

3. Jahrgang, Heft 2, Artikel 9 – September 2007

Feminismus im Cyberspace: Frauenspezifische Online-Beratung - Qualitätskriterien und Herausforderungen

Bettina Zehetner

Zusammenfassung

Der Artikel stellt die Anwendbarkeit der Prinzipien frauenspezifischer Beratung im Online-Setting zur Diskussion. Neben inhaltlichen und technischen Qualitätskriterien werden anhand der Themen Anonymität sowie Nähe und Distanz die Besonderheiten und Herausforderungen des Mediums dargestellt. Durch die Verbindung von theoretischem Hintergrund mit praktischen Erfahrungen aus der Online-Beratungsarbeit im Verein „Frauen beraten Frauen“ kann der Text auch als Einführung für Onlineberatungs-Interessierte dienen.

Keywords

Qualitätskriterien, frauenspezifische Beratung, Einführung in die Online-Beratung.

Autorin

- **Mag.^a Bettina Zehetner**
- psychosoziale Beraterin (Schwerpunkthemen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung) im Verein „Frauen beraten Frauen“
- Fortbildungstätigkeit zu Scheidungsbegleitung, Telefonberatung, Gestaltung von Erstkontakten und Online-Beratung
- Universitätslektorin für feministische Theorie und Praxis am Institut für Soziologie in Wien
- **Kontakt:** Frauen beraten Frauen
Seitenstettengasse 5/7
A-1010 Wien
+43 (0)1 - 533 12 84
www.frauenberatenfrauen.at
zehetner@frauenberatenfrauen.at

1. Vorwort: Women in Cyberspace

Seit Februar 2006 bietet der Verein „Frauen beraten Frauen“ webbasierte Online-Beratung an. Auf www.frauenberatenfrauen.at können Mail-Anfragen zu allen Themen des weiblichen Lebenszusammenhangs gestellt und Einzel- und Gruppenchat-Termine vereinbart werden. Das Angebot wird sehr gut angenommen - 1.145 Informations- und Beratungsanfragen allein im ersten Jahr, Tendenz steigend – die Finanzierung gestaltet sich dennoch sehr schwierig.

Der vorliegende Artikel soll zur Klärung folgender Fragen beitragen:

- Was sind die Qualitätskriterien frauenspezifischer Online-Beratung?
- Wie können die Prinzipien frauenspezifischer face-to-face-Beratung online angewendet werden?
- Was sind die Herausforderungen des neuen Mediums?

Ich verbinde im Folgenden den theoretischen Hintergrund mit meinen Erfahrungen aus der Online-Beratungsarbeit.

2. Neue Zielgruppen

Online-Beratung stellt eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote dar und eröffnet neuen Zielgruppen Zugang zu Information und Beratung. Online-Beratung kann als niederschwellige Einstiegsmöglichkeit und als Vorbereitung auf ein persönliches Beratungsgespräch genutzt werden, ebenso kann sie als eigenständiges Beratungsinstrument mit spezifischen Mitteln für sich stehen. Besonders geeignet ist Online-Beratung als Einstiegserleichterung für die Kontaktaufnahme für folgende Zielgruppen:

- Mädchen und junge Frauen, für die die tägliche Verwendung des Medium-Internet eine Selbstverständlichkeit ist und die darum auch gerade im Netz nach Informations- und Unterstützungsangeboten suchen,
- Frauen mit eingeschränkter Mobilität (Krankheit, körperliche Einschränkung),
- gehörlose Frauen,
- Frauen mit Hörbehinderung,
- Frauen, die sehr isoliert leben,
- Frauen, die keine Beratungsstelle in ihrer Nähe haben bzw. kein verfügbares Verkehrsmittel – etwa im ländlichen Bereich mit wenig Infrastruktur, da auch der Ort der Anfragestellung frei wählbar ist (einzige Bedingung: Internetzugang),
- Frauen mit wenig frei verfügbarer Zeit (Mehrfachbelastung, Pflege- und Betreuungspflichten) – die Zeit der Anfragestellung ist frei wählbar, Terminvereinbarung ist bei E-Mail- und Forenberatung nicht nötig
- Frauen mit Angst- oder Panikstörungen sowie sozialen Ängsten, die ihre Wohnung nicht verlassen können, besonders scham- oder schuldbesetzte Themen, über die es der Frau sehr schwer fällt oder sogar unmöglich ist, im Face-to-Face-Kontakt zu sprechen.

3. Zur Annäherung: Fragen an die BeraterInnen

Meine Haltung zum Medium Internet bestimmt meine Beratungsarbeit, sie immer wieder kritisch zu reflektieren zeichnet gute Online-Beratungsarbeit aus.

- Sind Internet-UserInnen in meinen Augen VoyeurInnen und ExhibitionistInnen, sozial inkompetente Freaks, die Internet-Kontakte als Ersatz für „echte“ Kontakte haben oder ist das Internet für mich eine interessante,

anziehende, reizvolle Möglichkeit, sich mit vielen Menschen auszutauschen?

- Ist Online-Beratung für mich nur die Vorbereitung für die „richtige“ Beratung oder nehme ich sie als eigenständige Beratungsform mit eigenen Möglichkeiten ernst?
- Was sind meine Kriterien für die Anwendbarkeit von Online-Beratung? Gibt es für mich Themen oder Problemintensitäten, bei denen ich direktiv Face-to-Face-Beratung empfehle und das Online-Setting beende? (z.B. beim Thema Gewalt)

Es ist erlaubt und sinnvoll, dem grenzenlosen Internet eigene Grenzen und Grenzen der Online-Beratung entgegenzusetzen.

4. Prinzipien frauenspezifischer Online-Beratungsarbeit

Die Grundprinzipien frauenspezifischer Online-Beratung entsprechen – adaptiert für den Online-Kontakt – denen der face-to-face-Beratung:

4.1 Frauen beraten Frauen

Eine frauenspezifische Grundhaltung bedeutet, die Probleme der Frauen, die Beratung suchen, vor dem gesellschaftlichen Hintergrund einer strukturellen Benachteiligung und einer fragwürdigen „Normalität“ von Frauen zu sehen. Daraus ergibt sich die politische Relevanz von frauenspezifischer Beratung: Die Erkenntnis gesellschaftlicher Bedingungen trägt zum Entkommen aus Verinselung und persönlicher Schuldzuschreibung bei. Reflexion, Erkenntnis und Selbst-Bewusstsein bilden die Basis für die Veränderung von Denk- und Handlungsweisen.

Frauen können frauenspezifische Erfahrungen besser - oft sogar ausschließlich wie bei körperbezogenen Themen oder sexueller Gewalt - verstehen und kommunizieren. Eine Frau als Beraterin kann als positive weibliche Identifikationsfigur erlebt werden, deren empathische, unterstützende aber auch kritische Haltung von der Klientin besser genutzt werden kann als die Beratung durch einen Mann. Gefragt ist Expertinnenwissen über frauenspezifische Anliegen, gesellschaftliche Bedingungen und den besonderen Umgang von Frauen mit Problemen des weiblichen Lebenszusammenhangs: Auswirkungen von Gewalt, geschlechtsspezifische Sozialisation, psychosomatische Zusammenhänge, weibliche Bewältigungsstrategien, geschlechtsspezifischer Umgang mit Aggression u.v.m.

Austausch und Vernetzung:

Ein öffentlicher Frauenraum ...

- bietet Raum zur Auseinandersetzung über Gemeinsamkeiten (Geschichte, Sozialisation, Erfahrungen, ...) aufgrund des Geschlechts, aber auch über Differenzen (Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung, ...),
- bietet einen schützenden Raum zur Aufarbeitung von verletzenden Erfahrungen (Gewalt, Diskriminierung, ...),
- schafft unterstützende Netzwerke zwischen Frauen durch Bezogenheit aufeinander und ermöglicht Solidarität,

- dient als Treffpunkt für Frauen, um Vereinzelung und Isolierung entgegenzuwirken,
- dient als frauenorientierter kultureller Raum, in dem Frauen ermöglicht wird, ihre spezifischen kommunikativen Fähigkeiten leichter zu entwickeln als in gemischtgeschlechtlichen Gruppen.

Die Möglichkeiten des Internet sind hier in ihrer Geschwindigkeit, einfachen Verfügbarkeit und Vielfältigkeit erstmalig verfügbar. Es können sich beispielsweise Menschen mit einer extrem seltenen Krankheit auf Knopfdruck weltweit miteinander vernetzen und im gemeinsamen Chat oder Forum über Bewältigungs- und Therapiemöglichkeiten austauschen. Networking mit dem Ziel der Verbesserung der Lebensbedingungen von Frauen kann hier umso stärkere Wirksamkeit entfalten, je mehr Frauen Zugang zu diesem Angebot haben. Online-Beratung kann auch Frauen mit stark eingeschränkter Mobilität, wenig zeitlichen Ressourcen oder sozialen Ängsten einen Ausweg aus der Einsamkeit bieten.

Konkrete Anwendung:

Mit einer Internet-Plattform, einem Diskussionsforum, einem themenspezifischen Gruppenchat stellen wir einen Raum zur Verfügung, in dem Austausch, Anregung, Bestärkung und Vernetzung zwischen Frauen mit ähnlichen Anliegen und völlig unterschiedlicher Herkunft möglich ist. Unsere Herausforderung ist dabei, diesen potenziell grenzenlosen Raum im Rahmen unseres Angebots zu steuern und zu moderieren.

- Wie weit greifen wir ein?
- Nach welchen Kriterien greifen wir ein?

Unseren Prinzipien und Werten entsprechend bieten wir keine Plattform für sexistische oder rassistische Aussagen.

Wichtig ist hier die Transparenz der Kriterien (auf Homepage sichtbar machen):

- Welche Forumsbeiträge werden aus welchen Gründen gelöscht?
- Welche Chat-Userin wird aus welchen Gründen gesperrt?

Das Internet lässt sich nicht begrenzen – Anfragen können von allen möglichen Orten kommen.

Im Team sind folgende Fragen zu klären:

- Welche Anfragen beantworten wir wie aufwendig?
- Was ist die Grenze unserer Zuständigkeit?

Problem / Herausforderung: Anonymität des Geschlechts:

Wer ist die schreibende Person „in Wirklichkeit“? Die Möglichkeit der selbst kreierten Identität kann Misstrauen begründen, etwa den Verdacht, ist diese „Frau“ ein Mann, der sich als Frau ausgibt? „Nur-für-Frauen“ wird eine Forderung, deren Einhaltung im Internet nicht überprüfbar ist.

Ein Beispiel für die Anwendung des Prinzips Frauen beraten Frauen:

E-Mail-Anfrage: „Mein Frauenarzt versteht mich nicht, er hört mir nicht zu, er meint ich wäre ein Hypochonder. Was kann ich tun?“

Mögliche Intervention: Infragestellen der selbstverständlichen Inanspruchnahme eines männlichen Arztes für ein spezifisch weibliches Anliegen, den eigenen Körper, Sensibilisierung für den Blick auf bestehende Geschlechterverhältnisse und deren Veränderbarkeit

4.2 Ganzheitlichkeit, Multiperspektivität

Eine ganzheitliche Haltung bezieht möglichst viele Aspekte des weiblichen Lebenszusammenhangs in die Beratung mit ein. Die Frau wird nicht über einzelne Funktionen (als Mutter, Ehefrau, Arbeitnehmerin, Patientin etc.) definiert und nur in Teilaspekten „behandelt“ sondern in ihrer psychischen, körperlichen, sozialen und ökonomischen Situation wahrgenommen. Die Zusammenhänge und Wechselwirkungen dieser Ebenen werden zum Thema gemacht.

In der konkreten Beratungsarbeit bedeutet Ganzheitlichkeit:

- Herstellen des gesellschaftlichen Zusammenhangs, in dem die Frau lebt, die Bedingungen unter denen sich Beziehungen entwickeln. Auch in Liebesbeziehungen bilden sich die gesellschaftlichen Bedingungen ab.
- Einbeziehen der strukturellen Benachteiligung von Frauen und des Machtungleichgewichts zwischen den Geschlechtern: Sexuelle Gewalt, Lohnschere, Doppel- und Mehrfachbelastungen, Verteilung un-/bezahlter Arbeit, Hindernisse in Bildung und Beruf, „gläserne Decke“ ...
- Entlastung von persönlicher Versagens- oder Schuldzuschreibung
- Nicht-pathologisierender Zugang zu Anpassungs- und Lösungsversuchen von Frauen als Reaktion auf Belastungen und krank machende gesellschaftliche Bedingungen. Der individuelle Versuch von Frauen mit Unterdrückung und Exklusion zurechtzukommen und die damit verbundenen Probleme werden häufig mit angeblich objektiven Krankheits- und Persönlichkeitsdiagnosen entwertet.

„Frauen müssen sich, um als gesund zu gelten, an Verhaltensnormen anpassen, die in sich widersprüchlich sind und zudem geringe gesellschaftliche Anerkennung finden. Verstärkend wirkt sich dabei ihre zumeist isolierte Lebenssituation aus, die es ihr oft unmöglich macht zu erkennen, dass ihr individuelles Leiden gesellschaftliche Ursachen hat. Psychische Störungen sind eben die Antwort auf solche Konflikte.“ (Frauenberatung, 1985)

Das feministische Gesundheits- und Krankheitsverständnis zeigt den Zusammenhang zwischen diskriminierenden gesellschaftlichen Bedingungen und dadurch entstehenden Anpassungs- und Konfliktlösungsproblemen von Frauen auf und will dieses Verhalten in seiner Sinnhaftigkeit verstehen und dieses Verständnis nicht mit krankheitswertigen Diagnosen blockieren. Die frauenspezifische Haltung in der Beratung ermöglicht die Analyse von Symptomen wie depressivem

Verhalten, psychosomatischen Reaktionen oder auch „erlernter Hilflosigkeit“ auf ihre verursachenden und der Gesellschaft dienlichen Aspekte hin.

Auf der Textebene kann die Anwendung des Prinzips Ganzheitlichkeit bedeuten: Aus der Vielfalt Spuren aufnehmen, die sprachlich ausgedrückten Bilder aufgreifen und weiterführen, mögliche Bedeutungen und Zusammenhänge anbieten, z.B. Metaphern aus dem psychosomatischen Bereich.

Auf der Angebotsebene soll dieser Haltung der Ganzheitlichkeit eine möglichst große Vielfalt entsprechen: psychosoziale, juristische und medizinische Beratung, Einzel- und Gruppenangebote, offene und themenspezifische Gruppen, Bildungsangebote, etc. optimalerweise bereitgestellt von Beraterinnen aus unterschiedlichen Berufs- und Altersgruppen in unterschiedlichen Lebensformen und unterschiedlicher Herkunft, um Multiperspektivität zu gewährleisten. Ebenso sind die Vernetzung mit anderen Einrichtungen und das Wissen um deren Angebote wichtig, um der Vielfalt der Anliegen zu entsprechen.

Online-Beratung bietet hier eine wichtige Ergänzung für Frauen, die das Face-to-Face-Angebot der Beratungsstellen nicht nutzen können oder wollen. Im Online-Setting können neue Zielgruppen erreicht werden und die Besonderheit des Mediums kann Frauen den Einstieg in eine Beratung erleichtern und Frauen, die sonst keinen Zugang zum bestehenden Angebot gefunden hätten, die Kontaktaufnahme überhaupt erst ermöglichen – z.B. bei starker Hemmschwelle gegenüber dem Sprechen über Gewalterfahrungen oder Sexualität, Frauen ohne Hörvermögen oder mit stark eingeschränkter Mobilität.

4.3 Frauenzentriertheit, Parteilichkeit

Frauenzentrierte Beratung unterstützt die Frau in dem, was sie will. Eine frauenzentrierte Beraterin steht auf der Seite der Klientin und berücksichtigt, was es heißt, als Frau in dieser Gesellschaft zu leben. Strukturell ähnliche Erfahrungen können eine solidarische Haltung begründen, die bei der Durchsetzung von Zielen, Rechten und Ansprüchen helfen will. Die Beraterin vertritt die Interessen der Frau, ohne sich mit ihnen völlig zu identifizieren: „differenzierte Parteilichkeit“. Die Frauen wollen ein glaubhaftes Gegenüber, das ihnen ermöglicht, ihre eigenen Probleme unter einem anderen Blickwinkel wahrzunehmen. Viele wollen sich ihrer eigenen blinden Flecken bewusst werden und ihre gewohnten Sichtweisen in Frage stellen.

Eine parteiliche Haltung stellte eine Art Interessensvertretung als Gegenentwurf zu einer scheinbar „objektiven“ oder „neutralen“, im Grunde hierarchischen Haltung dar, die ein bestehendes Machtungleichgewicht verschleiern. Beispiele für solche verschleiernenden Vorurteile: „Eine Frau, die geschlagen wird, kann sich ja jederzeit trennen / ist selbst verantwortlich für die erlebte Gewalt“ oder „In unserer Gesellschaft haben alle die gleichen Chancen am Arbeitsmarkt.“

Ein weiteres Beispiel stellt der immer noch häufig wirksame doppelte Bewertungsstandard in Beruf und Karriere dar: Für dasselbe zielstrebige Verhalten kann eine Frau als aggressives „Mannweib“ diskreditiert werden, während ihr männlicher Kollege als karriereorientierter Mitarbeiter geschätzt wird. Dieser

„double standard“ für Männer und Frauen wurde 1970 von Broverman et al. in der psychiatrischen Diagnostik nachgewiesen und ist bis heute in vielen Bereichen unserer Gesellschaft gültig: Der Mann wird als Norm gesetzt, die Frau als sein Gegenteil – beide mit allen herrschenden Geschlechterrollenklischees. Der psychisch gesunde Mann soll rational, gelassen, objektiv, wenig beeinflussbar, in sich selbst ruhend, selbstbewusst, unabhängig, konkurrierend und dominant sein. Das komplementäre Bild einer „normalen“ Frau entspricht somit in Eigenschaften und Verhalten dem Bild des kranken / defizitären Mannes: sehr emotional bis irrational, subjektiv, auf ihr Äußeres konzentriert, passiv, nicht-konkurrierend, unterwürfig, abhängig, leicht beeinflussbar. Für eine Frau entsteht somit ein unauflösbarer „double bind“: Will sie als weiblich gelten, muss sie dem Anderen der Norm entsprechen – und wird somit in männlich geprägten Bereichen weniger wertgeschätzt und ernst genommen.

Eines der häufigsten Themen in der frauenspezifischen Beratungsarbeit betrifft Probleme mit der weiblichen Identität:

- Wie sieht die Klientin sich selbst als Frau?
- Was darf sie, was darf sie nicht als Frau in ihren eigenen Augen?
- Wie erlebt sie sich in der Beziehung zu anderen Frauen?

Ein sehr frühes und in seiner Tragweite radikales Ergebnis feministischer Forschung, „das Private ist politisch“, eröffnet neue Perspektiven auf eben diesen Zusammenhang und trägt somit Wesentliches zur Beratungspraxis bei: Das Wissen um frauenspezifische Sozialisation beispielsweise lässt die Probleme der Beratung suchenden Klientinnen im gesamten weiblichen Lebenszusammenhang betrachten und verhilft durch die Erkenntnis gesellschaftlicher Bedingungen zum Entkommen aus der Vereinzelung und der persönlichen Schuldzuschreibung.

Zur Identitätsklärung trägt bei, sich die Anforderungen von außen, die teilweise einander widersprechenden, nicht zu erfüllenden, krank machenden Rollen(vor)bilder bewusst zu machen und demgegenüber eigene Vorstellungen und Werte zu entwickeln.

Die Ambivalenz zwischen den widersprüchlichen Rollenanforderungen an die Frau heute - double bind in einer propagierten Pseudofreiheit trotz Gültigkeit alter Rollenanforderungen: Fürsorgliche Mutter und verfügbare Ehefrau/Geliebte/Partnerin, die sich ihre Attraktivität bis ins hohe Alter bewahrt, nebenbei mit Erfolg im Beruf zwecks „Selbstverwirklichung“ - stellt Frauen vor einen fast unlösbaren Spagat, all diesen Forderungen zu genügen.

Die Beraterin respektiert die Werte der Klientin und kann alternative Möglichkeiten aufzeigen, ohne ihr die eigenen Wertvorstellungen als angeblich „bessere“ aufzudrängen. Intention der Beratung ist es nicht, die Frauen an vorgegebene Normen - seien es gesellschaftskonforme, seien es feministische – anzupassen, sondern sie ihre eigenen Ziele und Ressourcen erkennen zu lassen und somit ihre Handlungsfähigkeit zu erweitern. Ziel ist die Stärkung ihrer eigenständigen Urteilskraft, ihrer Unabhängigkeit von normierenden Fremdbewertungen und die Fähigkeit, ihr Leben nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten.

Heikle Punkte können dabei sowohl die Versorgungswünsche der Klientin als auch die „Retterinnenfantasien“ der Beraterin sein.

Versorgungswünsche der Klientin:

z.B. Beraterin als wissende Mutter, die helfen soll, sagen soll, wo's lang geht, was richtig ist, Entscheidungen abnehmen soll : „Sagen Sie mir, was ich tun soll!“

Diese Rolle wird selbstverständlich stark ambivalent erlebt, d.h. Ratschläge werden zwar gefordert, jedoch meist nicht umgesetzt. Die Beraterin kann die passive Erwartungshaltung thematisieren, eventuelle Parallelen zum Verhalten den Eltern oder dem Partner gegenüber aufzeigen und mit Fragen aktivieren (siehe 4.4 Empowerment).

„Retterinnenfantasien“ der Beraterin:

Diese sind komplementär zu den Versorgungswünschen der Klientin, auch die Beraterin ist verführbar durch Zuschreibung von Wissen und Macht, z.B. „Man hat mir gesagt, Sie sind die Besten!“, „Sie sind meine letzte Hoffnung!“, „Sie sind die Expertin, Sie haben die Erfahrung.“

Ungelöste Widersprüche zwischen traditionellem und feministischem Frauenbild sowie konträre Wertvorstellungen sind manchmal schwer auszuhalten.

Beispiel: Eine Frau, die sich (noch) nicht aus unbefriedigender / kränkender / krank machender / gewalttätiger Beziehung lösen will. Der Wunsch der Beraterin mag sein, dass sie sich trennt, dennoch kommt es darauf an, was die Frau selbst will.

Nicht jede will und kann aufmüpfig und eigen-sinnig sein, die Angst vor Konfrontation, Konflikt, Unverständnis, Aggression und Nicht-Geliebt-Werden lässt für manche Frauen zumindest eine Zeit lang die Anpassung an die Normen und Erwartungen Ihrer Umgebung als brauchbare Strategie wählen. Auch hier können Bewältigungsversuche online begleitet und Veränderungsschritte unterstützt werden.

Das Internet bietet einerseits ein weiteres Spielfeld derselben klischeehaften Bewertungen und Fantasien wie im realen Raum (z.B. Flirtbörsen, Pornoboom, ...) andererseits stellt das Online-Setting auch einen Bereich der Freiheit dar, in dem Frauen die Chance haben, sich so darzustellen und so zu agieren, wie sie selbst es wollen, ohne auf ihr (nicht sichtbares) Äußeres oder ihr Geschlecht festgelegt zu werden. Ein Ziel frauenorientierter Online-Beratung kann darin bestehen, Frauen zu befähigen und zu bestärken, diesen Freiraum für sich zu nützen. Anregungen dazu finden sich in Donna Haraways' „A Cyborg – Manifesto“.

4.4 Empowerment, Autonomie, Freiwilligkeit

Psychosoziale Beratung eröffnet Kommunikationsfreiräume:

- Orientierung statt Pathologisierung
- Angebote statt Maßnahmen / Sanktionen
- Ziel von Beratung nicht soziale Anpassung sondern Empowerment

Frauenspezifische Beratung soll die Klientin in ihrer autonomen Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit bestärken und sie motivieren, selbst bestimmt und eigenverantwortlich zu handeln.

Beratungsziele:

- Selbstermächtigung
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Unterstützung der Frau bei der Wahrnehmung und Nutzung ihrer eigenen Stärken und Ressourcen
- Stärkung von Selbstvertrauen und Selbstsicherheit
- Wahrnehmung der eigenen Gestaltungsfähigkeit als Alternative zur Opferhaltung
- Aneignung eines lösungsorientierten Ansatzes: angebliche „Eigenschaften“ als veränderbares Verhalten wahrnehmen.
- Autonomie und Freiwilligkeit: Die freiwillige Inanspruchnahme von Beratung bildet die Voraussetzung für vertrauensvolle, motivierte und konstruktive Beratungsarbeit.

Die zumindest teilweise Frustration des Wunsches nach Tipps und Ratschlägen ist notwendig, da eine „befürsorgende“ Verhaltensanweisung die passive Haltung verstärken würde: Die Frau selbst ist die Expertin für ihre Situation.

„In der Online-Beratung ist die Angst vor ungewollten Interventionen geringer: Drogenabhängige können Beratung in Anspruch nehmen, ohne sich strafrechtlichen Konsequenzen aussetzen zu müssen, Menschen mit psychischen Erkrankungen müssen keine Zwangsmaßnahmen befürchten und Personen mit einer körperlichen Erkrankung werden nicht unmittelbar mit operativen Eingriffen oder einer Therapie konfrontiert. Ratsuchende wahren also im Schutz der Anonymität in vollem Maß ihre Autonomie und Entscheidungsfreiheit ohne sozialem Erwartungsdruck oder gar Zwangsmaßnahmen ausgesetzt zu werden.“ (Knatz, 2005)

Frauen werden durch einen nicht-pathologisierenden, nicht-essentialistischen Blick als Akteurinnen im sozialen Feld verortet, auch wenn sie „misslingende“ / selbstschädigende Verhaltensweisen zeigen. Dieser Perspektivenwechsel ermöglicht die Politisierung von Beratung, die sich nicht aus dem Defiziterleben der Klientin und auch nicht nur aus den je individuellen Bewusstseinsinhalten der Beraterin ableitet. Psychische Krisen werden als im sozialen Raum vermittelt angesehen und Beratung dient so als politisch motivierte Dienstleistung. Frauenberatung kann demnach bedeuten, Frauen (neue Orientierungsangebote zu bieten und sie) dadurch zu unterstützen, ihre Denk- und Handlungsmöglichkeiten zu erweitern, um letztendlich das deklarierte Ziel von frauenspezifischer Beratung zu erreichen: die Lebensbedingungen von Frauen zu verbessern. (vgl. Sabine Scheffler: "Frauen denken nach wie vor - Zur Differenzierung der Differenz" unveröffentlichter Vortrag im Rahmen der Tagung "20 Jahre Frauenberatung" Wien 2001).

4.5 Beispiele für Interventionsmöglichkeiten

Fragetechniken:

Mit Fragen steuern, in Bewegung bringen, zur Selbstreflexion anregen, neue Perspektiven aufzeigen z.B. systemische, dissoziierende oder paradoxe Fragen für einen Perspektivenwechsel:

- *„Warum machen Sie das so und nicht anders?“*
- *„Was tragen Sie bei zur Aufrechterhaltung dieser Situation?“*
- *„Was würden Sie einer anderen Frau in Ihrer Situation raten?“*

Die Sprache beim Wort nehmen:

Auf Passivkonstruktionen, Subjekt-/Objektsetzungen und Fremdattributionen hinweisen und diese in Frage stellen.

Klientin: *„Nun hat es mein Lebensgefährte geschafft, mich im Laufe der Jahre völlig zu isolieren.“*

Beraterin: *„Wer tut was? Wer isoliert Sie? Was tragen Sie dazu bei?“*

Klientin: *„Er sagt ..., er meint ..., er will ...“*

Beraterin: *„Was sagen/meinen/wollen **Sie**?“*

Subjekt und Selbstwert stärken: Text mit Ich-als-Subjekt – Sätzen als „Aufgabe“ Wünsche, Bedürfnisse, Forderungen klar formulieren lassen „ständig“, „immer“ – Wann nicht? Wann anders? Unter welchen Bedingungen? „Heute war es nicht ganz so schlimm wie sonst.“ – „Wie genau war es?“

Die Asynchronität der Kommunikation in der Mail-Beratung nützen:

- *Was haben Sie seit dem Schreiben Ihrer Anfrage verändert?*
- *Was hat sich seither getan?*
- *Welche anderen Personen haben Sie in der Zwischenzeit zu Ihrer Unterstützung herangezogen?*

4.6 Anonymität

In der face-to-face-Beratung bedeutet Anonymität: die Klientinnen müssen keine persönlichen Daten angeben, um Beratung zu erhalten. Im Online-Kontakt wird der Name durch einen Nickname ersetzt. Das Aussehen, das Gesicht, der Körper, sogar die Stimme bleiben verborgen. Das Schreiben im Online-Setting gewährt höchstmögliche Anonymität – mit aller damit verbundenen Attraktivität und allen damit verbundenen Schwierigkeiten (Unverbindlichkeit, Misstrauen).

Diese Besonderheit der absoluten Anonymität (in der webbasierten Beratung ist nicht einmal eine Mail-Adresse nötig) bietet eine einmalige Chance, neue Zielgruppen zu erreichen. Für viele Online-Klientinnen stellt diese radikale Anonymität die notwendige Voraussetzung für eine Kontaktaufnahme dar, viele wären (noch) nicht bereit, in anderer Form – sei es telefonisch oder face-to-face – Kontakt aufzunehmen. Die Frau muss nichts bekannt geben, was sie nicht von sich aus schreiben möchte und es werden keine Informationen an Dritte (Angehörige, Jugendamt, AMS etc.) weitergegeben. Geschützt durch die Anonymität fällt es

vielen Frauen leichter, scham-, angst- oder schuldbesetzte Themen anzusprechen. Für manche ist das Internet das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können oder wollen, somit hat Online-Beratung eine „Türöffnerfunktion“.

Durch die Anonymität und die geringe Verbindlichkeit des Online-Kontakts werden neue Möglichkeiten für die Beratung geschaffen und Menschen erreicht, die kein anderes „persönlicheres“ Unterstützungsangebot annehmen würden. Auch in diesem unverbindlichen Medium ist Kontinuität im Kontakt möglich. Gerade hier ist das Angebot der Beraterin, sich wieder melden zu können, wichtig: *„Sie können mir gerne wieder schreiben.“* *„Ich freue mich, wieder von Ihnen zu hören.“* – Botschaft der Beraterin an die Klientin: *„Ich bin für Sie erreichbar.“* Besonders wichtig beim Thema Gewalt: Auf Grenzen der Online-Beratung achten, diese behutsam ansprechen, Face-to-Face-Möglichkeiten anbieten. Bei akuter Gewaltbedrohung direktiv vorgehen, konfrontieren mit der Gefahr, der die Frau sich/sich und ihre Kinder aussetzt, konkreten Krisenplan, Wegweise- und Anzeigemöglichkeit sowie Frauenhauswohnmöglichkeit besprechen. Auch bei Suizidgedanken unbedingt neben konkreten Online- auch Face-to-Face-Angebote bei spezialisierten Einrichtungen nennen.

Nähe, Distanz und Geschwindigkeit im Online-Kontakt:

Durch Anonymität und Pseudonymität (selbst gewählte Namen/Personen) werden Hemmungen abgebaut. Die Folgen davon können sein: verstärkte Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Egalität und Anteilnahme oder aber Feindlichkeit, Aggression, Norm verletzendes und antisoziales Verhalten (z.B. in Foren, Chats). Erstaunlich schnell werden in Kontakten über das Internet sehr persönliche, intime, auch gesellschaftlich tabuisierte oder „peinliche“ Dinge erzählt (Sexualität, Gewalt, Untreue, Affären, selbst verletzendes Verhalten, sexueller Missbrauch, Suizidgedanken ...). Eine mögliche Erklärung ist das „Nähe-Distanz-Paradoxon“ (Karlheinz Benke im e-beratungsjournal, 2005): Dieses liegt dem Internet als Wesensmerkmal zugrunde und kann in jedem Dialog wirksam werden. Dieses Paradoxon bedeutet, dass „sichere“ geografische Distanzen im weltweiten Netz dazu verführen können, eine neue/andere Form von Nähe und Vertrautheit anzunehmen und entstehen zu lassen. Dadurch werden Projektionen auf das Gegenüber und Idealisierungen der Gesprächspartnerin gefördert, die real nicht einlösbar sind. Dies bedeutet Attraktivität und Gefahr gleichzeitig.

Wichtig für die Beratungsarbeit:

- **Nachfragen**, welche Erwartungen und Wünsche verbindet die Klientin mit dem Online-Beratungskontakt
- **Feedback** von der Klientin einholen
- **Klärung**: Was ist möglich im Online-Setting, was nicht
- Wenn nötig auch Desillusionierung, kritisches In-Frage-Stellen des Settings selbst, **Grenzen** und notwendige Alternativen ansprechen (z.B. bei Selbst- oder Fremdgefährdung)

Die Gefahr besteht in der Verstärkung der Isolation durch ausschließlich virtuelle Kontakte als „Ersatzkontakte“ für Begegnungen in real life. Dagegen bieten die neuen Kontaktmöglichkeiten über das Internet die Chance, aus der eigenen Isolation herauszutreten. Ein Ziel von Online-Beratung kann sein, Brücken zwischen

virtueller und realer Lebenswelt zu schaffen, indem sie die Klientin darin bestärkt, die virtuelle Realität als Ergänzung und Bereicherung, nicht aber als Ersatz für real life zu nützen.

Nähe-Distanz-Ambivalenz ist ein klassisches Thema der Online-Beratung, als Inhalt ebenso wie als Methode/Gestaltungsform des Kontakts, z.B. gibt es häufig eine sehr schnelle Annäherung in der Chat-Beratung, schnelles Preisgeben von in real life schwer auszudrückenden intimen/scham-/schuldbesetzten Dingen, gefolgt von Rückzug und Wiederannäherung oder auch „auspacken“ und wegbleiben, Kontaktabbruch. Bei der Beraterin kann das Gefühl des „Überfahrenwerdens“ entstehen: so viel, so schnell, so „nahe“ – z.B. Klientinnen im Chat, die unter Druck alles hier und jetzt sofort besprechen und lösen wollen und im Verlauf der Beratung mehr und mehr „Baustellen“ ansprechen, die als alle gleichermaßen dringend präsentiert werden und sofort einer Lösung bedürfen. Hier kann die Beraterin bremsen und realistische Ziele ansprechen: Hier und jetzt in diesem Medium kann der Kontakt Entlastung bieten, jedoch meist keine sofortige Problemlösung. Die Beraterin darf und soll der Ungeduld im schnellen Medium Gelassenheit entgegensetzen und sich die Zeit nehmen, die der jeweilige Beratungsprozess braucht. Supervision und Intervision, Gegenlesen von Mail-Antworten nach dem 4-Augen-Prinzip und Chatberatung zu zweit (Co-Beratung) – all diese Methoden dienen einerseits der Entlastung der Beratenden sowie andererseits der Qualitätssicherung der Online-Beratung.

4.7 Niederschwelligkeit, Benutzerinnenfreundlichkeit

Einfache Erreichbarkeit - möglichst wenig Hürden zum Beratungskontakt – macht es Frauen leichter, sich Unterstützung zu holen, noch bevor die belastende Situation dramatisch eskaliert. Hier zeigt sich die präventive Wirkung von Online-Beratung. Das Internet ist schon jetzt in unserer Kultur ein relativ niederschwelliges und breit genutztes Medium, dessen Verwendung immer selbstverständlicher in den Alltag integriert wird. Zielgruppen, die ganz besonders von Online-Beratung profitieren können: vgl. Kapitel 2.

Zeitliche und örtliche Flexibilität:

Die Klientin kann jederzeit, an jedem Ort mit Internetzugang Ihre Anfrage formulieren und abschicken, dies bedeutet eine sofortige Entlastung, da das Schreiben selbst oft schon einen Klärungsprozess bedeutet! Das stellt einen klaren Vorteil gegenüber der Telefonberatung dar (Gebundenheit an bestimmte Beratungszeiten, Durchkommen oft schwierig) sowie gegenüber Face-to-Face-Beratung, bei der eine Terminvereinbarung oft mit langer Wartezeit verbunden ist.

Wie bei jeder Art der Online-Beratung ist auf Usability, Datenschutz und –sicherheit zu achten. Ich fasse im Folgenden die wichtigsten Kriterien zusammen:

Benutzerinnenfreundlichkeit, Usability:

- **Klare, übersichtliche Gestaltung der Homepage**, über welche die Online-Beratung angeboten wird, keine grafische Verwirrung durch unzählige kleine Einheiten oder Werbung
- **Barrierefreiheit** für den Bildschirmauftritt. Für Sehbehinderte wird alles Sichtbare mittels technischer Hilfsmittel in Sprache übersetzt, Raster machen dies schwierig, es gibt technische Standards für barrierefreie Homepage-Gestaltung
- **Klare, einfache, verständliche Sprache** im Webauftritt, für die Beschreibung des Angebots und der Nutzungsbedingungen, Verständlichkeit auch für Frauen mit Lernschwierigkeiten und geringen Deutschkenntnissen
- **Nicht zu viele Daten gleich zu Beginn fordern**; erklären, warum welche Information gefordert wird (z.B. Statistik), vertraulichen Umgang zusichern und gewährleisten
- **Klarheit und Transparenz des Angebots und der Bedingungen**: Was kann in welcher Zeit geboten werden? Was ist die maximale Zeitspanne, in der die Klientin eine Antwort auf Ihre Anfrage erhält? Was sind die Grenzen (z.B. thematisch) des Angebots und der Zuständigkeit?

Wichtig ist es, Alternativangebote auf der Homepage anzugeben, Institutionen, an die häufig verwiesen wird sowie rund um die Uhr telefonisch erreichbare Kriseninterventions- und Gewaltschutzeinrichtungen aufzulisten.

4.8 Datenschutz und Datensicherheit

- **Datenschutz: verschlüsselte Übertragung**, Anonymität und Verschwiegenheit sind bei sensiblen personenbezogenen Daten **unbedingt notwendiger Standard**.
- **Datensicherheit**: sichere Speicherung, Daten dürfen nicht verloren gehen, müssen wiederauffindbar sein, z.B. Archivierungssystem nach Nickname und Anfragezeitpunkten.
- **Webbasierte Beratung ist aufgrund der Datensicherheit der Beratung per E-Mail unbedingt vorzuziehen**. In der webbasierten Beratung sind alle Daten auf einem externen Server gespeichert, nur die Klientin selbst hat über ein Log-In mit persönlichem Passwort Zugang zu Ihren Nachrichten. Webbasierte Beratung funktioniert wie ein persönlicher Briefkasten im virtuellen Raum. Somit ist höchste Anonymität gewährleistet, da nicht einmal eine E-Mail-Adresse angegeben werden muss. Die Anfrage hinterlässt keine Spuren am PC, dies kann für Frauen, die von Gewalt betroffen sind und den Computer gemeinsam mit dem Gewalt Ausübenden benutzen, wichtig sein. Beratung per E-Mail (z.B. über Outlook oder andere E-Mail-Clients) ist aufgrund mangelnder Datensicherheit nicht zu empfehlen.

5. Fazit

Neben den oben genannten Prinzipien des Datenschutzes und der Datensicherheit, der Usability, der Anonymität, der Niederschwelligkeit, der Freiwilligkeit und

des Empowerment, die Gültigkeit für jede Art von Online-Beratung haben, zeichnet sich die Besonderheit in der frauenspezifischen Beratungsarbeit zusammenfassend vor allem durch folgende Kriterien aus: Frauen beraten Frauen, vielfältiges frauenspezifisches Fachwissen sowie die ganzheitliche, multiperspektivische und differenziert parteiliche Haltung der Beratenden.

6. Literatur

Benke, K. (2005). Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. In: e-beratungsjournal.net [online], 1/1 (19).
Verfügbar unter: http://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf (22.8.2007).

ChEck iT! (Wien), Partypack (Köln) und Kids-Hotline (München) (2006). Standards der Onlineberatung. Wien: Eigenverlag. Zugleich erschienen in: e-beratungsjournal.net [online], 2/1 (22). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf (07.09.2007).

Frauenberatung (1985). Erfahrungsbericht der Frauenberatungsstelle in Wien: Eigenverlag.

Haraway, D. (1991). A Cyborg Manifesto: Science, Technology, and Socialist-Feminism in the Late Twentieth Century, in: Simians, Cyborgs and Women: The Reinvention of Nature. New York: Routledge, pp.149-181.
Verfügbar unter: <http://www.stanford.edu/dept/HPS/Haraway/CyborgManifesto.html> (22.8.2007).

Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail, Standards und Herausforderungen. In: e-beratungsjournal.net [online], 1/1 (7).
Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf (22.8.2007).