Weinheim: Juventa Verlag.
- Meßmer, S. & Weinhardt, M. (2011). Kindeswohlgefährdung und Onlineberatung. *e-beratungsjournal*, (2). Zugriff am 20.02.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/weinhardt_messmer.pdf
- Meysen, T. (2008). Das Recht zum Schutz von Kindern. In Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (Hrsg.), *Vernachlässigte Kinder besser schützen. Sozialpädagogisches Handeln bei Kindeswohlgefährdung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Ploil, E. O. (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schmid, H. & Meysen, T. (2006). Was ist unter Kindeswohlgefährdung zu verstehen? In H. Kindler u.a. (Hrsg.), *Handbuch Kindeswohlgefährdung nach § 1666 BGB und Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)* (S.2/1-2/9). München: Deutsches Jugendinstitut e.V..
- Oltmann, I. & Stumpp, G. (1999). Die virtuelle Couch. Lösungsorientierte Beratung im Internet. *sozialmagazin*. 24(7-8), 40-45.
- Schlippe, A. v. & Schweitzer, J. (2003). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Wiesner, R. (2007). Die Verbesserung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren für Ihr Wohl durch das Kinder- und Jugendhelfweiterentwicklungsgesetz (KICK). In E. Jordan (Hrsg.), *Kindeswohlgefährdung. Rechtliche Neuregelungen und Konsequenzen für den Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe* (S. 9-21). Weinheim: Juventa Verlag.