

Die Professionalisierung
der Onlineberatung
Robert Lehmann

Digitale Beratung in der
Krise – Corona fördert
Telefon- und Videointer-
ventionen
*Joachim Wenzel,
Stephanie Jaschke,
Emily Engelhardt*

Präsenzberatung
und Technik sinnvoll
verbinden
Interview mit Bodo Reuser

Digitale Beratung: Euro-
päische Telefondienste
bieten zunehmend auch
Beratung per Chat und
E-Mail an
Diana Rucli

Der Krisenkompass der
TelefonSeelsorge®
Ein digitales Projekt für
das Smartphone
Michael Hillenkamp

Viel Kummer in Zeiten
von Corona
*Anna Zacharias,
Heidi Schütz*

»Aber dann kam Corona...«
Die bundesweite Online-
beratung des Hilfetelefons
»Gewalt gegen Frauen«
Christine Weyh

Liebe und Sexualität in
der Onlineberatung.
JugendNotmail bietet psy-
chosoziale Beratung für
Kinder und Jugendliche
Kathrin Weitzel

»Schreiben ist lauter
als denken und leichter als
sagen«. Onlineberatung
als Möglichkeit, das
Schweigen über sexuali-
sierte Gewalt zu brechen
*Sylvia Krenzel,
Ulrike Mund*

Hebammenarbeit mittels
digitaler Medien
Ursula Jahn-Zöhrens

Frühe Hilfen – Entwick-
lung und Etablierung
von digitalen Maßnahmen
zur Unterstützung eines
analogen Arbeitsfeldes
*Gisela Hartmann-Kötting,
Ilona Renner*

Digitale Beratung

Digitale Kommunikation per Mails, Messengerdienste oder Soziale Medien ist inzwischen längst nicht nur für »Digital Natives« selbstverständlich. COVID-19 und die Kontaktbeschränkungen haben für einen weiteren Schub gesorgt, mit Home-Office in der Arbeitswelt und Videokonferenzen bis hinein ins Private. Für Beraterinnen und Berater in der Sozialen Arbeit ergeben sich gleich zweifach besondere Herausforderungen: Einerseits ist der Bedarf an Beratung in diesen Zeiten besonders hoch, andererseits sind die Bedingungen aufgrund der Reduzierung unmittelbarer Kontakte für die Beratenden besonders schwierig.

Wie sich Onlineberatung professionalisiert, welche Chancen sie bietet und wie sie sich in Zukunft entwickeln kann, zeigt Robert Lehmann in seinem einleitenden Beitrag. Joachim Wenzel, Stephanie Jaschke und Emily Engelhardt befassen sich im Kern mit methodischen Aspekten der Beratung per Telefon und per Video im Kontext der Pandemie.

Wir freuen uns, dass wir den Psychologen Bodo Reuser für ein Interview gewinnen konnten. Er berichtet über die Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, Fragen von Jugendlichen und Eltern und gibt Tipps für Beratende.

IFOTES, der internationale Dachverband für Telefonseelsorge, hat Qualitätsstandards entwickelt, die auch für digitale Beratung gelten. Diana Rucli von IFOTES analysiert, wer Onlineberatung nutzt und was junge Menschen motiviert, sich als Beratende ausbilden zu lassen.

Michael Hillenkamp stellt den »Krisenkompass« der Telefonseelsorge vor, Anna Zacharias und Heidi Schütz »Nummer gegen Kummer e. V.«, Christine Weyh die Onlineberatung des Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen«, Kathrin Weitzel berichtet über die Rolle der Sexualaufklärung bei JugendNotmail, Sylvia Krenzel und Ulrike Mund definieren Onlineberatung als Möglichkeit, das Schweigen über sexuelle Gewalt zu brechen.

Auch Hebammen nutzen digitale Chancen; wie und warum, erklärt Ursula Jahn-Zöhrens.

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) legt Studienergebnisse einer Fachkräftebefragung zu Beratung im Lockdown vor und unterstützt Fachkräfte und Familien durch Onlineangebote. Gisela Hartmann-Kötting und Ilona Renner berichten.

Unsere Projektskizzen informieren unter anderem über erste Ergebnisse einer Befragung von Schwangerschaftsberaterinnen zur Arbeit mit digitalen Formaten während der Covid-19-Pandemie. Die Studie wurde von der BZgA beauftragt. Gern berichten wir Ihnen bald über weitere Auswertungsergebnisse.

Ihre Redaktion

Die Professionalisierung der Onlineberatung

Robert Lehmann

Ein Überblick über die Entwicklung der Onlineberatung im Bereich der Sozialen Arbeit und die Herausforderungen in der Zukunft.

Geschichte der Onlineberatung

Onlineberatung erlebt aufgrund der Pandemiebedingungen eine starke Steigerung der Nachfrage (DEUTSCHER CARITAS-VERBAND, 2020; HITZEL-ABDELHAMID, 2020). Diese steigende Nachfrage geht mit einer immer größeren Selbstverständlichkeit digitaler Kommunikation in der Bevölkerung einher (REINDL, 2018). Unabhängig davon weisen technologievermittelte Beratungsformen eine lange Tradition auf, die schon lange vor dem Jahr 2020 begann. Nimmt man eine weite Perspektive ein, so kann die Gründung der Telefonseelsorge im Jahr 1956 als Beginn der medial vermittelten Beratung gesehen werden (WENZEL, 2008). Mit der Einführung der Telefonseelsorge wurde erstmals ein Beratungsansatz umgesetzt, der ohne gleichzeitige persönliche Anwesenheit funktionierte und in dem sich die Beteiligten darauf eingelassen haben, eine Kommunikationsform zu verwenden, bei der sämtliche optischen Kanäle fehlen. Mit dem Aufkommen des Internets etablierten sich neue Kommunikationsformen, die schon Mitte der 1990er-Jahren für textbasierte Beratungsangebote genutzt wurden, wie z. B. *sextra.de* von *pro familia* (REINDL, 2018). Inzwischen existieren große Angebote zur Onlineberatung in den meisten Feldern der Sozialen Arbeit, teilweise trägerübergreifend organisiert von Fachverbänden (z. B. *bke-elternberatung.de*), teilweise als Element des Gesamtangebots von großen Trägern der freien Wohlfahrtspflege (z. B. *caritas.de/onlineberatung*), die überwiegende Mehrheit der Angebote basierte auf textbasierten Formaten. In den letzten Jahren veränderte das Aufkommen von Messengerdiensten wie WhatsApp oder Threema die allgemeinen Kommunikationsgewohnheiten großer Teile der Bevölkerung. Daher entwickelten sich parallel Ansätze zur messengerbasierten Beratung (z. B. ZAUTER & LEHMANN, im Druck). Eine weitere eher neue Variante der Onlineberatung sind Blended-Counseling-Konzepte. Dabei werden keine neuen Beratungstechnologien verwendet, sondern es werden Elemente der Präsenzberatung und Methoden der Onlineberatung kombiniert (HÖRMANN, 2018).

Seit Corona genießt die Videoberatung am meisten Aufmerksamkeit. Sie wäre technisch schon länger möglich,

bis zu Beginn der Coronakrise wurde sie allerdings nur in Spezialbereichen durchgeführt. Seit Februar ist diese Form der Beratung bei vielen Stellen, die bisher ausschließlich Präsenzberatung angeboten haben, zumindest als Notlösung zum Einsatz gekommen.

Formen der Onlineberatung

Onlineberatung nutzt verschiedene digitale Kommunikationsformen. Dabei können Mail-, Forums- und Chatberatung als die klassischen Formen gesehen werden, in denen nach wie vor ein Großteil der Onlineberatungen im deutschsprachigen Raum durchgeführt werden. Die beiden neueren Formen, Messenger und Videoberatung, sind dem gegenüber noch nicht so weit verbreitet.

1. Mailberatung: Der Begriff »Mailberatung« hat sich inzwischen in der fachlichen Diskussion eingebürgert, obwohl er ein Fehlkonzent in sich trägt. Die typische E-Mail erfüllt keinerlei Datenschutzerfordernngen und ist daher in keinem Fall für Beratung geeignet. Daher bieten seriöse Online-Beratungsstellen asynchrone Einzelberatung über spezielle Webseiten an. Hier können sich die Ratsuchenden anonym und zeitversetzt mit den Beratenden austauschen (ENGELHARDT, 2018).
2. Forenberatung: Kommunikation über Webforen war bereits in der Frühphase des Internets im Bereich der Selbsthilfe weit verbreitet (BRUNNER, ENGELHARDT & HEIDER, 2009). Mit dem Aufkommen professioneller Beratungsangebote entwickelten sich auch Beratungsforen, in denen sich Ratsuchende, unterstützt durch Fachkräfte, anonym austauschen konnten. Auch hier erfolgt die Beratung asynchron, allerdings ist die Forenberatung nicht auf den Einzelkontakt ausgelegt, sondern die Kommunikation erfolgt öffentlich und unter Beteiligung von anderen Nutzer*innen. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass andere Betroffene den Beratungsprozess verfolgen, ohne selbst in Erscheinung zu treten, oder auch Peer-Unterstützung anbieten (ENGELHARDT, 2018).

3. Chatberatung: Während die ersten beiden Formate asynchron stattfinden, ist der Chat eine synchrone textbasierte Kommunikationsform. Bei dieser Form der Beratung kann direkt mit den Ratsuchenden kommuniziert werden, wobei hier die Kommunikation dem gesprochenen Gespräch am nächsten kommt. Gerade Menschen, denen es schwerfällt, eine längere schriftliche Kommunikation in der Einzelberatung zu führen, können in diesem Medium mit den Beratenden auf einer informelleren Ebene in Kontakt treten (EICHENBERG & KÜHNE, 2014).
4. Messengerberatung: Die Kommunikation über Messenger ähnelt dem Chat, auch wenn hier längere Pausen in der Kommunikation möglich sind. Gerade aufgrund der Kürze der Beiträge ist es in der wissenschaftlichen Diskussion umstritten, inwieweit in diesem Medium Beratung möglich ist (ENGELHARDT, 2018). Evaluationen erster messengerbasierter Beratungsangebote zeigen aber, dass dieses Format sowohl zur Unterstützung von Beratungsprozessen in anderen Medien geeignet ist als auch als vollwertige Onlineberatung verwendet werden kann (ZAUTER & LEHMANN, im Druck).
5. Videoberatung: Videoberatung findet synchron statt und neben den akustischen Informationen besteht über die Videoverbindung die Möglichkeit, das Gesicht des Gesprächspartners zu sehen; allerdings ist es wichtig zu beachten, dass diese Form der Beratung bei den Ratsuchenden sehr viele technische Ressourcen und Kompetenzen erfordert (WENZEL et al., 2020).

Onlinekommunikation als methodische Herausforderung und Chance

Die Besonderheiten der Onlinekommunikation wurden mit verschiedenen Modellen und Theorien beschrieben, die unterschiedliche Aspekte beleuchten, die für eine Beratung im digitalen Medium relevant sind.

Einen sehr defizitorientierten Blickwinkel nimmt das »Kanalreduktionsmodell« ein, das den Mangel an »Kommunikationskanälen« wie etwa fehlende Gestik und Mimik in der digitalen Kommunikation in den Vordergrund stellt. Dabei wird insbesondere davon ausgegangen, dass so die Kommunikation in digitalen Medien entfremdet und unpersönlich wird (DÖRING, 2019). Demgegenüber arbeitet ENGELHARDT (2018) mit Vergleichen zu Gedichten und anderen künstlerischen Texten heraus, dass auch in reiner Textkommunikation tiefgreifende emotionale Themen verhandelt werden können. Gerade in der Onlineberatung hat sich überdies gezeigt, dass die Erstellung ausführlicher Texte bereits selbst einen therapeutischen Nutzen entfaltet (HEIMES, 2014). Das »Filtermodell« der computervermittelten Kommunikation sieht demgegenüber vor allem die Herausfilterung sozialer Hinweisreize wie Alter oder sozioökonomischer Status als zentrales Merkmal. Dadurch können sowohl positive Effekte wie eine vorurteilsfreiere Kommunikation als auch problematische Auswirkungen wie unkontrollierte Aggressionsausbrüche entstehen (KIESLER et al., 1984). Die »Theorie der medialen Reichhaltigkeit« geht davon aus, dass die unterschiedlichen Kommunikationsmedien unterschiedlich für bestimmte Kommunikationsaufgaben geeignet sind. Dabei werden Medien, die sehr reichhaltig in Bezug auf die möglichen Kommunikationskanäle sind, für komplexere Kommunikationsanlässe genutzt, während

einfache Fragen in weniger reichhaltigen Medien bearbeitet werden können (SHEER & CHEN, 2004). Dieser Ansatz ist gerade im Kontext des Blended Counseling interessant, in dem verschiedene Kommunikations- und Beratungsmedien kombiniert werden. In der »Theorie der sozialen Informationsverarbeitung« wird schließlich davon ausgegangen, dass die Kommunikationspartner*innen dazu in der Lage sind, die bestehenden Einschränkungen des jeweiligen Mediums durch ihr Kommunikationsverhalten auszugleichen (WALTHER, 1992). Die Entwicklung der eigenen Sprache im Internet, in der die Schriftsprache um Elemente wie Emojis und Akronyme (z. B. LOL = laughing out loud) bereichert wird, stützt diese Theorie (ENGELHARDT, 2018).

Professionalisierung

Diese verschiedenen Modelle, die jeweils eigene Aspekte der Onlinekommunikation in den Vordergrund stellen, machen deutlich, dass die zentrale Herausforderung der Onlineberatung darin liegt, das Set an Kommunikationskanälen, das im jeweiligen Fall zur Verfügung steht, kritisch auf seine Chancen und Risiken zu prüfen und optimal auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zuzuschneiden. Weiterhin ist es entscheidend, in den zur Verfügung stehenden Kanälen die Anliegen der Ratsuchenden zu verstehen und gut zu kommunizieren. Diese hermeneutischen Fähigkeiten müssen erlernt werden, allerdings werden sie in den klassischen Beratungsausbildungen und beratungsnahen Studiengängen bisher kaum vermittelt (REINDL, 2018). Daher entwickelten Akteur*innen Schulungskonzepte zur Onlineberatung. Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) hat dazu Richtlinien zur Anerkennung von Onlineberater*innen entwickelt, die Aufwand und vermittelte Kompetenzen von Onlineberater*innen festlegen (DGOB, 2020). Diese Anerkennung stellt momentan die einzige externe Zertifizierung von Weiterbildungen in der Onlineberatung dar.

Neben der methodischen Komponente sind auch technische Aspekte für professionelle Onlineberatung von Bedeutung. Insbesondere die Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit ist eine unumgängliche Voraussetzung für professionelle Onlineberatung. Die meisten Standardtechnologien sind hierfür ungeeignet, und es empfiehlt sich, Onlineberatungssoftware von Anbietern zu verwenden, die die Einhaltung der DSGVO und ggf. der Regelungen für Berufsgeheimnisträger garantieren können (REINDL et al., 2020). Zwar ist hier die Einhaltung der Vorgaben durch DSGVO und ggf. das Strafrecht überwacht, allerdings existieren hier keine Strukturen, die speziell für die Onlineberatung die Einhaltung der technischen Anforderungen überprüfen.

Es wird deutlich, dass die technische und methodische Ausgestaltung von Onlineberatung ein hohes Maß an Professionalität voraussetzt. Aktuell gibt es Ansätze, die Professionalität zu institutionalisieren, jedoch ist der Prozess noch lange nicht abgeschlossen. Dies führt schon heute dazu, dass es für Ratsuchende im Internet nicht leicht ist, zu erkennen, welche Beratungsangebote den hohen professionellen Standards genügen und wo Vorsicht geboten ist. Die Szenarien für die zukünftige Entwicklung der Onlineberatung machen deutlich, dass sich diese Probleme noch verstärken könnten.

Entwicklungen und Herausforderungen in der Zukunft

Aktuell ist zu beobachten, dass Fragestellungen der Sozialen Arbeit im Internet nicht mehr ausschließlich von den traditionellen Akteuren im Sozialbereich bearbeitet werden. So warnt KREIDENWEIS (2018), dass sich immer mehr gewinnorientierte Unternehmen als Plattformbetreiber für soziale Dienstleistungen in Position bringen. Auf solchen Plattformen werden aktuell noch vor allem Betreuungsdienstleistungen angeboten, der Schritt zu Beratungsplattformen ist nicht mehr weit. Die so entstehende Plattformökonomie bietet zwar die Chance, kundenorientiert Beratungsleistungen im Internet vorzuhalten, die Erfahrungen mit anderen Plattformen wie Amazon bieten jedoch Grund zur Sorge, dass solche Angebote auf Kosten der Qualität der Beratung gehen können. Hier wird es in der Zukunft nötig werden, professionelle Standards einzufordern bzw. die Nichteinhaltung transparent zu machen.

Eine weitere Entwicklungslinie sind die verschiedenen Formen der künstlichen Intelligenz, die irgendwann Beratung komplett automatisieren könnte. Erste Umsetzungen in Deutschland zeigen, dass künstliche Intelligenzen bereits heute dazu trainiert werden können, in Texten menschliche Emotionen zu erkennen (LEHMANN et al., 2020). Zwar ist noch kein vollwertiger Beratungsroboter entwickelt worden, die Ergebnisse aus den verschiedenen Bereichen legen jedoch nahe, dass solche Konzepte in den nächsten Jahren umgesetzt werden könnten (GRANDEIT et al., 2020). Auch hier besteht die Notwendigkeit, sicherzustellen, dass neue Angebote den professionellen Standards der Onlineberatung entsprechen.

Onlineberatung ist eine große Chance für zeitgemäße Beratung unterschiedlichster Zielgruppen. Das bestehende fachliche Wissen macht sie schon heute zu einer hochwertigen Alternative zu klassischen Beratungssettings. Es muss jedoch jetzt und in der Zukunft sichergestellt sein, dass Ratsuchende im Internet erkennen, wo sie seriöse und professionelle Beratung zu ihren Anliegen erhalten. Daher ist eine weitere Institutionalisierung der Professionalität in der Onlineberatung eine zentrale Aufgabe für die Zukunft.



Prof. Dr. Robert Lehmann, Dozent für Geschichte, Theorien und Handlungslehre der Sozialen Arbeit an der Technischen Hochschule Nürnberg.

Kontakt:
robert.lehmann@th-nuernberg.de

Literatur

- BRUNNER, A., ENGELHARDT, E., & HEIDER, T. (2009). Foren-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger: Handbuch Online-Beratung (S. 167–194). Vandenhoeck & Ruprecht.
- DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR PSYCHOSOZIALE ONLINEBERATUNG (HRSG.) (o. J.). Anerkennungs-Standards. DGOB. Zugriff am 04.11.2020 unter <https://dg-onlineberatung.de/aner kennungs-standards/>
- DEUTSCHER CARITASVERBAND E. V. (2020). Digitaltag: Caritas Online-Beratung in Corona-Zeiten stark nachgefragt. Pressemitteilung. <https://www.caritas.de/fuerprofis/presse/pressemeldungen/digitaltag-caritas-online-beratung-in-corona-zeiten-stark-nachgefragt-b9d16233-4de5-46fd-bo47-0316c3aacabd>.
- DÖRING, N. (2019). Sozialkontakte online. In W. SCHWEIGER & K. BECK (Hrsg.), Handbuch Onlinekommunikation (S. 167–194). Springer Fachmedien.
- EICHENBERG, C., & KÜHNE, S. (2014). Einführung Onlineberatung und -therapie: Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung (Bd. 7). UTB.
- ENGELHARDT, E. M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht.
- GRANDEIT, P., HABERKERN, C., LANG, M., ALBRECHT, J., & LEHMANN, R. (2020). Using BERT for Qualitative Content Analysis in Psycho-Social Online Counseling. 4TH WORKSHOP ON NLP AND CSS at the EMNLP 2020 The 2020 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing.
- HEIMES, S. (2014). Schreiben als Selbstcoaching. Vandenhoeck & Ruprecht.
- HITZEL-ABDELHAMID, N. (2020). Der Boost der Online-Beratung: Wie Covid-19 Vorbehalte überwindet. <https://drk-wohlfahrt.de/blog/eintrag/der-boost-der-online-beratung-wie-covid-19-vorbehalte-ueberwindet/>.
- HÖRMANN, M. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzial-einschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit, 67, 202–209.
- KIESLER, S., SIEGEL, J., & MCGUIRE, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. American Psychologist, 39(10), 1123–1134.
- KREIDENWEIS, H. (2018). Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen – Strategien – Praxis (1. Edition). Nomos.
- LEHMANN, R., ALBRECHT, J., & ZAUTER, S. (2020). CaSoTex, Computer-unterstützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte. Institut für E-Beratung. <https://doi.org/10.34646/thn/ohmdok-619>
- REINDL, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. e-beratungsjournal. net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 14, 16–26.
- SHEER, V. C., & CHEN, L. (2004). Improving media richness theory: A study of interaction goals, message valence, and task complexity in manager-subordinate communication. Management Communication Quarterly, 18(1), 76–93.
- WALTHER, J. (1992). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. Communication Research, 19(1), 52–90.
- WENZEL, J. (2008). Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge. E-Mental-Health (89–103). Springer.
- WENZEL, J., JASCHKE, S., & ENGELHARDT, E. (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. e-beratungsjournal. net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 16, 46–66.
- ZAUTER, S., & LEHMANN, R. (im Druck). Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung. In C. FREIER, J. KÖNIG, A. MANZESCHKE, B. STÄDLER-MACH (Hrsg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Springer.

Digitale Beratung in der Krise – Corona fördert Telefon- und Videointerventionen

Joachim Wenzel, Stephanie Jaschke, Emily Engelhardt

Beratende und andere Fachkräfte erleben während der Corona-Pandemie eine nie da gewesene Herausforderung, da ihre eigene Lebenssituation und zugleich die Lebenswelt ihrer Klient*innen sich grundlegend geändert haben. In besonderen Krisenzeiten wie bei einem Lockdown, Kontaktbeschränkungen oder Isolation/Quarantäne kommen dabei neue und ungewohnte Stressoren hinzu, die auf Nähe-Distanz-Regulierung sowie Intimität einen großen Einfluss haben. Beratung am Telefon oder per Video kann als Kontaktbrücke dienen, Menschen auch in schwierigen Zeiten zu erreichen.

Neue offene Situationen als Stressoren

Menschen sind unterschiedlich in der Art und Weise, wie sie mit Neuem umgehen – ob sie Herausforderungen eher als Chance oder als Gefahr ansehen. Jeder Mensch benötigt aber ein Mindestmaß an Ordnung und Struktur, um sein Leben selbstwirksam und mit dem Gefühl von Handlungskontrolle gestalten zu können. In Krisenzeiten wie der Corona-Pandemie fallen viele sonst Halt gebende Abläufe, Vorhersehbarkeiten, menschliche Kontakte und Rahmenbedingungen, die Sicherheit gegeben haben, weg. Viele Menschen, die mehr Zeit auf engem Raum miteinander verbringen, als sie das gewohnt sind, erleben die auferlegte Nähe als Herausforderung. So können die Phasen der privaten Isolation/Quarantäne familiäre Stresslevel erhöhen und häusliche Gewalt begünstigen (FATKE et al., 2020). Die Studie »Kindsein in Zeiten von Corona« von LANGMEYER et al. (2020) zeigt die zunehmenden Herausforderungen durch die Pandemie für Familien und Kinder auf (vergleiche auch: BUSCHLE & MEYER, 2020; VOIGTS, 2020, und aus internationaler Perspektive: OECD, 2020).

Beziehungen und Sexualität bei Kontaktbeschränkungen

In der Corona-Pandemie ist das körperliche Abstand halten (nicht die soziale Distanz) ein wichtiges Mittel, um sich und andere vor Ansteckung zu schützen. Berührungen sind für Menschen aber überlebenswichtig. Sie spenden Trost, geben Sicherheit, vermitteln Emotionen, stärken Bindung und schaffen Kommunikation ohne Worte. »Berührung ist der erste Sinn, den wir im Mutterleib entwickeln, und er ist häufig auch dann noch aktiv, wenn Augen und Ohren im Alter schon nachgelassen haben. Begrüßungs- und Abschiedsrituale und -konventionen sind häufig berührend und gerade in existenziellen und Krisensituationen wie Trauer und Schmerz wird Berührung verstärkt möglich und nötig.« (WAGENER, 2000, S. 119).

Ein Ansatz beim Wegfall von Körperkontakt ist es, sich in dieser Zeit intensiver auf sich selbst zu fokussieren, den eigenen Körper bewusster zu entdecken. Die Nutzung von Sextoys, das Verabreden zu Onlinedatings oder das Ausleben von Sexting (mediale Kommunikation über Sexualität mittels Sprache und Bildern/Filmen) sind weitere Wege zur Kompensation, deren sich Klient*innen bedienen. In der Sexualität entwickeln sich dabei neue Möglichkeiten mittels Medien (WENZEL 2018), die in der öffentlichen Diskussion häufig nur unter dem Aspekt der Internetrisiken betrachtet werden, ohne dass die Potenziale benannt würden. So schreibt VOGELANG (2019) zu den Ergebnisse einer Studie: »Mittels sexualisierter Selbstdarstellung können Jugendliche beispielsweise ihre sexuellen Identitätsentwürfe erproben, Normen von Schönheit, Attraktivität, ›Sexyness‹, Weiblichkeit/Männlichkeit testen und auf Tauglichkeit für das eigene Selbst überprüfen. Mit welchen Potenzialen Sexting im Rahmen der sexuellen Sozialisation und Bewältigung von Entwicklungsaufgaben im Jugendalter verbunden sein kann, wird jedoch häufig nicht betrachtet« (ebenda, S. 21).

Mediale Interaktionen können die Entbehrungen punktuell kompensieren und neue professionelle Hilfemöglichkeiten verfügbar machen, etwa in Form von Onlineberatung selbst bei intimsten Themen (WENZEL, 2013; JUSTEN-HORSTEN & PASCHEN, 2016; ENGELHARDT, 2018).

Durch Kontaktbeschränkungen werden unter Umständen aber auch sexuelle Suchtphänomene (SCHOLZ, 2014) verstärkt.

Kreative Entwicklungen und Ressourcen

In der Zeit des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 zeigte sich, wie Menschen kreativ mit den Beschränkungen umgegangen sind und »das Beste daraus gemacht haben«: Musik und gemeinsames Klatschen auf den Balkonen, Regenbogenbilder an Fenstern und vieles mehr. Familien erzählen begeistert, dass sie Vergangenes wieder aufgegriffen haben und etwa mit viel Spaß Gesellschaftsspiele spielten, auch wenn sie das jahrelang nicht mehr getan hatten. Es

zeigt sich, dass in Krisenzeiten auch Chancen für ein neues Miteinander entstehen. Um den Blick auf Ressourcen zu lenken, können u. a. folgende Fragen am Telefon oder in einer Videositzung hilfreich sein:

- Was ist denn in den vergangenen Tagen gut gelaufen?
- Was habt ihr Neues erlebt?
- Wovon möchtet ihr mehr machen?
- Was möchtet ihr einfach mal ausprobieren?
- Wodurch habt ihr Kraft getankt?

Beratung in der Krise

Es ist davon auszugehen, dass in einer übergreifenden Krisenzeit wie einer Pandemie, mehr Menschen in eine persönliche Krise geraten als üblich. Deshalb werden nachfolgend die zentralen Krisenaspekte (CAPLAN, 1964; CULLBERG, 1978; SONNECK et al., 2016) in den Blick genommen. Gerade in Krisenzeiten ist es wichtig, Menschen in einem geschützten Rahmen die Möglichkeit zu geben, durch wertschätzenden, sichernden Kontakt ihre Resilienz, Autonomie und ihr Selbstwirksamkeitserleben zu stärken, Krisen als überwindbar anzusehen, Ruhe zu bewahren, Lösungswege zu suchen und möglicherweise weitere soziale Netzwerke oder Inhilfenahmen anzuregen. Krisenintervention bemüht sich dabei, ein System kurzfristig zu stabilisieren, dem das Zusammenbrechen droht.

Dabei sind nach EINK und HALTENHOF (2006) in einer akuten Krise der schnelle Anfang und die zeitliche Begrenzung sowie umschriebene Inhalte, realistische Ziele und ein möglichst pragmatisches Vorgehen hilfreich. SONNECK et al. (2016) benennen dazu als mögliche Aspekte der Krisenintervention das Bella-Konzept:

- Beziehung aufbauen
- Erfassen der Situation
- Linderung von Symptomen
- Leute einbeziehen, die unterstützen
- Ansatz zur Problembewältigung in konkreten Schritten.

Zu den Strategien der Krisenintervention zählen EINK und HALTENHOF (2006) vor allem das Schützen, Entlasten und Stützen. Als Basis wird der tragfähige Kontakt zu einer als hilfreich und vertrauenswürdig erlebten Bezugsperson benannt. Zur weiteren Vertiefung können die Leitlinien für ein Kriseninterventionserstgespräch bei HOFER-MOSER et al. (2020) dienen.

Besonderheiten am Telefon

Die Telefonberatung unterscheidet sich von einem Face-to-Face-Setting vor allem durch den Wegfall der visuellen Kanäle. Diese Kanalreduktion darf allerdings nicht einfach als Nachteil verstanden werden. Schließlich ist es für manche Menschen sogar leichter, sich am Telefon mit emotionalen oder gar schambesetzten Themen (z. B. Sexualität, Gewalt, Trennungsideen) zu öffnen, selbst wenn sie ihr Gegenüber bereits kennen. Das gilt erst recht, wenn der*die Ratsuchende* anonym bleibt. KÜHNE und HINTENBERGER (2020) geben einen aktuellen Überblick, welche medialen Möglichkeiten in der Coronakrise hilfreich sein können. In Bezug auf die Rahmenbedingungen von Telefonberatung nennen sie:

»Rahmenbedingungen für die Praxis:

- Sicherstellung einer ruhigen akustischen Umgebung.
- Ein Headset erleichtert in der Regel Hören sowie Sprechen und ermöglicht eine größere Bewegungsfreiheit.
- Miteinbezug Stimmlage, Artikulation, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Sprachmelodie, Atmung, ...
- Selbstfürsorgekompetenz, um sich in einer angemessenen Art und Weise abgrenzen zu können.«
(KÜHNE & HINTENBERGER, 2020, S. 38)

Methodische Aspekte von Telefonberatung

SÖTEMANN (2019) legt nahe, dass es in der Telefonberatung hilfreich ist, sich bewusst mit der eigenen Stimme zu befassen. So sind Tonlage und Klang der Stimme, aber auch Sprechgeschwindigkeit im Kontakt mit den Anrufernden zu entwickeln. Zu Beginn eines Telefonats ist es hilfreich, sich der Sprechweise des anderen anzupassen, um an den*die Ratsuchende*n anzuschließen. Gerade bei Menschen mit einem hohen Stresslevel kann es dann aber wichtig sein, gemeinsam weg von einer flachen, hin zu einer ruhigeren, tiefen Atmung zu gelangen.

In der Telefonberatung eignen sich besonders die systemischen Fragetechniken, da sie helfen zu differenzieren, neue Perspektiven zu entwickeln und einen Weg aus den eigenen Fantasien hin zu*r Klient*in und ihrer oder seiner Lebenswelt zu ermöglichen. Insbesondere der ressourcenorientierte Blick ist dabei am Telefon sehr hilfreich, wie SEIDLITZ und THEISS (2008) ausführen. Am Ende des Gesprächs kann es sinnvoll sein, gemeinsam zusammenzufassen und zu strukturieren, was genau die Themen und Inhalte des Telefonats waren, und einen Ausblick auf das weitere Vorgehen zu entwerfen.

Besonderheiten bei Video

Die Beratung per Video erscheint auf den ersten Blick sehr nahe am kopräsenten Gespräch: Zwei oder mehr Gesprächspartner*innen treffen sich zu einem vereinbarten Zeitpunkt zu einem Beratungstermin. Gleichwohl gibt es einige Unterschiede, die in der Kommunikation und Beratung mittels Video beachtet werden müssen.

Technische Aspekte

Zunächst gilt es, die technischen Besonderheiten zu beachten. Bei der Übermittlung eines Videogesprächs wird eine relativ große Bandbreite benötigt. Idealerweise sind die Endgeräte beider Gesprächspersonen per LAN-Kabel mit dem Internet verbunden. Andernfalls kann es zu Verbindungsabbrüchen oder zeitverzögerter Übermittlung von Bild und Ton kommen. So kann das Bild »einfrieren« und das Audio nicht lippensynchron übertragen werden. Beides kann irritieren und im Gesprächsverlauf stören. Um mit technischen Schwierigkeiten im Notfall umgehen zu können, sollte der*die Berater*in auf einem weiteren Kanal erreichbar sein, und der ratsuchenden Person eine kurze technische Anleitung zukommen lassen, damit z. B. sichergestellt ist, dass diese in der Lage ist, Mikrofon und Kamera zu aktivieren.

Vor- und Nachteile von Videokommunikation

Als mediale Form der Beratung wird Videoberatung immer wieder mit schriftbasierter Onlineberatung verglichen. So gilt es, auch diese Unterschiede abzuwägen, wenn man entscheidet, welche Kontaktbrücke man für die Beratungs-

kommunikation wählen möchte. Die Beratung per Video hat verschiedene Vor- und Nachteile gegenüber Face-to-Face-Beratung oder Onlineberatung.

• **»Mögliche Vorteile sind:**

- Die Übermittlung nonverbaler Signale (Mimik, Gestik).
- Die Möglichkeit Kontextinformationen, die sich im Aufnahmebereich der Kamera und des Mikrofons befinden, zu übertragen.
- Die Schaffung sozialer Nähe durch Telepräsenz.
- Das Wahrnehmen von Pausen in der Kommunikation.
- Die Möglichkeit, Feedback schneller und unmittelbarer zu geben und ggf. Interpretationsfehler zu reduzieren.
- Der geringere Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben längerer Textnachrichten [...].

Als Nachteile können folgende Faktoren gelten:

- Hohe technische Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung).
- Fehlende Möglichkeit des direkten Augenkontakts.
- Gefahr zusätzlicher Irritationen dadurch, dass die Kameras meist auf oder unter dem Projektionsmedium stehen, was dazu führt, dass die Gesprächsteilnehmer aneinander vorbeischaun (müssen).
- Kognitive Überforderung durch das ständige Fixieren des Bildschirms, das die Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte erschwert und zur Ermüdung führen kann.
- Hoher Aufwand für kurzen Nachrichtenaustausch durch organisatorische und vorbereitende Maßnahmen.«
(ENGELHARDT & GERNER 2017, S. 21 f.)

Empfehlungen zur Durchführung einer Videoberatung

- »Ein ruhiger Arbeitsplatz, der Hintergrundgeräusche und ›Durchgangsverkehr‹ minimal hält.
- Der von der Kamera erfassbare Hintergrund sollte zudem neutral und reizarm sein, um Irritationen zu vermeiden.
- Hilfreich für die Wahrnehmung ist eine gute Ausleuchtung des Gesichts, also Licht von vorne.
- Zudem sollte die Kamera so platziert werden, dass die Blickrichtung der Augen und die Kamera auf einer Linie sind, um den Eindruck eines ›Von-oben-Herabschauens‹ bzw. ›Von-unten-Hinaufschauens‹ zu vermeiden.
- Neutrale, reizarme Kleidung; auf grelle Rottöne verzichten.«
(Ebd., S. 23.)

Methodische Aspekte von Videoberatung

Videoberatung ist keine Face-to-Face-Beratung, insofern gilt es, einige Besonderheiten im methodischen Arbeiten zu berücksichtigen. So sind beispielsweise Körpersignale des Gegenübers nur begrenzt wahrnehmbar und die Übertragung von leiseren akustischen Signalen kann im Gespräch verloren gehen. Der*die Berater*in muss in der Lage sein, genau hinzuhören sowie hinzusehen und selbst auch auf eine deutliche Aussprache zu achten. Die eigene Körperhaltung vor der Kamera und der Blick zur ratsuchenden Person hin spielen eine ebenso wichtige Rolle.

Ansonsten kann in diesem Setting grundsätzlich methodisch wie im klassischen Beratungsgespräch gearbeitet werden. Schwieriger wird es jedoch, zum Beispiel gemeinsam ein Familienbrett oder Ähnliches zu nutzen. Allerdings wäre es hier auch denkbar, mit Hilfe eines digitalen Whiteboards zu arbeiten oder entsprechende Spezialtools zu nutzen – es bleibt jedoch eine Beschränkung, da nicht gleich-

zeitig die Handlungen des*der Ratsuchenden und seine*ihre Mimik etc. beobachtet werden können.

Eignung von Videoberatung

In einer akuten Krisenzeit wie einem Lockdown oder bei Isolation/Quarantäne eignet sich Videoberatung besonders für das In-Kontakt-Bleiben mit bereits bekannten Klient*innen, deren technische Kompetenzen ggf. eingeschätzt werden können oder für die es eine weniger große Hürde darstellt, im Notfall auch telefonisch in Kontakt zu kommen.

Mitmenschlichkeit und Zuversicht fördern

In Zeiten großer Verunsicherung ist es besonders wichtig, mit anderen Menschen in Verbindung zu sein, auch wenn diese Verbindung mit räumlichem Abstand erfolgen muss. Eine große Kraft, um möglichst heil aus einer Krise herauszukommen, entsteht, wenn Hoffnung und Zuversicht entwickelt werden. Lösungsorientierte Bilder der Zukunft zu entwerfen, die weiterhelfen, kann neue Energie mobilisieren, die es braucht, um eine Krisenzeit zu bewältigen und vielleicht sogar gestärkt aus ihr hervorzugehen.

Eine Langversion dieses Beitrags ist auf der DGSF-Homepage zu finden unter: www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona



Emily Engelhardt, Pädagogin (M.A.), Systemische Beraterin & Supervisorin (SG), Onlineberaterin und Online-Supervisorin, Lehrende für Onlineberatung, Dozentin für Systemische Beratung. Seit 2012 Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg sowie freiberufliche Supervisorin und Trainerin für Systemische Beratung und Onlineberatung.

Kontakt:
www.der-dreh.net



Joachim Wenzel, Dr. phil., Diplom-Pädagoge, Lehrender für Systemische Therapie/Familienberatung, Beratung, Coaching und Supervision (DGSF), langjährig tätig im hauptamtlichen Leitungsteam und der Beratungsstelle der Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden. Institutsleiter des Weiterbildungsbereichs Systemische Beratung/Therapie am ifs Essen.

Kontakt:
wenzel@spi-mainz.de
www.ifs-essen.de



Stephanie Jaschke, Klinische Psychologin (M. Sc.), Ergotherapeutin, Systemische Familientherapeutin (DGSF), Systemische Traumatherapeutin, Supervisorin, langjährige Tätigkeit in einer Praxis für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie und in der Jugendhilfe, freiberuflich tätig als Supervisorin, Dozentin und Systemische Therapeutin. Institutsleiterin des Weiterbildungsbereichs Systemische Beratung/Therapie am ifs Essen.

Kontakt:
www.ifs-essen.de

Literatur

- BUSCHLE, C., & MEYER, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. In: Soziale Passagen. 12. Jahrgang, S. 155–170. Zugriff am 06.11.2020 unter <https://doi.org/10.1007/s12592-020-00347-0>.
- CAPLAN, G. (1964). Principles of preventive psychiatry. New York/London.
- CULLBERG, J. (1978). Krisen und Krisentherapie. Psychiatrische Praxis, 5, S. 25–34.
- EINK, M. & HALTENHOF, H. (2006). Basiswissen: Umgang mit suizidgefährdeten Menschen. Bonn: Psychiatrie Verlag.
- ENGELHARDT, E. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- ENGELHARDT, E., & GERNER, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. In: e-beratungsjournal, 13 (1), S. 18–29. Onlineresource, Zugriff am 23.03.2020 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_017/Engelhardt_Gerner.pdf.
- FATKE, B., HÖLZLE, P., FRANK, A. & FÖRSTL, H. (2020). Psychische Probleme in der Pandemie. Beobachtungen während der COVID-19-Krise. In: DMW – Deutsche Medizinische Wochenschrift. Mai 2020, 145(10), S. 675–681. Onlineresource, Zugriff am 31.10.2020 unter https://www.researchgate.net/profile/Hans_Foerstl2/publication/340549080_Psychische_Probleme_in_der_Pandemie_-_Beobachtungen_waehrend_der_COVID-19-Krise/links/5e956c24a6fdcca7891559ae/psychische-probleme-in-der-pandemie-beobachtungen-waehrend-der-covid-19-krise.pdf.
- HOFER-MOSER O., HINTENBERGER G., SCHWARZMANN M., DE DOMINICIS, R. & BRUNNER, F. (2020). Krisenintervention kompakt. Theoretische Modelle, praxisbezogene Konzepte und konkrete Interventionsstrategien. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- JUSTEN-HORSTEN, A., & PASCHEN, H. (2016). Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Weinheim/Basel: Beltz.
- KÜHNE, S., & HINTENBERGER, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: e-beratungsjournal, 16 (1), 33–44. Onlineresource, Zugriff am 26.03.2020 unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf.
- LANGMEYER, A., GUGLHÖR-RUDAN, A., NAAB, T., URLEN, M., & WINKLHOFER, U. (2020). Kindsein in Zeiten von Corona. Erste Ergebnisse zum veränderten

Alltag und zum Wohlbefinden von Kindern. Eigenverlag: Deutsches Jugendinstitut. München. Onlineresource, Zugriff am 06.11.2020 unter https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/dasdji/themen/Familie/DJI_Kindsein_Corona_Erste_Ergebnisse.pdf.

OECD (2020). Youth and COVID-19. Response, Recovery and Resilience. Onlineresource, Zugriff am 06.11.2020 unter https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=134_134356-ud5kox3g26&title=Youth-and-COVID-19-Response-Recovery-and-Resilience.

SCHOLZ, D. (2014): Systemische Interventionen bei Internetabhängigkeit. Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

SEIDLITZ, H. & THEISS D. (2008). Ressourcenorientierte Telefonberatung. Ein Lehr- und Lernbuch. Dortmund: Borgmann Media.

SONNECK, G., KAPUSTA, N., TOMANDL, G., & VORACEK, M. (Hrsg.) (2016). Krisenintervention und Suizidverhütung. Wien: utb.

SÖTEMANN, C. H. (2019). Telefonische Beratung in Krisensituationen. Hintergründe und Interventionen für Psychologen, Berater und Ehrenamtliche. Wiesbaden.

VOGELANG, V. (2019). Mobile Medien Selfies, Sexting, Selbstdarstellung. Ergebnisse einer quantitativen Studie zum Umgang Jugendlicher mit Sexting. In BZgA FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung 1/2019, S. 19–23. Zugriff am 18.11.2020 unter www.forum.sexualaufklaerung.de.

VOIGTS, G. (2020). Gestalten in Krisenzeiten: »Der Lockdown ist kein Knock-Down!« Erste Ergebnisse einer empirischen Befragung von Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Hamburg in geschlossenen Zeiten. Onlineresource, Zugriff am 06.11.2020 unter https://www.haw-hamburg.de/fileadmin/Bilder-zentral/News-Presse-Veranstaltungen/2020/PDF/OKJA_in_Corona-Zeiten__Erste_Forschungsergebnisse_1.07.2020__finale_Fassung.pdf.

WAGENER, U. (2000). Fühlen – Tasten – Begreifen. Berührung als Wahrnehmung und Kommunikation. Oldenburg: bis. Onlineresource, Zugriff am 31.10.2020 unter <http://oops.uni-oldenburg.de/641/1/674.pdf>.

WENZEL, J. (2013). Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V&R unipress.

WENZEL, J. (2018). Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Präsenzberatung und Technik sinnvoll verbinden

Interview mit Dipl.-Psych. Bodo Reuser

Bodo Reuser ist Vorsitzender der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), Vorsitzender der LAG für Erziehungsberatung Baden-Württemberg e.V. und Geschäftsführer und fachlicher Leiter der Psychologischen Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Evangelischen Kirche in Mannheim. Zudem leitet er das dort angeschlossene Institut für Psychologische Fachberatung und Fortbildung (IPFF).

Herr Reuser, welche Formen von Beratung bietet die bke an?

Die bke ist vor allem ein Fachverband auf Bundesebene. Eigentlich bietet sie selbst keine Beratung an, sondern begleitet die fachliche Arbeit der rund 1070 Erziehungsberatungsstellen in Deutschland. Die Kernaufgaben der bke bestehen in der Entwicklung und Aktualisierung der fachlichen Qualitätsstandards, in der verbandspolitischen Vertretung der institutionellen Erziehungsberatung auf Bundesebene, im Angebot spezifischer Fort- und Weiterbildungen und von Fachtagungen sowie in der Vergabe eines Gütesiegels.

In einem Bereich ist sie allerdings doch operativ tätig. Vor ca. 20 Jahren beschäftigten sich erste Beratungsstellen, aber auch die bke, mit Fragen der Onlineberatung. Hier waren zuerst Jugendliche in Krisensituationen im Blick, die üblicherweise von Erziehungsberatungsstellen kaum erreicht wurden. Auf Bestreben der bke hat dann im Mai 2003 die Jugendministerkonferenz die Einrichtung einer bundeszentralen Erziehungs- und Familienberatung im Internet beschlossen; 2005 begann dann die Arbeit der bke-Onlineberatung.

Wie ist die Onlineberatung organisiert?

Die zentrale Organisation der Onlineberatung ist ein Bereich der Geschäftsstelle der bke. Sie ist institutionell gesehen zwar Teil der bke, allerdings werden die Beratungsangebote von Mitarbeitenden aus Beratungsstellen ganz unterschiedlicher Trägerschaft in ganz Deutschland erbracht. Nach dem sogenannten »Königsteiner Schlüssel« steht eine gewünschte Anzahl von Fachkräften pro Bundesland fest. Derzeit sind es insgesamt 85 Fachkräfte, die jeweils zehn Stunden pro Woche in der Jugend- bzw. Elternberatung der bke mitarbeiten. Aufgrund dieser Anzahl von mitwirkenden Fachkräften wäre die Onlineberatung quasi die größte Erziehungsberatungsstelle in Deutschland.

Welche Art von digitaler Beratung bieten Sie konkret an?

Angefangen hat es mit der Mailberatung. Dann kamen Chatangebote hinzu, einzeln und in Gruppen. Schließlich wurden Foren als Angebot entwickelt, in denen spezielle Themen zur Sprache kommen. Es sollten unterschiedliche Formate sein, um von einfacher Information bis zu sehr persönlichen Beratungsinhalten alles anbieten und vermitteln zu können. Und es wird immer wieder auf die lokalen Stellen verwiesen. Die bke-Onlineberatung versteht sich als eine Erweiterung der umfangreichen und vielfältigen Angebote der Erziehungsberatungsstellen. Sie deckt nur ca. ein Prozent aller Fälle der Erziehungsberatung in Deutschland ab. Damit ist sie ein weiterer und gut genutzter Zugang zu diesem Hilfeangebot.

Wie haben sich die drei Bereiche entwickelt?

In den 2000er-Jahren waren es überwiegend Mailkontakte; die sind in den letzten Jahren etwas zurückgegangen. Dafür sind die Chats und Foren mehr geworden und werden nach wie vor sehr gut genutzt.

Verliert die Telefonberatung dabei an Bedeutung?

Keineswegs. Die bke macht ja nur Onlineberatung, aber die Beratungsstellen haben, gerade jetzt in dem coronabedingten Lockdown, viel mittels Telefontechnik beraten. Damit haben sie eher durchweg gute Erfahrungen gesammelt. Der größere Teil der Ratsuchenden zog eine Telefonberatung einem längeren Warten auf einen Präsenztermin vor.

Welche Zielgruppen erreichen Sie?

Am Anfang waren es schwerpunktmäßig Jugendliche, die über die Website bke-jugendberatung.de Kontakt aufgenommen haben. Später kam die Überlegung auf, auch Eltern über das Internet erreichen zu können. So haben sich zwei getrennte Zugänge ergeben. Laut dem letzten Tätigkeits-

berichts der bke *Erziehungs- und Familienberatung im Internet* aus dem Jahr 2018 wurden rund 4100 Menschen erreicht. Die Elternberatung (www.bke-elternberatung.de) zählt rund 2500, die Jugendberatung ca. 1500 Kontakte.

Zu welchen Themen suchen Jugendliche Rat?

Im Chatbereich sind es bei den Jugendlichen die Themen Freundschaft, Trauererlebnisse, Verlust in Freundschaft und Familien, und auch Drogen spielen eine Rolle. Weitere Themen sind psychische Erkrankungen eines Elternteils, Suchterkrankungen der Eltern, infolgedessen Vernachlässigung oder mangelnde Versorgung. Es gibt Fälle, in denen Kinder ihre Eltern am Morgen wecken und diese umsorgen – statt, dass sie unterstützt würden. Liebeskummer und Sexualität spielen auch eine Rolle. Ein weiterer Themenbereich, der nicht selten vorkommt, ist Suizidalität: das Ansprechen von Suizidgedanken bis hin zu Suizidplänen. Das ist eine sehr große Herausforderung für die Beraterinnen und Berater, die dann nur mit Übereinkünften und Versprechungen aus der Ferne arbeiten können. Allerdings versuchen Beraterinnen und Berater, insbesondere in diesem Themenbereich, Jugendliche zu motivieren, eine Beratungsstelle vor Ort aufzusuchen.

Esoterik, schwarze Magie, Jugendkulte sind auch Themen von Jugendlichen. Ein Mädchen hat beispielsweise andert-halb Jahre teils täglich sehr bedenkliche Mails geschrieben. Allerdings konnte sie nach dieser langen Zeit gewonnen werden, in die örtliche Beratungsstelle zu kommen und eine Präsenzberatung fortzuführen. Sie hat eine sehr gute Entwicklung vollzogen – allerdings hatte sie diese Zeit und diese Wege dafür gebraucht.

Und die Themen der Eltern?

Für Eltern sind vor allem familiäre Konflikte und die Entwicklung ihrer Kinder von Belang. Konkrete Benennungen sind z. B.: »Mein Kind verhält sich seltsam oder problematisch; ich mache mir Sorgen ...; ich habe Angst, dass es sich etwas antut; ...«. Überforderung, Hilflosigkeit, Ohnmacht den Kindern gegenüber, Streitigkeiten mit den Kindern, Probleme in der Schule, aber auch Konflikte, die Partnerschaft betreffend, Trennung, Scheidung oder auch häusliche Gewalt sind weitere Themen.

Worauf müssen Beratende achten?

In der Ausbildung zur Fachkraft in der Erziehungsberatung spielen Face-to-Face-Kontakte ganz klar die Hauptrolle. Die Fachkraft sieht, wie in der Live-Situation nonverbal reagiert wird, was mit den Händen geschieht, ob ein Blickkontakt besteht, ob der Ausdruck zu den Worten passt etc. Daher hat es viele Kolleginnen und Kollegen irritiert, als sie zu Beginn des Lockdowns zu ihren Klientinnen und Klienten plötzlich nur noch Kontakt über Telefon oder Mail hatten. Diese neue Situation erforderte, Stimmungen nur über das Zuhören zu erfassen, sich die mimischen Reaktionen nur noch vorstellen zu können, Stimmungen nur noch über das Medium herzustellen zu können, bei Mails zwischen den Zeilen zu lesen oder besonderen Ausdrücken Aufmerksamkeit zu schenken. Eine Kollegin sagte, sie habe für eine Mail fast so viel Zeit wie für ein ganzes Gespräch gebraucht, weil sie versucht hatte, sehr genau zu lesen, und sich überlegen musste, wie ihre Worte wiederum gelesen werden könnten.

Die Resonanz, die die tatsächliche Begegnung hervorbringt, nämlich zu sehen, wie der andere auf die fachlichen Interventionen reagiert, ob er oder sie sich bewegt, empfindlich reagiert oder sich entspannt, ist bei einer mittelbaren Beratung eben nur zu erraten.

Es ist allerdings Übungssache, sich auf die Reduktion durch die digitale Technik einzulassen und damit gut arbeiten zu können. Man muss ein bisschen von dem Dogma ablassen, die Ratsuchenden immer sehen zu müssen.

Viele Techniken und Haltungen, die in den Beratungsprozessen angewandt werden, können auch im Telefongespräch oder bei der Kommunikation über Mails zur Geltung kommen: den Fokus auf Resilienz zu legen, darauf zu achten, was gut läuft in der Familien, statt in Vorwürfen zu verharren, Wünsche und Erwartungen zu äußern, mit mehr Gelassenheit, Humor und Selbstironie die Anlässe zu behandeln, die zu Konflikten führen etc. Wenn z. B. Eltern mit ihren Kinder unzufrieden sind, dann nehmen sie das so wahr und äußern es so, als ob die Kinder alles immer falsch machten – dabei ist es, zeitlich gesehen, nur ein kleiner Bruchteil des Alltags. Häufig überlagern die Probleme und Schwierigkeiten allerdings alles andere und es wird nur noch gesehen, was Probleme erzeugt. Die Wahrnehmung und der Fokus liegen zu sehr auf dem Negativen. Diesbezügliche Interventionen können sowohl in der Präsenzberatung als auch mittels digitaler Technik erfolgen.

Wie sehen Sie die Zukunft digitaler Beratung?

Eine Frage, die uns seit mehreren Jahren beschäftigt, ist, wie die digitale Technik und die Präsenzberatung zusammengebracht werden und wie Beratungsprozesse von dem gezielten Einsatz der digitalen Technik profitieren können. Das Stichwort lautet hier Blended Counseling. Ich bin mir sehr sicher, sagen zu können, dass an der Präsenzberatung kein Weg vorbeiführt. Wenn ein Kind auf die Welt kommt, braucht es eine Person, um in die Welt geführt und begleitet zu werden. Und so würde ich auch sagen, dass Beratung und Therapie einen Präsenzkontakt brauchen, ein individuelles, bindungsmäßiges Geschehen. Dennoch schließt das den Einsatz digitaler Technik als Hilfsmittel nicht aus. Vielmehr kann es Situationen geben, wie z. B. den Lockdown oder akute auftretende Krisen etc., die es sinnvoll erscheinen lassen, digitale Technik gezielt einzusetzen, d. h. die Präsenzberatung mit dem Notwendigen und Sinnvollen an technischen Möglichkeiten – aber auch darauf beschränkt – zu verbinden. Diese digitalen Hilfsmittel müssen selbstverständlich dem Datenschutz entsprechen, sonst machen sich die Fachkräfte der Beratungsstellen strafbar. Wir stehen hier erst am Anfang. Wir können unsere Erreichbarkeit und den Einsatz allerdings zunehmend verbessern.



Kontakt:
reuser@bke.de

Digitale Beratung: Europäische Telefondienste bieten zunehmend auch Beratung per Chat und E-Mail an

Diana Rucli

IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) ist einer von zwei weltweit agierenden Dachverbänden für Telefonseelsorge. In der gültigen Fassung der »Ethikcharta« von IFOTES sind die internationalen Grundsätze der Telefonseelsorge, die auch für digitale Beratung gelten, festgehalten. Diana Rucli berichtet über technische Entwicklungen, geltende Normen, Nutzer*innen und die Motivation junger Menschen, sich ehrenamtlich als Berater*innen zu engagieren.

Einführung

Beratungstelefone zur Unterstützung in emotionalen Krisen gibt es in Europa seit mehr als 60 Jahren. Geschaffen wurden sie in den 1950er-Jahren zur Suizidprävention, doch schon in kurzer Zeit entwickelten sie sich zu der am leichtesten zugänglichen Möglichkeit, jemanden zu finden, der einem zuhört und dabei auf alle Arten von emotionalen Notfällen vorbereitet ist – und zwar genau dann, wenn es gerade am nötigsten ist. Beratungstelefone sind täglich rund um die Uhr erreichbar und garantieren den Anrufenden nicht nur Vertraulichkeit, sondern auch das Recht auf Anonymität. Das gibt ihnen die Möglichkeit, frei über jede Art von Problem zu sprechen, ohne Angst vor Verurteilung oder Stigmatisierung.

Im Laufe der Jahrzehnte erweiterten die nationalen Verbände europäischer Beratungstelefone ihre Dienste um neue digitale Kanäle, zunächst um eine Beratung per E-Mail, dann auch per Chats und Kurznachrichten, entweder über eigene Plattformen und Apps oder über bereits bestehende wie beispielsweise WhatsApp.

Die vor 60 Jahren festgelegten Regeln gelten bis heute für alle Beratungsaktivitäten, auch für die später entwickelten. Gleichwohl haben einige Aspekte Wandel und Anpassung erlebt, je nach den Eigenschaften der verschiedenen Medien, Veränderungen bei den Kommunikationsmethoden und auch im Hinblick auf die intimsten und privatesten persönlichen Themen.

Wer nutzt die digitalen Beratungsangebote?

Im Laufe der letzten zehn bis 15 Jahre haben die Kontakte per Chat und E-Mail deutlich zugenommen. Während sich die Anfragen per E-Mail inzwischen stabilisiert haben, legen die Chatkontakte weiter kontinuierlich zu. Dies wird teilweise auf die Tatsache zurückgeführt, dass heutzutage viele Nutzer*innen junge Menschen sind, die sich mit Technik und neuen Kommunikationsarten bestens auskennen.

Der Chat ist das Kommunikationsmedium, das den bereitstellenden Diensten die stärksten Anpassungen abverlangt. Er ist nicht allein eine Alternative zu Telefonanrufen, wenn Menschen sich in einer Situation befinden, in der sie nicht frei sprechen können. Vielmehr ist der Chat ein Medium, das von den Betroffenen bewusst gewählt wird, und zwar von Menschen, die sich ausdrücklich an einen Chatdienst wenden, weil sie diese Kommunikationsform bevorzugen: Sie wollen chatten.

Nach den von IFOTES erhobenen Daten sind Chatnutzer*innen überwiegend jung (50 % unter 30) und weiblich (etwa 75 %). Sie kontaktieren die Chatberatung vor allem aus folgenden Gründen: Beziehungsprobleme (Liebe, Familie, Freund*innen, Kolleg*innen) 25 %; psychische Probleme, Sucht und psychische Störungen 19 %; Einsamkeit 10 %; Suizidgedanken 9 %.

Während Menschen, die bei Beratungstelefonen anrufen, eher aus der Altersgruppe der Über-40-Jährigen stammen, ist der Chat ein wichtiges Kommunikationsmedium für junge Ratsuchende: von allen digitalen Formen passt der Chat am besten zu ihrer Art der Kommunikation.

Für die Beratungsdienste bedeutete dies die Anpassung einiger Managementmethoden sowie eine veränderte Auswahl und Ausbildung der Ehrenamtlichen, ohne dass sich jedoch etwas an den ethischen Prinzipien und Richtlinien geändert hätte, die ihre Arbeit stets inspiriert haben.

Gleiche Normen für digitale wie telefonische Beratung

Die von Anfang an in der internationalen Ethikcharta festgelegten Regeln sind bis heute die feste Bezugsgröße aller Beratungsangebote. Sie sichern die ständige Verfügbarkeit für alle Menschen, die in Kontakt treten wollen, und zwar ohne Ansehen von Alter, Geschlecht, Religion oder Nationalität. Und sie garantieren, dass alle Anrufer*innen das Recht haben, angehört und im Hinblick auf ihre Ansichten, Überzeugungen und persönlichen Entscheidungen respek-

tiert zu werden. Das Zuhören geschieht dabei auf freundliche und offene Weise: Die goldene Regel für die Zuhörenden lautet, ihrem Gegenüber niemals irgendeine Verpflichtung aufzuerlegen. Der Inhalt des Gesprächs bleibt in höchstem Maße vertraulich, vor allem im Hinblick auf Informationen über das Privatleben.

Während eines Telefongesprächs sollte die zuhörende Person streng anonym bleiben, und auch die anrufende Person hat ein Recht auf Anonymität. Bei der E-Mail- und Chatberatung wird dies durch den Einsatz technischer Systeme, Server und Apps sichergestellt, die an Mail-Absender*innen und Chatter*innen Spitznamen vergeben.

Für die anrufende Person ist das Angebot vollständig kostenlos, und auch für den Zugang zu dem Beratungsdienst wird keine Zahlung fällig. Die Zuhörenden arbeiten ehrenamtlich und werden sorgfältig ausgewählt, ausgebildet und per Supervision betreut, sodass sie ihre Fähigkeiten beim Zuhören kontinuierlich verbessern können.

Diese allgemeinen Regeln gelten für alle Medien und Kanäle, auf denen die Beratung angeboten wird; im Mittelpunkt steht immer die hilfesuchende Person mit ihren Anliegen, ihren Gefühlen und Werten. Dank der Gegenwart eines freundlichen und respektvollen Zuhörenden behält sie stets die Fähigkeit, auch in schwierigen Zeiten über ihren eigenen Weg selbst zu entscheiden.

Besonderheiten der digitalen Beratung

Beratungsdienste sind ständig bemüht, die digitale Beratung noch besser verfügbar zu machen, auch wenn die Suche und Ausbildung von Ehrenamtlichen für diese Art von Arbeit nicht immer ganz leicht und zudem zeitaufwendig ist.

Letzteres ist auch der Grund dafür, warum der Chatdienst noch nicht rund um die Uhr, sondern nur an Nachmittagen und Abenden erreichbar ist, also immerhin dann, wenn er am stärksten nachgefragt wird. In der Regel gibt es für die

Chatberatung darüber hinaus auch ein zeitliches Limit: Man möchte in der Lage sein, auf die Bedarfe und emotionalen Notfälle der Anrufer*innen fokussiert zu bleiben, und verhindern, dass das Chatten für manche zu einer Art Zeitvertreib wird, zum Nachteil anderer Ratsuchender.

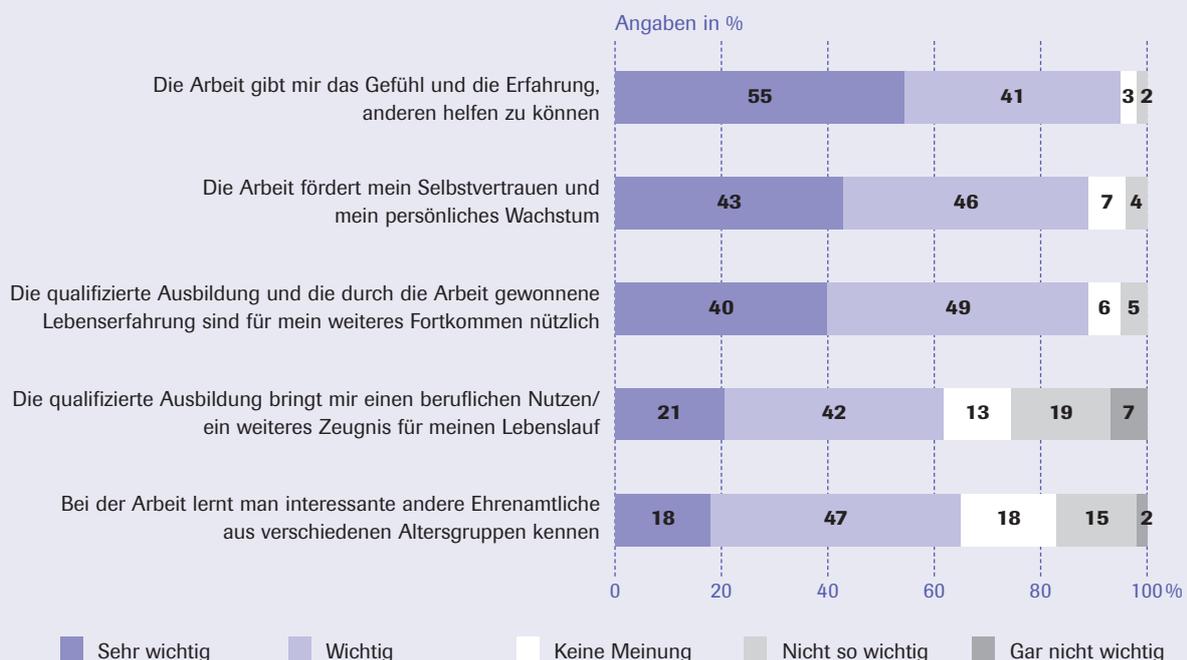
Während die Beantwortung von E-Mails keine Präsenz in Echtzeit erfordert und deshalb leichter gehandhabt werden kann (in der Regel erfolgt die Antwort innerhalb von 24 Stunden), erfordert das Chat-Angebot – ebenso wie die Telefonberatung – persönliche Anwesenheit, auch wenn es nicht an einen festen Platz gebunden ist. Darüber hinaus ist das Chatten oft mit einem gewissen Grad an Enthemmung in der Kommunikation verbunden – damit muss man umgehen können, um die Effektivität des Dialogs zu wahren.

Infolgedessen werden – zusätzlich zu den Kompetenzen beim Zuhören, die für die Telefonberatung unabdingbar sind – auf Seiten der Ehrenamtlichen ganz spezifische Fähigkeiten benötigt. Wer zum Beispiel per Chat »zuhört«, muss eine zu dieser Art von Kommunikation passende Denkweise mitbringen, gut mit einem Computer umgehen können, sicher und schnell schreiben können, den Stil eines Chats verstehen und die besondere Sprache dieses Mediums beherrschen. Dazu gehört auch, zwischen den Zeilen zu lesen und darauf zu achten, was und wie es geschrieben wird, kurze Antworten zu geben, sich direkt ausdrücken zu können und so weiter.

Kurz gesagt: Ehrenamtliche, die per Chat beraten, müssen mit dieser Art der Kommunikation vertraut sein, was in den meisten Fällen heißt, dass sie zur gleichen Altersgruppe gehören wie die Menschen, die diese Angebote in Anspruch nehmen. Für die Dienste bedeutet dies, dass sie junge Menschen als Ehrenamtliche suchen und gewinnen müssen. Diese bekommen eine entsprechende Ausbildung und sorgfältige Supervision, sorgen so für ein Update bei den Angeboten und garantieren deren Kontinuität auf der Basis der grundlegenden ethischen Regeln und Prinzipien, die bis heute Gültigkeit besitzen.

Abb. 1

Motivation junger Menschen für die Mitarbeit bei einem Beratungsdienst (YOUTHES-Projekt)



Die Fähigkeit zum Zuhören bei jungen Menschen stärken und neue Ehrenamtliche für die digitalen Angebote gewinnen

In den zurückliegenden Jahren haben sich die Kampagnen mit dem Ziel, junge Menschen für die ehrenamtliche Beratungsarbeit zu gewinnen, vervielfacht. Im Rahmen des YOUTHES-Projekts (2016 bis 2018) koordinierte IFOTES die Erforschung der Motive junger Menschen für die Mitarbeit bei einem Beratungsdienst (siehe Abb. 1) und einen Vergleich der besten Strategien bei der Gewinnung junger Ehrenamtlicher für die wichtigsten nationalen Angebote in Europa. Das vom europäischen Erasmus+-Programm finanzierte Projekt ermittelte viele interessante Informationen über die Ausbildung junger Menschen im Hinblick auf ihre sozialen Kompetenzen sowie ihr Engagement für die Beratungsangebote.

Die stärkste Motivation junger Erwachsener für ihren ehrenamtlichen Einsatz ist das Gefühl und die Erfahrung, anderen Menschen helfen zu können. 96 % derjenigen, die an der Umfrage des YOUTHES-Projekts teilnahmen, nannten diesen Aspekt als »sehr wichtigen« oder »wichtigen« Grund für ihre Mitarbeit bei den TES (Telephone Emergency Services): »Das Gefühl, dass ich anderen helfe, dass die Ausbildung mich zu einem guten Zuhörer macht und meine ehrenamtliche Arbeit mir Lebenserfahrung gibt und mich auch persönlich weiterbringt.«

Dies zeigt: Junge Menschen suchen nicht nur einen Vorteil für sich selbst. Sie wollen auch etwas geben und in der Welt etwas bewegen.

Die Ausbildung stärkt ihre Kompetenzen beim Zuhören und bereitet sie gleichzeitig auf ihr berufliches, gesellschaftliches und persönliches Leben vor. Die Ausbildung wappnet sie auch für einen besseren Umgang mit Krisen und die Bewältigung schwieriger Situationen. Sie werden bewusster und aufmerksamer in Bezug auf die Belange anderer. Sie entwickeln sich zu engagierten Mitgliedern der Gesellschaft, was wiederum auf ihr privates und berufliches Umfeld zurückstrahlt. Sie tragen die Vorstellung weiter, dass Reden etwas bewirken kann und dass es hilft, wenn einem jemand zuhört. Sie lindern Einsamkeit und verbessern das Leben von vielen Menschen in Krisen.

Dennoch ist es für die Ehrenamtlichen nicht immer einfach zu erkennen, ob sie wirklich helfen konnten. Die Menschen am Telefon und im Chat bleiben letztlich anonym; die Gespräche finden ausschließlich im »Hier und Jetzt« statt, ohne dass sich sagen ließe, was nach einem Anruf oder einem Chat geschieht. Daher ist es wichtig, Feedback auf andere Weise einzuholen, zum Beispiel im Gruppengespräch mit anderen Ehrenamtlichen.

Auch die Qualität der Ausbildung macht die Mitarbeit für junge Menschen attraktiv. Sie können sich selbst ausprobieren, ihre Kompetenzen beim Reden und Zuhören ausbauen. Ausbildung und Beratungstätigkeit vermitteln ihnen wichtige Team- und Gruppenerfahrungen. Alle, die soziale Berufe anstreben oder ausüben, können dies als praktische Fallarbeit geltend machen, und die dabei gewonnenen Kompetenzen bleiben ihnen auch dann erhalten, wenn sie die Beratungsdienste wieder verlassen.

Gut ausgebildete Zuhörer*innen sind sowohl für die Beratungsdienste als auch für die Gemeinschaft ein großer Zugewinn. Ausbildung und Arbeit für die ehrenamtliche Beratung tragen stark dazu bei, die Kompetenzen beim Zuhören und Reden weiterzuentwickeln. Sie stärken Empa-

thie, Offenheit und Respekt für andere und fördern Unvoreingenommenheit, Engagement, eine Kultur der Zuwendung, gemeinschaftliche Werte, ein Gefühl der Solidarität, Verantwortung und ein Interesse an sozialen Netzwerken.

Indem sie junge Erwachsene im Zuhören schulen, bereichern Beratungsdienste die Gesellschaft als Ganzes.

Schlussfolgerung

Mit neuen jungen Ehrenamtlichen können Beratungsdienste ihre digitalen Angebote an gleichaltrige Hilfesuchende ausweiten und bereichern.

Jede Zeit entwickelt ihre eigenen Kommunikationsmethoden. Beratungsdienste, die von Anfang an auf moderne Technik wie das Telefon gesetzt haben, müssen ihre Angebote auch weiterhin anpassen und weiterentwickeln.

Das Ziel bleibt unverändert: Jedem Menschen in Not unmittelbare emotionale Unterstützung zukommen zu lassen, eine Kultur des Zuhörens zu fördern, den Zugang zu Kursen zur Schulung kommunikativer und sozialer Kompetenzen zu verbessern sowie Erfahrungen von Solidarität und gegenseitiger Hilfeleistung zu ermöglichen, besonders für die neuen Generationen.

Dieser Beitrag wurde aus dem Englischen übersetzt.



Diana Rucli, Direktorin von IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) und Präsidentin von ARTESS (Association for Research and Training on Emotional Support Skills). Sie ist außerdem Trainerin für Soziale Kompetenzen und Selbstentwicklung sowie Projektleiterin bei verschiedenen europäischen Projekten für soziale Entwicklung.

Kontakt:

d.rucli@ifotes.org

Quellen

IFOTES-Website www.ifotes.org

YOUTHES – Recruiting Young Volunteers for Crisis Helplines; veröffentlicht im Februar 2019 im Rahmen des EU-Programms Erasmus +, Projektnummer 2016-1-DE02-KA204-003302. <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes->

Empowering Listening Skills – Educational Path for Emotional Well-Being; profile of listener and training program, im Rahmen des EU-Programms Erasmus+, Projektnummer 2015-1-DE02-KA204-002492. <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/empowering->

TESVolSat – Survey on Volunteer Satisfaction and Motivation; veröffentlicht 2015 im Rahmen des EU-Programms GRUNDTVIG zu lebenslangem Lernen – Projektnummer 2013-1-BE1-GRU06-00495. <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/tesvolat->

Video »Je suis bénévole pour SOS Amitié«. <https://www.dailymotion.com/video/x7vzniz>.

Der Krisenkompass der TelefonSeelsorge®

Ein digitales Projekt für das Smartphone

Michael Hillenkamp

Die TelefonSeelsorge® ist seit 1956 als ein Baustein der Krisenversorgung und Suizidprophylaxe entstanden. Sie steht bundesweit zur Verfügung. Den Anrufernden entstehen keine Kosten, die Nummer bleibt unbekannt und persönliche Daten sind keine Voraussetzung für ein Gespräch. Seit 1995 bietet die TelefonSeelsorge® auch anonyme Onlineberatungen als Mail- und Chatberatung und seit Kurzem auch eine App für das Smartphone an.

Aufgrund umfassender Erfahrungswerte war der TelefonSeelsorge® seit Langem bekannt, dass auch sexuelle Gewalt, sexuelle Übergriffe, Identitätsprobleme, sexualisiertes Mobbing etc. und die damit verbundenen Ängste und Depressionen den Auslöser oder psychologischen Hintergrund latenter wie massiver Suizidgedanken und Suizidwünsche bilden können. Für Betroffene ist es häufig schwierig bis unmöglich, das Erlebte offenzulegen und/oder ein Gespräch darüber zu führen. Von daher lag es nahe, mit der App *Krisenkompass* ein rein digital aufgebautes und »stimmfernes« (also ohne die eigene Stimme funktionierendes), sowie »kontaktfreies« (von sozialer Begegnung entferntes) Instrument zur Erweiterung der bestehenden Angebote zu entwickeln und anzubieten.

Die App erleichtert insbesondere die Möglichkeit zur Unverbindlichkeit: User*innen können sich kundig machen, ohne jede reale oder vermutete »Sichtbarmachung« der eigenen Person. Hierdurch ist Hilfestellung möglich, ohne auf irgendjemanden angewiesen zu sein. Sie erleichtert das Umgehen von Scham: Fragen, Ideen, Fantasien, Wünsche, die mit einem eigenen möglichen Suizidwunsch einhergehen, sind in vielen Fällen in hohem Maße schambesetzt. Eine Kontaktaufnahme zu einem realen Menschen ist sehr erschwert und zum Teil im subjektiven Erleben gar nicht möglich. Eine App ist als »anonymer Kasten« und im Sinne einer subjektiv nötigen Kontaktlosigkeit genau das Medium, das unpersönlicher und damit angstfreier genutzt werden kann.

Die App stärkt die Selbstwirksamkeit: Als Notfallset für die Hosentasche steht sie an allen Tagen des Jahres 24 Stunden am Tag on- und offline zur Verfügung. Das stärkt das Gefühl, sich in schwierigen Situationen schnell selbst unterstützen zu können. Alle sonstigen Angebote der TelefonSeelsorge® finden ihre Leistungsgrenze an der zeitlichen und mentalen Verfügbarkeit der Mitarbeitenden. Die App kann als Instrument zusätzlich und ergänzend oder anstatt persönlicher Kontakte genutzt werden.

Fachlichkeit als Basis

Der *Krisenkompass* ist als erste deutschsprachige App in diesem Feld von einem kleinen Team von Fachkolleg*innen aus den Feldern Sozialwissenschaft, Sozialpädagogik und Supervision mit Kompetenzen in Traumatisierung, Kommunikation, Lehr- und Lernentwicklung konzipiert worden. Zudem ist das Nationale Suizidpräventionsprogramm in Deutschland (NaSPro) in die Entwicklung einbezogen worden. Die technische Umsetzung ist bewusst in enger Verzahnung mit einer kleinen IT-Ideenschmiede erfolgt, um immer wieder die Optik und Gestaltung optimieren zu können. Die nicht unerhebliche Finanzierung ist durch ein »firmenfreies« Crowdfunding erfolgt.

Hilfebene der App in sechs Punkten

Wissen stärken: Unter diesem Menüpunkt sind psychoedukative Hinweise aufgeführt, die möglichst konkret die Einordnung der Krise, die auftretenden Gefühle und Unsicherheiten und typische Erlebnisweisen aufgreifen und hierdurch zu einer Normalisierung der Affektlage beitragen (»Es ist normal, was ich in dieser unnormalen Zeit empfinde, denke und erlebe«).

Selbstreflexion: Hier findet sich jeweils ein geführter Fragenkatalog, der dabei hilft, sich selbst Fragen zu stellen, um einen erweiterten Blick auf das innere Erleben, Denken und den inneren Umgang mit der Krise zu bekommen. Ganz bewusst berühren die Fragen unterschiedliche Bereiche, um »blinde Flecken« in der Selbstwahrnehmung aufzuhellen. Es wird zudem darauf hingewiesen, dass dieser Fragenkatalog keine Diagnose und kein therapeutisches Gespräch ersetzt.

Krisenmomente meistern: Dieses Tool ist in besonderer Weise auf die Integration individueller Hilfsstrategien angelegt. Nach der Benennung typischer individueller Krisenmomente wird individuell präzisiert, in welchen Situationen

welche Gedanken und Gefühle wahrgenommen werden, was bisher aktiv geholfen hat und was bisher besser vermieden werden sollte.

Kraftquellen: Hier bietet sich die Möglichkeit, eigene Ressourcen (Bilder, Texte, Geschichten etc.) in der App zu speichern, um sie zu gegebener Zeit schnell zur Verfügung zu haben. Neben dem Abspeichern der Ressourcen selbst ist die Aktivität des Speicherns sowie das aktive Sich-befassen mit eigenen Ressourcen und Stärken eine intendierte Absicht der App.

Kraftschöpfen: In den Anleitungen zum Kraftschöpfen nimmt die App eine zentrale Problematik kritischer Lebenssituationen auf. Diese Situationen sind fast immer von den Gefühlen der Kraftlosigkeit, Schwäche und Ohnmacht gekennzeichnet. In speziellen Übungen werden von der App imaginative Übungen, Fantasiereisen, Atemübungen zur Selbstberuhigung, zur Erdung und zur Erholung angeboten.

Stimmungen beobachten: Dieses Langzeitprotokoll eigenen Erlebens ist einerseits hilfreich, verschiedene Lebensbereiche zu »scannen«, eine Verlaufskurve der Krise zu entwickeln und damit implizit die Veränderbarkeit eigener innerer Zustände wahrzunehmen. Ebenso kann diese Selbstwahrnehmung in therapeutische, beratende, begleitende Gespräche konstruktiv eingebunden werden.

Adressaten der App

Die App ist für Menschen in akuten suizidalen Krisensituationen konzipiert: Nach Zahlen des Statistischen Bundesamtes beenden in Deutschland jährlich fast 10 000 Personen ihr Leben durch Suizid. Sie erhalten in der Dimension »Soforthilfe« direkt Notfallnummern, Onlinebegleitung und Anlaufstellen. Hier können Bereiche wie »Meine Soforthilfe« und »Meine Stimmungslage« selbst erstellt werden.

Menschen, die öfter an Suizid denken, finden unter Soforthilfe ein umfassendes Repertoire an Möglichkeiten, sich zu informieren und ein individuelles Profil zur Selbstbeobachtung und zur Krisenunterstützung aufzubauen.

Auch Freunde, Angehörige und Bekannte von Suizidgefährdeten sind Adressaten der App. Bei unsicherer Datenlage können wir davon ausgehen, dass häufig jeweils mehrere Menschen über eine Suizidabsicht und existenzielle Krise Bescheid wissen. Viele fühlen sich von der Situation überfordert, unsicher und hilflos. Ziel der App ist es, diesen Menschen Mut zu machen, sie zu unterstützen, aber auch über die Grenzen von Hilfe aufzuklären.

Mehr als 60 000 Menschen erleiden jährlich das Schicksal, als Angehörige oder engste Vertraute von einem Suizid betroffen zu sein. Diese Menschen leiden oft jahrelang unter den Folgen dieses Geschehens. Im Krisenkompass ist diese Dimension mit ausführlichen Informationen zu Trauerprozessen und einer großen Anzahl von Übungen und Anleitungen ausführlich bearbeitet.

Zur Gesamtanlage des Konzepts gehört auch, zwischen den Dimensionen zu wechseln: Information und das Verstehen des jeweiligen anderen (z. B. Einfühlung des/der Suizidgefährdeten in das innere Erleben eines/einer zurückgelassenen Angehörigen) ist in der App nebenbei möglich.

Zum Umgang mit den Daten

Die App ist durchgehend so konstruiert, dass persönliche Daten geschützt sind. Sie kann dauerhaft ohne Registrierung und Angabe personenbezogener Daten genutzt werden. Alle Daten werden nur lokal in der App selbst erhoben und gespeichert. Es werden nur Daten verarbeitet, die für die Bereitstellung von Funktionen notwendig sind. Dieser restriktive Ansatz ist im Konzept der TelefonSeelsorge® verankert. In allen Arbeitsbereichen verzichtet sie sehr bewusst auf bestehende technische Möglichkeiten, persönliche Profile anzulegen und Kontakte zurückzuverfolgen. Sie folgt damit Untersuchungen und Hinweisen aus den Arbeitsbereichen Telefon, Mail und Chat, in denen Fragen der Scham (»ich will niemanden davon wissen lassen ...«), des Probedhandelns (»ich möchte einmal daran denken dürfen ...«), des Umgangs mit Intimität (»das soll niemand wissen ...«) und der Nichtverfolgbarkeit (»das darf kein Amt/Arzt/etc. wissen«) erforscht worden sind. Die Hinweise zum Datenexport, zu besonderen Zugriffsarten (Telefonbuch, Tonaufnahmen, Videos, Fotos und Texte), zur Nutzung von Suchfunktionen sowie zur Speicherdauer und Übertragung an Dritte sind eigens erklärt und nur möglich, wenn der User dies aktiv betreibt.

Zum Einsatz der App

Die App kann individuell zur Information sowie zur Selbsthilfe genutzt werden. Neben grundlegenden Informationen ist sie in besonderer Weise als Notfallset konzipiert. Wichtige Adressen, Unterstützer, Fragebogen zur Beschäftigung mit der Thematik, beispielhafte Texte und Lieder, Hilfen zum Aufbau von Kraftquellen und dem Meistern von Krisenmomenten sowie Anleitungen zum Kraftschöpfen sind zentrale Elemente.

In Unterricht, Gruppenarbeit, Jugendhilfe, Erwachsenen- und Weiterbildung kann der *Krisenkompass* sinnvoll genutzt werden, ebenso im Beratungs- und Therapiekontext (auch Jugend- und Lebenshilfeeinrichtungen). Er kann mit allen Therapie- oder Beratungskontexten kombiniert werden. Klient*innen können auf diese Weise leichter in einen Prozess der positiven Selbstwirksamkeit hinein begleitet werden. Neben den reflexiven und unterstützenden Therapieprozessen kann mit dem *Krisenkompass* ein Unterstützungstool etabliert werden.

Zum Verhältnis von TelefonSeelsorge® und digitaler App

TelefonSeelsorge® (1,5 Millionen Anrufe jährlich) ist seit Jahrzehnten dadurch gekennzeichnet, dass niederschwellig ein menschlicher Beratungs- und Seelsorgekontakt angeboten wird. (Die bestehenden Vor-Ort-Stellen, die einen direkten Face-to-Face-Kontakt anbieten, haben insbesondere den zeitlich unmittelbaren Kontakt mit dem Angebot der TelefonSeelsorge® gemein). Dieses Angebot ist mittlerweile technisch digital aufgestellt, wird aber realisiert durch engagierte und ausgebildete Mitmenschen, ist im engeren Sinn daher kein digitales, sondern ein persönliches, aber digital realisiertes Angebot.

Das mittlerweile etablierte Mail- und Chatangebot (35 000 Mails, bzw. 20 000 Chats im Jahr 2019) der Telefon-

Seelsorge® hat im Prinzip dieselbe Konstruktion. Technisch digital realisiert, nutzt sie diese Tools, um Menschen persönliche Begleitung und Unterstützung zukommen zu lassen. Dieses Angebot spricht vor allem jüngere Zielgruppen an, die bei oft schambehafteten Themen den Schutz dieser stimmlosen Kommunikation vorziehen.

Bei über drei Millionen angebotenen Apps schien es der TelefonSeelsorge® notwendig, für medienaffine Bevölkerungsgruppen (wie für die Generation Z) die Bereitstellung einer App zur Suizidprophylaxe voranzutreiben. Diese Versorgungslücke ist nun geschlossen. Der Konflikt Intervention/Beratung von Mensch zu Mensch versus Intervention per digitaler Beratung hat sich an dieser Stelle nicht gestellt. Zentraler Wirkfaktor helfender Begegnungen in den Arbeitsfeldern der TelefonSeelsorge® ist die Interaktion von Mensch zu Mensch; als »Add on« beziehungsweise vor dem Hintergrund spezieller Bedingungen (Anonymitätswunsch, Scham, Probehandeln, Kontakt/Stimmfreiheit etc.) ist die hier vorgestellte rein digitale Beratung sinnvoll, hilfreich und angemessen.

Eine Anregung zur Begriffsklärung

Mit dem Erscheinen des *Krisenkompasses* regen wir indirekt und gern auch die bestehende Diskussion um fachinterne Begriffsschärfungen an, die die entstandenen Formate (App, Online-, Chat-, Mailberatungen, Videotelefonie) mit all ihren sich ausdifferenzierenden Formen systematisiert und begrifflich ordnet: Qualifiziert sich Beratung schon dadurch zu digitaler Beratung, weil sie technisch digital, aber durchaus (immer noch) von realen Personen (mit Stimme oder stimmlos per Schrift) betrieben wird? Und ist am anderen Ende der Skala (rein) digitale Beratung nur das, was ohne menschlichen Kontakt betrieben wird?



Michael Hillenkamp, Supervisor und Berater in Dortmund sowie Sprecher der katholischen Konferenz für Telefon-Seelsorge®.

Kontakt:

*michael.hillenkamp@ekkdo.de
www.telefonseelsorge.de*

Viel Kummer in Zeiten von Corona

Anna Zacharias, Heidi Schütz

Sorgen und Nöte von Kindern, Jugendlichen und Eltern in Deutschland aus der Perspektive der Telefon- und Online-Beratungsangebote der »Nummer gegen Kummer«

Einleitung

Die Einschränkungen und Veränderungen im Alltag infolge der Corona-Pandemie haben viele Familien vor große Herausforderungen gestellt und diese stark belastet. Eine Studie des Universitäts-Klinikums Hamburg-Eppendorf (RAVENS-SIEBERER et al., 2020) hat die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die psychische Gesundheit von Heranwachsenden untersucht. Demnach haben sich die Lebensqualität und das psychische Wohlbefinden von Kindern und Jugendlichen während der Pandemie verringert, was deren Risiko für die Entwicklung psychischer Auffälligkeiten erhöht.

Auch Eltern waren und sind in besonderer Weise betroffen: Viele erlebten einschneidende Veränderungen im beruflichen Alltag und mussten infolge der Kita- und Schulschließungen die Betreuung und Beschulung ihrer Kinder übernehmen. Die Bewältigung von beidem war und ist eine immense Herausforderung für viele der 14,6 Mio. Eltern minderjähriger Kinder. Fast die Hälfte empfand die Lockdown-Phase als sehr belastend (BUJARD et al., 2020).

Inzwischen sind die meisten Schulen und Kitas wieder geöffnet, aber nach wie vor gibt es vielfältige und empfindliche Störungen im Alltag der Kinder, aber auch in der Arbeitswelt der Eltern und damit im Lebensalltag von Familien. Die unterschiedlichen Belastungssituationen in Familien werden auch in zahlreichen Beratungen im Rahmen der Angebote der »Nummer gegen Kummer« immer wieder thematisiert.

Gerade in diesen schwierigen Zeiten bekommen die kostenlosen, leicht erreichbaren und »kontaktlosen« Beratungsangebote der »Nummer gegen Kummer« eine noch größere Bedeutung, da sie den Menschen die Möglichkeit bieten, über ihre Situation zu sprechen, Isolationen aufzulösen, und damit Ängste minimieren. Dies trifft auf alle Beratungsangebote der »Nummer gegen Kummer« zu: das Elterntelefon (ET), das Kinder- und Jugendtelefon (KJT) wie auch die Onlineangebote für Kinder und Jugendliche.

Struktur, Ziele und Angebote der »Nummer gegen Kummer«

Seit fast 40 Jahren finden Kinder und Jugendliche und seit 2001 auch Eltern unter der »Nummer gegen Kummer« ein offenes Ohr für ihre Anliegen. Nummer gegen Kummer e. V. (NgK) ging als mittlerweile selbstständiger, gemeinnütziger Verein aus dem Deutschen Kinderschutzbund (DKSB) hervor. Er verfolgt das Ziel, die Lebenssituation sowie die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen deutschlandweit zu verbessern. Hierfür stellt er Heranwachsenden sowie Eltern und Erziehenden in Zusammenarbeit mit seinen Mitgliedsvereinen¹ auf die Zielgruppen zugeschnittene, qualifizierte und flächendeckende Beratungsangebote zur Verfügung.

Im Laufe der Jahre ist zur Umsetzung dieses Ziels ein Beratungskanon entstanden, der aktuell folgende Beratungsangebote umfasst: Über die Rufnummer 116 111 ist das KJT als kostenloses, anonymes und themenoffenes Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche aller Altersstufen deutschlandweit von montags bis samstags, jeweils von 14 bis 20 Uhr zu erreichen. Mitte der 90er-Jahre wurde das Projekt »Jugendliche beraten Jugendliche« am KJT als so genanntes Peer-Education-Projekt initiiert. Seitdem beraten samstags unter der Rufnummer des KJT speziell für diese Aufgabe ausgebildete Jugendliche zwischen 16 und 21 Jahren die anrufenden Heranwachsenden. Um den mit der Digitalisierung zusammenhängenden veränderten Kommunikationsgewohnheiten insbesondere von Kindern und Jugendlichen gerecht zu werden, wurde 2003 eine weitere Beratungsform etabliert. Die Onlineberatung ist seitdem für Unterstützung suchende junge Menschen rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, per Mail erreichbar und bietet dadurch einen weiteren niedrigschwelligen Zugang zur Beratung. Seit 2019 wird die

¹ 89 lokale Vereine, davon 74 regionale Untergliederungen sowie weitere 15 Verbände der freien Kinder- und Jugendhilfe, die einen Standort des Kinder- und Jugendtelefons und/oder des Elterntelefons des DKSB unterhalten.

E-Mail-Beratung mit einer termingebundenen Einzel-Chat-Beratung ergänzt – eine Maßnahme, die sich an der Lebensrealität von Kindern und Jugendlichen orientiert, denn der Chat ist laut JIM-Studie (2019) derzeit das am häufigsten genutzte Kommunikationstool in dieser Zielgruppe. Im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes berät zudem das ET seit 2001 ratsuchende Eltern, Erziehende sowie insgesamt an der Erziehung beteiligte Personen, um sie in ihrer Erziehungsarbeit zu unterstützen und in Konfliktsituationen konstruktive Hilfestellung zu geben.

Wer steht hinter der »Nummer gegen Kummer«?

Rund 3000 ausgebildete ehrenamtlich engagierte Berater*innen kümmern sich bundesweit an den Standorten der »Nummer gegen Kummer« in ihrer Freizeit um die Sorgen und Nöte der Kinder, Jugendlichen und deren Eltern. Speziell für diese Aufgabe ausgebildet,² hören sie zu, trösten, machen Mut und motivieren zu eigenständigem Handeln. Sie nutzen in ihren Beratungen professionelle Kompetenzen, um mit ressourcenorientierter Perspektive in einem nach Möglichkeit gleichberechtigten Diskurs vorhandene Kräfte und Ressourcen der Ratsuchenden zu (re)aktivieren und zu stärken (HURRELMANN, 1988; ROGERS, 2001).

Für die Beratenden ist es in der aktuellen Krisenzeit nicht einfach, Sicherheit und Zuversicht zu vermitteln. Die Beratung erfolgt häufig aus einer spontanen Idee der Ratsuchenden heraus, d. h., die Beratenden werden unvermittelt mit beschriebenen Problemsituationen oder einer akuten Krise konfrontiert. Das fordert den Ehrenamtlichen ein hohes Maß an Aufmerksamkeit, Einfühlungsvermögen und Flexibilität ab. Neben der persönlichen Haltung, allen Ratsuchenden vorurteilsfrei und mit Achtung zu begegnen, ist der Beratungsgrundsatz »Im besten Sinne für das Kind!« handlungsleitend. Bei Bedarf klären die Beratenden über weiterführende, professionelle Hilfsangebote auf und motivieren durch konkrete Informationen über deren Arbeitsweise.

Die »Nummer gegen Kummer« hat somit sowohl direkten als auch präventiven Hilfecharakter und ist in vielen Fällen die erste Kontaktstelle zur Vermittlung weiterer Hilfen im psychosozialen Netz Deutschlands. Eine einfühlsame und vertrauliche Erstberatung senkt dabei die Hemmschwelle zum Aufsuchen weiterer Beratungsangebote und hilft, rechtzeitig die Weichen für eine positive Weiterentwicklung der Heranwachsenden zu stellen. Ratsuchende und Beratende bleiben während des gesamten Beratungsprozesses anonym.

Um Ratsuchende noch besser beraten und unterstützen zu können, kooperiert NgK bei wichtigen Themen oder auch mit Fokus auf spezifische Zielgruppen mit anderen Institutionen. Beispielhaft möchten wir hier auf zwei Kooperationen eingehen.

² Vor der Beratungstätigkeit an den Telefonen absolvieren alle Beratenden eine 70- bis 100-stündige Ausbildung nach den gültigen Richtlinien und Rahmenbedingungen von NgK. Während dieser werden die zukünftigen Beratenden im Rahmen von Selbsterfahrung, dem Erlernen und Üben von Gesprächsführungs- und Beratungstechniken sowie durch die Auseinandersetzung mit Themen, die für die Beratung von Kindern und Jugendlichen bzw. Eltern bedeutsam sind, und die anschließende Hospitation auf die ehrenamtliche Beratungstätigkeit am Telefon vorbereitet. Die Qualifizierung zum/zur E-Mail-Berater*in baut auf der Telefonberatung auf. Im E-Mail-Beratungsteam arbeiten erfahrene ehrenamtliche Beratende, die neben einer Ausbildung am KJT mindestens ein Jahr telefonische Beratungserfahrung und die Zusatzausbildung zum/zur E-Mail-Berater*in absolviert haben.

Das ET der »Nummer gegen Kummer« ist Ansprechpartner für alle Themen von Eltern. Diese reichen von Erziehungsproblemen, Schwierigkeiten mit Schule, im Familienkreis, bis hin zu Überforderung und Hilflosigkeit im Umgang mit Babys und Kleinkindern. Seit 2013 arbeitet NgK deshalb auch mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) zusammen, um vor allem Eltern mit Kindern von null bis drei Jahren noch besser auf die vielen spezifischen Unterstützungsmöglichkeiten der Frühen Hilfen aufmerksam zu machen. Viele Eltern haben dieses Angebot bereits genutzt, um im Schutz der Anonymität am ET über ihre Sorgen, Ängste oder Unsicherheiten im Umgang mit dem eigenen (Klein-)Kind sprechen zu können. Die Beratenden des ET erarbeiten gemeinsam mit den Anrufenden Lösungsstrategien und nennen, wenn gewünscht, geeignete Anlaufstellen vor Ort (z. B. Schreiambulanzen und frühkindliche Förderungsangebote).

Nummer gegen Kummer e. V. beteiligt sich ebenfalls seit 2013 aktiv an der bundesweiten Initiative »Trau dich!« zur Prävention des sexuellen Kindesmissbrauchs des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). »Trau Dich!« ist eine umfangreiche Präventionskampagne für Kinder, Eltern, Lehr- und Fachkräfte und wird insbesondere in Schulen in enger Kooperation mit kommunalen Fachberatungsstellen, Jugendämtern, Kinderschutzbänden und Bildungseinrichtungen durchgeführt. Seit Beginn der Initiative ist über die Jahre ein Anstieg der Beratungen zur Thematik »sexualisierte Gewalt« mit all seinen Facetten sowohl am KJT als auch in der Onlineberatung zu verzeichnen. Das zeigt, dass diese Projekte die gewünschte Aufmerksamkeit bringen, die in Beratung und Hilfe mündet. Auch hier macht es die Anonymität der Beratungsangebote von NgK den Betroffenen oft leichter, über das Erlebte zu sprechen. Häufig sind die Berater*innen am KJT und in der Onlineberatung die Ersten, denen sich das Kind anvertraut. Sensibel zuhören, Glauben schenken und eine vertrauensvolle Gesprächsbasis schaffen ist an der Stelle die wichtigste Aufgabe der Berater*innen.

Beratung in der Krise: Entwicklung der Anfragen

Die Beratungsangebote der »Nummer gegen Kummer« sind grundsätzlich themenoffen, Kinder, Jugendliche und auch Eltern können sich mit allen für sie wichtigen Anliegen melden. Jeder Anruf wird angenommen und die Beratungsgespräche werden anonymisiert statistisch erfasst.

Themenbezogene Daten, die über die Beratungsangebote erhoben werden, können entsprechend einen unverfälschten Blick auf die Lebens- und Problemwelt von Heranwachsenden und deren Familien vermitteln – sie sind zuverlässige und zeitnahe Gradmesser der Sorgen und Ängste von Kindern und ihren Eltern. Anders als durch Befragungen, beispielsweise im Rahmen von Studien, melden sich die Ratsuchenden hier selbstständig und auf eigene Initiative. So gelingt es, auf authentische Art und Weise die Fragen und Probleme zu erfassen, die Kinder, Jugendliche und deren Eltern von sich aus artikulieren.

Seit März 2020 ist ein deutlicher Anstieg von Anfragen sowohl an unseren Telefonen, insbesondere am ET, als auch in der Onlineberatung für Kinder und Jugendlichen zu verzeichnen (siehe Abbildung 1 und 2). NgK hat gemeinsam

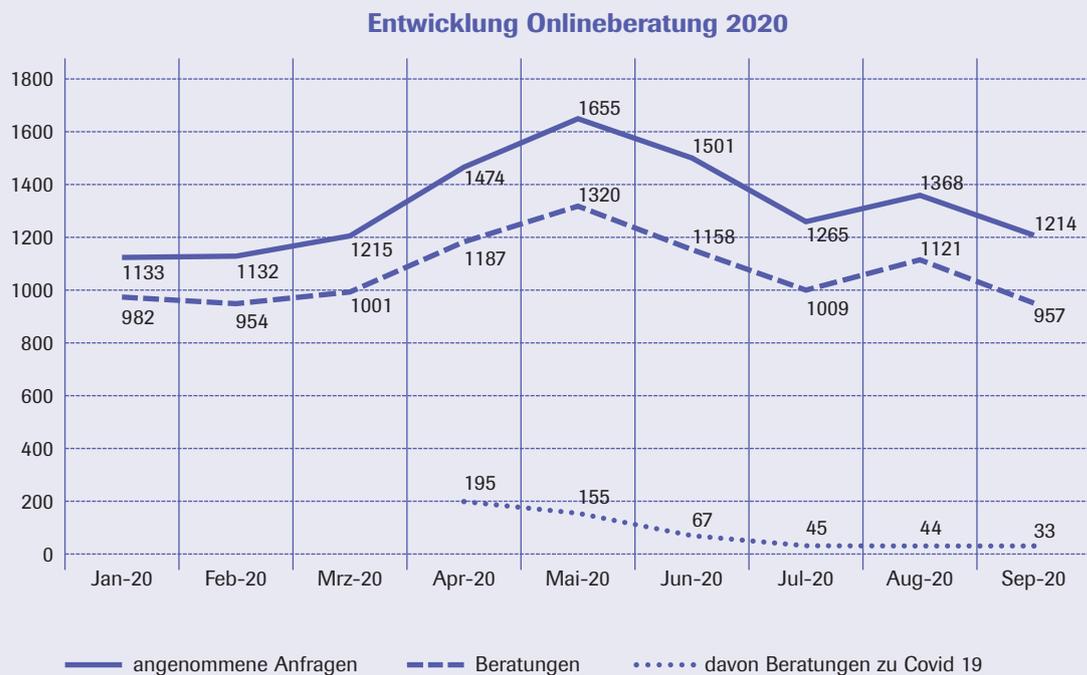
Abb. 1

Entwicklung Anruftafkommen und Beratungen am ET 01–09/2020



Abb. 2

Entwicklung der Anfragen und Beratungen in der Onlineberatung 01–09/2020



mit seinen Mitgliedern und mit tatkräftiger Unterstützung der vielen Tausend qualifizierten ehrenamtlich Beratenden darauf reagiert und bereits seit April 2020 die Beratungszeiten am ET und in der Onlineberatung deutlich erweitert.

Wie die Abbildungen 1 und 2 zeigen, lässt sich der Verlauf der bundesweiten Corona-Maßnahmen, insbesondere die »harte Lockdown-Phase«, recht gut am Verlauf der Anfragen ablesen.

Innerhalb der Beratungen geht es generell um die unterschiedlichsten Themen und Fragen. (Einen guten Überblick über die zahlreichen Anruftafälle und/oder Beratungsthemen geben die jährlich von NgK herausgegebenen statistischen Jahresberichte aller Angebote.) Die Auswirkungen der Coronakrise beschäftig(t)en Kinder, Jugendliche und auch Eltern allerdings sehr und bestimm(t)en deren familiären Alltag, was sich auch in den Beratungen widerspiegelt hat.

Im Folgenden möchten wir auf der Grundlage unserer Daten von Januar bis September 2020 vor allem zwei Fragestellungen nachgehen: (1) Was beschäftigte die Ratsuchenden am meisten im Zusammenhang mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie, gibt es beachtenswerte thematische Verschiebungen? Und (2) können unsere Daten den befürchteten Anstieg von Gewalt und sexualisierter Gewalt belegen?

Beratung von Eltern – per Telefon

Im genannten Zeitraum wurden insgesamt 13 098 Beratungen am ET geführt, dies sind 59 % mehr als im Vergleichszeitraum 2019. Die Geschlechts- und Altersverteilung der Ratsuchenden sowie andere persönliche Merkmale entsprechen weitestgehend den Vorjahreswerten (NUMMER GEGEN KUMMER E. V.; 2020, Statistik 2019 ET). So sind 73 % der anrufenden Frauen und 26 % Männer (1 % unbekannt). 85 % der Anrufe stammen von Erwachsenen zwischen 25 und 54 Jahren, wobei die 30- bis 49-Jährigen mit 73 % das ET am häufigsten nutzen. 80 % der Beratungen wurden mit einem Elternteil geführt, aber auch Großeltern oder Nachbarn in Sorge um Kinder haben das Angebot genutzt.

Die Eltern kontaktieren das ET meist, um über ihre vielfachen und vielfältigen Belastungen zu sprechen, Informationen zu spezifischen weiteren Hilfsangeboten zu erhalten und häufig auch, um Konfliktsituationen zukünftig angemessener begegnen zu können. Die fünf häufigsten Einzelthemen im Jahr 2020 sind: »Überforderung/Hilflosigkeit« (31,5 % aller Beratungen), »Eltern-Kind-Beziehung« (22,6 % aller Beratungen), Probleme mit »(Ex-)Partnern«, und dies häufig in Verbindung mit Fragen zum Jugendamt und Umgangsrecht (19,6 % aller Beratungen), Probleme mit »Kindern/Enkeln« (12 % aller Beratungen) und »psychische Probleme der Kinder« (11 % aller Beratungen).

Beratungsthemen am ET in der Corona-Pandemie

Ein differenzierteres Bild zu den spezifischen Anrufanlässen im Hinblick auf die aktuelle Corona-Pandemie liefern uns Daten, die NgK in einer Sondererhebung seit April 2020 erfasst.

Insgesamt haben sich im Zeitraum von April bis September 2020 2567 Ratsuchende vor diesem Hintergrund an das ET gewandt (siehe Tabelle 1). Hier zeigt sich, dass das größte Problem für die Familien die Betreuungssituation der Kinder darstellt(e). Dies ging häufig einher mit Gefühlen von Überforderung und Verunsicherung sowie dem Umgang mit Konflikten in der Familie. »Häusliche Gewalt« hingegen wurde in 102 Fällen am Telefon thematisiert (4 % der Beratungen).

Beratung von Kindern und Jugendlichen – per Telefon und online

Das Anrufaufkommen am KJT sowie auch die Anzahl der Beratungen bewegen sich 2020 ungefähr auf dem Vorjahresniveau. So wurden im Zeitraum vom 1. Januar bis 30. September 2020 73 711 Beratungen am KJT geführt, dies waren 4 % weniger als 2019 (NUMMER GEGEN KUMMER E. V., 2020, Statistik 2019 KJT). Eine deutliche Steigerung zum Vorjahr hingegen haben wir in der Onlineberatung für Kinder

Tab. 1

Beratungen speziell zu Corona am ET im Zeitraum von 04–09/2020 (N=2567)

Themen im Zusammenhang mit der »Corona-Pandemie« am ET	Anzahl	Anzahl in Prozent
Betreuung der Kinder	1029	40,1
Überforderung	703	27,4
Konflikte in der Familie	678	26,4
Psychische Stabilität	473	18,4
Freizeitgestaltung (der Kinder)	414	16,1
Verunsicherung	400	15,6
Zukunftsangst	312	12,2
Sorge vor Ansteckung	270	10,5
Wut/Aggression	259	10,1
Sorge um andere	122	4,8
Häusliche Gewalt	102	4
Schwangerschaft / Geburt	26	1

N=2567 Beratungen; Summe ≥ 100 % (Mehrfachnennungen möglich)

und Jugendliche zu verzeichnen (siehe auch Abbildung 2). Hier wurden im gleichen Zeitraum insgesamt 9689 Beratungen geführt, dies sind 18 % mehr als im Vorjahr (NUMMER GEGEN KUMMER E. V., 2020; Statistik 2019 OB). Um Wiederholungen zu vermeiden, wird im Folgenden vor allem auf die Beratungen am KJT eingegangen und nur bei auffällig abweichender Datenlage mit der OB ergänzt.

Während in den ersten Jahren der Telefonberatung ein überwiegender Teil der Anrufenden Mädchen und junge Frauen waren, hat sich dieses Verhältnis in den vergangenen Jahren deutlich verändert. Seit Beginn der Zweitausenderjahre hat sich das Geschlechterverhältnis der Anrufenden immer weiter angeglichen (NUMMER GEGEN KUMMER E. V., 2010) und in den letzten drei Jahren sogar umgekehrt. Dieses Bild finden wir aktuell auch im Jahr 2020. So haben im Zeitraum von Januar bis September 2020 insgesamt 43 296 Jungen (58,7 %), 29 432 Mädchen (39,9 %) und 175 Jugendliche ohne Geschlechtspräferenz (0,2 %) am KJT Unterstützung gesucht (808 Beratungen, 1 % »unbekannt«). Die Geschlechtsverteilung entspricht ungefähr den Vorjahreswerten. Ähnliches zeigt sich auch bei der Altersverteilung der Ratsuchenden. Mehr als die Hälfte aller Beratungen (54,2 %) wurden mit 11 bis 16-jährigen geführt, also mit jungen Menschen, die sich in der Pubertät befinden. Die Onlineberatung wird dagegen wie in den Vorjahren auch zumeist von weiblichen Ratsuchenden (78 %) und Jugendlichen im Alter zwischen 13 und 18 Jahren (74 %) genutzt.

Nicht zuletzt dadurch scheint es wenig verwunderlich, dass sich viele Beratungen um Themen wie Liebe, Sexualität und Partnerschaft sowie Freundschaften drehen. Aber ist das auch in diesem besonderen Jahr der Fall?

Beratungsthemen am KJT in der Corona-Pandemie

Auch im Jahr 2020 waren diese Themen wieder Inhalte von zahlreichen Beratungen (siehe Abbildung 3), aber sie waren in diesem Jahr nicht so bedeutsam wie 2019. Hingegen haben Inhalte aus den Bereichen »psychosoziale Themen

Abb. 3

Themenbereiche am KJT im Vergleich 2019/2020

(Angaben in %; Summe ≥ 100%; Mehrfachnennungen möglich)

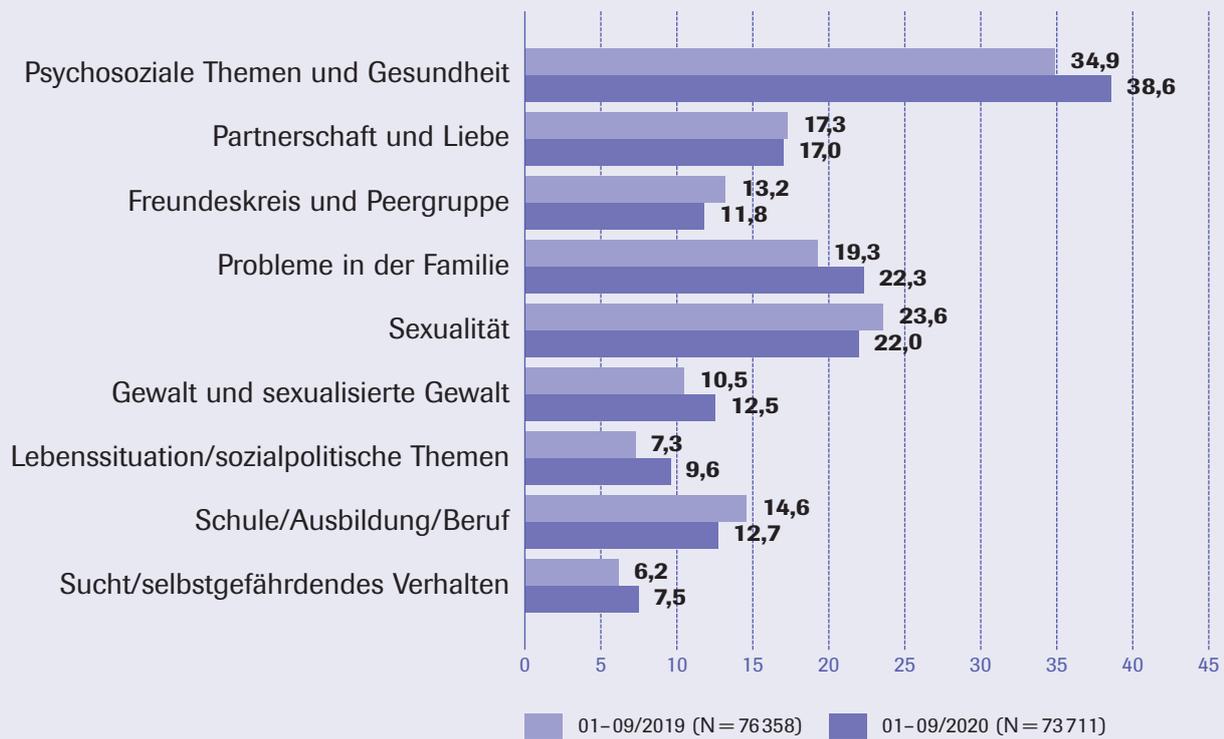
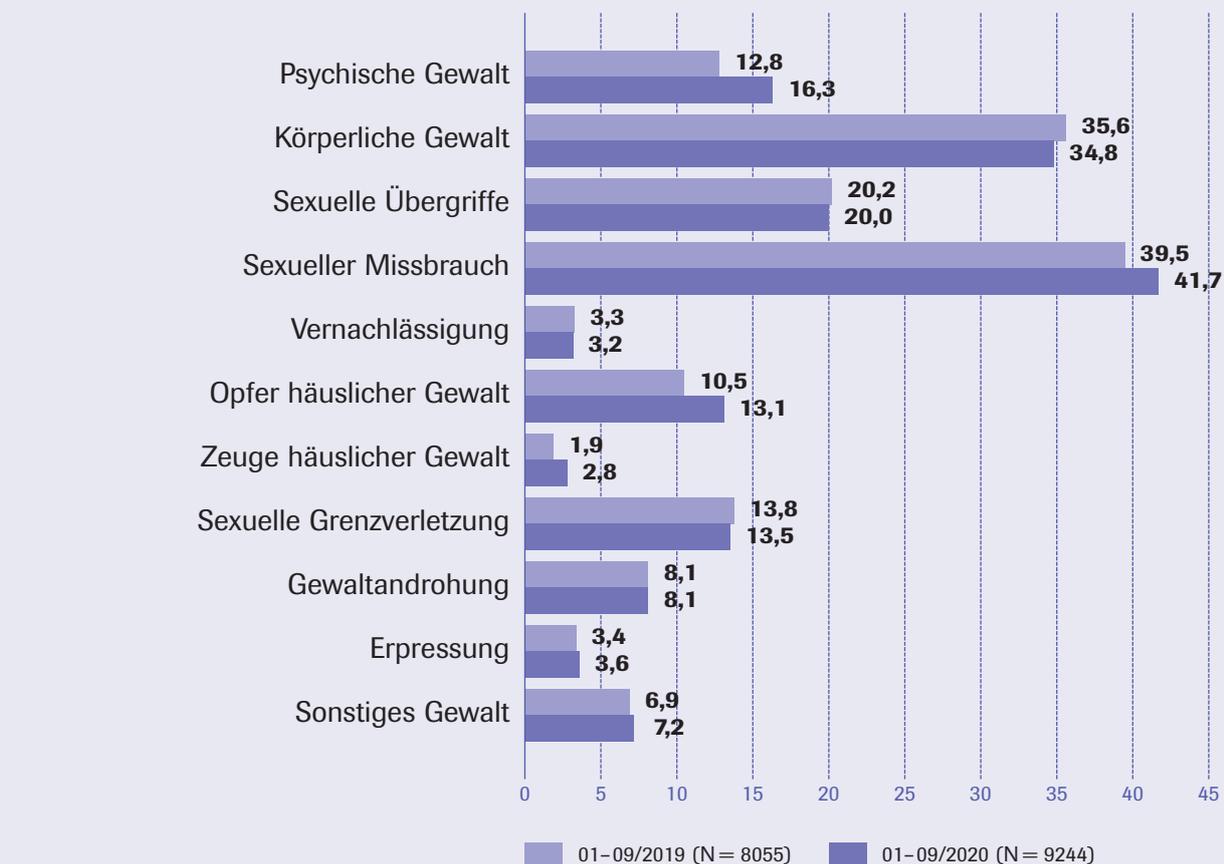


Abb. 4

Einzelthemen »Gewalt und sexualisierte Gewalt« am KJT im Vergleich 2019/2020

(Angaben in %; Summe ≥ 100%; Mehrfachnennungen möglich)



und Gesundheit«, »Probleme in der Familie« und »Gewalt« deutlich an Relevanz für die ratsuchenden Kinder und Jugendlichen gewonnen.

2020 wurde häufiger über eigene »psychische Probleme«, »Langeweile« und »Einsamkeit« gesprochen (»psychosoziale Themen und Gesundheit«). Im Themenfeld »Familie« gilt dies vor allem für die Auseinandersetzung mit der eigenen »Kind-Eltern-Beziehung«, »Verbote, Regeln, Meinungen« der Eltern und gefühlte/erlebte »Benachteiligung/fehlende Unterstützung« durch die eigene Familie – eine Widerspiegelung der veränderten Lebens- und Problemlagen für Kinder und Jugendliche unter »Corona«.

Besonderes Augenmerk wollen wir in der aktuellen Situation auf das Themenfeld »Gewalt und sexualisierte Gewalt« richten. In absoluten Zahlen haben sich wegen einer Gewaltproblematik 2020 insgesamt 9244 Kinder und Jugendliche an das KJT gewandt, dies sind 12,5 % aller Ratsuchenden und 14,8 % mehr Ratsuchende als 2019. In der Onlineberatung sind es 1073 Beratungen gewesen, dies sind 11 % aller Beratungen und 17 % mehr als 2019. Abbildung 4 veranschaulicht die zahlreichen Beratungsanlässe in diesem Themenfeld. Im Vergleich 2019 zu 2020 wird hier deutlich, dass vor allem die Probleme »psychische Gewalt« und »Opfer häuslicher Gewalt« 2020 häufiger ein Grund waren, sich an das KJT zu wenden.

Fazit

Im Jahr 2020 (Januar bis September) haben insgesamt 83400 Kinder und Jugendliche die Telefon- und Onlineberatung der »Nummer gegen Kummer« in Anspruch genommen und 13098 Eltern am ET angerufen. Diese Zahlen unterstreichen zunächst den aktuellen Bedarf der kostenlosen und anonymen Hilfsangebote der »Nummer gegen Kummer«.

Die Themenvielfalt ist groß: So gut wie alle denkbaren Probleme werden vorgetragen. Gleichzeitig spiegeln die hier vorgestellten Ergebnisse unserer Ansicht nach die veränderten Lebens- und Problemlagen für Kinder, Jugendliche und Eltern unter Corona deutlich wider.

Viele Eltern rufen am ET an, um über ihre aktuellen und akuten Belastungen (Betreuungssituation der Kinder, Konflikte in der Familie sowie Gefühle der Verunsicherung und Überforderung) in der Krisensituation zu sprechen und um auch präventiv Konfliktsituationen angemessen begegnen zu können. Kinder nutzen die Beratungsangebote KJT und Onlineberatung ebenfalls verstärkt, um mit der für sie ungewohnten neuen Situation umzugehen: So sprechen junge Ratsuchende vermehrt über psychische Probleme, Einsamkeit und Konflikte innerhalb der Familie und auch verstärkt über Gewalterfahrungen.

Die psychischen Grundbedürfnisse nach Sicherheit und Versorgung, Kontrolle und Orientierung, Bindung und Zugehörigkeit sind in der Pandemie nicht mehr ohne Weiteres erfüllt. Gefühle von Überforderung, Reizbarkeit und hoher Anspannung können deutlich steigen (WENZEL et al., 2020).

Daher ist gerade jetzt wichtig, Menschen in geschütztem Rahmen die Möglichkeit zu geben, durch wertschätzenden Kontakt ihre Resilienz, Autonomie und ihr Selbstwirksamkeitserleben zu stärken und Krisen als überwindbar anzusehen. Beratungs- oder Therapieangebote, die zuvor im Face-to-Face-Kontakt stattgefunden haben, sind aktuell teilweise nur noch eingeschränkt möglich – daher sind Telefon- und digitale Beratungsangebote vermutlich so wichtig wie noch nie!



Anna Zacharias, Dipl.-Pädagogin und Kommunikationswirtin (WAK), Fachreferentin für Öffentlichkeitsarbeit und Onlineberatung bei Nummer gegen Kummer e. V.

Kontakt:

Nummer gegen Kummer e. V.
Hofkamp 108
42103 Wuppertal
a.zacharias@nummergegenkummer.de



Heidi Schütz, Dipl.-Psychologin und Sexualpädagogin, Fachreferentin für Statistik und Kinder- und Jugendtelefon bei Nummer gegen Kummer e. V.

Kontakt:

h.schuetz@nummergegenkummer.de

Literatur

- BUJARD, M., LASS, I., DIABATÉ, S., SULAK, H., & SCHNEIDER, N.F. (2020). Eltern während der Corona-Krise. Zur Improvisation gezwungen. Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (Hrsg.). Wiesbaden.
- HURRELMANN, K. (1988). Sozialisation und Gesundheit. Somatische, psychische und soziale Risikofaktoren im Lebenslauf. Weinheim/München: Juventa.
- KÜHNE, S., & HINTERBERGER, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 16. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3-2020.
- NUMMER GEGEN KUMMER E. V. (2010). NummergegenKummer Studie 2010. Rollenverständnis im Wandel. Eine Untersuchung zum Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland. Wuppertal.
- NUMMER GEGEN KUMMER E. V. (2020). Statistik 2019. Elterntelefon. <https://www.nummergegenkummer.de/presse.html> (18.11.2020).
- NUMMER GEGEN KUMMER E. V. (2020). Statistik 2019. Kinder- und Jugendtelefon. <https://www.nummergegenkummer.de/presse.html> (18.11.2020).
- NUMMER GEGEN KUMMER E. V. (2020). Statistik 2019. Online-Beratung. <https://www.nummergegenkummer.de/presse.html> (18.11.2020).
- RAVENS-SIEBERER, U., KAMAN, A., OTTO, C., ADEDEJI, A., DEVINE, J., ERHART, M., NAPP, AK., BECKER, M., BLANCK-STELLMACHER, U., LÖFFLER, C., SCHLACK, R., & HURRELMANN, K. (2020). Mental health and quality of life in children and adolescents during the COVID-19 pandemic – results of the COPSY study. Dtsch Arztebl Int 2020; 117: 828–9. DOI: 10.3238/arztebl.2020.0828.
- ROGERS, C. R. (2001). Die nicht-direktive Beratung. 10. Auflage. Frankfurt/Main: Fischer.
- MEDIENPÄDAGOGISCHER FORSCHUNGSVERBUND SÜDWEST (2019). JIM-Studie 2019 – Jugend, Information, Medien. Zugriff am 19.11.2020 unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2019/JIM_2019.pdf.
- WENZEL, J., JASCHKE, S., & ENGELHARDT, E. (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 16. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4-2020.

»Aber dann kam Corona ...«

Die bundesweite Onlineberatung des Hilfetelefons

»Gewalt gegen Frauen«

Christine Weyh

Psychosoziale Onlineberatung hat sich bereits seit Jahren in der digitalisierten Lebens- und Kommunikationswelt einen Platz erobert. Durch Corona wurde und wird diese Entwicklung derzeit exponentiell beschleunigt. Das Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« ist ein Beispiel dafür, dass Onlineberatung an Bedeutung gewonnen hat.

Ein Internetzugang ist heute so selbstverständlich, wie es noch vor Kurzem ein Telefonanschluss war. Kommunikationsplattformen und Messengerdienste ergänzen und ersetzen zunehmend persönliche und telefonische Gespräche. Kinder wissen heute kaum noch, was ein »Festnetz« ist, und haben heute sogar Unterricht per Videokonferenz. Die konventionelle Arbeitswelt musste sich seit Beginn der Pandemie rasant umstellen und anpassen, ebenso die Beratungslandschaft. Hier werden seit Kurzem neue Möglichkeiten erprobt und umgesetzt oder sind spätestens seit Corona auch in der Breite in der Planung. Dies ist eine wunderbare Entwicklung, die sich auch positiv auf die Möglichkeiten der Lotsenfunktion beim Hilfetelefon – d. h. bei der Vermittlung in die Hilfelandschaft – auswirken wird, insbesondere für Ratsuchende, die gerne weiter online beraten und begleitet werden möchten. Aber erst mal ganz von vorne:

Das Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« verfügt über verschiedene Zugänge zur Beratung. Anders als der Name »Hilfetelefon« vielleicht vermuten lässt, ist es auch eine Plattform, die bundesweit Onlineberatung in drei verschiedenen Formaten anbietet.

Zugang per Terminchat

Hierüber kann sich eine Ratsuchende über ein Benutzerkonto einen persönlichen Terminchat bei einer Beraterin buchen. Dieses Zeitfenster von 45 Minuten ist dann nur für sie reserviert. Die Angabe einer E-Mail-Adresse oder eines realen Namens ist dabei nicht nötig. So werden die Grundsätze der Anonymität gewahrt und die Datensicherheit gewährleistet: Die hilfesuchende Person kann sich einen Benutzernamen ausdenken und sicher sein, dass niemand außer ihr selbst die Antworten lesen kann.

Zugang per Sofortchat

Bereits seit September 2014 hält das Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« ein erweitertes Angebot vor: den Sofortchat. Er bietet täglich in der Zeit zwischen 12 und 20 Uhr die Möglichkeit, direkt einen virtuellen Beratungsraum zu betreten, ganz ohne Anmeldung. In diesem ist die anonyme

Einzelberatung sofort möglich. Mit nur einem Klick kann so über die Homepage des Hilfetelefons der direkte Kontakt zu einer Beraterin hergestellt werden.

Zugang per E-Mail

Diese zeitlich noch freiere, asynchrone Form der Beratung ermöglicht es jeder Ratsuchenden, wann immer sie möchte, einen Text zu verfassen, den sie im Anschluss bearbeiten und worüber sie reflektieren kann. Erst dann entscheidet sie, ob sie ihn so abschicken möchte. Dieser innere Prozess, Geschehenes niederzuschreiben und ein Anliegen zu formulieren, ist schon direkt ein erster und zentraler Aspekt im Prozess des Beratungsgeschehens via E-Mail. Jede und jeder, der oder die schon einmal Tagebuch geschrieben hat, kennt diesen Effekt. Zu dieser Distanz zu sich selbst kommt hier eine Distanz zur Beraterin, ein »Doppelte-Distanz-Effekt«, der wiederum Zugänge schafft. Innerhalb von 24 Stunden garantieren wir dann eine Antwort.

Beratung in Zeiten der Pandemie

Über alle drei Kanäle in der bundesweiten Onlineberatung beim Hilfetelefon macht sich die veränderte gesellschaftliche Lage seit der Corona-Pandemie bemerkbar. Denn diese besondere Zeit schafft, wie die eingehenden Beratungsanfragen verdeutlichen, auch besondere Konflikt- und Problemlagen bei den Betroffenen. Zum Beispiel, wenn die regelmäßige therapeutische Sitzung zwischenzeitlich nicht mehr stattfinden kann, die Selbsthilfegruppe ausfallen muss oder ganz einfach, weil ein stützender Alltag weggebrochen ist. Vielleicht auch, weil das viele Alleinsein im Lockdown verdrängte Gedanken zum Vorschein bringt und bestehende Krisen verschärft hat.

Das Angebot der Onlineberatung bietet den hilfesuchenden Personen ein hohes Maß an Anonymität. Gerade bei Betroffenen, die große Schuld- und Schamgefühle empfinden oder schwer traumatisiert sind, ist dieses Medium hilfreich: Sie müssen nicht wie am Telefon ihre Stimme

nutzen, um ihre Situation zu schildern, und sie können den Chat einfach und unkompliziert verlassen, ohne das Gefühl zu haben, sich dafür rechtfertigen zu müssen. Dies scheint vielen Nutzerinnen ein noch stärkeres Gefühl der Kontrolle über den Gesprächsverlauf zu geben. Bei Menschen, die Gewalt erlebt haben, ist dies besonders wichtig: Manche können sich nur auf eine Situation einlassen, die sie selbst kontrollieren können. So werden Hürden reduziert und es steigt die Chance, dass die Ratsuchende tatsächlich den Weg in die Beratung findet – trotz aller Zweifel, Ängste und Scham. Den Betroffenen kann so Unterstützung geboten und der Weg zu weiteren begleitenden Angeboten aufgezeigt werden.

Onlineberatung ist »stille« Beratung. Ganz konkret kann z. B. eine gewaltbetroffene Frau in derselben Wohnung in einem separaten Zimmer durchaus mit einer Beraterin chatten, obwohl der Ehemann nebenan ist. Bei einem Telefongespräch wäre dies sehr viel schwieriger. In einer Krise kann dies ein entscheidender Faktor sein.

Zur Häufigkeit der Beratungsanfragen seit Beginn der Pandemie

Beim Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« können wir seit April einen steigenden Beratungsbedarf beobachten, der nicht mit den üblichen Schwankungen zu erklären ist und sich seitdem auf einem nahezu gleichbleibenden Niveau eingependelt hat. Insgesamt haben die Beratungskontakte um etwa 20 % zugenommen – telefonisch wie online. Mit dem Rückschluss, dass diese erhöhten Beratungskontakte auf zunehmende häusliche Gewalt zurückzuführen sind, muss man vorsichtig sein. Die Zahlen der Kontaktaufnahme beim Hilfetelefon hängen auch immer damit zusammen, wie stark in der Öffentlichkeit für unser Angebot geworben wird. Und seit Beginn der Coronakrise wurde verstärkt auf uns als Erstanlaufstelle hingewiesen. Das führt dazu, dass mehr Menschen von unserem Angebot erfahren und es dann auch in Anspruch nehmen. Das Verhältnis zwischen Telefon und Onlineberatung ist innerhalb dieses Anstiegs übrigens nahezu gleichbleibend. Die Onlineberatungen machen knapp 10 % der gesamten Beratungskontakte aus. Guckt man die Kurven im Detail an, zeigt sich, dass die Anzahl an E-Mailberatungen beim Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« mit einer einmaligen Zunahme im März sichtbar angestiegen war. Die Chatberatungen über die feste Buchung eines Ter-

mins sind dagegen auf einem stabilen Niveau geblieben – vergleichbar mit den Zahlen vor der Pandemie. Dagegen haben die Beratungen im Sofortchat stetig weiter zugenommen. Das heißt, die Klientinnen bevorzugen die Variante, sofort und ohne Anmeldung in die Beratung zu gehen, auch wenn sie evtl. im »Wartezimmer« einen Moment warten müssen. Diesen zunehmenden Trend können wir übrigens seit der Einführung dieses Formats konstant beobachten. Dies spricht für die schnelle Verfügbarkeit des Angebots.

Zu inhaltlichen Veränderungen bei Beratung in Coronazeiten

Bei uns eingehende Fragen zu gesundheitlichen Aspekten müssen von anderen Fachstellen beantwortet werden. Bei den Fragen, die zu unserem Hilfeangebot passen, spielen allerdings Auswirkungen der Coronakrise mit hinein. Hier ein fiktives Fallbeispiel, basierend auf verschiedenen Onlineanfragen:

»Hallo, ich schreibe diese Zeilen, weil gerade alles wieder an die Oberfläche kommt. Es war vor über acht Jahren. Ich habe mit einem Mann zusammengelebt, der sehr überraschend gewalttätig wurde. Er hat mich geprügelt und vergewaltigt. Er hat mich über lange Zeiträume in unserem Haus festgebunden. Manchmal dachte ich, dass ich das nicht überlebe.

Zum Glück habe ich es geschafft, dem Ganzen zu entkommen. Ich bin daraufhin sehr weit weg gezogen und habe neu angefangen. Er weiß bis heute nicht, wo ich wohne. Ich habe eine neue Stelle, Freundinnen gefunden und ein neues Zuhause. Ich dachte, nach all den Jahren, dass das kein Thema mehr ist. Aber dann kam Corona. Alles war vorerst noch in Ordnung. Körperlicher Abstand zu anderen Menschen ist mir schon vorher angenehmer gewesen als Nähe – in große Menschenansammlungen kann ich sowieso nicht gehen – aber die Maskenpflicht belastet mich ganz schlimm. Ich bekomme Beklemmungen und Angstzustände. Ich werde sofort an die Situationen erinnert, in denen mein Mund geknebelt war. Schweiß bricht mir aus und mein Herz rast. Ich halte das nicht aus. Seit drei Wochen habe ich mich eingeschlossen und kann nicht mehr raus. Seit ich nicht mehr raus gehe, kreisen meine Gedanken nur noch stärker um die Vergangenheit. Ich bekomme täglich Panikattacken. Wie soll ich damit umgehen?«

WER WURDE SEIT 2013 BERATEN?

Selbst von Gewalt betroffene Personen

129.826*



Unterstützende Personen

34.916*



Fachkräfte

11.019*



ONLINE-BERATUNGEN
SEIT 2013

20.475

Dies sind rund 9 Prozent aller Beratungen.

Die Fachkräfte der Onlineberatung

Die Beraterinnen beim Hilfetelefon sind alle Fachkräfte mit Hochschulabschluss. In dem Wissen, dass Onlineberatung andere Anforderungen an die Beraterinnen stellt als die Telefonberatung, führen wir gezielt Schulungen durch, d. h., alle Beraterinnen wurden speziell ausgebildet. Diese Schulungseinheit bildet mittlerweile einen zentralen Bestandteil in der umfangreichen Einarbeitungsphase bei Neueinstellungen. Regelmäßige Fallbesprechungen und die gezielte Einbindung von Supervisorinnen, die selbst über Expertise im Bereich Onlineberatung verfügen, sind Bestandteil der Qualitätssicherung. Die schriftbasierte Beratung bietet natürlich auch der Beraterin eine gute Möglichkeit, ihre Arbeit zu reflektieren.

Um den Sofortchat in der Zeit zwischen 12 und 20 Uhr für Ratsuchende verfügbar zu halten, sind immer mindestens zwei Beraterinnen parallel im Einsatz. Für die Personaleinsatzplanung bedeutet dies, dass die Aufteilung der sich im Dienst befindenden Beraterinnen auf die Telefon- und auf die Onlineberatung genau bedacht werden muss, denn diejenigen, die im Sofortchat beraten, stehen für die Beratung am Telefon nicht zur Verfügung.

Da sich derzeit viele Veränderungen an ganz unterschiedlichen Stellen, sowohl in der Nutzung von virtuellen Kommunikationsmitteln als auch in der Hilfe-Infrastruktur der psychosozialen Beratungslandschaft beobachten lassen, werden wir weiter in der Diskussion bleiben, um die Onlineberatung des Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen« ständig weiterzuentwickeln. Ziel ist es, sie nutzerinnenfreundlich zu halten, um für gewaltbetroffene Frauen, Helfende und Fachkräfte mit Fragen weiterhin gut erreichbar zu sein – auch dann, wenn andere schon geschlossen haben.



*Christine Weyh, Dipl.-Päd., seit 2012
Fachbereichsleiterin beim Hilfetelefon
»Gewalt gegen Frauen« und hier u. a.
zuständig für die bundesweite Onlinebera-
tung. Studium der Beratungsmethoden
und der Interkulturellen Kommunikation
und Bildung, davor langjährige Arbeit
in der Frauengesundheitsberatung*

Kontakt:

*Bundesamt für Familie und zivilgesell-
schaftliche Aufgaben
Fachbereichsleiterin im Referat 501
Hilfetelefon »Gewalt gegen Frauen«
Hilfetelefon »Schwangere in Not«
Telefon 0221 3673-3809
Telefax 0221 3673-53809
Christine.Weyh@bafza.bund.de*

Liebe und Sexualität in der Onlineberatung

JugendNotmail bietet psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche

Kathrin Weitzel

Die aktuelle Corona-Pandemie macht viele Face-to-Face-Beratungen unmöglich oder stellt sie vor neue Herausforderungen. Vertrauliche und kostenlose Onlineberatungen wie JugendNotmail spielen dann auch im Rahmen der Sexualaufklärung eine wichtige Rolle.

Die Generation Z, geboren zwischen 1995 und 2010, gehört in einem besonders hohen Maße zu den sogenannten Digital Natives: 24 Stunden online zu sein und virtuelle und persönliche Kontakte als gleichwertig anzusehen, ist für sie selbstverständlich. Laut der JIM-Studie 2019 (<https://www.mpfs.de/studien/jim-studie/2019>) besitzen inzwischen 98% aller 12- bis 19-Jährigen ein eigenes Smartphone. Hinzu kommen Social-Media-Angebote wie Tinder, Instagram und Co., die das Liebesleben und die Partnerwahl der heutigen Generation einfacher machen.

Auch wenn es scheint, als ob es noch nie so leicht war wie heute, potenzielle Beziehungspartner*innen kennenzulernen, »casual sex« zu praktizieren und sich Beziehungsmodelle nach eigenen Vorstellungen zu basteln, zeigt die Generation Z auch eine auffallende Präsentation nach außen mit ständiger Verfügbarkeit (Stichwort WhatsApp) und einem enormen Druck zur Inszenierung des eigenen Körpers in den sozialen Medien.

Die Vorgeschichte

Auch wenn Kinder und Jugendliche heute so aufgeklärt, frei und offen in Bezug auf Sexualität sind wie nie zuvor, gibt es viele offene Fragen und Probleme, für die sie neutrale Gesprächspartner*innen suchen, denen sie vertrauen können. Onlineberatungen wie JugendNotmail haben daher eine wichtige Schlüsselfunktion, denn sie holen Kinder und Jugendliche dort ab, wo sie sich die meiste Zeit aufhalten: im Internet.

Bereits 2001 entwarf Gründerin Claudine Krause das Konzept für JugendNotmail (www.jugendnotmail.de), eine vertrauliche und kostenlose Onlineberatung für Kinder und Jugendliche zwischen 12 und 19 Jahren durch Fachkräfte. Als Grundschullehrerin hatte sie jahrelange Erfahrung mit verhaltensauffälligen Schüler*innen gesammelt. Ausschlaggebender Impuls für die Gründung von JugendNotmail war ein besonderer Vorfall: Ein Erstklässler hielt sich während des Unterrichts ständig unter dem Tisch auf und weigerte

sich, am Unterricht teilzunehmen. Nach intensiver Zuwendung stellte sich heraus, dass der Schüler von seinem Vater gezwungen wurde, pornografische Filme mit ihm zusammen anzusehen. Diese Situation veranlasste sie, für Kinder und Jugendliche in Not eine unkomplizierte und präventive Anlaufstelle zu schaffen.

Beratungsstruktur

Bei JugendNotmail können Kinder und Jugendliche ihre Sorgen kostenlos und vertraulich einem professionellen Beratungsteam anvertrauen. Rund 150 Fachkräfte aus den Bereichen Psychologie und Sozialpädagogik beraten zu Themen wie Liebe, Sexualität, Depression, Selbstverletzung, Gewalt, Mobbing, Missbrauch und familiäre Probleme. Der Zugang ist denkbar einfach: Wenn der/die Jugendliche das Beratungsangebot nutzen möchte, meldet er/sie sich mit einem selbst gewählten Nickname und Passwort an. Anschließend kann man direkt eine Einzelberatung auf der Plattform nutzen und das Problem in einer sogenannten Notmail schildern. Alle eingehenden Notmails landen in einem Pool, auf den die über ganz Deutschland verteilten ehrenamtlichen Onlineberater*innen zugreifen. Sie beantworten die eingehenden Notmails möglichst in der Reihenfolge des Eingangs innerhalb von 24 Stunden. Im Dialog mit den Ratsuchenden werden individuelle Lösungen erarbeitet. Ratsuchende bekommen dabei eine feste Beratungsperson zugeteilt. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über einen plattform-internen Mailaustausch und ist somit komplett vertraulich.

Hilfe zur Selbsthilfe

Ziel ist es, Ratsuchende in ihrer jeweiligen Lebenssituation zu stärken und ihnen Kompetenzen zu vermitteln, die es ihnen ermöglichen, sich selbst Unterstützung zu organisieren und von professioneller Hilfe unabhängig zu werden. Die Beratung soll und kann jedoch keine Therapie ersetzen.

Wenn innerhalb der Beratung deutlich wird, dass eine Therapie, Behandlung oder Betreuung vor Ort unausweichlich ist, versuchen die Berater*innen an kompetente Beratungsstellen zur persönlichen Weiterbetreuung zu vermitteln. Außerdem bieten ein wöchentlich stattfindender moderierter Themenchat sowie die Diskussionsplattform »Forum« die Möglichkeit, sich mit anderen Ratsuchenden auszutauschen.

Präventives Potenzial

JugendNotmail richtet sich in erster Linie an junge Menschen, die in psychische Not geraten sind und oft keine Ansprechperson für ihre Probleme und Ängste haben. Aus Scham und Angst vor Ablehnung behalten sie ihre Sorgen für sich, was mit der Zeit immer belastender werden und zu Verhaltensauffälligkeiten und psychischen Erkrankungen führen kann. Dank der niedrigen Hemmschwelle, sich unerkannt mitteilen zu können, fällt es jungen Menschen leichter, über schwierige, belastende, tabuisierte oder intime Dinge zu berichten. Angst- und schambesetzte Themen können direkter angesprochen werden, ein Vorteil, den das vertrauliche Online-Beratungsangebot gegenüber Face-to-Face-Beratung bietet. So können Lösungswege frühzeitig erarbeitet werden, bevor sich eine Beeinträchtigung manifestieren kann.

Ein weiterer, nicht zu unterschätzender präventiver Effekt ist die Barrierefreiheit des Onlineangebots. Das Internet bietet mit seinen interaktiven Möglichkeiten eine ideale Plattform für ein niedrighwelliges Beratungsinstrument. Es bringt die Beratenden und die Ratsuchenden schnell und unkompliziert in Kontakt. Junge Menschen, die aufgrund ländlicher Abgeschiedenheit, körperlicher oder seelischer Beeinträchtigung bei Inanspruchnahme von Beratungsleistungen eingeschränkt sind, können sich so einfach online Hilfe holen.

Bedarf an vertraulicher Onlineberatung steigt stetig

JugendNotmail war eine der ersten Onlineberatungen im deutschsprachigen Raum. Seit Bestehen wurden bereits rund 145 000 Notmails beantwortet, die zu 80 % von jungen Frauen und zu 20 % von jungen Männern stammen. Die häufigsten Beratungsthemen 2019 waren familiäre Probleme, Depression sowie Liebe und Sexualität. Im Jahr 2019 war das Beratungsfeld »Liebe & Sexualität« 261-mal Thema in Notmails. Das Thema »sexuelle Belästigung« war 59-mal Gegenstand von Beratungen, hier lässt sich für 2020 aber bereits ein Trend nach oben ablesen.

Seit Gründung steigen die Neuanmeldungen ratsuchender junger Menschen von 103 im Jahr 2003 auf 4110 Registrierungen im Jahr 2019 kontinuierlich an. Nur durch das hohe ehrenamtliche Engagement der Onlineberater*innen ist es möglich, das Beratungsaufkommen zu bewältigen und schnellstmöglich zu antworten. Denn in den meisten Fällen fehlt den Ratsuchenden die Geduld zu warten, da die Probleme der Kinder und Jugendlichen akut sind und keinen Aufschub dulden. Hinzu kommt, dass eine späte Antwort demotivierend ist, wenn die Jugendlichen bereits die Hemmschwelle überwunden haben, sich zu öffnen und ihr Problem zu schildern.

Themenvielfalt in der Beratung rund um Liebe und Sexualität

Die erste Liebe und die ersten sexuellen Erfahrungen stellen Jugendliche vor ganz neue Herausforderungen. Beispielhafte Themen, die die Ratsuchenden bei JugendNotmail beschäftigen, sind:

- Nähe-Distanz-Regulation, also die Frage, wie man mit unterschiedlich stark ausgeprägten Bedürfnissen nach körperlicher oder emotionaler Nähe umgehen soll
- Hemmungen, sich emotional oder sexuell in (ersten) Partnerschaften zu öffnen
- Liebeskummer und damit verbunden unglückliches Verliebtsein (z. B. in den/die Lehrer*in) und der Umgang mit Zurückweisungen von Liebesbekundungen und damit einhergehenden Kränkungen
- Partnerschaftsprobleme wie Eifersucht, wenig Lustempfinden oder körperliche Dysfunktionen
- Missachtung der Privatsphäre durch die Eltern
- Sexuelle Gewalt wie sexuelle Belästigung, Vergewaltigungserlebnisse, Gewalt in der Partnerschaft
- LGBTQ: Angefangen bei Unsicherheiten mit der eigenen sexuellen Ausrichtung über Fragen zum Outing und Umgang mit Diffamierungen und Mobbing bis hin zu komplexen Themen wie Transsexualität und Folgeerscheinungen.

Aufgrund der Vielschichtigkeit der Probleme der Ratsuchenden ist die fachliche Expertise der in Systemischer Beratung geschulten Onlineberater*innen von JugendNotmail in diesem sensiblen Beratungsfeld besonders wertvoll und wichtig.

Ein Fallbeispiel

Dennis (14) ist seit mehreren Monaten in eine Klassenkameradin verliebt. Manchmal hat er den Eindruck, dass sie seine Gefühle erwidert, sich aber auch nicht traut, den ersten Schritt zu gehen. In anderen Momenten scheint es so, als ob sie ihn nur freundschaftlich mag und ihm ausweichen würde. Beide hatten noch keine Beziehung zuvor.

Beratungsansätze:

- Soziale Ressourcen erfragen: Hat Dennis Freunde, die das Mädchen auch kennen oder ihm auf andere Weise bei der Einschätzung behilflich sein können, z. B. durch den Austausch von Beobachtungen?
- Persönliche Ressourcen erfragen: Gab es mal einen Moment, in dem Dennis fast über seinen Schatten gesprungen wäre und das Mädchen gefragt hätte?
- Lösungen und kleine Schritte erkunden: Könnte man eine Gelegenheit herstellen, in der Dennis mit dem Mädchen allein wäre? Bestehen z. B. gemeinsame Interessen/Hobbys? Was würde sich ändern, wenn Dennis Gewissheit hätte?
- Bestärkungen: Dennis in der Absicht, die Situation aufzuklären, bestärken; Vorteile einer Klärung (egal in welche Richtung) herausstellen.

Vielfalt im Beratungsangebot

Die psychosoziale Einzelberatung ist ein wichtiger Baustein des Online-Beratungsangebots von JugendNotmail. Für Kinder und Jugendliche ist aber der Austausch auf Augenhöhe ebenfalls sehr wichtig und sie möchten wissen, wie

andere mit ähnlichen Problemen umgehen, ob sie Tipps oder Ideen haben. Diese Möglichkeit bietet JugendNotmail an zwei Stellen auf der Beratungsplattform: Immer montags findet von 19 bis 20.30 Uhr ein moderierter Themenchat statt. Der Chat bietet bis zu acht Ratsuchenden die Möglichkeit, das Gespräch mit Gleichaltrigen zu suchen. Moderiert wird der Chat von einer geschulten Fachkraft. Das Beratungsfeld »Liebe & Sexualität« wird hier regelmäßig mit Themen wie »Schmetterlinge im Bauch – Austausch über die schönen und die schlimmen Seiten der Liebe«, »Einsamkeit – ich bin unfreiwillig Dauersingle!« oder »Einfach queer?! – Wie gehe ich damit um, wenn ich nicht in die Norm passe?« abgedeckt. Darüber hinaus besteht für alle Ratsuchenden jederzeit die Möglichkeit, im »Forum« einen Thread zum Thema »Liebe & Sexualität« zu eröffnen, wenn sie den Austausch mit anderen suchen. (Ein Thread [= englisch für Faden] besteht aus einer ersten Frage oder Themensetzung eines Users und mehreren Posts dazu, die Redaktion.)

Onlineberatung bewährt sich in der Corona-Pandemie

Corona-Zwangsferien, Eltern im Home Office, Kontaktverbot, Ausgangsbeschränkungen und geschlossene Geschäfte: dies sind extreme Einschränkungen im gesellschaftlichen wie privaten Leben, die Kinder und Jugendliche besonders betreffen und verunsichern. Innerhalb kurzer Zeit wurde ihr klar strukturierter Alltag komplett auf den Kopf gestellt: Schulen, Vereine, Kinos, Cafés, Eisdielen, Jugendtreffs und Diskotheken durften nicht mehr öffnen. Hinzu kamen noch das Verbot, seine Freunde zu treffen, und die Auflage, weitestgehend zu Hause zu bleiben. Gerade Jugendliche in der Pubertät haben einen ausgeprägten Freiheitsdrang und fordern einen Freiraum abseits der Kernfamilie. Daher kann die aktuelle Situation besonders zu Verunsicherung, Frustration und Ängsten führen.

Die Corona-Pandemie zeigt aber auch, wie wichtig präventive und unterstützende Beratungsangebote für Kinder und Jugendliche sind und dass insbesondere die Onlineberatung gegenwärtig durch ihre permanente Erreichbarkeit einen Vorteil gegenüber klassischen Unterstützungsangeboten wie Face-to-Face-Beratungen oder Sorgentelefonen hat. Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend den Ausbau von JugendNotmail befürwortet und Fördergelder für die Weiterentwicklung bereitgestellt.



*Kathrin Weitzel, seit 2014 als ehrenamtliche Onlineberaterin für JugendNotmail tätig. Außerdem moderiert sie regelmäßig den Themenchat und betreut als Erstcoach neue Berater*innen. Im Hauptberuf ist sie Psychologin und als Gutachterin für Familiengerichte in NRW tätig.*

Kontakt:
info@jugendnotmail.de

»Schreiben ist lauter als denken und leichter als sagen«¹

Onlineberatung als Möglichkeit, das Schweigen über sexualisierte Gewalt zu brechen

Sylvia Krenzel, Ulrike Mund

Für das Offenlegen von sexualisierten Gewalterfahrungen können sich auch digitale Zugänge und Onlineberatung via Chat und E-Mail eignen. Jugendlichen mit ihrer besonderen Affinität zu digitalen Medien wie auch schwer erreichbaren Zielgruppen wird die Kontaktaufnahme erleichtert.

Mit zunehmender Digitalisierung aller Lebensbereiche haben in den vergangenen 15 Jahren auch internetbasierte Online-Beratungsangebote Einzug in den Arbeitsalltag vieler Beratungsstellen gehalten. Die Einführung digitaler Beratungsformate reagiert auf die Veränderung der Lebenswelten im 21. Jahrhundert, insbesondere auch auf die Situation jüngerer Menschen als Zielgruppe von Beratung. Diese bewegen sich ganz selbstverständlich in digitalen Räumen. Altersabhängig sind sie von mehrmals wöchentlich bis täglich online. Insbesondere Jugendliche trennen nicht mehr zwischen analoger und digitaler Welt. Daher erscheint es sinnvoll, diese Zielgruppen von Beratung über digitale Angebote erreichen zu wollen. Darüber hinaus können schwer erreichbare Zielgruppen angesprochen werden, die aufgrund höherer Zugangsbarrieren, lokaler Beschränkungen, aufgrund von körperlichen Beeinträchtigungen oder besonders schambesetzten Anliegen nicht bzw. kaum den Weg zu einer Fachberatungsstelle gefunden hätten.

Unter Onlineberatung wird hier eine webbasierte und verschlüsselte Beratung über ein externes Beratungsportal verstanden, so dass keinerlei beratungsbezogene Daten auf den Rechnern von Klient*innen oder Berater*innen gespeichert werden und der Zugang zur virtuellen Beratungsstelle über individuell vergebene Nutzernamen und Passwörter erfolgt. Die eigentliche Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Berater*innen erfolgt bei der Onlineberatung via E-Mail oder via Chat – also mittels Schriftsprache. Die Kommunikation über dieses Beratungsmedium eröffnet spezifische Möglichkeiten für die Beratung zu dem immer noch tabuisierten Thema sexualisierte Gewalt.

Bevor die besonderen Spezifika der Onlineberatung näher erläutert werden, zunächst noch einige Gedanken zu den allgemeineren Voraussetzungen und Bedingungen für das Offenlegen von sexualisierten Gewalterfahrungen.

Grundlegende Überlegungen zur Eröffnung sexualisierter Gewalterfahrungen

Die jahrelangen Praxiserfahrungen aus Prävention, Beratung und Therapie mit Betroffenen von sexualisierter Gewalt zeigen immer wieder, wie schwer das Offenlegen gewaltvoller Erfahrungen für diese ist und wie immens wichtig die Reaktion des gewählten Gegenübers darauf. Erleben Betroffene, dass ihnen das Gegenüber vorbehaltlos glaubt, dass es feinfühlig mit den Inhalten umgehen kann, dass es bereit ist, die Gefühle der Betroffenen auszuhalten und ihnen, je nach Beziehung und Rolle, unterstützend zur Seite steht, ist das ein wichtiger Schritt, um das Erlebte zu verarbeiten, Sicherheit zurückzugewinnen, wieder Vertrauen in Menschen zu fassen – ein Schritt hin zu einem »Aufrichten in Würde« (FRICK-BAER, 2015).

Laufen Betroffene damit aber ins Leere, werden vielleicht ihre etwas verschlüsselten Hilferufe nicht gehört und gesehen oder, schlimmer noch, werden ihre Offenlegungen missachtet, ignoriert, gegen sie verwendet oder mit Schuldzuschreibungen beantwortet, dann ist das eine fatale Hürde, einen erneuten Anlauf der Offenlegung zu wagen. Darüber hinaus kann diese Erfahrung wiederum zu kognitiven und emotionalen Verzerrungen, sozialem Rückzug, chronischem Misstrauen gegenüber Mitmenschen, erneuter Viktimisierung und Entwicklung psychischer Störungen führen.

Die Wahrscheinlichkeit, mit der angedeuteten oder begonnenen Offenlegung sexualisierter Gewalterfahrung überhaupt auf ein Gegenüber zu treffen, das sich sicher und klar zum Thema sexualisierte Gewalt positioniert und feinfühlig auf die Betroffenen eingehen kann, ist leider auch im Jahr 2020 im sozialen Umfeld der Betroffenen bzw. in der Allgemeinbevölkerung noch zu gering. Es wirken immer noch gesamtgesellschaftlich kollektive Mechanismen der Verdrängung und Verantwortungsverlagerung, je nach »Opfer-Täter-Konstellation« in verschieden starkem Ausmaß. So erscheint sexualisierte Gewalt gegen Kinder deutlich klarer

¹ Zitat einer Klientin der Mädchenberatungsstelle, Mädchenhaus Bielefeld.

geächtet zu werden als sexualisierte Gewalt gegen Jugendliche. Auch werden Kinder und Jugendliche immer noch durch Bindungspersonen wie beispielsweise die Eltern vor dem »körperlich gewalttätigen Fremdtäter« gewarnt, obwohl dieses Stereotyp nur wenig mit dem realistischen Risiko für Kinder und Jugendliche durch die tatsächlichen Täter*innen aus dem nahen Umfeld bzw. der Familie zu tun hat (vergleiche DJI, 2011; MiKADO, 2018; Speak, 2017).

Menschen, die sexualisierte Gewalt erlebt haben, erfahren immer auch Beschämung, Entwürdigung, Entmachtung, Kontrollverlust und Hilflosigkeit durch einen oder sogar mehrere Menschen. Sie brauchen Überwindung, Vertrauen und Mut, sich damit wiederum anderen Menschen zu zeigen und »zuzumuten«. Da der Moment der Offenlegung psychisch mit der gewaltvollen Situation und dem erlittenen Kontrollverlust verknüpft ist, der womöglich sogar noch anhält, ist es fast schon überlebenswichtig, dass das Gegenüber so reagiert, dass Sicherheit als Gegenpol zur erfahrenen Gewalt erlebt werden kann.

All diese Aspekte berücksichtigend ist es notwendig, dass Betroffenen von sexualisierter Gewalt möglichst viele verschiedenartige niedrigschwellige Zugangswege angeboten werden, um auf diese Weise die Wahrscheinlichkeit der Inanspruchnahme von Hilfe, also das Zeitfenster von der Bereitschaft, sich zu äußern, und der Möglichkeit dazu, für sie so groß wie möglich zu halten. Betroffene von sexualisierter Gewalt sollten eine Wahl haben, wie, wann und über welche Kanäle eine Offenlegung für sie stimmig ist. Diese Entscheidungsfähigkeit gibt ihnen grundsätzlich die Erfahrung von Selbstwirksamkeit und kann den Verarbeitungsprozess stärken.

Welcher Weg zur Offenlegung und ggf. zur Beratung gewählt wird, ist individuell sehr unterschiedlich und hängt von zahlreichen Faktoren ab. So kann es für eine erwachsene Betroffene von sexualisierter Gewalt durch einen Fremdtäter Sinn ergeben, sich kurz nach dem Vorfall telefonisch an die dafür ausgewiesene Fachberatungsstelle zu wenden; ein 9-jähriger Junge wird vielleicht erst nach zwei Jahren Therapie wegen ADHS dem mittlerweile sehr vertrauten Ergotherapeuten von Übergriffen durch den Onkel erzählen. Ein 13-jähriges Mädchen wirkt möglicherweise nach einer Präventionsveranstaltung offensichtlich betroffen und vertraut sich nach sensiblen Nachfragen der Lehrerin an, während sich eine 16-jährige Schülerin anonym an die Onlineberatung einer spezialisierten Fachberatungsstelle wendet, die sie über eine Suchmaschine gefunden hat. Sie möchte im Schutz der Anonymität herausfinden, ob das, was sie in ihrer ersten Liebesbeziehung erlebt, normal ist oder als sexualisierte Gewalt betrachtet wird.

Die spezifischen Möglichkeiten von Onlineberatung

Onlineberatung eröffnet durch die Tatsache, dass sich Ratsuchende und Berater*innen nicht unmittelbar gegenüber sitzen, eine Reihe von Möglichkeiten, die als besonders niedrigschwellige »Türöffner« funktionieren. Die folgenden Darstellungen beziehen sich in der Mehrzahl auf das Format E-Mail-Beratung.

Betroffene können im Schutz der Anonymität, indem sie ihren tatsächlichen Namen nicht preisgeben müssen bzw. eine nichtpersonalisierte E-Mail-Adresse nutzen, ihr Anliegen vorbringen und sich im Sinne eines Probehandelns an das

Äußern der Gewalterfahrungen herantasten. Durch die »Nicht-Sichtbarkeit« können Unsicherheiten, Schamgrenzen und Ängste leichter überwunden werden. Die distanziertere Kontaktaufnahme und die Möglichkeit der schriftlichen Äußerung können als entlastend wahrgenommen werden. Darüber hinaus kann das nicht-sichtbare, anonyme Beratungssetting als diskriminierungsarmer Zugang angesehen werden, da es aufgrund fehlender Anhaltspunkte wenig Vorannahmen oder Vorurteile sowohl auf Seiten der Beratenen als auch auf Seiten der Ratsuchenden gibt.

Digitale Beratungsformate gestatten durch die schriftliche Kommunikationsweise eine Distanzierungsmöglichkeit von gewaltvollen Handlungen, indem das Geschehene niedergeschrieben wird. Der Akt des Schreibens ermöglicht eine gewisse Verlangsamung der Emotionen und der damit verbundenen Gedanken. Die Betroffenen können durch das Schreiben vielleicht zum ersten Mal ihre Gefühle kontrollieren. Die verbalisierten, schriftlichen Äußerungen können immer wieder gelesen werden, schwarz auf weiß. Diese Reflexionsmöglichkeit erleichtert den Ratsuchenden, ihre Gedanken und Gefühle im wahrsten Sinne des Wortes zu begreifen, einzuordnen und damit handhabbarer werden zu lassen.

Zugleich gewährt die Möglichkeit der verzögerten Übermittlung der Kommunikation als E-Mail bzw. Wortmitteilung den Ratsuchenden die Erfahrung von Autonomie, denn sie entscheiden, wann und wo sie die Antworten lesen und ob, wann und wie sie wiederum ihrerseits ihre Äußerungen übermitteln. Das Geschriebene und auch die Antworten der Berater*innen können auch unabhängig vom Beratungskontext nachgelesen werden. Schließlich können die Betroffenen mit Unterstützung der Berater*innen ein vertieftes Problemverständnis entwickeln, da die schriftlich fixierten Äußerungen im Beratungskontext immer wieder für die gemeinsame Reflexion herangezogen werden können.

Auch für die Berater*innen eröffnen sich durch das digitale Format neue Möglichkeiten. Durch die Schriftform kann eine positive Distanzierung von traumatisierenden Inhalten erreicht werden, die die Gefahr einer potenziellen Sekundärtraumatisierung auf Seiten der Berater*innen verringert. Die Berater*innen können belastende Inhalte in schriftlicher Form dosieren bzw. müssen nicht unmittelbar darauf reagieren. Die Protokolle von E-Mail-Beratungen können darüber hinaus im Rahmen von Teamsitzungen oder Supervision konstruktiv eingesetzt werden.

Ein weiteres, wesentliches Merkmal der Onlineberatung ist der ort- und zeitunabhängige Zugang zum Beratungsangebot. Den individuell sehr unterschiedlichen sozialen und individuellen Ressourcen und Bedürfnissen der Ratsuchenden, beispielsweise aufgrund von Wohnort, Mobilität oder Erreichbarkeit einer spezialisierten Fachberatungsstelle, kann damit Rechnung getragen werden. Betroffene in ländlichen Gebieten beispielsweise, für die eine spezialisierte Fachberatungsstelle nicht oder nur unter großem Aufwand erreichbar wäre, können über digitale Angebote Unterstützung finden. Ähnliches gilt für Menschen mit Beeinträchtigungen, denen bisher aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität oder fehlender Barrierefreiheit Zugänge zu einer Beratungsstelle nicht möglich waren.

Onlineberatung kann als digitaler Weg der Kontaktaufnahme den Weg zur analogen Beratung ebnen und in ein Face-to-Face-Setting münden oder aber auch als Blended Counseling (vgl. WEISS, 2013) zwischen analogem und digitalem Format wechseln. Andere Ratsuchende erhalten auf

Wunsch wiederum einen längeren Beratungsprozess ausschließlich online. Und weitere Betroffene senden per E-Mail einen ersten Hilferuf als »Testballon«, woran sie vielleicht erst viele Jahre später wieder anknüpfen.

Für welche Betroffenen sich Onlineberatung empfiehlt

Die Nutzung von Onlineberatung für Betroffene von sexualisierter Gewalt kann besonders für jene hilfreich sein,

- die sich gerne schriftlich ausdrücken;
- die bei anderen Themen schon die Erfahrung gemacht haben, dass sie Gefühle und Gedanken durch Schreiben strukturieren und klären können;
- die sich (noch) nicht in der Lage fühlen, überhaupt persönlich Kontakt aufzunehmen, um sich Hilfe und Unterstützung zu holen;
- die große Angst, Scham und Schuld erleben;
- die starke Ambivalenz bezogen auf die erlebte sexualisierte Gewalt erleben;
- die mit einer anderen Person erlebt haben, dass ihnen nicht geglaubt wurde, ihnen die Schuld für die sexualisierte Gewalt gegeben wurde, das Erlebte bagatellisiert, umgedeutet oder sogar als legitim erachtet wurde;
- die bewusst oder unbewusst im Schutz der Anonymität testen, wie das (virtuelle) Gegenüber reagiert, um die eigene Wahrnehmung und Bewertung des Erlebten damit abzugleichen;
- die im Schutz der Anonymität Worte und Bewertungen des (virtuellen) Gegenübers erfragen und erproben, um klarer und gestärkt in einen Face-to-Face-Kontakt gehen zu können;
- die sich durch das virtuelle Gegenüber Mut und Kraft erhoffen und erhalten, um die nächsten Schritte der Selbstbehauptung selbstwirksam zu gehen;
- die die Erfahrung eines empathischen Gegenübers *face to face* noch nicht aushalten oder integrieren können;
- die aufgrund ihrer Lebensgeschichte selbst viel Kontrolle von Nähe und Distanz in Beziehungen brauchen;
- die in ihrem sozialen Umfeld zu wenig Gelegenheit haben, sich mit persönlichen und verletzlichen Themen zu zeigen;
- die von ihrem sozialen Umfeld bedroht oder kontrolliert werden;
- die so sozialisiert wurden, dass ihre Probleme nur im Familienkontext besprochen werden dürfen, sodass sie eine schriftliche und anonyme Öffnung als weniger verboten und schuldbehaftet empfinden;
- die ländlich wohnen oder eine Beeinträchtigung haben, sodass sie nur schwer oder nicht alleine eine Beratungsstelle aufsuchen können.

Grenzen der Onlineberatung

Trotz der Vielzahl der dargestellten positiven Aspekte soll nicht unerwähnt bleiben, dass dieses Format auch Grenzen hat und Probleme mit sich bringt. So kann nicht jedes Anliegen online bearbeitet werden, vor allem, wenn es sich um psychotherapeutische oder psychiatrische Fragestellungen handelt. Insbesondere das Thema akute Suizidalität oder schwere psychische Labilität kann die Berater*innen an ihre Grenzen bringen, da online weniger Anhaltspunkte zur Einschätzung der Gefährdung und Hilfsbedürftigkeit der Ratsuchenden zur Verfügung stehen.

Der Schutz der Anonymität kann auch für vorgetäuschte Beratungsanliegen missbraucht werden. Diese werden oft erst spät erkennbar und können zur Folge haben, dass die darauffolgenden Anfragen mit Skepsis und Misstrauen von Seiten der Berater*innen begleitet werden. Gerade beim Thema sexualisierte Gewalt, bei dem der Unglauben des sozialen Umfeldes einen großen Täterschutz darstellt, sind professionelle Berater*innen von spezialisierten Beratungsstellen gewillt, ratsuchenden Betroffenen parteilich Glauben zu schenken. Eine potenzielle Unglaubwürdigkeit wird dementsprechend erst sehr spät benannt. Dies kann bei vorgetäuschten Anfragen eine große Arbeitsbelastung und auch Unzufriedenheit auf Seiten der Berater*innen zur Folge haben.

Insgesamt betrachtet erfordert es viel Erfahrung in der Onlineberatung, um einschätzen zu können, welche Beratungsanliegen auf welche Weise beantwortet werden sollten, um den Ratsuchenden auch im gemeinsamen Prozess den größtmöglichen Nutzen und den größtmöglichen Entwicklungsraum zu eröffnen.

Schluss

Grundsätzlich eröffnen die dargestellten spezifischen Charakteristika der Onlineberatung eine erweiterte Dimension für die Unterstützung von Betroffenen von sexualisierter Gewalt. Gerade der anonyme Zugang und die Vielfalt der Nutzungsmöglichkeiten erhöhen für manche Ratsuchenden die Wahrscheinlichkeit einer Inanspruchnahme von professioneller Hilfe. Betroffene können durch den zeitlich und räumlich unabhängigen digitalen Zugangsweg das oft sehr kurze Zeitfenster ihrer Bereitschaft und Möglichkeit zur Kontaktaufnahme nutzen. Onlineberatung bietet im Zuge des digitalen Wandels eine zeitgemäße Erweiterung und Ergänzung des klassischen Settings von Beratungsstellen.



Sylvia Krenzel, Diplom-Psychologin,
Trauma- und Gesprächspsychotherapeutin,
Leiterin der Mädchenberatungsstelle,
Mädchenhaus Bielefeld e. V., Mitglied im
Fachstellenrat der Bundeskoordinie-
rungsstelle spezialisierter Fachberatung
gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit
und Jugend (BKSF).

Kontakt:

s.krenzel@maedchenhaus-bielefeld.de



Ulrike Mund, Diplom-Pädagogin,
Referentin für Öffentlichkeitsarbeit,
Bundeskoordinierungsstelle spezialisierter
Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt
in Kindheit und Jugend (BKSF).

Kontakt:

mund@bundeskoordination.de

Literatur

DJI (DEUTSCHES JUGENDINSTITUT) (2011). Sexuelle Gewalt gegen Kinder in Familien. Expertise, erstellt im Auftrag von Dr. Christine Bergmann, der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung sexuellen Missbrauchs, erstellt von Peter Zimmermann. München: DJI.

FRICK-BAER, GABRIELE (2015). Kreative Traumatherapie: Aufrichten in Würde. Methoden und Modelle leiborientierter Traumatherapie. Neukirchen-Vluyn: Semnos Verlag.

JIM-STUDIE (2019). Link: <https://www.mpfs.de/studien/jim-studie/2019>

MiKADO – Missbrauch von Kindern: Ätiologie, Dunkelfeld und Opfer (2018). Link: http://www.mikado-studie.de/tl_files/mikado/upload/MiKADO_Zusammenfassung.pdf.

SPEAK – DIE STUDIE (2017). Link: http://www.speak-studie.de/assets/uploads/kurzberichte/201706_Kurzbericht-Speak.pdf.

WEISS, STEFANIE (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.

Hebammenarbeit mittels digitaler Medien

Ursula Jahn-Zöhrens

Der Beitrag zeigt, dass es sowohl eine Nachfrage als auch Angebote im Bereich digitaler Beratung durch Hebammen gibt, welche Vorteile sich ergeben und wo die medial vermittelte Beratung auf Grenzen stößt.

Können Sie sich vorstellen, dass Hebammenarbeit digital stattfindet? Wie berührt die Hebamme eine Schwangere, wie ertastet sie das Kind im Bauch, wie erkennt sie Wehen und wie wiegt man ein Baby aus der Ferne? Der Hebammenberuf ist sicher einer der letzten, die man mit der Digitalisierung im Gesundheitswesen verknüpft. Nach Meinung der Zukunftsforscherin Oana Horx-Strathern kann nur ca. 1% der Hebammenarbeit durch digitale Hilfsmittel ersetzt werden (Vortrag beim Nationalen Hebammenkongress 2019 in Bremen).

Dennoch können wir sagen: Die Digitalisierung greift an verschiedenen Stellen in die Arbeit einer Hebamme ein. Nicht nur, wenn es um bürokratische Dinge geht, sondern auch im Rahmen der originären Hebammentätigkeiten. In der Organisation des Hebammenalltags sind Dokumentation und Abrechnung schon lange digital unterstützt. Und in den letzten Jahren zeigt sich zunehmend, dass Frauen im Rahmen ihrer Schwangerschaften und ersten Wochen mit den Kindern sehr stark internetgestützte Beratung nachfragen. Hebammen haben diese Bedürfnisse aufgenommen und ihrerseits digitale Beratung angeboten. Der Weg führte von Telefongesprächen zu Videochats, Podcasts und Onlinekursen.

Wie sieht digitale Beratung durch eine Hebamme aus?

Hebammen beraten schon seit Langem Schwangere und Wöchnerinnen mittels Kommunikationsmedien. Die Instrumente hierbei werden immer vielfältiger: Videotelefonie, Chatnachrichten und Onlinekurse haben die Arbeit der Hebammen ergänzt. Die Digitalisierung im Gesundheitswesen hält unaufhaltbar Einzug in die Begleitung von Schwangeren und jungen Eltern. Und diese Art der Kontaktpflege wird von den Klient*innen wie bereits erwähnt stark gefordert. Die Vorteile sind, dass der Austausch flexibel und kurzfristig möglich wird, dass die Fahrtwege zwischen Ratsuchenden und Hebammen wegfallen und dadurch Ressourcen gespart werden können.

Aber so richtig in Fahrt kam die Digitalisierung im Hebammenwesen mit Corona. Laut Hebammenhilfevertrag müssen alle Leistungen persönlich erbracht werden. Mit der Pandemie mussten persönliche Kontakte auf das Nötigste reduziert werden, und sehr schnell einigten sich Hebammenverbände und Krankenkassen im Rahmen einer Sondervereinbarung auf eine Vergütung der digitalen Leistungserbringung. Und die Hebammen machten sich auf den Weg.

Heute ist es für viele Hebammen selbstverständlich, Geburtsvorbereitung vor der Kamera anzubieten und sich mithilfe von Videoanrufen den Nabel eines Babys zeigen zu lassen oder die Mutter zum Stillen anzuleiten.

Wir wissen aus Rückmeldungen von Frauen und Hebammen, dass diese digitale Betreuung Vorteile, aber auch ihre Grenzen hat. Denn im Zweifel muss ich mir als Hebamme doch ein Bild der Situation vor Ort machen, muss meine Hände einsetzen und Auffälligkeiten in Augenschein nehmen.

Digitale Beratung hilft, um zunächst Beschwerden einzuschätzen, Ängste zu nehmen und auch die Kapazitäten der Hebammen zu erhöhen, wenn zum Beispiel Fahrtzeit im Auto wegfällt. Digitale Beratung hilft auch bei Familien, die in ihrer Umgebung keine Hebamme finden können. Und digitale Beratung funktioniert vielleicht auch als vertrauensbildende Maßnahme bei Familien, die sich schwertun, fremde Menschen in ihrem direkten Umfeld willkommen zu heißen.

Die Hebamme kennt ihr Gegenüber am Telefon

Nach unserer Erfahrung ist die digitale Beratung als Ergänzung, als »Add-on« zur persönlichen Betreuung, eine große Unterstützung für alle. Hebamme und Frau kennen sich, wissen um die persönlichen Umstände, die Anamnese ist bekannt und durch weitere persönliche Kontakte konnte ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden. Und hier ist es gut möglich, einen Hausbesuch durch eine videogestützte mediale Beratung zu ersetzen. Meist werden die Bedarfe der Frau gut befriedigt. Und diese Form der Begleitung in der

wichtigen Phase des Elternwerdens wird uns auch helfen, Engpässe in der Hebammenbetreuung vor Ort abzufedern.

Die Hebamme kennt ihr Gegenüber am Telefon nicht

Wir wissen von anderen digitalen Angeboten, wie zum Beispiel der Telefonseelsorge, dass in Notsituationen jeder Kontakt gesucht wird. Auch am Telefon wird die Hebamme mit all ihrem Wissen zur Verfügung stehen. Erschwert wird die Beratung, da zunächst viele Parameter bei der Anruferin erfragt werden müssen, wie zum Beispiel zu vorangegangenen Schwangerschaften, der aktuellen Schwangerschaft und zu allem, was mit der Geburt und den ersten Tagen mit dem Baby zu tun hat. Eine ausreichende Einschätzung der Situation und damit eine abschließende Beratung ist in diesem Fall deutlich erschwert. Kennen sich die Fragende und die beratende Hebamme nicht, wird am Ende der Gespräche der Rat zu einer persönlichen Konsultation einer Ärztin/eines Arztes oder einer Klinik sehr viel häufiger erfolgen müssen als im oben beschriebenen Fall.

Möglichkeiten und Grenzen digitaler Beratung

Hebammenhilfe ist nicht zu ersetzen, aber sie kann durch digitale Beratung unterstützt werden. Zum Beispiel Fragen rund um den Lebensalltag in der Schwangerschaft, angefangen von Ernährung über Sport bis zu einer guten Schlafumgebung, sind gut in Form eines Videochats zu klären. Dasselbe gilt für Umstände im Wochenbett wie zum Beispiel ein unruhiges Kind, Unsicherheiten zur Ausscheidung beim Kind oder was die Mutter zur Stillförderung tun kann. Eine große Erleichterung sind digitale Kontakte dann, wenn Therapieergebnisse überprüft oder Informationen z. B. zu Laborwerten ausgetauscht werden müssen.

Eine Grenze wird erreicht, wenn schmerzhafte Zustände beschrieben werden. Erste Hinweise zu Verhaltensänderung oder Therapievorschlüsse kann die Hebamme sehr gut übermitteln, nehmen die Beschwerden aber nicht ab, entsteht der Wunsch oder die Notwendigkeit eines persönlichen Kontakts. Ist die beratende Hebamme im Umkreis der Schwangeren oder jungen Mutter ansässig, wird die Begleitung kontinuierlich in den gleichen Händen bleiben können. Ist aber die beratende Hebamme nicht auch persönlich zu kontaktieren, kommt es zu einem Bruch in der Betreuung. Wir schätzen die kontinuierliche Betreuung in Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett und Stillzeit als ein hohes Qualitätsmerkmal ein. Sie unterstützt Frauen und ihre Familien im Prozess des Elternwerdens. Zahlreiche Untersuchungen¹ zeigen, dass dies für die Gesundheit der Mütter und Kinder ein wichtiges Kriterium ist.

Digitale Beratung ist heute ein fester Bestandteil der Hebammenarbeit, Geburtsvorbereitungskurse als virtuelle Sitzungen sind fast schon selbstverständlich. Technisch und didaktisch haben Hebammen sich hier in kurzer Zeit schnell entwickelt. Dies dient sowohl der Befriedigung der Bedürfnisse der Schwangeren und Wöchnerinnen als auch der Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Heb-

ammen. Es ist eine gute Ergänzung, kann aber nie ein Ersatz sein.

Noch ist die digitale Leistungserbringung von Hebammen mittels digitaler Medien nicht im Hebammenhilfvertrag nach § 134a SGB V verankert. Wir gehen aber davon aus, dass dies mit der nächsten Anpassung des Vertrags vorgenommen werden wird. Richtlinien hinsichtlich Datenschutz, Patientenrechten und technischen Voraussetzungen sind zum Beispiel im Gesetz zur digitalen Versorgung (DVG) aufgeführt. Das gilt auch für Hebammen

Heute ist unser Ziel, die Möglichkeit der digitalen Beratung zum Vorteil von Frauen, Kindern, deren Familien und auch für Hebammen zu nutzen, nicht nur in Zeiten der Corona-Pandemie.

Ursula Jahn-Zöhrens, Mitglied im Präsidium des Deutschen Hebammenverbands und Beirätin für den Freiberuflichenbereich.

Kontakt:

jahn@hebammenverband.de
www.hebammenverband.de

¹ SANDALL, J., SOLTANI, H., GATES, S., SHENNAN, A., & DEVANE, D. (2016). Midwife-led continuity models versus other models of care for childbearing women. Cochrane Database of Systematic Reviews 2016, Issue 4. Art. No.: CD004667. DOI: 10.1002/14651858.CD004667.pub5.

Frühe Hilfen – Entwicklung und Etablierung von digitalen Maßnahmen zur Unterstützung eines analogen Arbeitsfeldes

Gisela Hartmann-Kötting, Ilona Renner

Frühe Hilfen finden analog statt: Der persönliche Kontakt zu Familien ist essenziell. Damit stellte der Beginn der Corona-Pandemie die Akteure in den Frühen Hilfen vor besondere Herausforderungen. Digitale Formate mussten kurzfristig entwickelt und etabliert werden.

Frühe Hilfen sind Angebote für Eltern ab der Schwangerschaft und für Familien mit Kindern bis drei Jahre. Sie richten sich insbesondere an Familien in belastenden Lebenslagen und haben zum Ziel, die Chancen für ein gesundes Aufwachsen der Kinder zu verbessern. Die Angebote sollen die Beziehungs- und Erziehungskompetenz der Eltern stärken. Sie sind möglichst passgenau auf den Bedarf der jeweiligen Familie zugeschnitten. Damit dies gelingt, arbeiten Fachkräfte unter anderem aus der Kinder- und Jugendhilfe, dem Gesundheitswesen, der Schwangerschaftsberatung und der Frühförderung in Netzwerken Frühe Hilfen zusammen. Darüber hinaus sind oftmals auch freiwillig Engagierte – beispielsweise als Familienbegleitung – eingebunden. Die genaue Kenntnis des Unterstützungsbedarfs und der persönliche Kontakt zu den Familien ist eine zentrale Voraussetzung für das Gelingen Früher Hilfen.

Bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie fand die Arbeit in den Frühen Hilfen vorwiegend analog statt. Insbesondere die Arbeit von Gesundheitsfachkräften (GFK) wie Familienhebammen (FamHeb) und Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegenden (FGKiKP) war kaum anders als im ursprünglichen Sinne face to face vorstellbar, suchten sie doch die Familien persönlich auf, um zu unterstützen oder sie beispielsweise in einem Familienzentrum ganz individuell zu beraten.

Mit dem durch die Corona-Pandemie ausgelösten sogenannten Lockdown mussten nun kurzfristig Wege und Möglichkeiten gefunden werden, Familien zu erreichen und den Austausch im Netzwerk zu gestalten. Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) hat zeitnah reagiert: Das Online-Angebot wurde mit Empfehlungen, FAQs und Linktipps für Fachkräfte zu spezifischen Fragen und Aspekten in Coronazeiten erweitert. Gleichzeitig wurden Angebote für Familien zur Bewältigung von Krisen erarbeitet und online gestellt. Dies alles erfolgte mit Unterstützung von Landeskoordinierenden, Netzwerkkoordinierenden und weiteren Fachkräften aus den Frühen Hilfen. Zusätzlich flossen Erkenntnisse aus einer Ad-hoc-Onlinebefragung des NZFH als wichtige Grundlage ein: Gesundheitsfachkräfte in den

Frühen Hilfen gaben darin Antworten auf Fragen zu coronabedingten Auswirkungen auf ihren Arbeitsalltag, zur beruflichen Situation und ihrer Wahrnehmung der Lebenssituation der betreuten Familien (<https://www.fruehehilfen.de/forschung-im-nzfh/forschung-zu-corona/befragung-von-gesundheitsfachkraeften-zu-den-veraenderungen-durch-corona>).

Erkenntnisse zu den Herausforderungen

In der Befragung, die zwischen dem 30. März und 14. April 2020 stattfand, gab jede zweite Fachkraft an, dass ausschließlich oder überwiegend Telefonberatungen anstelle von Hausbesuchen während des Lockdowns stattfanden. Gut jede vierte Fachkraft berichtete von herausfordernden, erschwerten und auch belastenden bzw. nicht zufriedenstellenden Arbeitsbedingungen: Die Betreuung leide und die Familien könnten weniger intensiv begleitet werden (22 %). Es fehle der persönliche Kontakt und das »Erleben« der Familie, telefonisch sei kein richtiger Einblick möglich (21 %). Zudem berichteten Fachkräfte von der Sorge, in den Familien etwas zu »übersehen«, weil der »Blick auf das Kind« fehle (14 %). Schwierigkeiten entstünden bei der telefonischen Beratung, insbesondere auch wegen mangelnder Deutschkenntnisse mancher Familien oder stark belastender Lebenslagen (9 %) (siehe Abb. 1). Eine Gesundheitsfachkraft beschrieb die Situation so: »Ich halte die Kontaktverbote aus medizinischer Sicht zwar für sinnvoll, aber aus psychosozialer Sicht für sehr gefährlich.«

Hinzu kamen weitere Belastungen: So gab jede dritte Fachkraft an, dass sie keine neuen Familien mehr aufnehmen konnte. Als Hauptgründe wurden vor allem Maßnahmen im Kontext der Corona-Pandemie genannt: »Keine Hausbesuche«, »fehlender Erstkontakt«, »Einschätzung fremder Familien via Telefon kaum möglich«. Aber auch, dass »Kapazitäten erschöpft« oder sie »mit bestehenden Familien und krankheitsbedingten Vertretungen ausgelastet« seien.

Abb. 1

Auswirkungen der Coronakrise auf den Arbeitsalltag der GfK

Fragestellung: Wie wirken sich die Coronakrise und die aktuell geltenden Beschränkungen konkret auf Ihren Arbeitsalltag aus? Was machen Sie in Ihrer täglichen Arbeit jetzt ggf. anders als vorher?

Gesamt (n=58)

Telefonate statt Hausbesuche (ausschließlich/überwiegend)	52
Viele Telefonate, regelmäßige Kontakte, kürzere Abstände	22
Viel weniger Hausbesuche (HBs)	21
HBs/Kontakte nur mit Schutzausrüstung	21
HBs/Kontakte nur in Ausnahme-/Notfällen, stark belast. Fam., Krisen, KWGs	19
Kontakte, Beratung auch per Video, Skype, E-Mail, SMS	14
Keine praktische Anleitung möglich, nur theoret., kein Handling	10
HBs wenn, dann nur kurz, genau planen, nur das Nötigste	7
Postalische Zusendung von Infos, Anträgen, tel. Besprechung	7
Treffen im Freien, außer Haus, Spaziergänge möglich	5

Quelle: © 2020NZFH/BZgA/DJI; Offene Frage, Mehrfachnennungen. Angaben in %

Abb. 2

Gewünschte Unterstützung & Informationen

Fragestellung: Welche Unterstützung und Informationen würden Sie sich in der aktuellen Situation für Ihre berufliche Situation und Ihre Betreuungsarbeit wünschen?

Gesamt (n=58)

Finanzielle Unterstützung, Zuschüsse, Abrechnungsmöglichkeiten, Finanzierung über FH gesichert?	17*
Rückmeldungen/Empfehlungen vom NZFH, Berufsverband, Amt, mehr Klarheit & Transparenz, statt selbst zu improvisieren	17
Ausreichend Schutzausrüstung für direkten Kontakt	17
Klare Regelungen/Vorgehensweisen, Einheitlichkeit z. B. bei HBs	12
Technische Ausstattung für Beratung/Videochat mit Familien ermöglichen/erlauben	9
Technik/Hardware für Vernetzung/Team-Austausch/Konferenz	7
Infos/sinnvolle Maßnahmen für Familien mit Kindern 0-3, Beschäftigungsideen	7
Info, wie lange Maßnahmen noch dauern, wie es weitergeht	7

* fast ausschließlich von freiberuflich tätigen GfKs genannt

Quelle: © 2020NZFH/BZgA/DJI; Offene Frage, Mehrfachnennungen. Angaben in %

Abb. 3

Die drängendsten Probleme und Unterstützungsbedarfe der Familien

Fragestellung: Was sind aus Ihrer Sicht derzeit die größten Sorgen & drängendsten Probleme der Familien? Welche Wünsche werden geäußert, welche Unterstützung brauchen die Eltern?

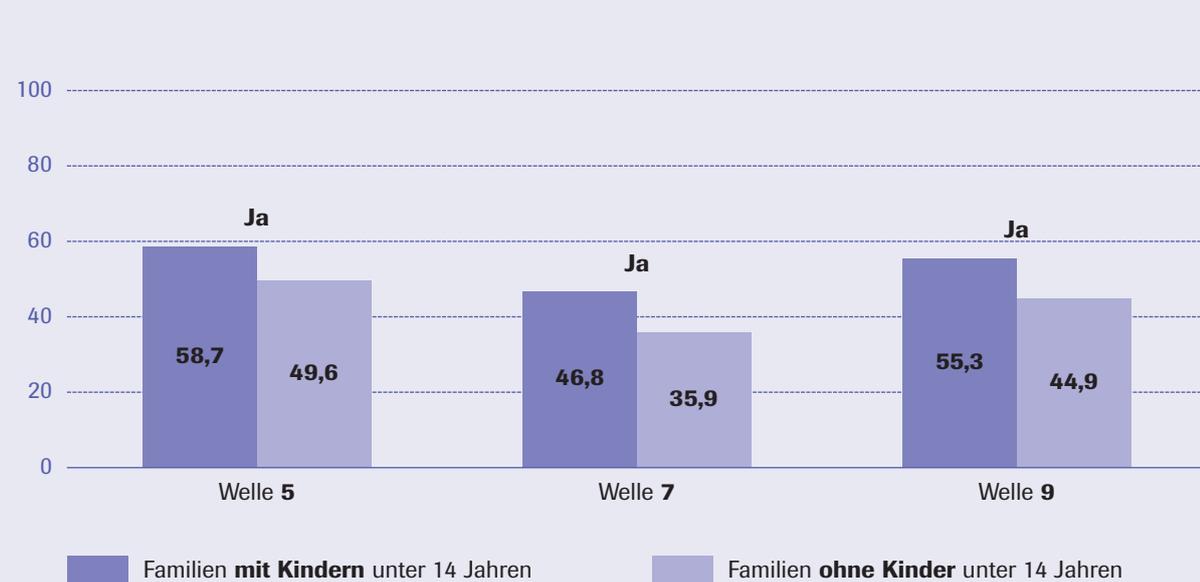
Gesamt (n=58)

Existenzielle Ängste, finanzielle Sorgen, Verlust Arbeitsplatz	24
Überforderung mit Situation, alle Kinder zu Hause, Lagerkoller	22
Unsicherheit, wie lange Zustand noch anhält	21
Sorge vor, Umgang mit Konflikten in Familie	19
Kinderbetreuung, Geschwisterbetreuung, Notbetreuung	19
Aufgebaute Unterstützung fällt weg, auch durch Oma	17
Alltag mit Kindern alleine bewältigen, Tagesstruktur, Beschäftigung	17
Benötigen Infos zu Präventionsmaßnahmen/ Schutz	16
Alle auf engstem Raum, z. T. wenig Rückzugsmöglichkeiten	12
Angst vor Ansteckung, Erkrankung Kind/Familienmitglied	12
Hoher Redebedarf, Kontakt zur GFK wichtig	12
Geschlossene Ämter, Antragstellungen	10
Soziale Isolation, wenig Kontakte, Einsamkeit	10

Quelle: © 2020NZFH/BZgA/DJI; Offene Frage, Mehrfachnennungen. Angaben in %

Abb. 4

Empfinden Sie Ihre persönliche Situation momentan als belastend?



Quelle: COSMO-Umfrage Welle 5, 7, 9. Angaben in %

Um die Situation zu verbessern, wünschten sich die Gesundheitsfachkräfte verstärkt Informationen und Unterstützung zur »Finanzierung«, mehr »Orientierung« für ihre Arbeit in der Corona-Pandemie, dies in Form von Rückmeldungen und Empfehlungen, z. B. von Berufsverbänden oder dem NZFH (17 %), sowie klaren bzw. einheitlichen Regelungen, z. B. für Hausbesuche (12 %) (siehe Abb. 2).

Darüber hinaus gaben die befragten FamHeb und FGKiKP eine Einschätzung zur Situation in den Familien. Dabei wurde deutlich, dass zwei Fragen die Familien vorrangig beschäftigten: »Was dürfen wir noch?« und »Wie können wir uns schützen?«. Im Vordergrund standen dabei Informationsbedarfe zu geltenden Richtlinien wie Kontaktverbote (22 %), ob die Familien »rausgehen dürfen« (16 %) oder wie es mit »Kontakt zu Verwandten/Großeltern« aussieht (10 %).

Die Gesundheitsfachkräfte nahmen ein breites Spektrum an Sorgen, Problemen und Belastungen in den Familien wahr. Zentral waren dabei existenzielle Ängste (24 %) sowie die Überforderung mit der gegenwärtigen Situation (22 %). Probleme bereiteten vor allem die Umstände zu Hause. Fast alle Familien lebten auf engstem Raum zusammen und hätten wenig Rückzugsmöglichkeiten. Hinzu kamen Sorgen vor familiären Konflikten (19 %) und die Ungewissheit über die Dauer dieser Situation (21 %). Eine Rückmeldung dazu: »Kinderbetreuung fällt weg, man darf nicht auf die Spielplätze ... Die Belastungen für die Familien sind größer. Sie bräuchten zum Teil eher mehr Unterstützung als weniger.« (siehe Abb. 3)

Bestätigt wurden diese Ergebnisse durch die COSMO-Befragungen in den Wellen 5, 7 und 9: Haushalte mit Kindern unter 14 Jahren erleben die Situation im Lockdown als deutlich belastender als Haushalte ohne Kinder im Alter unter 14 Jahren (siehe Abb. 4).

Die COSMO-Befragungen erheben seit März 2020 Daten zu Wahrnehmung, Wissen und Verhalten der Bevölkerung in der Corona-Pandemie. Verantwortlich für die Studie ist ein Konsortium, an dem auch die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und das Robert-Koch-Institut (RKI) beteiligt sind. Ziel ist es, Informations- und Unterstützungsbedarf der Bevölkerung zu erkennen, um passende Maßnahmen entwickeln und anbieten zu können. Dabei steht neben der körperlichen auch die psychische Gesundheit im Fokus. Die repräsentative Wiederholungsbefragung wird wöchentlich, in »Wellen«, als bundesweit repräsentative Onlineerhebung durchgeführt, jeweils mit ca. 1000 Personen der deutschsprachigen Wohnbevölkerung.

Die möglichen Folgen der familiären Belastungen schilderten die Gesundheitsfachkräfte in den Frühen Hilfen in der NZFH-Befragung. Auf die offene Frage: »Welche Risiken und Gefahren sehen Sie aufgrund der Corona-Krise insbesondere für Familien in belastenden Lebenssituationen?«, nannten 45 % der Gesundheitsfachkräfte ein »höheres Gewaltpotenzial« in Familien. Auf die konkrete Frage: »Sehen Sie in den von Ihnen betreuten Familien aufgrund der Coronakrise ein verändertes Risiko für Gewalt?« antworteten knapp zwei Drittel (62 %) mit »Ja«. Fast jede fünfte Fachkraft (19 %) nahm zum Zeitpunkt der Umfrage bereits erste Anzeichen von erhöhtem Gewaltisiko in Familien wahr (siehe Abb. 5).

Um dem erhöhten Risiko für Gewalt in den Familien zu begegnen, sehen die Fachkräfte vor allem sich selbst in der Pflicht. Die Bedeutung von Begleitung und Unterstützung der betreuten Familien werde im Rahmen der Pandemie

noch einmal belegt: Neben der Möglichkeit, bei Bedarf weiterhin Hausbesuche durchführen zu können (33 %), wird eine engmaschige, regelmäßige Betreuung der Familien als zentral angesehen (28 %). Dabei ist einem Viertel der Gesundheitsfachkräfte das Angebot entlastender Telefonate bzw. das Signalisieren von Gesprächsbereitschaft und Erreichbarkeit (25 %) wichtig. Konkret schlugen sie vor: Strategien und Tipps zur Entspannung, Entlastung und zur Schaffung von Freiräumen/Auszeiten zu geben (22 %); Ideen zur Alltagsstrukturierung, Tages- und Wochenplanung (14 %) aufzuzeigen; zur Bewegung drinnen und draußen zu motivieren (14 %) (siehe Abb. 6).

Onlineangebote des NZFH für Familien

Dem Bedarf der Eltern nach entlastenden Gesprächen ging das NZFH in einem ersten Schritt kurz nach Beginn des Lockdowns nach: Auf seiner Internetseite elternsein.info veröffentlichte es eine Übersicht an professionellen und ehrenamtlichen kostenlosen Telefon- und Onlineberatungen für Eltern und Schwangere. Das Angebot wurde nicht nur über die Webseiten des NZFH www.elternsein.info und www.fruehehilfen.de beworben, sondern auch über den E-Mail-Kurznachrichtendienst des NZFH, über Social-Media-Plattformen wie den Twitterkanal der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung sowie flankierend – ganz analog – über eine Postkarte an fünf Millionen Haushalte in Deutschland, in denen Kinder- und Jugendliche leben.

Darüber hinaus hat das Nationale Zentrum Frühe Hilfen in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGST) kurzfristig über 50 Module mit Ideen und Tipps entwickelt, die auf elternsein.info veröffentlicht sind. Die Ideen und Tipps sind leicht umsetzbar, denn um zu Hause besser klarzukommen, helfen oft schon einfache Dinge, die Stress reduzieren, den Zusammenhalt stärken und Freude bereiten können. Die Module bieten Anleitungen, zum Teil ergänzt durch Videos. Sie sind in fünf Kategorien unterteilt: »Stark werden und stark bleiben«, »Als Eltern entspannt und gelassen bleiben«, »Dinge, die uns Hoffnung geben«, »Als Familie stark bleiben« und »Gemeinsam etwas Schönes tun«. Bis Anfang 2021 wächst das Angebot noch auf rund hundert Module.

Onlineangebote des NZFH für Fachkräfte

Fachkräfte in den Frühen Hilfen standen zu Beginn der Corona-Pandemie vor einer nie da gewesenen Herausforderung. Ihre eigene Lebenssituation und zugleich die ihrer Klienten hatte sich von einem Tag auf den anderen grundlegend geändert. Es traten zahlreiche Fragen auf: Wie kann die praktische Arbeit und Begleitung von Familien überhaupt noch geleistet werden? Ist eine aufsuchende Betreuung und Beratung von Familien möglich? Und was muss dabei beachtet werden? Müssen telefonische Kontakte, Video-Telefonate oder Chats dokumentiert werden? Was muss beim Datenschutz in der Beratung von Eltern beachtet werden? Wo gibt es Tools zur digitalen Zusammenarbeit? Und: Fördert die Bundesstiftung Frühe Hilfen auch die nun verstärkt notwendig gewordenen digitalen Angebote?

Parallel zum Ausbau der Angebote für Familien erstellte das NZFH auf seiner Internetseite www.fruehehilfen.de

Abb. 5

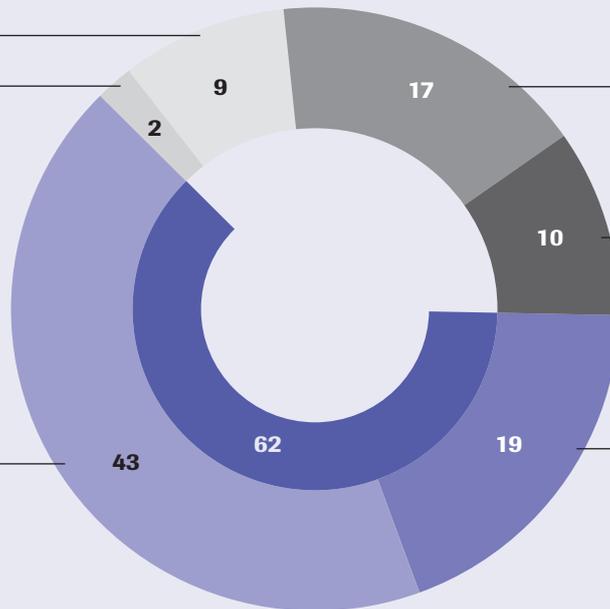
Wahrgenommenes Risiko für Gewalt in Familien (gestützte Nachfrage)

Fragestellung: Sehen Sie in den von Ihnen betreuten Familien aufgrund der Corona-Krise ein verändertes Risiko für Gewalt?

Nein (keine Veränderung)

Risiko ist **verringert**

Risiko ist erhöht,
aber noch keine
Anzeichen vorhanden



Kann ich nicht einschätzen

Keine Angabe

Risiko ist erhöht,
& bereits Anzeichen
vorhanden

Quelle: © 2020NZFH/BZgA/DJI; Angaben in %

Abb. 6

Lösungsvorschläge: Wie kann einem Risiko für Gewalt begegnet werden?

Fragestellung: Mit welchen Maßnahmen oder welcher Form der Unterstützung könnte diesem erhöhten Risiko für Gewalt in den Familien begegnet werden?

Basis: n=36 GFK, die erhöhtes Risiko für Gewalt angeben

Bei Bedarf Hausbesuche, persönliche Kontakte nicht einstellen, Treffen im Freien, Spaziergänge	33
Engmaschige Betreuung, häufige/regelmäßige Kontakte, feste Telefontermine	28
Gesprächsbereitschaft signalisieren, entlastende Telefonate, erreichbar sein	25
Entspannung/Entlastungsstrategien schaffen/besprechen/ mit Familie erstellen, Freiräume/Auszeiten schaffen	22
Bewegung, Aufklärung über Rausgehen, frische Luft, Natur	14
Tagesstruktur, Wochenpläne, Ideen zur Alltagsstrukturierung	14
Kooperation Professionen/Kontaktaufbau ASD (bei KWG), SPFH/Austausch Familienhilfe/JA	14
Info-/Notfallnummern, Vernetzung (z. B. Frauenhaus, Telefonseelsorge, Familienberatung)	11
Notbetreuung, Betreuungsangebote	11
Thema Gewalt offen ansprechen, aufklären, über Hilfsmöglichkeiten informieren, Notfallpläne erstellen	8

Quelle: © 2020NZFH/BZgA/DJI; Offene Frage, Mehrfachnennungen. Angaben in %

einen umfangreichen Contentbereich, der diese und über 40 weitere Fragen aufgreift und Antworten liefert. Die Inhalte umfassen angesichts der neuen Herausforderungen Empfehlungen für die Arbeit und Begleitung von Familien, zur aufsuchenden Arbeit, zum Kinderschutz und zur Arbeitsorganisation. Sie bieten Antworten auf Fragen zu Fördermöglichkeiten durch die Bundesstiftung Frühe Hilfen sowie zu arbeitsrechtlichen Regelungen. Die Seite informiert über hilfreiche Materialien zur Weitergabe an Eltern. Sie nennt über 20 Praxisbeispiele und bietet eine umfangreiche Sammlung von Links zu Institutionen, Fachgesellschaften und Ministerien. Und sie gibt eine Übersicht über Stellungnahmen im Zusammenhang mit Corona von Fachgesellschaften, Verbänden, Hochschulen und Kooperationspartnern des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen (NZFH).

Gleichzeitig hat das NZFH die überarbeitete und modular weiterentwickelte Dokumentationsvorlage für Gesundheitsfachkräfte in den Frühen Hilfen als digitales Tool herausgegeben. Die einzelnen Module: »Bedarfserhebung und Clearing«, »Beginn der Betreuung«, »Verlauf der Betreuung« und »Abschluss der Betreuung«, gliedern sich in weitere Bausteine und erleichtern die strukturierte Arbeit mit Familien.



Gisela Hartmann-Kötting, Koordinatorin für den Bereich Kommunikation im Nationalen Zentrum Frühe Hilfen in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Kontakt:

gisela.hartmann-koetting@nzfh.de



Ilona Renner, Koordinatorin für den Bereich Forschung im Nationalen Zentrum Frühe Hilfen in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Kontakt:

ilona.renner@nzfh.de

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) wurde 2007 vom Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mit dem Ziel gegründet, die Entwicklungsmöglichkeiten von Kindern, insbesondere aus belasteten Familien, möglichst frühzeitig und nachhaltig zu verbessern. Träger des NZFH ist die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in Kooperation mit dem Deutschen Jugendinstitut e. V. (DJI). Seinen Sitz hat das NZFH in der BZgA. Die beiden Häuser bringen ihre jeweiligen Erfahrungen und Kompetenzen aus der Gesundheitsförderung und aus der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe ein. Sie sind in ihren Fachgebieten und Arbeitsfeldern gut verankert und haben Zugang zu relevanten Akteurinnen und Akteuren.

Das Forschungsprojekt »Schwangerschaftsberatung während der Covid-19-Pandemie aus Sicht von Beratungsfachkräften«

Maika Böhm, Johanna Licht,
Katja Krolzik-Matthei, Maria Urban

Ausgangssituation

Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden ab März 2020 in Deutschland und weltweit zahlreiche Infektionsschutzmaßnahmen beschlossen, die für das gesellschaftliche und private Leben viele Einschränkungen und Veränderungen mit sich brachten. Schon früh wiesen verschiedene Organisationen wie Amnesty International, Center for Reproductive Rights und der pro familia Bundesverband auf die Notwendigkeit eines »sicheren und zeitnahen Zugang[s] zu essenziellen Diensten, Produkten und Informationen der sexuellen und reproduktiven Gesundheit während der Pandemie« (PRO FAMILIA, 2020, S. 5) bzw. auf die Erfordernisse einer kontinuierlichen psychosozialen wie medizinischen Versorgung im Kontext von Schwangerschaftsabbrüchen hin (vergleiche BAIER & VON RAUCH, 2020). Im März 2020 forderte Bundesfamilienministerin Franziska Giffey (SPD) die zuständigen Landesministerien auf, eine pragmatische Lösung bezüglich der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatungen nach § 2/§ 5 SchKG zu finden, und regte an, dass diese auch als Telefon- oder Videoberatung und ohne persönliches Erscheinen der Schwangeren in der Beratungsstelle realisiert werden können (vergleiche u. a. HOFER, 2020). Die Mehrheit der Bundesländer nahm im April entsprechende Änderungen der landesspezifischen Ausführungsverordnungen vor. Insbesondere für das Feld der Schwangerschaftskonfliktberatung stellen Telefon- bzw. Videoberatungen ein absolutes Novum dar.

Zielsetzung

Die Veränderungen, die sich unter den Bedingungen der Covid-19-Pandemie für unterschiedliche Handlungsfelder der gesetzlich anerkannten Schwangerschaftsberatungsstellen ergeben, werden in der durch die BZgA geförderten Studie »Schwangerschaftsberatung während der Covid-19-Pandemie aus Sicht von Beratungsfachkräften« (Juli 2020 bis Dezember 2021) exemplarisch in Niedersachsen, Bayern, Berlin und Brandenburg untersucht. Ein wesentliches Erkenntnisinteresse gilt den Erfahrungen und Einschätzungen der Fachkräfte zur Arbeit mit digitalen Formaten in der allgemeinen Schwangerschaftsberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Paar- und Sexualberatung sowie sexuellen Bildung.

Vorgehensweise/Forschungsdesign

Die Studie ist als Mixed-Methods-Design angelegt und umfasst eine quantitative und eine qualitative Erhebung. In Vorbereitung der Erhebungen wurden in offenen Gesprächsrunden mit Referent*innen der Trägerverbände (AWO, Caritas, Diakonie, donum vitae, DPWV, DRK, pro familia,

SKF) auf Bundes- und Landesebene praxisbezogene Themen und Problemstellungen im Kontext der Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie exploriert, die in die Konzeption des quantitativen Onlinefragebogens (umgesetzt mit der Software LimeSurvey) einfließen. Dieser umfasste u. a. Fragen nach Beratungsformaten und -inhalten und nach der subjektiven Zufriedenheit mit den Beratungen mittels der genutzten Formate, der technischen Ausstattung der Beratungsstelle, der praktischen Organisation des Arbeitsalltags und, auf Seiten der Klient*innen, nach Zielgruppen und Anliegen Ratsuchender während der Pandemie.

Der insgesamt 48 Fragen umfassende Onlinefragebogen war Berater*innen aus anerkannten Schwangerschaftsberatungsstellen in den vier Bundesländern vom 15. August bis 15. September 2020 zugänglich. Die anvisierte Stichprobe von $n = 100$ wurde weit übertroffen: Mit Ende der Erhebungsphase liegen 287 vollständig ausgefüllte Fragebögen vor. Die Auswertung der quantitativen Daten bildet die Grundlage vertiefender, qualitativer Interviews, die in einem zweischrittigen Erhebungsverfahren für Herbst 2020 und Frühjahr 2021 geplant sind. In der Fragebogenerhebung haben 147 Beratungsfachkräfte ihr Interesse an der Teilnahme an einem Telefoninterview mitgeteilt. Aus diesem Pool werden 48 Teilnehmende entlang eines qualitativen Stichprobenplans (DÖRING & BORTZ, 2016, S. 303) gewonnen und in qualitativen Expert*inneninterviews (ULLRICH, 2006) befragt.

Aktueller Stand und Ausblick

Aktuell findet die deskriptive und hypothesenprüfende Auswertung der quantitativ erhobenen Daten mit der Datenanalysesoftware SPSS statt. Erste Aussagen zur Stichprobe sind bereits möglich: etwa Dreiviertel der Studienteilnehmenden sind über 40 Jahre alt, entsprechend hoch ist auch die berichtete Berufserfahrung – mehr als die Hälfte der Befragten ist zehn Jahre oder länger in Arbeitsfeldern der Schwangerschaftsberatungsstelle tätig. Zugleich stellen Sozialarbeiter*innen/Sozialpädagog*innen die größte Berufsgruppe unter den Befragten dar (84 %) und ordnen sich nahezu alle, nämlich 97 %, der Geschlechtskategorie »Frau« zu. Auf diese spezifischen Aspekte der Stichprobe wird in zukünftigen Auswertungen und Interpretationen näher eingegangen werden. Hinsichtlich der Erfahrungen von Beratungsfachkräften mit digitalen Beratungsformaten während der Covid-19-Pandemie zeigt ein erster Blick in die Daten, dass zwar knapp drei Viertel vor der Pandemie bereits ein- oder mehrfach Erfahrung mit telefonischer Beratung gesammelt haben – allerdings nur 2 % von Erfahrung mit Videoberatung berichten konnten. Diese unterschiedliche Erfahrung mit, aber auch Affinität zu den beiden genannten Beratungsformaten setzt sich fort: Gefragt nach der generellen Bereitschaft, während der Pandemie Beratungen telefonisch oder per Video durchzuführen, gaben 96 % der Befragten an, sich auch Beratungen per Telefon vorstellen zu können, während dies zur Beratung per Video nur 46 % angaben. Auch in den Zahlen zu den realisierten Formaten unter Pandemiebedingungen spiegelt sich die Differenz wider: Während mehr als zwei Drittel der Befragten überwiegend Beratungen per Telefon realisierten, gab die Mehrheit mit Blick auf Beratungen per Video an, dieses Format kaum genutzt zu haben. Und während sich 94 % der Teilnehmenden zum Zeitpunkt der Befragung kompetent und sicher mit telefonischer Beratung fühlten, schätzten sich nur 38 % als kompetent und sicher in Videoberatung ein. Gefragt nach den größten

Herausforderungen während der bisherigen Pandemiezeit, finden sich in den offenen Antworten viele Hinweise darauf, dass die Veränderungen in den Arbeitsabläufen und der teaminternen Zusammenarbeit besonders schwer wiegen. Thematisiert werden aber auch technische bzw. institutionelle Hürden: So waren etwa »Austausch, Informationsweitergabe, Rückmeldungen, Absprachen schwieriger zu bewerkstelligen«, wurde auf »Störanfälligkeit bzw. Überlastung der Kommunikationstechnik« hingewiesen oder »unklare Dienstanweisungen des Arbeitgebers« genannt. Zudem wurden Beratungen als »deutlich herausfordernder« erlebt, »da der Blickkontakt und das wirkliche Zusammensein fehlt«. Eine Befragte resümiert in diesem Zusammenhang zugespitzt: »Keine Beratungsform kann Face-to-Face ersetzen«. Doch werden digitale Beratungsformate keineswegs durchweg kritisch bewertet – so gibt etwa eine Befragte an, »dass die Beratungen auch auf anderen Wegen (online, Telefon) möglich sind und gut funktionieren«, und formuliert den Wunsch, diese »auch in der Zukunft beizubehalten«. An anderer Stelle stellt eine Beratungsfachkraft als positive Erfahrung während der Pandemie heraus, dass »andere Formen der Beratung etabliert werden können (z. B. Videoberatung) und ein Umdenken stattfinden muss«.

Im Herbst 2020 wurde eine vertiefende Exploration zunächst durch acht Expert*inneninterviews umgesetzt, weitere 40 Interviews mit Beratungsfachkräften der Schwangerschaftsberatung sind für Frühjahr 2021 geplant. Zu diesem Zeitpunkt werden die Beratungsfachkräfte auf ein Jahr Erfahrung mit veränderten Beratungssettings während der Covid-19-Pandemie zurückblicken können. Im Rahmen eines Fachtags im Dezember 2021 werden die Projektergebnisse der interessierten Fachöffentlichkeit zugänglich gemacht.

Kontakt:

Forschung-Familienplanung@hs-merseburg.de

Literatur

BAIER, ALICIA & VON RAUCH, CHRISTIANE (2020). Schwangerschaftsabbrüche in Zeiten von Corona – eine Zwischenbilanz. Online verfügbar unter: <https://doctorsforchoice.de/2020/04/zwischenbilanz-corona/> (zuletzt eingesehen am 06.10.2020).

DÖRING, NICOLA & BORTZ, JÜRGEN (2016). Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. Springer, 5. Aufl.

HOFER, SOPHIA (2020). Schwangerschaftsberatung online und telefonisch möglich. Online verfügbar unter: <https://www.zeit.de/wissen/gesundheit/2020-03/coronavirus-krise-schwangerschaftsabbruch-beratung-online-telefon-pandemie> (zuletzt eingesehen am 06.10.2020).

PRO FAMILIA BUNDESVERBAND (2020). Gemeinsame Erklärung der Zivilgesellschaft. pro familia Magazin 2020, 2: S. 5–6.

ULLRICH, PETER (2006). Das explorative ExpertInneninterview. Modifikationen und konkrete Umsetzung der Auswertung von ExpertInneninterviews nach MEUSER/NAGEL. In: ENGARTNER et al. (Hrsg.). Die Transformation des Politischen. Berlin: Dietz Verlag, S. 100–109.

Beratung im digitalen Zeitalter. Über das donum vitae-Modellprojekt »HeLB« und die Coronakrise

Petra Schyma

Die Mutter auf dem Lande ohne Auto, die zum vierten Mal schwanger ist ... Die Migrantin mit Fluchterfahrung, aber ohne Erfahrung im deutschen Hilfe-, Beratungs- und Gesundheitssystem ... Die Frau mit unerfülltem Kinderwunsch, die in einer Behinderteneinrichtung lebt ... Sie und andere »schwer erreichbare« Ratsuchende sind die Zielgruppe des Modellprojekts »Helfen. Lotsen. Beraten. (HeLB)« von donum vitae. Mit Beginn der Coronakrise kamen neue Herausforderungen dazu. Dank des HeLB-Projekts konnte donum vitae früh auf die neue Situation reagieren und Beratung per Video und online anbieten.

Der Bundesverband donum vitae hat das Projekt »Helfen. Lotsen. Beraten. – Modellprojekt zur Erprobung multipler Beratungszugänge zu schwer erreichbaren Zielgruppen in der Schwangerschaftsberatung mit Schwerpunkt im ländlichen Raum« (HeLB) entwickelt. Es startete im Mai 2019 und wird über die Laufzeit von drei Jahren durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert. Ziel: chancengerechtere Teilhabe an den Angeboten unseres Hilfe- und Beratungssystems vor allem im ländlichen Bereich und für Frauen, die nur schwer den Weg in die Beratungsstellen finden. An 23 Pilotstandorten, die an donum vitae-Beratungsstellen angegliedert sind, werden digitale Zugangswege, neben der schriftbasierten Onlineberatung vor allem Videoberatung, erprobt und weiterentwickelt.

Onlineberatung ergänzt Präsenzberatung

Im Rahmen des HeLB-Projekts wurden Fortbildungsangebote für die beiden thematischen Schwerpunkte »Zielgruppen und ihre Zugänge« sowie »Digitalisierung und mögliche Beratungsformate« entwickelt. In einer Zielgruppen-Werkstatt näherten sich die Beraterinnen am Beispiel von Migrant*innen, gering literalisierten Menschen, Menschen mit Behinderung und mit psychischen Erkrankungen der Lebensrealität schwer erreichbarer Zielgruppen an. In der Digitalwerkstatt zeigte sich, dass digitale Kommunikationswege eine geeignete Alternative sein können, die Verbindung Berater*in/Klient*in niedrigschwellig zu gestalten. Dafür war zunächst die technische, rechtliche und inhaltliche Basis zu schaffen, um vor allem die Vertraulichkeit des Gesprächs im geschützten Raum der Beratungsstelle durch entsprechende Verschlüsselung der genutzten Programme auch im digitalen Raum zu sichern. Während die schriftbasierte Onlineberatung per E-Mail und Chat bei donum vitae schon seit mehr als zehn Jahren angeboten wird, mussten für ein Videoformat erst geeignete Programme gefunden werden. donum vitae entschied sich für eine speziell modifizierte Variante des ElVi-Systems (der La-Well Systems GmbH).

Herausforderung Medium

Die Beraterinnen an den Pilotstandorten wurden mit der notwendigen Technik ausgerüstet. Ein von einer HeLB-Beraterin spontan erstelltes Video unterstützte sie im Umgang mit der Technik, aber auch im Blick auf die besonderen Anforderungen einer Beratungssituation, in der nonverbale Kommunikationsformen wie z. B. eine Berührung mit der Hand, das Angebot einer Tasse Kaffee oder eines Papiertaschentuchs eben nicht möglich sind. Dafür kann parallel zur Videoberatung im Chatbereich geschrieben werden. Neben Kamera und Mikrofon war auch an neutrale »Studio«-Hintergründe zu denken. Das Hochzeitsfoto der Beraterin, ein vorbeilaufendes Kind oder ein dampfender Kochtopf im Hintergrund sind für ein fokussiertes Gespräch nicht förderlich.

In der Erprobungsphase zeigte sich, dass es teils Störungen gab, wenn die WLAN-Verbindung nicht ausreichte oder ein Videogespräch mit einem Smartphone beendet wurde, weil das Datenvolumen aufgebraucht war – Punkte, die die Beraterin bei der telefonischen Terminvergabe ansprechen muss. Besondere Herausforderungen bietet auch die Videoberatung in Form einer »Dreierkonferenz« (Triade) z. B. mit Dolmetscher*innen. Den Zugang zur Videoberatung erhalten Klient*innen von der jeweiligen Beraterin mit der Einladung, in der ein Link mit Zugangscode hinterlegt ist – die Klientin kann damit das virtuelle Wartezimmer betreten.

Digital und sicher durch die Pandemie

Im März 2020 wurde das öffentliche Leben wegen der Pandemie zum ersten Mal weitgehend heruntergefahren. Dank des laufenden Modellprojekts waren die HeLB-Beraterinnen für das Format der Videoberatung schon geschult. So konnten, unterstützt durch das Modellprojekt, weitere donum vitae-Beraterinnen bei Bedarf auf Video- und Onlineberatung umstellen. Viele Ratsuchende sind erleichtert, diese neuen Formate nutzen zu können. Während im Sommer die Kontaktbeschränkungen überwiegend aufgehoben wurden, verschärfen sich die pandemiebedingten Herausforderungen wieder. Werkstätten für Menschen mit Behinderung sind für Externe nicht zugänglich, ihre Bewohner*innen verfügen nur selten über eigene Endgeräte, Sammelunterkünfte verwehren den Zutritt – schwer erreichbare Zielgruppen sind noch schwerer erreichbar. Hier erweist sich deutlich, wie wichtig Blended Counseling (Emily M. Engelhardt & Richard Reindl. Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft?; www.resonanzen-journal.org) ist, die Möglichkeit, unterschiedliche Beratungsformate, angepasst an die jeweilige Situation, anbieten zu können – von der Präsenz- über die aufsuchende bis hin zur Video- und schriftbasierten Onlineberatung. Erste Erfahrungen zeigen, dass die Angebote von den Zielgruppen unterschiedlich angenommen werden: Gering Literalisierte benötigen Präsenzberatung, Menschen mit Behinderung fehlt oft der digitale Zugang.

Rechtsgutachten zu digitalen Beratungsformen

Die Frage der Rechtmäßigkeit verschiedener digitaler Beratungsformate unter Berücksichtigung der verfassungs-, beratungs- und strafrechtlichen Vorgaben für die Schwangerschafts-(konflikt)beratung wurde im Rahmen des HeLB-Projekts durch ein Rechtsgutachten geprüft. Das Gutachten bestätigt, dass das Schwangerschaftskonfliktgesetz und das Strafgesetzbuch digitalen Formaten der Schwangerschafts-(konflikt-)beratung nicht entgegenstehen. Grundsätzlich sind hohe datenschutzrechtliche Vorgaben bei der Über-

mittlung gesundheitsrelevanter Daten zu beachten (Quelle: www.donum.vitae.org/service/rechtsgutachten).

Wissenschaftliche Begleitung

Das Institut für E-Beratung der TH Nürnberg unterstützt und begleitet die Projektdurchführung, insbesondere die Erprobung und Implementierung innovativer Beratungsansätze in digitaler Form, und evaluiert die einzelnen Schritte. Als Grundlage für die wissenschaftliche Begleitung des HeLB-Projekts wurde eine Wissensbasis aus verschiedenen Quellen geschaffen und eine Datenbank für die Zusammenstellung ausgewählter Forschungsliteratur angelegt. Die Literaturrecherchen belegen eine deutliche Forschungslücke bei den Themen »schwer erreichbare Zielgruppen« und »Einsatz digitaler Medien in der Beratung« im Feld der Schwangerschaftsberatung.

Weitere Informationen:

www.donumvitae.org

Kontakt:

schyma@donumvitae.org

Die Digitalisierung des Sozialen und der Beitrag der Freien Wohlfahrtspflege am Beispiel der Onlineberatung der Caritas

Andrea Bartsch, Kirsten Schellack, Peter Friedrich

Nicht erst mit der aktuellen Pandemie hat das Thema Digitalisierung an Relevanz gewonnen. Das gilt auch für die Freie Wohlfahrtspflege – sowohl für ihre Strukturen und Arbeitsprozesse als auch für ihre Angebote und Dienstleistungen. In den zurückliegenden Monaten wurde erlebbar, welche Möglichkeiten digitale Angebote bieten, wenn die klassischen Zugänge vor Ort nur eingeschränkt genutzt werden können.

Mit dem 2019 gestarteten Förderprogramm des BMFSFJ »Zukunftssicherung der Wohlfahrtspflege durch Digitalisierung« und dem 2020 aktualisierten Kooperationspapier »Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Gemeinsame Erklärung von BMFSFJ und BAGFW zur Wohlfahrtspflege in der Digitalen Gesellschaft« leisten das BMFSFJ und die in der BAGFW organisierten Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege einen Beitrag zur Digitalisierung des Sozialen und zugleich zu einer sozialen Digitalisierung. Hierbei steht die Anpassung der Strukturen und der Angebote der Freien Wohlfahrtspflege an die neuen Gegebenheiten und Erwartungen der Nutzer*innen im Mittelpunkt. Die aktuellen Erfahrungen in der Pandemie haben deutlich gezeigt: Die Digitalisierung bietet vielfältige Chancen, Teilhabe zu stärken. Und zugleich haben sie die Gefahr der Potenzierung von Ausgrenzung durch Digitalisierung – beispielsweise bedingt durch fehlende Kompetenzen oder durch eingeschränkten Zugang zu digitalen Medien – verdeutlicht.

Im Zentrum des Förderprogramms stehen die synergetische Zusammenarbeit und die Schaffung eines Mehrwerts, der über die Freie Wohlfahrtspflege hinaus nutzbar ist. So arbeiten die Spitzenverbände zu einzelnen inhaltlichen Schwerpunkten und pflegen einen verbändeübergreifenden Erfahrungs- und Wissensaustausch. Die gewonnenen Ergebnisse und entwickelten Tools sowie Handreichungen sind frei zugänglich. Zum Beispiel hat der Deutsche Caritasverband e. V. (DCV) den Quellcode seines Beratungstools auf der Entwicklerplattform GitHub open source gestellt: <https://github.com/CaritasDeutschland>. Ein Überblick zu den Projekten und ihren Ergebnissen ist online unter www.diewohlfahrt.digital zu finden.

Der Mehrwert des Förderprogramms besteht in der Chance einer breiten organisationsübergreifenden Skalierung von Innovationen und Projektergebnissen aus den verschiedenen Projekten sowie im Aufbau von digitalen Kompetenzen in den Verbänden, aber vor allem auch in den Einrichtungen und Diensten vor Ort. Dieser Mehrwert wird exemplarisch an dem Themenschwerpunkt der Caritas eindrücklich deutlich.

Digitalisierung mit Mehrwert

Der DCV beschäftigt sich seit 2006 mit dem Thema Onlineberatung. Mittlerweile gibt es eine Onlineberatungsplattform, auf der psychosoziale Beratung, Hilfe und Information in 20 Beratungsbereichen von Diözesan-, Orts Caritas- und Fachverbänden sowie der Selbsthilfe angeboten werden: www.caritas.de/onlineberatung. Über 1500 Beratungsstellen und Einrichtungen vor Ort beteiligen sich an der Beratung per Mail und Chat. Die 4400 dort tätigen Berater*innen der Onlineberatung werden speziell für ihre Aufgabe fortgebildet.

Das Beratungsangebot des DCV ist bundesweit und gleichzeitig regional angelegt. In den zurückliegenden zwölf Monaten wandten sich 45 000 Ratsuchende mit ihren Anliegen an das Beratungsportal, das neben der Präsenz auf www.caritas.de über verschiedene Zugänge erreichbar ist, beispielsweise über die Internetauftritte der Diözesancaritasverbände, Trägerportale und Fachverbände.

Ratsuchende wählen die Onlineberatung hauptsächlich, weil sie anonym und zu jeder Zeit, ohne Terminvergabe und Anfahrt, nutzbar ist. Eine Struktur aus real existierenden und virtuellen, d. h. nur im System vorhandenen Beratungsstellen nimmt die Beratungsanfragen entgegen. Der sogenannte Postleitzahlenfilter leitet die Beratungsanfragen zur jeweiligen Beratungsstelle. Die Beantwortung der Anfrage erfolgt dann durch Berater*innen, die innerhalb der Beratungsstelle dem/der Ratsuchenden zugewiesen werden, oder durch Teams in der Beratungsstelle. Erstanfragen werden innerhalb von 48 Stunden an Werktagen bzw. bei der Schwangerschaftsberatung im Zeitraum von 24 Stunden an Werktagen beantwortet.

Alle Beratungsinhalte und evtl. mitgesendete Anlagen sind SSL-verschlüsselt und werden auf dem Server verschlüsselt gespeichert. Damit weiterhin ein hoher Sicherheitsstandard garantiert werden kann, wurde die Beratung 2019 auf eine Plattform mit neuer, zukunftsweisender Technik umgestellt. Die Nutzung der Beratung kann von allen digitalen Endgeräten aus erfolgen und erfordert keine App oder das Installieren eines Programms. Für 2021 ist geplant, das Angebot der Mail- und Einzel-Chatberatung um einen Videochat, aber auch um Gruppenchats zu erweitern.

Die Onlineberatung verfolgt den Ansatz des Blended Counseling, also eine passgenaue, lebensweltorientierte, medienübergreifende Beratung und Hilfe. Den Ratsuchenden sollen dabei verschiedene Zugangswege offenstehen: offline, online und in Kombination. Ziel ist es, eine größtmögliche Nutzer*innenorientierung und umfassende Erreichbarkeit sicherzustellen. Die Ratsuchenden und Berater*innen können das Medium auswählen, das nach Maßgabe des Anliegens, der Situation und des Verlaufs im Beratungsprozess für sie am besten geeignet ist. Unterschiedliche analoge und digitale Beratungsangebote stehen mit ihren besonderen Eigenschaften gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend zur Auswahl.

Kontakt:

andrea.bartsch@caritas.de

kirsten.schellack@caritas.de

peter.friedrich@bag-wohlfahrt.de

BROSCHÜREN

Fakten zu Intergeschlechtlichkeit

Intersexuelle Menschen e. V. vernetzt, unterstützt und berät intergeschlechtlich geborene Menschen. Mit der Publikationsreihe »Fakten zu Intergeschlechtlichkeit« informiert er über die Lebenswirklichkeiten, Forderungen und Perspektiven intergeschlechtlicher Menschen. Zielgruppen sind Schüler*innen, Multiplikator*innen, Lehrer*innen, medizinisches Personal sowie alle Interessierten.

Das erste Faktenpapier gibt einen Überblick darüber, was Intergeschlechtlichkeit eigentlich ist, klärt über Geschlechtsidentität und Personenstand auf. Der zweite Faktencheck dreht sich um die Hauptforderung des Vereins, genitalverändernde Operationen an intergeschlechtlich geborenen Kindern zu verbieten.

Kontakt:

Intersexuelle Menschen e. V.
Slebuschstieg 6
20537 Hamburg
Telefon 040 85158392
vorstand@im-ev.de
www.selbstverstaendlich-vielfalt.de/
im-e-v

Survival-Kit für Männer unter Druck

Das Survival-Kit für Männer unter Druck ist eine Handlungsempfehlung in zehn Schritten, die betroffene Männer bei ihrer Stressbewältigung während der Coronakrise unterstützen soll, insbesondere, um häuslicher Gewalt vorzubeugen. Acht Übersetzungen stehen bereits als Merkblätter zum Download zur Verfügung: Albanisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Ita-

lienisch, Polnisch, Spanisch, Ungarisch. Folgende neun Sprachen sind demnächst verfügbar (und werden nach und nach eingestellt): Arabisch, Dari/Farsi, Kurdisch, Portugiesisch, Russisch, Serbokroatisch, Tamil, Tigrinya, Türkisch.

Kontakt:

<https://bundesforum-maenner.de>

BERATUNG

Fachberatung zu sexualisierter Gewalt in Zeiten der Coronapandemie

Auf der Website der Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (BKSF) finden Mitarbeitende von Fachberatungsstellen verschiedene Hinweise, Links und Einschätzungen zur aktuellen Lage durch die Covid-19-Pandemie, die regelmäßig aktualisiert werden, darunter Angebote für Betroffene, Selbstfürsorge für Beratende, Leitfäden fürs Home Office, Tools und Programme für Telefon-/Onlinekonferenzen, Moderation von Videokonferenzen und Datenschutz.

Kontakt:

www.bundeskoordinierung.de

SEXTRA und Sexundso von pro familia

Pro familia hat jahrelange Erfahrung mit digitalen Beratungsangeboten. Das SEXTRA-Projekt ist ein Angebot für Jugendliche und Erwachsene, das Mitte der 1990er-Jahre als Internetplattform entstand, auf der in Sachen Liebe, Freundschaft und Sexualität informiert und beraten wird. Auf www.sexundso.de wird online zu den Themen Pubertät, Verliebtsein,

Sexualität, Verhütung, Schwangerschaft beraten.

Kontakt:

<https://profamilia.sextra.de/datenschutz/>
<https://sexundso.de/online-beratung>

Digitale Sexuaufklärung von LAMBDA

Das Jugendnetzwerk LAMBDA bietet bundesweite Beratung für junge LSBTIQ. In&Out ist das Peer-to-Peer-Beratungsprojekt von Lambda. Seit 1995 bieten junge lesbische, schwule, bi-, pansexuelle, asexuelle, inter*, trans* und nicht-binäre Personen für Jugendliche und junge Erwachsene ehrenamtlich Beratungen an. Seit 2015 sammelt man dort Erfahrungen mit digitaler Beratung. In Coronazeiten erfolgt eine Anmeldung per Mail unter help@comingout.de oder es kann ein Chattermin gebucht werden.

Kontakt:

<https://comingout.de/>

Datensicherheit bei Onlineberatung

Die Stiftung Digitale Chancen erforscht als gemeinnützige Organisation die gesellschaftlichen Folgen der Digitalisierung. Sie setzt sich ein für den chancengleichen Zugang aller Menschen zum Internet und fördert ihre Medienkompetenz. Digitale Inklusion umfasst die Themenfelder Medienkompetenzförderung, Onlinesicherheit und Usability/Barrierefreiheit.

Die Stiftung betreut Projekte zur Datensicherheit bei Onlineberatung, Medienerziehung im Dialog von Kita und Familie, Kinderschutz und Kinderrechten in der digitalen Welt u. v. m.

Kontakt:

Stiftung Digitale Chancen
Stiftungssitz Berlin
Chausseestraße 15
10115 Berlin
Telefon 030 437277-30/-40
Telefax 030 437277-39
jcroll@digitale-chancen.de

Forum Transfer

Die Website www.forum-transfer.de bietet zahlreiche Materialien, Unterstützungs- und Austauschmöglichkeiten für Fach- und Führungskräfte der Kinder- und Jugendhilfe für die besonderen Herausforderungen, die im Zusammenhang mit der Coronakrise stehen. Projektträger ist das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ism) in Kooperation mit der Internationalen Gesellschaft für Erzieherische Hilfen (IGfH), der Stiftung Universität Hildesheim und dem Deutschen Institut für Jugendhilfe und Familienrecht (DIJuF). Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Kontakt:

www.forum-transfer.de

Jmd4you

Digitale Beratung für Menschen mit Migrationshintergrund bietet die Website www.Jmd4you.de. Die Themenvielfalt ist groß: Schule, Ausbildung, Sprache lernen, finanzielle Hilfen, Familie, Freunde u.v.m. »Das Beratungsportal für dein Leben in Deutschland« bietet auch FAQs sowie Foren zu diversen Alltagsthemen.

Kontakt:

www.Jmd4you.de

Safe-me-online

Anmache, Mobbing in der Schule, Cybermobbing, Probleme mit Sexting, sexueller Missbrauch, Zusendung von Pornos oder andere sexuelle Übergriffe sind Beratungsthemen bei www.safe-me-online.de.

Auf der Website können sich Kinder und Jugendliche über diese Formen von Gewalt informieren und beraten lassen. Die Unterstützung ist professionell, kostenlos und auf Wunsch anonym.

Kontakt:

www.safe-me-online.de

das-beratungsnetz.de

Schnelle Hilfe über das Internet zu diversen Gesundheitsthemen wie Partnerschaft und Sexualität, Gewaltschutz, Sucht, Trauer und psychische Probleme bietet diese Website. Als Beratungsarten gibt es Mail- und Einzelchatberatung, moderierte Gruppenchats und Expertenchats. Unter dem Button »Helpline« werden die Nummern der evangelischen und katholischen Telefonseelsorge für direkte Telefonkontakte benannt. Dieses Angebot wird von Der Paritätische Berlin unterstützt.

Kontakt:

das-beratungsnetz.de

gewaltlos.de

Der Sozialdienst katholischer Frauen (SkF) bietet Onlineberatung im Rahmen der Caritas an. Zudem betreiben SkF-Ortsvereine die Onlineberatung Gewaltlos.de für von Gewalt betroffene Mädchen und Frauen. In Chats können sie sich anonym und kostenlos beraten lassen. Ein Blog informiert zusätzlich über alles Mögliche zum Thema Frauen, Mädchen und Dinge, die sie bewegen.

Kontakt:

www.gewaltlos.de

Onlineangebote der Mädchenarbeit

Die LAG Mädchenarbeit in NRW hat eine Reihe von Onlineangeboten, darunter Beratung (inklusive, bei sexualisierter Gewalt, Zwangsheirat u. a.), Begleitung und Mädchentreffs per Video zusammengetragen.

Kontakt:

www.maedchenarbeit-nrw.de/lag

Livekurs Geburtsvorbereitung

Seit Sommer 2020 können freiberufliche Hebammen in der Corona-Pandemie online beraten. Der Deutsche Hebammenverband ermöglicht es den Hebammen, mit den Schwangeren mittels Telefon und Videotelefonie in Kontakt zu treten. Geburtsvorbereitungs- und Rückbildungskurse sollen als digitale Livekurse angeboten werden. Die Teilnehmerinnen können so in Echtzeit während des Kurses Fragen stellen und die Hebamme kann diese direkt beantworten (s. a. Beitrag von

U. Jahn-Zöhrens in dieser Ausgabe).

Kontakt:

www.hebammenverband.de

Praxisinfo Coronavirus der BPTK

In ihrer Onlinepublikation »Praxis-Info Coronavirus« hat die BundesPsychotherapeutenkammer (BPTK) Informationen zusammengestellt, die fortwährend aktualisiert werden. Themen sind u. a. Patientinnen und Patienten in der Praxis und Hygieneempfehlungen, Videobehandlung, Behandlungen per Telefon, Meldepflicht, Umsatzeinbußen und Hilfsmaßnahmen für Praxen sowie Kitas und Schulen

Kontakt:

www.bptk.de

Tipps für digitale Anwendungen des DRK

Die Corona-Pandemie hat auch beim Deutschen Roten Kreuz (DRK) zu sehr vielen Anfragen in Bezug auf das Arbeiten im Home Office geführt. Für die Mitarbeitenden sowie andere soziale Einrichtungen der Wohlfahrtspflege und darüber hinaus gibt das DRK eine Übersicht über verschiedene Anwendungen, Systeme und zu empfehlende Plattformen für verschiedene Zwecke.

Kontakt:

<https://drk-wohlfahrt.de/sonderseiten>

Kompodium Videokonferenzsysteme des BSI

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat ein ausführliches Kompodium (176 Seiten) zur Durchführung von Videokonferenzen erstellt. Es geht darin um Technik, Sicherheit und Umsetzung. Aus vielen Möglichkeiten kann auf dieser Basis eine Auswahl getroffen werden, die zu den eigenen Bedarfen passt. Die Umsetzungsempfehlungen können und sollen kritisch an den eigenen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten gemessen werden, denn eine unzureichende Planung kann zu unnötig erhöhten Sicherheitsrisiken führen.

Kontakt:

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 200363
53133 Bonn
Telefon 0228 99 9582-0
bsi@bsi.bund.de, www.bsi.bund.de

Webzeugkoffer »Gleich im Netz«

Wie organisiert man eine Videokonferenz? Wie organisiert sich die Selbsthilfe virtuell? Die Onlinewelt bietet viele Möglichkeiten, Öffentlichkeits- oder auch Zusammenarbeit einfacher, schöner und spielerischer zu gestalten. Der Paritätische Wohlfahrtsverband bietet einen »Webzeugkoffer« mit Anleitungen, Empfehlungen und Tipps zu Social-Media-Kanälen und diversen Tools zur Zusammenarbeit. Unter »Tool Tipps« etwa finden Mitarbeitende das richtige Online-Angebot für die eigene Teamarbeit. Regelmäßig kommen neue Einträge hinzu.

Kontakt:

www.der-paritaetische.de

STUDIEN

Jugendsexualität 2019/2020

Zum neunten Mal startete im Juni 2019 eine groß angelegte repräsentative Befragung unter Jugendlichen und jungen Erwachsenen zwischen 14 und 15 Jahren, deren erste Ergebnisse im Dezember 2020 online veröffentlicht wurden. Sie knüpft an Vorläuferstudien der BZgA aus den Jahren 1980 bis 2015 an mit dem Ziel, zuverlässige Daten über Einstellung und Verhalten von Jugendlichen und ihren Eltern sowie von jungen Erwachsenen in Deutschland in Fragen der Sexualität und Kontrazeption zu ermitteln. Schwerpunktthemen sind Aufklärung in Schule und Elternhaus, erste sexuelle Erfahrungen sowie Verhütungskenntnisse und -erfahrungen. Die Untersuchung trägt dazu bei, Informationsmaterialien zur Sexualerziehung in Familie und Schule sachgerecht und angemessen zu entwickeln.

Kontakt:

www.forschung.sexualaufklaerung.de

Gesundheit und Sexualität in Deutschland (GeSiD)

Die meisten Deutschen haben zwischen vier und fünf Mal im Monat Geschlechtsverkehr. Bei der Kommunikation über sexuell übertragbare Infektionen zeigt sich Unterstützungsbedarf: Viele Menschen sprechen darüber nicht offen mit ihren Partnerinnen und Partnern oder Ärztinnen und Ärzten. Das sind erste Ergebnisse der deutsch-

landweiten repräsentativen Studie zur Sexualität Erwachsener (GeSiD), die Forschende des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE) zusammen mit dem Sozialforschungsinstitut KANTAR und mit Unterstützung der BZgA durchgeführt haben.

Für die Studie wurden zwischen Oktober 2018 und September 2019 4955 Erwachsene im Alter von 18 bis 75 Jahren umfassend zu sexualbezogenen Themen befragt, darunter sexuelles Verhalten, Einstellungen zur Sexualität, Liebe und Partnerschaft, sexuelle Lust und Zufriedenheit, Schwangerschaften, sexuelle Funktionsstörungen, sexuell übertragbare Infektionen (STI) und Erfahrungen mit sexueller Gewalt.

Kontakt:

Infoblatt zu den GeSiD-Studienergebnissen:
www.bzga.de/presse/daten-und-fakten/hiv aids-und-sti/
Informationen zur GeSiD-Studie:
www.gesid.eu

Sexualität und Migration. Schwerpunkt Flucht

Diese qualitative Studie nimmt eine besondere Zielgruppe in den Blick, zu der bisher wenige wissenschaftlich abgesicherte Erkenntnisse vorliegen: geflüchtete Jugendliche im Alter von 14 bis 17 Jahren. In der Untersuchung werden Vorstellungen, Einstellungen und Haltungen erfragt, speziell auch in Bezug auf Sexualität und Partnerschaft. Sie gewährt umfassende Einblicke in die Lebenswelten der Jugendlichen und liefert eine Typologie von Grundüberzeugungen und Einstellungen (Mindsets) der Jugendlichen. Wie sie über das Thema Sexualität und Sexualaufklärung denken, was sie wissen und inwiefern das BZgA-Webportal Portal Zanzu eine gute Informationsquelle darstellen kann, sind weitere Fragen, die die Studie beantwortet. Die Ergebnisse erscheinen in der Fachheftreihe »Forschung und Praxis der Sexualaufklärung und Familienplanung« und stehen in Kürze online zur Verfügung

Kontakt:

www.sexualaufklaerung.de

PROJEKTE

Sexualität und Verhütung – Beratung per Video und Telefon in vielen Sprachen

Mit diesem Programm realisierte der pro familia Bundesverband ein bis Ende 2020 befristetes Projekt: In Kooperation mit den sechs Beratungsstellen Bad Elzig/Ludwigsfelde, Flensburg, Fulda, Gütersloh, Kempten und Weimar/Apolda wurden telefonische und videobasierte Settings ausgebaut. Das Projekt erweiterte die umfassende Verhütungsberatung um das Angebot, dolmetschende Personen einzubinden. In den Beratungen ging es um die Themen Sexualität und Verhütung, Familienplanung, Partnerschaft sowie Kinderwunsch. Es richtete sich an Frauen* in ländlichen Gebieten, Frauen* mit körperlicher und geistiger Beeinträchtigung, Frauen* mit geringen Deutschkenntnissen und junge Frauen*.

Kontakt und Information:

www.profamilia.de/suv
pro familia Bundesverband
Mainzer Landstraße 250–254
60326 Frankfurt am Main
www.profamilia.de
info@profamilia.de

FILME

SexLustLiebe

SexLustLiebe ist ein Aufklärungsfilm für Jugendliche ab Klasse 8. In dem 20-minütigen Trickfilm von pro familia Hessen geht es um Beziehungen und Gefühle, um Körperlichkeit, sexuelle Erfahrung, Aufklärung, Verhütung und Fruchtbarkeit. Pro familia empfiehlt eine sexualpädagogische Begleitung. In seiner klaren Bildsprache eignet sich der Film auch für Menschen mit geistigen Einschränkungen. Ergänzend befindet sich eine Version mit Untertiteln für Menschen mit eingeschränkter Hörfähigkeit auf der DVD.

DVD und pädagogisches Begleitheft kosten 35 Euro zzgl. MWSt und Porto.

Bestelladresse:

pro familia Landesverband Hessen
Palmengartenstraße 14
60325 Frankfurt/M.
Telefon 069 447061
Telefax 069 493612
lv.hessen@profamilia.de

Tutorials der AWO-Männerberatung

»Zu Hause bleiben« ist in Zeiten der Corona-Pandemie angesagt. Aber das hat nicht nur positive Seiten: Die Zahlen häuslicher Gewalt steigen an. Die Täter sind fast immer Männer, vor allem die Partner oder Ex-Partner. Für die AWO-Männerberatung im Werra-Meißner-Kreis drehen Berater vom Institut Nomos Videos, die sich direkt an Männer wenden. Sie zeigen, was ein Mann tun kann, der Gefahr läuft, auszurasen oder Gewalt auszuüben. Die ersten der 5-Minuten-Clips sind jetzt online: das Tutorial »Täterberatung Häusliche Gewalt. Du hast es in der Hand«, Teil 1 und 2, sowie das Tutorial »Täterberatung Häusliche Gewalt: Wut, Kränkung, Provokation«.

Kontakt:

<https://www.youtube.com/watch?v=oyclMSudFec>

ZEITSCHRIFTEN

Dr. med. Mabuse Nr. 245 (3/2020)

Die Beiträge zum Schwerpunkt Digitalisierung reflektieren Big Data in der Medizin, die Telematik-Infrastruktur sowie die Veränderungen der Arzt-Patient*innen-Beziehung. Zudem versammelt diese Ausgabe erste Erfahrungsberichte und Reflexionen zum Umgang mit der Corona-Pandemie.

Das Heft kostet 9 Euro inkl. Versandkosten.

Bestelladresse:

Mabuse-Verlag GmbH
Kasseler Str. 1a (Ökohaus)
60486 Frankfurt am Main
Telefon 069 707996-0
Telefax 069 704152
info@mabuse-verlag.de
www.mabuse-verlag.de

FORTBILDUNG

Fortbildungsnetz sG

Das »Fortbildungsnetz sG – Datenbank für Fortbildungsangebote zu sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend« ist ein Online-Angebot, über das sich Fortbildungssuchende und qualifizierte Fortbildende zu sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend einfach(er) finden

und vernetzen können. Freiberufliche Fortbildende sowie Institutionen können ihre Themenschwerpunkte und Fortbildungsangebote zu sexualisierter Gewalt präsentieren. Dies ist in der aktuellen Pandemie besonders hilfreich, da die direkte Vernetzungs- und Bildungsarbeit nur beschränkt stattfindet.

Das »Fortbildungsnetz sG« ist ein Projekt der Deutschen Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e. V. (DGfPI) in Zusammenarbeit mit der BZgA und gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Anmeldung:

www.dgfpi.de oder über das Projektbüro »Fortbildungsnetz sG«
Catharina Beuster
beuster@dgfpi.de

Institut für Sexualpädagogik (isp)

Das Institut für Sexualpädagogik bietet aktuell einen Teil der sexualpädagogischen Fort- und Weiterbildungen als Live-Onlineseminare an. Erfahrene Fachkräfte des isp schulen in einem kompakten Format mit bewährten und neuen Tools zu sexualpädagogischen Themen wie Schwangerschaftsverhütung, Körper und Körpermodifikationen, sexuell übertragbare Infektionen, Pornografie und Jugendsexualität, sexualpädagogisches Arbeiten mit Gruppen und kindliche Sexualität. Die Themenpalette wird regelmäßig erweitert. Die Live-Onlineseminare können auch als exklusives Inhouse-Angebot gebucht werden.

Kontakt und Anmeldung:

www.isp-sexualpaedagogik.org

AUSSTELLUNGEN

Abenteuer Mensch

Das Deutsche Hygiene-Museum Dresden hat den Themenraum »Sexualität« in der Dauerausstellung »Abenteuer Mensch« neu gestaltet. Unter dem Titel »Sexualitäten« wurde er am 24. November nach grundlegender Überarbeitung neu eröffnet. Im Zentrum stehen nun körperliche, emotionale und soziale Aspekte der Sexualität in ihrer ganzen Vielfalt. Einige der

Stationen im neuen Raum entstanden unter fachlicher Beratung der BZgA.

Die Neukonzipierung zeigt Sexualität und Geschlecht als biologische, kulturelle und gesellschaftliche Phänomene. Hauptziel ist es, die Besucherinnen und Besucher zum selbstbestimmten Umgang mit Sexualität zu befähigen.

Als Ort der außerschulischen Sexual- und Familienbildung erreicht das DHMD jährlich 280 000 Besucherinnen und Besucher. Über 2500 Schülerinnen und Schüler nutzen die vielfältigen sexualpädagogischen Angebote.

Kontakt:

Deutsches Hygiene-Museum
Lingnerplatz 1
01069 Dresden
Telefon 0351 4846-290
www.dhmd.de/ausstellungen

INTERNET

Neuer Auftritt von Loveline

Ab dem 1. März 2021 wird www.loveline.de einen neuen Auftritt bekommen. Auf der Jugendhomepage der BZgA erhalten Jugendliche Antworten auf ihre Fragen und weiterführende Informationen zum Thema Sexualität und Verhütung. Das neue Auftreten orientiert sich nach den aktuellen Wünschen von Jugendlichen. So werden die Lese- und Sehgewohnheiten der Zielgruppe aufgegriffen, was sich direkt auf die Struktur und das Bildkonzept auswirkt. Loveline.de bietet zudem interaktive Angebote wie Quizspiele und einen Reisesprachführer.

Die Medien und Materialien der BZgA im Bereich Sexualaufklärung und Familienplanung stehen grundsätzlich auch als PDF-Dateien zum kostenlosen Download zur Verfügung:
www.sexualaufklaerung.de
www.forschung.sexualaufklaerung.de

Berichte

- 3 **Die Professionalisierung der Onlineberatung**
Robert Lehmann
- 6 **Digitale Beratung in der Krise – Corona fördert Telefon- und Videointerventionen**
Joachim Wenzel, Stephanie Jaschke, Emily Engelhardt
- 10 **Präsenzberatung und Technik sinnvoll verbinden**
Interview mit Dipl.-Psych. Bodo Reuser
- 12 **Digitale Beratung: Europäische Telefondienste bieten zunehmend auch Beratung per Chat und E-Mail an**
Diana Rucli
- 15 **Der Krisenkompass der TelefonSeelsorge®
Ein digitales Projekt für das Smartphone**
Michael Hillenkamp
- 18 **Viel Kummer in Zeiten von Corona**
Anna Zacharias, Heidi Schütz
- 24 **»Aber dann kam Corona ...«
Die bundesweite Onlineberatung des Hilfetelefons
»Gewalt gegen Frauen«**
Christine Weyh
- 27 **Liebe und Sexualität in der Onlineberatung. JugendNotmail bietet psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche**
Kathrin Weitzel
- 30 **»Schreiben ist lauter als denken und leichter als sagen«.
Onlineberatung als Möglichkeit, das Schweigen über sexualisierte Gewalt zu brechen**
Sylvia Krenznel, Ulrike Mund
- 34 **Hebammenarbeit mittels digitaler Medien**
Ursula Jahn-Zöhrens
- 36 **Frühe Hilfen – Entwicklung und Etablierung von digitalen Maßnahmen zur Unterstützung eines analogen Arbeitsfeldes**
Gisela Hartmann-Kötting, Ilona Renner

Projektskizzen

- 42 **Das Forschungsprojekt »Schwangerschaftsberatung während der Covid-19-Pandemie aus Sicht von Beratungsfachkräften«**
*Maika Böhm, Johanna Licht,
Katja Krolzik-Matthei, Maria Urban*
- 43 **Beratung im digitalen Zeitalter. Über das donum vitae-Modellprojekt »HeLB« und die Coronakrise**
Petra Schyma
- 45 **Die Digitalisierung des Sozialen und der Beitrag der Freien Wohlfahrtspflege am Beispiel der Onlineberatung der Caritas**
Andrea Bartsch, Kirsten Schellack, Peter Friedrich

Infothek

- 46 **Broschüren, Beratung, Studien, Projekte, Filme, Zeitschriften, Fortbildung, Ausstellungen, Internet**

FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung

Eine Schriftenreihe der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA),
Leitung: Prof. Dr. med. Heidrun Thaiss.
Abteilung Sexualaufklärung,
Verhütung und Familienplanung
Maarweg 149–161
50825 Köln

www.forum.sexualaufklaerung.de

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme
Forum Sexualaufklärung: Informationsdienst
der Bundeszentrale für gesundheitliche
Aufklärung/BZgA
Bundeszentrale für gesundheitliche
Aufklärung, Abteilung Sexualaufklärung,
Verhütung und Familienplanung – Köln: BZgA
Aufnahme nach 1996,1
ISSN 2192-2152

Konzeption:

Abteilung Sexualaufklärung, Verhütung
und Familienplanung
Verantwortlich:

Angelika Heßling, Dr. Christoph Allutis

Text und Redaktion:

Heike Lauer, Frankfurt

Bildnachweis:

Lehmann: privat; Engelhardt: Nadine Hackemer;
Jaschke: Fotostudio Heckmann; Wenzel:
Romina Hager; Reuser: privat; Rucli: privat;
Hillenkamp: TelefonSeelsorge@ Dortmund;
Weitzel: Andrea Katheder; Krenznel:
fotodesignfreitag; Mund: privat; Anna Zacharias
und Heidi Schütz: Nummer gegen Kummer;
Weyh: privat; Hartmann-Kötting: Leni Moretti;
Renner: privat

Übersetzung:

Joseph A. Smith, Nörten-Hardenberg

Layout und Satz:

Dietmar Burger, Berlin

Druck:

Kunst- und Werbedruck GmbH & Co KG,
Hintern Schloss 11, 32549 Bad Oeynhausen
Auflage: 1.14.01.21

FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung
2/2020 ist kostenlos erhältlich unter der
Bestelladresse

BZgA, 50819 Köln

Best.-Nr. 13329237

order@bzga.de

Alle Rechte vorbehalten.

Namentlich gekennzeichnete oder mit einem
Kürzel versehene Artikel geben nicht in jedem
Fall die Meinung der Herausgeberin wieder.

Diese Zeitschrift wird von der BZgA kostenlos
abgegeben. Sie ist nicht zum Weiterverkauf durch
die Empfängerin/den Empfänger oder Dritte
bestimmt.

