



# FRAUENSPEZIFISCHE ONLINE-BERATUNG

## Besonderheiten und Qualitätskriterien

### Ein Leitfaden

© 2008 - Das Copyright für die einzelnen Kapitel liegt bei der jeweiligen Autorin: Bettina Zehetner, Kapitel I-VI und VIII - XIII; Sandra Gerö, Kapitel VII  
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung der Autorinnen unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

## AUTORINNEN

Mag.<sup>a</sup> Bettina Zehetner (Kapitel I-VI und VIII-XIII)

Philosophin und psychosoziale Beraterin (Schwerpunktthemen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung), Mitarbeiterin des Vereins "Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung", Fortbildungstätigkeit zu Trennungsbegleitung, Gestaltung von Erstkontakten, Gesprächsführung, Telefon- und Onlineberatung, Universitätslektorin für feministische Theorie und Praxis am Institut für Soziologie in Wien

[www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at), [zehetner@frauenberatenfrauen.at](mailto:zehetner@frauenberatenfrauen.at)

Mag.<sup>a</sup> Sandra Gerö (Kapitel VII)

Klinische und Gesundheitspsychologin in freier Praxis (Schwerpunkte: Kinder- und Jugendpsychologie, Gender Equality, Interkulturalität und Migration, Traumapsychologie), Referentin, Trainerin und Supervisorin im Bereich E-Learning und Online-Beratung, Projektcoaching für Medienprojekte und Online-Beratungs-Angebote, Vorstandsmitglied der Österr. Gesellschaft für Online Beratung

[www.geroe.com](http://www.geroe.com), [office@geroe.com](mailto:office@geroe.com)

## HERAUSGEBERIN

Frauen beraten Frauen  
Institut für frauenspezifische Sozialforschung  
1010 Wien, Seitenstettengasse 5/7  
[www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at)

Layout: Andrea Rückert

gefördert vom

**BUNDESKANZLERAMT**  **FRAUEN**

## INHALTSVERZEICHNIS

	Vorwort	4
I.	BEGRIFFSKLÄRUNG: Was ist Online-Beratung? Formen und Instrumente	5
II.	ZUR ANNÄHERUNG: Fragen an die Beraterinnen	7
III.	QUALITÄTSKRITERIEN frauenspezifischer Online-Beratung	8
III.1.	INHALTLICHE STANDARDS Frauenspezifische Haltung und Prinzipien frauenspezifischer Beratung im Online-Setting	8
III.1.1.	Frauen beraten Frauen	8
III.1.2.	Ganzheitlichkeit, Multiperspektivität	11
III.1.3.	Frauzentriertheit, Parteilichkeit	12
III.1.4.	Empowerment, Autonomie, Freiwilligkeit	15
III.1.5.	Anonymität, Verschwiegenheit	16
III.1.5.1.	Exkurs: Nähe, Distanz und Tempo im Online-Kontakt	18
III.1.6.	Fragen zur Reflexion des Umgangs mit diesen Prinzipien	19
III.2.	FORMALE STANDARDS	20
III.2.1.	Niederschwelligkeit	20
III.2.2.	Benutzerinnenfreundlichkeit, Usability	20
III.2.3.	Transparenz des Angebots und der Nutzungsbedingungen	21
III.2.4.	Datenschutz und Datensicherheit	21
III.3.	Qualitätssicherung	22
IV.	RECHTLICHE GRUNDLAGEN von Online-Beratung	23
IV.1.	Zulässigkeit von Online-Beratung	23
IV.2.	Verschwiegenheitspflicht	23
IV.3.	Datenschutz und Datensicherheit	24
IV.4.	Haftung	24
IV.5.	Strafrechtliche Aspekte: Umgang mit Selbst- und Fremdgefährdung	25
V.	ANFORDERUNGSPROFIL für Online-Beraterinnen	27

VI.	RESSOURCENPLANUNG	28
VI.1.	Personal	28
VI.2.	Zeit und zeitnahe Beantwortung von Anfragen	29
VI.3.	Kosten	30
VI.4.	Technik	30
VII.	BESONDERHEITEN der Kommunikation und Beratung im Internet	31
VII.1.	Klassische Theorien der Kommunikation	31
VII.2.	Online-Kommunikation	33
VII.3.	Theorien der Online-Kommunikation	36
VII.4.	Netzspezifische Ausdrucksmittel	38
VII.5.	Geschlechterunterschiede bei der Nutzung des Internets	41
VIII.	VORTEILE UND NACHTEILE/ besondere Herausforderungen von Online-Beratung	42
IX.	METHODISCHES WERKZEUG zur Online-Beratung	44
IX.1.	Wirkungen des Schreibens	44
IX.2.	Leitfaden zum Verfassen von Antworten auf E-Mail-Anfragen	46
IX.3.	Konkrete Interventionsmöglichkeiten im schriftlichen Beratungsprozess	48
X.	FAZIT UND AUSBLICK	50
XI.	LITERATUR- UND LINK-LISTE Online-Beratung	51
XII.	ONLINE-BERATUNGSANGEBOTE	55
XIII.	FORTBILDUNGSANGEBOT: Seminar "Frauenspezifische Online-Beratung"	58

## VORWORT

### VORWORT

Online-Beratung: die schnellste Hilfe, die es je gab oder reduzierte Kommunikation, die nur oberflächlichen Kontakt zulässt?

Online-Beratung bietet die Möglichkeit anonymer Intimität und schafft Nähe durch Distanz. Sie spricht dadurch neue Zielgruppen von Klientinnen<sup>1</sup> an und eröffnet neue Gestaltungsmöglichkeiten des Beratungsprozesses.

Zunehmend mehr Frauen nutzen das Internet für Beratungsanfragen - wie können und wollen Beraterinnen mit dieser Herausforderung umgehen? Die Veränderungen der Beratungsarbeit durch das neue Medium erfordern neue Kompetenzen und Ressourcenplanung sowie die Entwicklung von Qualitätskriterien, um dem steigenden Bedarf an kompetenter Beratung per Mail, Chat und Forum zu entsprechen.

Dieser Leitfaden bietet eine Einführung in die Online-Beratung und stellt die Anwendbarkeit der Prinzipien frauenspezifischer Beratung im Online-Setting zur Diskussion. Neben inhaltlichen und technischen Qualitätskriterien werden anhand der Themen Anonymität sowie Nähe und Distanz die Besonderheiten und Herausforderungen des Mediums dargestellt. Durch die Verbindung von theoretischem Hintergrund und praktischen Erfahrungen in der Online-Beratungsarbeit im Verein "Frauen beraten Frauen"<sup>2</sup> ist ein Orientierungsleitfaden entstanden, der sowohl die Entwicklung eines Online-Beratungsangebots unterstützt als auch zur Qualitätssicherung laufender Angebote beiträgt.

Online-Beratung wird als sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote in ihren Möglichkeiten und Grenzen vorgestellt.

---

<sup>1</sup> Die weibliche Schreibweise entspricht der Zielgruppe von Frauen- und Mädchenberatungsstellen sowie Frauennotrufen. Klienten und Berater sind in den für Online-Beratung allgemein gültigen Passagen (Rechtliche Rahmenbedingungen, Ressourcenplanung, formale Standards, Besonderheiten der Kommunikation im Internet, Vorteile / Nachteile, methodisches Werkzeug) ebenfalls angesprochen.

<sup>2</sup> Seit Februar 2006 bietet der Verein "Frauen beraten Frauen" webbasierte Online-Beratung an. Auf [www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at) können Mail-Anfragen zu Themen des weiblichen Lebenszusammenhangs gestellt sowie Einzel- und Gruppenchat-Termine vereinbart werden. Das Angebot wird von den Klientinnen sehr gut angenommen, die Finanzierung gestaltet sich dennoch schwierig.

Der vorliegende Leitfaden soll zur Klärung folgender Fragen beitragen:

- Was sind Qualitätskriterien frauenspezifischer Online-Beratung?
- Wie können die Prinzipien frauenspezifischer Face-to-Face-Beratung im Online - Setting angewendet werden?
- Was sind die Besonderheiten und Herausforderungen des neuen Mediums und wie können diese sinnvoll für Beratungsprozesse genutzt werden?
- Welche Kompetenzen und Ressourcen erfordert Online-Beratung?

## I. BEGRIFFSKLÄRUNG: WAS IST ONLINE-BERATUNG?

Online-Beratung bedeutet zum gegenwärtigen Zeitpunkt textbasierte Beratung über das Medium Internet. Das Internet ist also sowohl der Ort als auch die technische Basis für die Beratung. Es können zwei oder mehrere Personen beteiligt sein.

Online-Beratung stellt eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung bestehender Face-to-Face-Beratungsangebote dar und eröffnet neuen Zielgruppen Zugang zu Information und Beratung.

Online-Beratung kann als niederschwellige Einstiegsmöglichkeit und als Vorbereitung auf ein persönliches Beratungsgespräch genutzt werden, ebenso kann sie als eigenständiges Beratungsinstrument mit spezifischen Mitteln für sich stehen.

Besonders geeignet ist Online-Beratung zur Kontaktaufnahme für folgende Zielgruppen:

- Mädchen und junge Frauen, für die die tägliche Verwendung des Mediums Internet eine Selbstverständlichkeit darstellt und die darum auch gerade im Netz nach Informations- und Unterstützungsangeboten suchen
- Frauen mit eingeschränkter Mobilität (Krankheit, körperliche Einschränkung)
- Gehörlose Frauen, Frauen mit Hörbehinderung
- Frauen, die sehr isoliert leben
- Frauen, die keine Beratungsstelle in ihrer Nähe haben bzw. kein verfügbares Verkehrsmittel - etwa im ländlichen Bereich mit wenig Infrastruktur, da auch der Ort der Anfragestellung frei wählbar ist (einzige Bedingung: Internetzugang)
- Frauen mit wenig freiverfügbarer Zeit (Mehrfachbelastung, Pflege- und Betreuungspflichten) - die Zeit der Anfragestellung

ist frei wählbar, Terminvereinbarung ist bei E-Mail- und Forenberatung nicht nötig.

- Frauen mit Angst- oder Panikstörungen sowie sozialen Ängsten, die ihre Wohnung nicht verlassen können
- Besonders scham- oder schuldbesetzte Themen, über die es der Frau (noch) sehr schwer fällt oder sogar unmöglich ist, im Face-to-Face-Kontakt zu sprechen

## FORMEN / INSTRUMENTE DER ONLINE-BERATUNG

### ☞ WEBBASIERTE EINZELBERATUNG / E-MAIL-BERATUNG

Die Ratsuchende schickt eine Mail-Anfrage an die Beratungsstelle, eine Beraterin antwortet per Mail. Aktuellen Standards entsprechend ist die webbasierte Beratung der unverschlüsselten E-Mail-Beratung gegenüber eindeutig zu bevorzugen. Hier werden Daten mittels spezieller Software verschlüsselt übertragen und datensicher sowie datengeschützt auf einem Server - und nicht auf den einzelnen PCs - gespeichert. Die Daten sind mit Log-In und Passwort vor Fremdzugriffen geschützt. Diese Beratungsform ist asynchron, d.h. Frage und Antwort folgen zeitversetzt aufeinander.

### ☞ FOREN-BERATUNG

Diese ist öffentlich einsehbar, Fragen und Antworten (Postings) sind für alle UserInnen lesbar. Foren dienen vor allem dem Austausch von themenspezifischen Informationen. Die gestellten Fragen zu einem bestimmten Thema sind mit den jeweiligen Antworten zusammen für alle einsehbar, dies ist vor allem bei häufig gestellten Informationsfragen zu bestimmten Themen sinnvoll.

Foren-Beratung ist sehr niederschwellig. Für Ratsuchende ist keine direkte Kontaktaufnahme nötig, um Information zu gewinnen und durch Lesen der Frage- und Antwort-Beiträge am Beratungsprozess teilzuhaben. Selbsthilfepotenzial kann hier optimal genutzt werden (Rat-und-Hilfe-Foren), professionelle Moderation und Administration nach transparenten Kriterien sind wichtig. Auch diese Beratungsform ist asynchron, also zeitversetzt.

### ☞ CHAT-BERATUNG

Ratsuchende und Beratende treffen sich zu einem vereinbarten Zeitpunkt in einem nur für sie zugänglichen Chatroom. Hier ist gleichzeitige/synchrone Kommunikation möglich, alle Beteiligten können Fragen und Antworten schreiben, diese sind sofort für alle lesbar. Einzel- und Gruppensetting ist möglich (eine Beraterin in Kontakt mit einer oder



mehreren ratsuchenden Personen zur selben Zeit). Es gibt offene, themenspezifische und Expertinnen-Chats.

## II. ZUR ANNÄHERUNG: FRAGEN AN DIE BERATERINNEN

Die innere Haltung der Beraterin zum Medium Internet bestimmt die Beratungsarbeit, sie immer wieder kritisch zu reflektieren, zeichnet gute Online-Beratungsarbeit aus.

☞ Ist das Internet für mich ein Ort für Voyeurismus und Exhibitionismus, ein Medium der distanzierten und oberflächlichen Kontakte als Ersatz für "echte" Beziehungen oder eine interessante und reizvolle Möglichkeit, Nähe über Distanz hinweg zu entwickeln und mich mit anderen auszutauschen?

☞ Ist Online-Beratung für mich nur die Vorbereitung für die "richtige" Beratung oder eine eigenständige Beratungsform mit eigenen Möglichkeiten?

☞ Was sind meine Kriterien für die Anwendbarkeit von Online-Beratung? Empfinde ich grundsätzlich alle Fragen geeignet für die Mail-, Chat- oder Forumberatung oder bevorzuge ich für bestimmte Themen eine bestimmte Form der Beratung? Gibt es für mich Themen oder Problemintensitäten, bei denen ich direktiv Face-to-Face-Beratung empfehle und das Online-Setting beende (z.B. Gewalt, Selbst- oder Fremdgefährdung)?

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

FRAGEN AN DIE  
BERATERINNEN

### III. QUALITÄTSKRITERIEN FRAUENSPEZIFISCHER ONLINEBERATUNG

#### III.1. INHALTLICHE STANDARDS: FRAUENSPEZIFISCHE HALTUNG und PRINZIPIEN FRAUENSPEZIFISCHER BERATUNG IM ONLINE-SETTING

##### III.1.1. FRAUEN BERATEN FRAUEN

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

Frauen können frauenspezifische Erfahrungen zumeist besser verstehen und kommunizieren als Männer (z.B. die Themen weibliche Sozialisation oder sexualisierte Gewalt). Eine Frau als Beraterin kann als positive weibliche Identifikationsfigur erlebt werden, deren empathische, unterstützende, aber auch kritische Haltung von der Klientin besser genützt werden kann als die Beratung durch einen Mann (vgl. Studie "BlickWechsel 20 Jahre Frauenberatung aus Klientinnensicht. Eine Evaluation.").

Gefragt ist Expertinnenwissen über frauenspezifische Anliegen, gesellschaftliche Bedingungen und den besonderen Umgang von Frauen mit Problemen des weiblichen Lebenszusammenhangs: Auswirkungen von Gewalt, geschlechtsspezifische Sozialisation, psychosomatische Zusammenhänge, weibliche Bewältigungsstrategien, geschlechtsspezifischer Umgang mit Aggression u.v.m.

"Frauen beraten Frauen" hat auch eine politische Bedeutung:

Ein öffentlicher Frauenraum

- bietet Raum zur Auseinandersetzung über Gemeinsamkeiten (Geschichte, Sozialisation, Erfahrungen...) aufgrund des Geschlechts und ebenso über Differenzen (Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung,...)
- bietet einen schützenden Raum zur Aufarbeitung von Gewalterfahrungen

- schafft unterstützende Netzwerke zwischen Frauen durch Bezogenheit aufeinander - mögliche Solidarität
- dient als Treffpunkt für Frauen, um Vereinzelung und Isolierung entgegenzuwirken

Es wird ein frauenorientierter kultureller Raum geschaffen, in dem es Frauen ermöglicht wird, ihre spezifischen kommunikativen Fähigkeiten leichter zu entwickeln als in gemischtgeschlechtlichen Gruppen.

FRAUEN  
BERATEN  
FRAUEN

## AUSTAUSCH UND VERNETZUNG

Die Möglichkeiten des Internet sind in ihrer Geschwindigkeit, einfachen Verfügbarkeit und Vielfältigkeit einmalig und erst seit relativ kurzer Zeit verfügbar, z.B. können sich Menschen mit einer extrem seltenen Krankheit (die einander noch nie in real life gesehen haben) auf Knopfdruck miteinander vernetzen und im gemeinsamen Chat oder Forum über Bewältigungs- und Therapiemöglichkeiten austauschen.

Es geht darum, diese Angebote für möglichst viele Frauen nutzbar zu machen, d.h. auch für möglichst viele Frauen Zugang zum Internet zu schaffen. Dies ist auch als politische Forderung mit emanzipatorischem Charakter zu verstehen.

Die politische Bedeutung von Networking und Zusammenarbeit von Frauen mit dem Ziel der Verbesserung der Lebensbedingungen von Frauen kann umso stärkere Wirksamkeit entfalten, je mehr Frauen Zugang zu diesem Angebot haben.

Online-Beratung kann auch Frauen mit stark eingeschränkter Mobilität, wenig zeitlichen Ressourcen oder sozialen Ängsten einen Ausweg aus der Einsamkeit bieten.

Was bedeutet das für die konkrete Beratungsarbeit?

Mit einer Internet-Plattform, einem Diskussionsforum, einem themenspezifischen Gruppenchat stellen wir einen Raum zur Verfügung, in dem Vernetzung und Austausch zwischen Frauen mit ähnlichen Anliegen aber völlig unterschiedlicher Herkunft möglich sind, was eine große Chance für Empowerment, Verständigung, gegenseitige Anregung und Bestärkung darstellt. Das Internet stellt einen Informationspool mit potenziell unbegrenzten Ausmaßen dar, z.B. Links zu weiteren Seiten im Internet.

Unsere Herausforderung: diesen potenziell grenzenlosen Raum im Rahmen unseres Angebots zu steuern und zu moderieren

- ▷ Wie weit greifen die Beratenden ein?
- ▷ Nach welchen Kriterien greifen sie ein?
- ▷ Transparenz der Kriterien, auf der Homepage veröffentlichen (z.B. welche Beiträge werden warum gelöscht, welche Userin wird aus welchen Gründen gesperrt, zur sogenannten "Policy" vgl. Kapitel VII.4.) keine Plattform für sexistische oder rassistische Aussagen bieten, Impulse setzen, Selbstorganisation der Community fördern (vgl. "Netikette" im Kapitel Besonderheiten der Online-Kommunikation)

Das Internet lässt sich nicht begrenzen - Anfragen können aus allen möglichen Orten des gesamten Sprachraums kommen. Umgang damit finden:

- ▷ Welche Ressourcen stehen für die Beantwortung von Anfragen zur Verfügung?
- ▷ Was ist die Grenze der eigenen Zuständigkeit? Eventueller Argumentationsbedarf gegenüber FördergeberInnen.

Problem/ Herausforderung: Anonymität

Wer ist die schreibende Person "in Wirklichkeit/ in real life"?

Die Möglichkeit der selbst kreierten Identität kann Misstrauen begründen, etwa den Verdacht, diese "Frau" könnte ein Mann sein, der sich als Frau ausgibt. "Nur-für-Frauen" wird eine Forderung, deren Einhaltung nicht überprüfbar ist. Hier eröffnet der anonyme Online-Kontakt Kommunikationsspielräume jenseits biologischer Verortung. Die Kategorie "wir Frauen" ist als strategische, nicht essenzialistisch begründete notwendig für das feministische Veränderungsbegehren.

Ein Beispiel für die Anwendung des Prinzips Frauen beraten Frauen:

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

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

### III.1.2. GANZHEITLICHKEIT, MULTIPERSPEKTIVITÄT

Eine ganzheitliche Haltung bezieht möglichst viele Aspekte des weiblichen Lebenszusammenhangs in die Wahrnehmung der Frau und ihres Anliegens mit ein.

Die Frau wird nicht über einzelne Funktionen (als Mutter, Ehefrau, Arbeitnehmerin, Patientin etc.) definiert und nur in Teilaspekten "behandelt", sondern in ihrer psychischen, körperlichen, sozialen und ökonomischen Situation wahrgenommen. Die Zusammenhänge und Wechselwirkungen dieser Ebenen werden zum Thema gemacht.

GANZHEITLICHKEIT

In der konkreten Beratungsarbeit bedeutet Ganzheitlichkeit:

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

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

Das feministische Gesundheits- und Krankheitsverständnis zeigt den Zusammenhang zwischen diskriminierenden gesellschaftlichen Bedingungen und dadurch entstehenden Anpassungs- und Konfliktlösungsproblemen von Frauen auf. Es will dieses Verhalten in seiner

Sinnhaftigkeit verstehen und dieses Verständnis nicht mit krankheitswertigen Diagnosen blockieren. Die frauenspezifische Haltung in der Beratung ermöglicht die Analyse von Symptomen wie depressivem Verhalten, psychosomatischen Reaktionen oder auch "erlernter Hilflosigkeit" auf ihre verursachenden und der Gesellschaft dienlichen Aspekte hin.

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

Auf der Angebotsebene soll dieser Haltung der Ganzheitlichkeit eine möglichst große Vielfalt entsprechen: psychosoziale, juristische und medizinische Beratung, Einzel- und Gruppenangebote, offene und themenspezifische Gruppen, Bildungsangebote, etc. optimalerweise bereitgestellt von Beraterinnen aus unterschiedlichen Berufs- und Altersgruppen mit unterschiedlichen Lebensformen und unterschiedlicher Herkunft, um Multiperspektivität zu gewährleisten.

Ebenso sind die Vernetzung mit anderen Einrichtungen und das Wissen um deren Angebote wichtig, um der Vielfalt der Anliegen zu entsprechen. Online-Beratung bietet hier eine wichtige Ergänzung für Frauen, die das Face-to-Face-Angebot der Beratungsstellen nicht nutzen können oder wollen.

### III.1.3. FRAUZENTRIERTHEIT, PARTEILICHKEIT

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

Eine parteiliche Haltung stellt eine Art Interessensvertretung als Gegenentwurf zu einer scheinbar "objektiven" oder "neutralen", im Grunde hierarchischen Haltung dar, die ein bestehendes Machtungleichgewicht verschleiert.

Beispiele für solche verschleiernenden Vorurteile: "Eine Frau, die geschlagen wird, kann sich ja jederzeit trennen / ist selbst verantwortlich für die erlebte Gewalt." oder "In unserer Gesellschaft haben alle die gleichen Chancen am Arbeitsmarkt."

Ein weiteres Beispiel stellt der immer noch häufig wirksame doppelte Bewertungsstandard in Beruf und Karriere dar: Für dasselbe zielstrebige Verhalten kann eine Frau als aggressives "Mannweib" diskreditiert werden, während ihr männlicher Kollege als karriereorientierter Mitarbeiter geschätzt wird. Dieser "double standard" für Männer und Frauen wurde 1970 von Broverman et al. in der psychiatrischen Diagnostik nachgewiesen und ist bis heute in vielen Bereichen unserer Gesellschaft gültig: Der Mann wird als Norm gesetzt, die Frau als sein Gegenteil - beide mit allen herrschenden Geschlechterrollenklischees. Der psychisch gesunde Mann soll rational, gelassen, objektiv, wenig beeinflussbar, in sich selbst ruhend, selbstbewusst, unabhängig, konkurrierend und dominant sein. Das komplementäre Bild einer "normalen" Frau entspricht somit in Eigenschaften und Verhalten dem Bild des kranken/ defizitären Mannes: sehr emotional bis irrational, subjektiv, auf ihr Äußeres konzentriert, passiv, nicht-konkurrierend, unterwürfig, abhängig, leicht beeinflussbar. Für eine Frau entsteht somit ein unauflösbarer "double bind": Will sie als weiblich gelten, muss sie dem Anderen der Norm entsprechen - und wird somit in männlich geprägten Bereichen weniger wertgeschätzt und ernstgenommen.

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

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

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

PARTEILICHKEIT

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

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

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

Heikle Punkte können dabei sowohl die Versorgungswünsche der Klientin als auch die "Retterinnenphantasien" der Beraterin sein.

- Versorgungswünsche der Klientin:

z.B. Unterstellung des Wissens um die Problemlösung: die Beraterin als wissende Mutter, die helfen soll, sagen soll, wo's lang geht, was richtig ist, Entscheidungen abnehmen soll : "Sagen Sie mir, was ich tun soll!"

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

- "Retterinnenphantasien" der Beraterin:

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



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

Beispiel: eine Frau, die sich (noch) nicht von ihrem gewalttätigen Partner trennen will. Der Wunsch der Beraterin mag sein, dass sie sich trennt, dennoch kommt es darauf an, was die Frau selbst will.

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

**EMPOWERMENT  
AUTONOMIE  
FREIWILLIGKEIT**

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

#### III.1.4. EMPOWERMENT, AUTONOMIE, FREIWILLIGKEIT

Psychosoziale Beratung eröffnet Kommunikationsfreiräume:

- Orientierung statt Pathologisierung
- Angebote statt Maßnahmen / Sanktionen

Das Ziel emanzipatorischer Beratung ist nicht soziale Anpassung sondern Empowerment.

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

Beratungsziele:

Wertschätzung und Bestärkung der wahrgenommenen Fähigkeiten und Ressourcen. Das Prinzip Empowerment steht im Gegensatz zur traditionell patriarchalen "Fürsorge", die ein hierarchisches Verhältnis impliziert. Die Klientin soll in der Beratung in ihrer autonomen Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit bestärkt werden.

Empowerment bedeutet

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

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

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

(Birgit Knatz im e-beratungsjournal 2005)

Die zeitversetzte Kommunikation in der Mail-Beratung nützen:

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

### III.1.5. ANONYMITÄT, VERSCHWIEGENHEIT

Im Online-Kontakt wird der Name durch einen Nickname ersetzt, das Aussehen, das Gesicht, der Körper, sogar die Stimme bleiben verborgen. Das Schreiben im Online-Setting gewährt höchstmögliche Anonymität -

mit aller damit verbundenen Attraktivität und allen damit verbundenen Schwierigkeiten (Unverbindlichkeit, Misstrauen,...).

Für viele Online-Klientinnen stellt diese radikale Anonymität die notwendige Voraussetzung für eine Kontaktaufnahme dar, viele wären (noch) nicht bereit, in anderer Form - sei es telefonisch oder Face-to-Face-Kontakt aufzunehmen.

Die Klientin muss nichts bekannt geben, was sie nicht von sich aus schreiben möchte und es werden keine Informationen an Dritte (Angehörige, Jugendamt, AMS etc.) weitergegeben.

Geschützt durch die Anonymität fällt es vielen Frauen leichter, scham-, angst- oder schuldbesetzte Themen anzusprechen, für manche ist das Internet das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können oder wollen. Die Anonymität und die geringe Verbindlichkeit des Online-Kontakts schaffen neue Möglichkeiten für eine Form der Beratung, die Menschen erreicht, die kein anderes "persönlicheres" Unterstützungsangebot annehmen würden.

(Birgit Knatz im e-beratungsjournal 2005)

Gerade in diesem unverbindlichen Medium ist Kontinuität im Kontakt essenziell und das Angebot der Beraterin, sich wieder melden zu können wichtig (z.B. "Es interessiert mich, ob/ wie Sie meine Antwort für sich nutzen können.") - Botschaft der Beraterin an die Klientin: "Ich bin für Sie erreichbar."

Online-Beratung eignet sich auch besonders gut als Einstieg für Frauen, die z.B. körperliche oder sexualisierte Gewalt erleben (oder erlebt haben) und im Face-to-Face - Kontakt (noch) nicht darüber sprechen können. Manche können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein zuhause an ihrem Computer sitzen. Hier kann Online-Kommunikation einen ersten Schritt aus der Isolation darstellen - als "Türöffner" fungieren - und den Weg zur F2F - Beratung ermöglichen.

Besonders wichtig beim Thema Gewalt: auf die Grenzen der Online-Beratung achten, diese behutsam ansprechen, Face-to-Face-Möglichkeiten anbieten. Bei akuter Gewaltbedrohung direktiv vorgehen, mit der realen Gefahr konfrontieren, der sich die Klientin (sich und ihre Kinder) aussetzt, konkreten Krisenplan, Wegweise- und Anzeigemöglichkeit sowie Frauenhauswohnmöglichkeit besprechen.

Auch bei Suizidgedanken unbedingt neben konkreten Online - auch F2F-Angebote bei spezialisierten Kriseneinrichtungen nennen.

ANONYMITÄT

### III.5.1.1. EXKURS: NÄHE, DISTANZ UND TEMPO IM ONLINE-KONTAKT

Durch Anonymität und Pseudonymität (selbst gewählte Namen / Personen) werden Hemmungen abgebaut. Die Folgen können sein:

- verstärkte Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Egalität und Anteilnahme
- oder aber Feindlichkeit, Aggression, normverletzendes und antisoziales Verhalten (z.B. "Flaming" in Foren) (vgl. Kapitel VII.3)

Erstaunlich schnell werden in Kontakten über das Internet sehr persönliche, intime, auch gesellschaftlich tabuisierte oder "peinliche" Dinge erzählt (Sexualität, Gewalt, Untreue, Affären, selbstverletzendes Verhalten, sexueller Missbrauch, Suizidgedanken...)

Eine mögliche Erklärung ist das "Nähe-Distanz-Paradoxon"

(Karlheinz Benke im e-beratungsjournal 2005):

Dieses liegt dem Internet als Wesensmerkmal zugrunde und kann in jedem Dialog wirksam werden. Dieses Paradoxon bedeutet, dass "sichere" geografische Distanzen im weltweiten Netz dazu verführen können, eine neue/ andere Form von Nähe im Sinn von Vertrautheit anzunehmen und entstehen zu lassen. Dadurch werden Projektionen auf das Gegenüber und Idealisierungen der Gesprächspartnerin gefördert, die real nicht einlösbar sind. Dies bedeutet Attraktivität und Gefahr zugleich.

Wichtig für die Beratungsarbeit:

- Nachfragen, welche Erwartungen und Wünsche verbindet die Klientin mit dem Online-Beratungskontakt verbindet,
- Feedback von der Klientin einholen
- Klären, was möglich im Online-Setting ist, was nicht
- Thematisieren des Settings selbst, wenn nötig auch Desillusionierung, kritisches In-Frage-Stellen des Online-Settings, Grenzen und Alternativen ansprechen (z.B. Schweigen über das eigene selbstverletzende Verhalten in der Psychotherapie, Ausweichen in den Online-Kontakt)

Nähe-Distanz-Ambivalenz ist ein klassisches Thema in der Online-Beratung, als Inhalt (z.B. Thema Fernbeziehung: "Sollen wir zusammenziehen, wie oft sollen wir uns treffen, telefonieren?" soziale Ängste, Isolation) ebenso wie als Methode und Gestaltungsform des Kontakts (z.B. schnelle Annäherung in der Chat-Beratung, schnelles Preisgeben von in "real life" schwer auszudrückenden intimen/ scham- oder schuldbesetzten Themen, gefolgt von Rückzug und Wiederannäherung, Rückzug und

Wiederannäherung... oder auch "auspacken" und wegbleiben, Kontaktabbruch).

Bei der Beraterin kann das Gefühl des "Überfahrenwerdens" entstehen: so viel, so schnell, so "nahe" - hier ist bremsen und entschleunigen wichtig, Tempo und Druck rausnehmen, behutsam Schritt für Schritt vorgehen, auch die Beraterin darf ihre Bedürfnisse nach Verlangsamung ernstnehmen, z.B. Klientinnen im Chat, die unter Druck alles hier jetzt und sofort besprechen und lösen wollen und im Verlauf eines Chats mehr und mehr "Baustellen" ansprechen, die alle als gleichermaßen dringend präsentiert werden und sofort einer Lösung bedürfen.

Hier soll die Beraterin den Druck nicht übernehmen, sondern darf sich erlauben zu bremsen und realistische Ziele anzusprechen - hier und jetzt in diesem Medium kann der Kontakt Entlastung bieten, jedoch meist keine sofortige Problemlösung.

Die Beraterin darf und soll der Ungeduld im schnellen Medium Gelassenheit entgegensetzen.

- ▷ Risiko des anonymen Online-Kontakts: Verstärkung der Isolation durch ausschließlich virtuelle Kontakte als "Ersatzkontakte" für Begegnungen in "real life"
- ▷ Chance: Heraustreten aus der eigenen Isolation durch Kontakte über das Internet
- ▷ Ziel: Brücken schaffen zwischen virtueller und realer Lebenswelt  
Virtuelle Realität als Bereicherung, nicht als Ersatz für "real life" nutzen

### III.1.6. FRAGEN ZUR REFLEXION DES UMGANGS MIT DIESEN PRINZIPIEN

- Wie verwende ich frauenspezifische Prinzipien in der Online-Beratung?  
Wo erleichtern sie mir meine Arbeit (z.B. als Leitfaden...)?  
Wo erlebe ich sie als schwierig (z.B. als Leistungsdruck...)?
- Woran merkt die Klientin, die meine Antwort liest, meine frauenspezifische Haltung?

REFLEXION

## III.2. FORMALE STANDARDS

### III.2.1. NIEDERSCHWELLIGKEIT

Das Internet ist in unserer Kultur schon ein relativ niederschwelliges und breit genutztes Medium, dessen Verwendung immer selbstverständlicher in den Alltag integriert wird. Die einfache Erreichbarkeit, möglichst wenig Hürden zum Kontakt, macht es Frauen leichter, sich Unterstützung zu holen, noch bevor die belastende Situation dramatisch eskaliert. Hier zeigt sich deutlich die präventive Wirkung von Online-Beratung.

Zielgruppen, die ganz besonders von niederschwelliger Online-Beratung profitieren können: siehe Kapitel I

#### Zeitliche und örtliche Flexibilität

Die Klientin kann zu einem von ihr selbst gewählten Zeitpunkt an jedem Ort mit Internetzugang Ihre Anfrage formulieren und absenden, dies bedeutet eine sofortige Entlastung, da das Schreiben selbst oft schon einen Klärungsprozess bedeutet.

Das stellt einen klaren Vorteil gegenüber der Telefonberatung dar (Gebundenheit an bestimmte Beratungszeiten, Durchkommen oft schwierig) sowie gegenüber F2F-Beratung, bei der eine Terminvereinbarung oft mit langer Wartezeit verbunden ist.

### III.2.2. KRITERIEN FÜR DIE BENUTZERINNENFREUNDLICHKEIT (USABILITY)

- Klare, übersichtliche Gestaltung der Homepage, des Online-Beratungsangebots und seiner Bedingungen, keine graphische Verwirrung durch unzählige kleine Einheiten oder Werbung
- Barrierefreiheit für den Bildschirmauftritt  
Für Sehbehinderte kann alles Sichtbare mittels technischer Hilfsmittel in Sprache übersetzt werden, Raster erschweren dies, es gibt technische Standards für barrierefreie Homepage-Gestaltung, die zu berücksichtigen sind Infos und Checkliste:  
<http://www.einfach-fuer-alle.de>  
Zum Testen von Homepages: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- Klare, einfache, verständliche Sprache im Webauftritt, für die Beschreibung des Angebots und der Nutzungsbedingungen, Verständlichkeit soll auch für Frauen mit Lernschwierigkeiten und geringen Deutschkenntnissen gewährleistet sein

- Nicht zu viele Daten gleich zu Beginn fordern und erklären, warum welche Information gefordert wird (z.B. Statistik), vertraulichen Umgang damit zusichern und gewährleisten

### III.2.3. TRANSPARENZ DES ANGEBOTS UND DER NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Die Klientin soll beim Einstieg in das Online-Angebot schnell Klarheit über folgende Punkte erlangen:

- Was ist das Angebot?
- Was sind die Nutzungsbedingungen für dieses Angebot? (z.B. Kommunikationsregeln für Chat und Foren)
- Wie verhält es sich mit der Zuständigkeit? (Themen, Zielgruppen, örtliche Zuständigkeit)
- Was kann in welcher Zeit geboten werden?
- Was ist die maximale Zeitspanne, in der die Klientin eine Antwort auf ihre Anfrage erhält?
- Welche personenbezogenen Daten werden gespeichert und wie wird mit diesen umgegangen?, Datenschutz des Beratungsangebots
- Schweigepflicht der Beratenden
- Gesetzlich vorgegebene Grenzen, bei denen die Schweigepflicht aufgehoben wird (z.B. Gefährdung Minderjähriger, vgl. Kapitel "Rechtliche Rahmenbedingungen")
- Wer sind die Beratenden? Qualifikationen, ev. Schwerpunkte
- Was sind die Grenzen des Angebots und der Zuständigkeit? (z.B. thematisch oder "Wir sind keine Krisenberatungseinrichtung"/ Aufgrund der Asynchronität ist die Mailberatung nicht für akute Krisen geeignet...)

Alternativangebote auf der Homepage angeben: Institutionen, an die häufig verwiesen wird, auf von Klientinnen oft angesprochene Themen spezialisierte Beratungsstellen sowie rund um die Uhr telefonisch erreichbare Kriseninterventions- und Gewaltschutzeinrichtungen

### III.2.4. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

- Datensicherheit: Daten dürfen nicht verloren gehen, sichere Speicherung auf einem Server statt auf einzelnen PCs ist empfehlenswert

TRANSPARENZ  
DATENSCHUTZ

- Datenschutz: Anonymität und Verschwiegenheit sowie verschlüsselte Übertragung müssen gewährleistet sein

Beratung über einfache, nicht verschlüsselte E-Mails ist aufgrund des mangelnden Datenschutzes NICHT zu empfehlen! Risiken sind etwa die gemeinsame Nutzung des PCs durch die Klientin mit PartnerIn oder ArbeitskollegInnen sowie die Gefahr von Datenverlust.

Mindeststandard soll die verschlüsselte Übertragung von E-Mails sein, am besten sichert ein webbasiertes System<sup>3</sup>. Dieses funktioniert wie ein Briefkasten im virtuellen Raum, Nachrichten werden auf einem externen Server gespeichert und sind nicht personenbezogen zuordenbar. Das Login funktioniert mit einem selbstgewählten Passwort, mit dem nur die Klientin selbst Zugang zu ihren Nachrichten hat. Außerdem hinterlässt die Anfrage keine nachverfolgbaren Spuren am PC, dies kann bei Gewaltbedrohung durch Personen, die Zugang zum von der Klientin verwendeten PC haben, wichtig sein zu ihrem Schutz.

### III.3. QUALITÄTSSICHERUNG

- Beachten der Qualitätskriterien
- Regelmäßige Intervention - Antwortmail vor dem Abschicken von einer Kollegin gegenlesen lassen, Auffassungsunterschiede diskutieren und ev. in die Antwort-Mail einfließen lassen (= "4 - Augen - Prinzip"), Chat-Beratung zu zweit
- Regelmäßige Supervision mit einer Supervisorin, die mit Online-Beratung vertraut ist
- Regelmäßige Fortbildungen zu den inhaltlichen und technischen Entwicklungen im Online-Beratungsbereich - Neue Möglichkeiten und Standards kennen zu lernen ist in einem sich so schnell entwickelnden Medium unumgänglich
- Evaluation der Beratungen, regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Qualitätskriterien

---

<sup>3</sup> z.B. das Beratungstool "Beranet" ([www.beranet.de](http://www.beranet.de) - speziell für Online-Beratung entwickelte Software inklusive statistischem Datenerfassungssystem auf Basis von Lizenzgebühren)



## IV. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Grundsätzlich gelten dieselben berufsrechtlichen Bestimmungen (z.B. Verschwiegenheitspflicht) wie für die Face-to-Face-Kommunikation, darüber hinaus gibt es einige Bestimmungen speziell für die Telekommunikation (z.B. Telekommunikations- und Gesundheitstelematikgesetz...).

Es gibt in Österreich noch kaum Rechtssprechung zur Thematik

- ▷ Abwägen von Interessen im Einzelfall nötig, vieles nicht eindeutig bestimmbar, Auslegungssache

ExpertInnen für Internet und Recht:

<http://www.rechtsprobleme.at> - Dr. Gerhard Laga, [gerhard@laga.at](mailto:gerhard@laga.at)

<http://www.internet4jurists.at> - Dr. Franz Schmidbauer

Univ. Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Gabriele Schmölder, Institut für Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie Uni Graz ([gabriele.schmoelzer@uni-graz.at](mailto:gabriele.schmoelzer@uni-graz.at)) Strafrechtsexpertin

RECHTLICHE  
RAHMEN-  
BEDINGUNGEN

### IV.1. ZULÄSSIGKEIT VON ONLINE-BERATUNG

Hier sind die BERUFSRECHTLICHEN BESTIMMUNGEN des eigenen Grundberufs zu beachten, den meisten Berufsgruppen im psychosozialen Bereich steht es frei, Online-Beratung anzubieten bzw. es findet sich keine gegenteilige Bestimmung im jeweiligen Berufsrecht .

Klinische und Gesundheitspsychologinnen sowie Psychotherapeutinnen dürfen allerdings Ihre Behandlungen ausschließlich "persönlich und unmittelbar" also im direkten Kontakt (d.h. synchron wie im Chat, nicht jedoch zeitversetzt wie in der Mail-Beratung) durchführen, per Mail ist nur Erst- und Allgemeininformation zulässig.

vgl. die Internet-Richtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. <http://www.bmgfj.gv.at/cms/site/attachments/6/8/3/CH0964/CMS1144348952885/internetrichtlinie.pdf>

### IV.2. VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT

Es werden keine Daten an Dritte weitergegeben.

Dieser Grundsatz kann nur dann aufgehoben werden, wenn akute Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt und die gesetzliche Lage dazu verpflichtet. Eine solche Entscheidung muss der Klientin mitgeteilt und für sie nachvollziehbar begründet und dokumentiert werden.

Datensichere Archivierung und datengeschützte Übertragung müssen gewährleistet sein. Gegen die Verschwiegenheitspflicht verstößt das Versenden unverschlüsselter E-Mails (entspricht einer Postkarte, wo doch das Briefgeheimnis anzuwenden ist), zu empfehlen ist eine webbasierte Lösung (vgl. Kapitel IV.3. "Datenschutz und Datensicherheit").

Anfragen sind auch für die Supervision immer zu anonymisieren.

Die besonderen berufsrechtlichen Bestimmungen und Funktionen sind zu beachten, so muss z.B. im Rahmen einer Tätigkeit im Auftrag des Jugendamts die Gefährdung Minderjähriger sofort gemeldet werden, im Rahmen einer Beratung kann das für die Aufrechterhaltung der Beziehung zwischen Klientin und Beraterin nötige Vertrauensverhältnis unter Umständen stärker wirken als die Meldepflicht ' individuelle Fallgeschichte unbedingt rechtlich abklären.

#### IV.3. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

In der psychosozialen Onlineberatung vertrauen die Anfragenden den Beratenden schriftlich sehr persönliche Informationen an, darum müssen Datenschutz und Datensicherheit bestmöglich - dem aktuellen Stand der Technik entsprechend - gewährleistet sein.

Besondere Sorgfalt ist im Umgang mit sensiblen personenbezogenen Daten (z.B. Gesundheitsdaten) geboten ' Beratung über nicht verschlüsselte E-Mails ist aufgrund des mangelnden Datenschutzes NICHT zu empfehlen!

Mindeststandard soll die verschlüsselte Übertragung von E-Mails sein, am besten sichert ein webbasiertes System. (vgl. Kapitel III.2.)

#### IV.4. HAFTUNG

Hier ist beispielsweise eine juristische Beratung, aus der einer Klientin ein finanzieller (also klar bemessbarer) Nachteil entstehen kann oder schon entstanden ist, problematisch (eine eventuelle Schadenersatzklage wäre denkbar).

Ein Beispiel für einen möglichen klärenden Zusatz zum Thema Haftung bei Rechtsberatung im Fall einer Scheidung: "Diese Online-Beratung dient einer ersten Orientierung und kann keine persönliche Rechtsberatung ersetzen. Eine Scheidung ist eine sehr komplexe Angelegenheit, deren

Ausgang von vielen unterschiedlichen Faktoren mitbestimmt wird. Um Rechtssicherheit für Ihre individuelle Situation zu erlangen, empfehlen wir Ihnen jedenfalls, persönliche juristische Beratung in Anspruch zu nehmen."

▷ Kontakt für Face-to-Face-Beratung bzw. Adressen von spezialisierten Beratungseinrichtungen nennen

Informationsbausteine auf der Homepage für einen ersten Überblick zu häufig gestellten Fragen erweisen sich in der Praxis als sehr hilfreich für Anfragende und Beratende.

Als erprobtes best practice - Beispiel können die Rechtsinformationsbausteine zum Thema Trennung und Scheidung auf

<http://www.frauen-beratenfrauen.at/scheidungsberatung.html> dienen.

Bei Bedarf eine Haftpflichtversicherung für die Beratungsstelle abschließen.

RECHTLICHE  
RAHMEN-  
BEDINGUNGEN

#### IV.5. STRAFRECHTLICHE ASPEKTE

##### UMGANG MIT SELBST- ODER FREMDGEFÄHRDUNG

Ein wesentliches Kriterium für die Wahl der Intervention ist meine eigene Einschätzung als Beraterin, die **SORGFÄLTIGE DOKUMENTATION** ist unbedingt notwendig: Mein Eindruck von dieser Person und der konkreten Situation. Was habe ich angesprochen, empfohlen, worauf habe ich hingewiesen, z.B. 24h-Krisendienste, PSD-Notruf, Telefonseelsorge, Polizei-notruf, Helpline gegen Gewalt...

Ein weiteres Kriterium ist die Einsichtsfähigkeit der Klientin, bei Minderjährigen kann unterlassene Hilfeleistung bei Suizidankündigung im äußersten Extremfall als Beihilfe zum Mord gewertet werden.

Weitere Kriterien sind Zumutbarkeit und Realisierbarkeit des Eingreifens, wobei die absolute Anonymität webbasierter Online-Beratung, bei der nicht einmal die Angabe einer Mailadresse erforderlich ist, hier schnell Grenzen setzt.

Genau wie in der F2F-Beratung gilt der Grundsatz:

Suizidandeutungen als Beraterin unbedingt ernstnehmen, ansprechen und darauf eingehen (wie konkret ist die Absicht?), Kontinuität im Kontakt anbieten, nächsten Kontakt vereinbaren, auf Kriseneinrichtungen hinweisen und abklären, ob eine psychiatrische Unterstützung im ambulanten oder stationären Setting notwendig ist.

Wenn keine Möglichkeit des gemeinsamen Aushandelns über Alternativen zum Suizid mehr besteht, kann die Rettung zum Aufenthaltsort der Klientin geschickt werden, sofern dieser bekannt ist.

Beim Handlungsleitsatz der Abwendung von Selbst- oder Fremdgefährdung können Widersprüche zwischen der Anzeige- bzw. Hilfeleistungspflicht und der Verschwiegenheitspflicht (Vertrauensverhältnis) entstehen: Eine Interessenabwägung - was ist das "höhere Gut"? - ist je nach Situation im Einzelfall zu entscheiden.

Bei drohender Gewalt gegen Minderjährige ist ein Handeln im Sinne des Kindeswohls unbedingt geboten. Eine Meldung ans Jugendamt ist bei Gefahr im Verzug das Mittel der Wahl, eine gute Vorbereitung ist Bedingung, um das nötige Vertrauensverhältnis für die Beratungsarbeit weiterhin zu gewährleisten und nachhaltige Unterstützung bieten zu können.

#### STRAFRECHTLICHE VERANTWORTLICHKEIT FÜR DEN SUIZID EINER KLIENTIN

Mögliche Strafbarkeit besteht bei der Mitwirkung am Selbstmord (§78 StGB), wenn folgende Handlungsbedingungen erfüllt sind:

- Vorsätzlich (sich zumindest damit abfinden, §5 Abs. 1 StGB)
- durch psychische Unterstützung oder
- durch Unterlassen (§2 StGB),  
bei Garantenstellung (= besonderes Naheverhältnis bei individueller Betreuung), konkret wird dies erst bei unmittelbar lebensbedrohlicher Lage,  
UND wenn die Abwendung möglich und realistisch gewesen wäre  
UND der Suizid mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit dadurch unterblieben wäre

#### Fahrlässige Tötung (§80 StGB)

beinhaltet sorgfaltswidriges Verhalten in Bezug auf erkennbar suizidgefährdete Klientinnen (z.B. Suizidgedanken ignoriert, hier kommt die Bedeutung der Dokumentation des Beratungsprozesses zum Tragen)

#### Unterlassung der Hilfeleistung (§ 95 StGB)

Grundsätzlich besteht für jede Person Erste Hilfeleistungspflicht (§19SPG) Kriterien sind hier wieder die faktische Möglichkeit zumutbarer Beistandsleistung bzw. das vorsätzliche Unterlassen der Hilfeleistung bei einem Unglücksfall (z.B. "Ich habe gerade Tabletten geschluckt.")

Wichtig als potenziell präventive Maßnahme:

Zielgruppe und Angebot, Beantwortungszeiträume und maximale Wartezeiten im Webauftritt für die Anfragenden deutlich sichtbar klarstellen, Beantwortungszeiträume einhalten.

Ein Beispiel für die Offenlegung der Möglichkeiten und Grenzen des Angebots: "Wir sind keine Kriseneinrichtung. Aufgrund begrenzter Ressourcen können die Wartezeiten auf Antworten bis zu xx Stunden / Tagen betragen, rund um die Uhr sind folgende Krisenberatungseinrichtungen zu erreichen...."

## STRAFRECHTLICHE VERANTWORTLICHKEIT FÜR EINE STRAFTAT EINER KLIENTIN

Unterlassung der Verhinderung einer mit Strafe bedrohten Handlung (§286 StGB)

Kriterien für die Strafbarkeit: die zu verhindernde Straftat muss unmittelbar bevorstehen, "realistisch" sein und das Unterlassen der Tatverhinderung muss vorsätzlich geschehen sein (z.B. konkreter Banküberfall aufgrund von Schulden geplant).

ANFORDERUNGS-  
PROFIL

## V. ANFORDERUNGSPROFIL FÜR ONLINE-BERATERINNEN

Notwendige Kompetenzen und notwendiges Wissen:

- Psychosoziale Beratungskompetenz, Erfahrungshintergrund in frauenspezifischer Beratung
- Frauenspezifische Haltung und Prinzipien
- Expertinnenwissen über frauenspezifische Anliegen, gesellschaftliche Bedingungen und den besonderen Umgang von Frauen mit Problemen des weiblichen Lebenszusammenhangs (Auswirkungen von Gewalt, geschlechtsspezifische Sozialisation, psychosomatische Zusammenhänge, weibliche Bewältigungsstrategien, geschlechtsspezifischer Umgang mit Aggression...)
- Wissen über psychosoziale Einrichtungen für gezielte Weitervermittlung - am besten Einbindung des Online-Angebots in Beratungsstelle mit vielfältigem Face-to-Face-Beratungsangebot
- Lese- und Deutungskompetenz, z.B. Sensibilität für Übertragung oder Idealisierung
- Sprach-, Schreib- und Formulierungskompetenz
- Indikation/ Clearing: Ist Online-Beratung geeignet für diesen

konkreten Fall oder ist eine gezielte Weitervermittlung in anderes Setting sinnvoll/ notwendig? (z.B. Gewalt)

- Kompetenz in der Beziehungsgestaltung
- Auftragsklärung: was kann Online-Beratung leisten - Erwartungen, Transparenz des Angebots und seiner Bedingungen
- Lösungs- und Ressourcenorientierung
- Kontextanalyse und -sensibilität, Orientierung an Sprache und Lebenswelt der Klientin
- Gender & Diversity - Kompetenzen
- Internet- und Recherchekompetenz
- Technische Kenntnisse (Datenverwaltung, Datenschutz...)

Online-Beratung kann und soll Face-to-Face-Beratung nicht ersetzen, sie stellt jedoch eine sinnvolle Ergänzung und Erweiterung des F2F-Beratungsangebots dar und bietet eine wertvolle Einstiegserleichterung für die Kontaktaufnahme mit besonderen Zielgruppen (vgl. Kapitel I).

## VI. RESSOURCENPLANUNG <sup>4</sup>

### WELCHE RESSOURCEN UND KAPAZITÄTEN SIND NOTWENDIG?

Der Aufwand ergibt sich aus der Art des konkreten Angebots, der Anzahl an Anfragen sowie der jeweiligen Struktur und Arbeitsweise der Beratungsstelle, daher ist es nicht möglich, hier allgemein verbindliche Zahlen anzugeben.

Ebenso sind die technischen Neuerungen und erforderlichen Standards in dauernder Entwicklung begriffen, z.B. webbasierte Beratung soll aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit die E-Mail-Beratung ersetzen.

### VI.1. PERSONAL

Optimalerweise soll ein multiprofessionelles Team der Vielfalt der Anfragen entsprechen (vgl. Prinzip Ganzheitlichkeit, Multiperspektivität). Auch bei deklarerter Zuständigkeit für bestimmte Themen ist es wahrscheinlich, dass Anfragen außerhalb dieser Fachgebiete eintreffen, dafür soll es KooperationspartnerInnen und Vermittlungsmöglichkeiten geben.

---

<sup>4</sup> Ich beziehe mich in diesem Punkt auf die empfehlenswerten Standards der Online-Beratung von Weissenböck, Ivan und Lachout 2006  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/lachout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf) (B.Z.)

Für ein Online-Beratungsangebot sollen mindestens zwei Beraterinnen einige Stunden pro Woche freie Kapazität haben. Mit der Anzahl der Anfragen, Forenbeiträge und Chat-Beratungstermine steigt die dafür benötigte Stundenanzahl, dies ist eine im Vorhinein schwer einzuschätzende prozesshafte Entwicklung, bestimmt auch durch den Bekanntheitsgrad des Angebots, also teilweise steuerbar durch Öffentlichkeitsarbeit und Bewerbung.

Zum Anforderungsprofil der Beratenden siehe Punkt V.

## VI.2. ZEIT UND ZEITNAHE BEANTWORTUNG VON ANFRAGEN

Der Zeitbedarf für die Beratung selbst ist je nach Thema, Komplexität und Grad der Klarheit der Anfrage sehr unterschiedlich. Gerade am Beginn der Online-Beratungsarbeit ist es sinnvoll, eher großzügig Zeit für die Beantwortung von Anfragen einzuplanen, die Formulierung einer Antwort kann einen Zeitraum von einigen Minuten bis zu 2 Stunden in Anspruch nehmen. Oft ist es nötig, ein zweites und drittes Mal nachzulesen, den Auftrag der Anfrage zu klären, Informationen zu recherchieren und interne und externe Fachkompetenzen zu nutzen.

ZEITPLANUNG

Entgegen dem gängigen Vorurteil, E-Mails wären in sehr kurzer Zeit zu beantworten, braucht schließlich der Formulierungsprozess unbedingt Konzentration, Zeit und Ruhe. Die geschriebene Sprache ist das einzige Beratungsinstrument, dementsprechend ist für die professionelle Auseinandersetzung mit Online-Anfragen ein äußerst sensibler - und zeitintensiver - Umgang mit Formulierungen notwendig.

### Zeitnahe Beantwortung von Anfragen

Anfragen sollen so rasch wie möglich beantwortet werden. Für die Klientin muss auf der Homepage klar ersichtlich sein, binnen welcher (maximalen) Zeitspanne sie mit einer Antwort rechnen kann (z.B. werktags binnen 48 Stunden).

Wenn eine Antwort aus Kapazitätsgründen nicht im angekündigten Zeitraum möglich ist, sollte die Anfragende eine Rückmeldung erhalten, die die Nachricht als angekommen bestätigt und über den Zeitpunkt der Antwort informiert (eventuell automatische Empfangsbestätigung).

### VI.3. KOSTEN

Neben den Personalkosten entstehen Kosten, deren Höhe von folgenden Faktoren abhängig ist:

- Art und Umfang der Themen, zu denen Beratung angeboten wird
- Aufwändigkeit der Homepage-Gestaltung und -wartung
- Anzahl, Art und Länge der Anfragen / Beiträge (Komplexität, Intensität, Aufwändigkeit)
- Verwendete Software (z.B. bestehende Lösungen für webbasierte Beratung mit Installations-, Einschulungs- und monatlichen Lizenzgebühren oder Entwicklung einer neuen, den eigenen Bedürfnissen und Anforderungen exakt entsprechenden Software)
- Maßnahmen zum Datenschutz
- Inhaltlicher und organisatorischer Aufwand innerhalb der Beratungsstelle (Konzeptarbeit, Intervention, Koordination, Team- und Arbeitskreiszeit, Kontakt mit FördergeberInnen, Antragstellung, Abrechnung, Dokumentation...)
- Supervision
- Fortbildung zu den jeweils neuesten Entwicklungen im Online-Beratungsbereich

### VI.4. TECHNIK

Derzeit stehen drei Instrumente für Online-Beratung zur Verfügung:

- Webbasierte Einzelberatung bzw. E-Mail-Beratung
- Forum-Beratung
- Chat-Beratung

Hier kommt es darauf an, welche dieser Möglichkeiten die Beratungsstelle anbieten will. Für jedes dieser Instrumente gibt es sowohl vorgefertigte Standardlösungen (Beratungssoftware-Angebote) als auch die Möglichkeit, eigene neue Lösungen zu entwickeln (bedarfsorientiert aber kostenintensiv), vgl. Kapitel IV.3. "Datenschutz und Datensicherheit".

Wesentliches Kriterium neben Datenschutz und Datensicherheit ist die Usability, die einfache Benutzbarkeit (vgl. Prinzip Niederschwelligkeit).



## VII. BESONDERHEITEN DER KOMMUNIKATION UND BERATUNG IM INTERNET

### VII.1. KLASSISCHE THEORIEN DER KOMMUNIKATION

beziehen sich auf die "ideale" Kommunikationsform, bei der sich die KommunikationspartnerInnen gegenüberstehen bzw. -sitzen ("Kopräsenz"), der sogenannten Face-to-Face- oder F2F-Kommunikation.

Das Kommunikationsmodell von Shannon/ Weaver

...ist das älteste Modell, das auf einer technischen Betrachtungsweise beruht, wie wir sie auch auf das Kommunizieren im Internet umlegen können. Ein "Sender" (Person oder Gerät) als Ausgangspunkt der Kommunikation stellt eine Beziehung her - das "Signal" - das codiert wird und mit einem zweiten Teil des Systems, einem "Receiver" (wiederum Person oder Gerät), in Kontakt tritt. Diese Verbindung wird durch den sogenannten "Kanal" hergestellt.

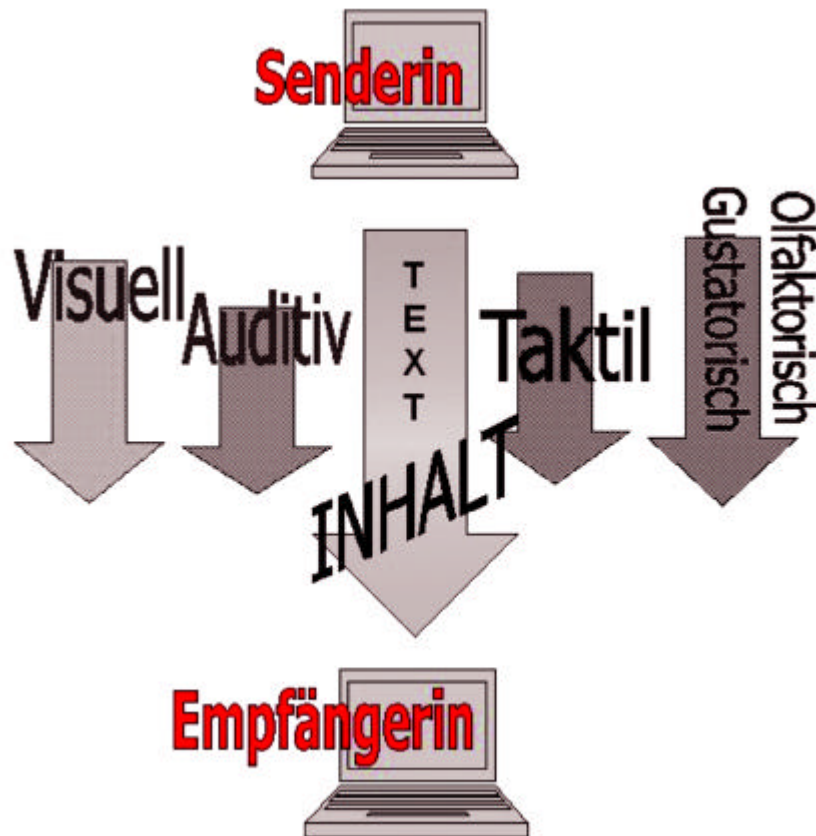
Das erhaltene Signal ist oftmals nicht identisch mit dem abgeschickten. Die Theorie erklärt dieses Ergebnis damit, dass das Signal während der Übertragung durch das Medium Störungen ausgesetzt ist.

Auf die Online-Kommunikation umgelegt bedeutet dieses Modell, dass "Störungen" - also Verständnis- und andere Kommunikationsprobleme - von den KommunikationsteilnehmerInnen, aber auch von den verwendeten Medien ausgehen können. Insofern muss die Online-Beraterin, die einen störungsfreien Kanal herstellen möchte, sowohl persönlich (Medien-, Text, Beratungskompetenz etc.), als auch technisch für einen professionellen Ablauf sorgen.

(Face-to-Face-) Kommunikation

Kommunikation zwischen physisch anwesenden Personen bedeutet nach diesem Modell eine Kommunikation auf mehreren Kanälen, bei der verbale, paraverbale und nonverbale Botschaften ausgetauscht werden.

Diese Art der Kommunikationsform wird als die ideale betrachtet.



#### Non-verbale Inhalte

sind sichtbare, durch Körpersprache mitgeteilte Teile einer Nachricht, wie Mimik, Gestik, Proxemik (Abstand zwischen Personen), Blickkontakt etc.

#### Paraverbale Inhalte

sind nicht-inhaltliche, hörbare Bestandteile des Sprechens, das sind individuelle Eigenschaften der Sprechenden (Stimmfarbe, Resonanzraum...) und das persönliche Sprechverhalten (Artikulation, Lautstärke, Sprechtempo und -melodie, Anzahl und Länge der Pausen...)

#### Schulz-von-Thun-Modell

auch "Nachrichtenquadrat", "4-Ohren-Modell" oder "Kommunikationsquadrat" - besagt, dass jede Nachricht ein Paket mit verschiedenen Botschaften enthält.

Beispiel: Mann sagt zu seiner Freundin: "Ich habe dir gestern eine Mail geschrieben."

1. Sachinhalt - Worüber ich informiere:  
Information über die Zusendung einer E-Mail

2. Selbstoffenbarung - Was ich von mir selbst kundgebe:

Information, dass Sender offenbar Zugang zu einem Computer und ein E-Mail-Programm sowie eine E-Mail-Adresse hat. Offenbar hatte er etwas Wichtiges mitzuteilen.

3. Beziehung - Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen: der Beziehungsaspekt spielt keine besondere Rolle in Alltagsroutinen (Höflichkeitsformen). Oft zeigt sich der Beziehungsaspekt in nonverbalen und paraverbalen Begleitsignalen.

Im Beispiel: der Sender hat möglicherweise den Eindruck, dass die E-Mail-Kommunikation einseitig ist.

Möglicherweise ist die Empfängerin mit dieser Beziehungsdefinition nicht einverstanden.

4. Appell - Wozu ich dich veranlassen möchte:

In diesem Beispiel kann der Appell möglicherweise sein, eine Antwortmail zu schreiben.

Dieses Beispiel zeigt auf, dass mehr als nur die Sachinformation zu berücksichtigen ist. Das gilt insbesondere dann, wenn Probleme in der Kommunikation (Konflikte oder Missverständnisse) auftauchen. Dabei hilft die Metakommunikation: der Versuch, über die Kommunikation und die gesendeten bzw. empfangenen Botschaften zu sprechen bzw. auch über deren Übertragung.

Die Metakommunikation ist eine wichtige Methode, in der medienvermittelten Kommunikation entstandene Probleme zu klären (z.B.: "Ich habe keinen Empfang").

ONLINE-  
KOMMUNIKATION

## VII.2. "ONLINE-KOMMUNIKATION" - KOMMUNIKATION IM INTERNET

Auch "Computervermittelte Kommunikation" ("computer-mediated communication" - CMC).

Diese findet derzeit meist auf einem Kanal, nämlich textbasiert statt. Die Herausforderung besteht u.a. darin, diesen Kanal möglichst "störungsfrei" zu halten, d.h. einerseits technische Übertragungssicherheit zu gewährleisten, andererseits eine gemeinsame, klare und wertschätzende Sprache zu finden.

Medienvermittelte Kommunikationsformen sind allgemein einteilbar in:  
Synchron - zeitgleiche Telekommunikation

es wird eine wechselseitige Kommunikationsverbindung aufgebaut, die

KommunikationspartnerInnen sind gleichzeitig aktiv und ein unmittelbares Feedback ist möglich; z.B. Telefonieren, Chat, Videokonferenz.

Vor-/ Nachteile:

- ▷ Unmittelbares Feedback kann gegeben werden: das Eingehen auf ein aktuelles Thema ist möglich, ebenso sofortiges Reagieren auf Kommunikationsschwierigkeiten.
- ▷ Wenig Reaktionszeit: das Risiko von zu emotionaler Antworten ("Flaming" = persönlich beleidigende Nachrichten) ist größer, keine Zeit für Informationsbeschaffung, sofortige Aktionen zur Beziehungsaufrechterhaltung sind gefragt.
- ▷ Aufzeichnungen der Kommunikation sind nicht immer vorhanden (ev. Chat-Protokoll).
- ▷ Tendenz zu "schriftlicher Mündlichkeit", sprachlicher Unachtsamkeit, Abweichen von sachlichen Inhalten.

Asynchron - zeitversetzte Telekommunikation

Nachrichten werden aufgezeichnet/ aufgeschrieben, eventuell mit Zeitverzögerung zum Ziel transportiert und bis zum Abruf bereitgehalten - dieser erfolgt zu einem anderen Zeitpunkt (oder gar nicht); z.B. Brief, E-Mail, Fax, Anrufbeantworter.

Vor-/ Nachteile:

- ▷ Feedback ist nicht bzw. nicht gleich möglich: die beschriebene Situation könnte sich geändert haben, Verständnisprobleme fallen nicht (sofort) auf, kein promptes Reagieren möglich.
- ▷ Mehr Zeit (je nach Vereinbarung) ist für eine Antwort vorhanden: Informationen können recherchiert werden, bei unklaren Signalen eine Antwort mehrmals überdacht werden.
- ▷ 4-Augen-Prinzip für Beratung möglich: KollegInnen können hinzugezogen werden - größere Sicherheit für die Beratenden bzgl. der hinausgehenden Nachricht.
- ▷ Aufzeichnung der Kommunikation i.A. vorhanden: dient z.B. der Dokumentation des Beratungsverlaufs.
- ▷ Räumliche und zeitliche Beschränkungen z.B. einer F2F-Beratungsstelle mit fixen Öffnungszeiten fallen weg: Ratsuchende schreiben dann, wenn sie bereit sind, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen (Tageszeit, Verfassung, Verarbeitungsprozess,...).

Einteilung nach Anzahl der beteiligten KommunikationspartnerInnen

Diese Einteilung bezieht sich auf die Dynamik in der Online-Kommunikation, die unabhängig vom Medium, durch die Anzahl der an einem Thema beteiligten KommunikationspartnerInnen entsteht.

Eine "1 : 1" - Situation entspricht am ehesten einer F2F-Einzelberatung, kann z.B. mit Instant Messaging, Einzelchat oder E-Mail realisiert werden.

"1 : many" hat die Funktion eines Massenmediums oder einer informativen Nachricht, die von einer einzelnen Quelle an viele EmpfängerInnen ergeht, z.B. ein Newsletter oder eine statische Website mit Informationen zu bestimmten Themen.

Eine "many : many" - Kommunikation bedeutet, dass z.B. innerhalb einer Gruppe jede an alle anderen etwas mitteilen kann, etwa in einem Forum oder einem Gruppenchat. Für die Online-Beratung bedeutet dies, dass Beratung und Unterstützung auch untereinander (Peer-to-Peer) stattfindet und die Gruppe selbst eine Ressource darstellt.

Medienwahl

Es gibt sowohl persönliche als auch (sub-)kulturelle Gepflogenheiten und Gewohnheiten, die die Wahl des optimalen Mediums für die Übermittlung einer Information bestimmen. Insofern existiert keine absolute Hierarchie der Kommunikationsmittel (gut - schlecht), sondern ein Spannungsfeld von sachlicher Dringlichkeit (synchron/ asynchron) und persönlicher Vertrautheit (offiziell / privat) bestimmt die Medienwahl.

In der Online-Beratung empfiehlt es sich, die Medienwahl in der "Policy" (siehe Kapitel VII.4) festzulegen, z.B. dass Beratung, die Dokumenteneinsicht erfordert, nicht per E-Mail-Kontakt allein erfolgen kann. Solche Entscheidungen und somit das "Setzen von Grenzen" muss jedes Beratungsteam für die eigene Zielgruppe und das gegebene Online-Beratungsangebot bestimmen.

Die fortlaufende technische Entwicklung einerseits und die persönliche Medienerfahrung andererseits können zu Änderungen der Medienwahl führen - durch die Erfahrung mit einem Medium steigt das subjektive Gefühl seiner "Reichhaltigkeit".

ONLINE-  
KOMMUNIKATION

## Web 2.0

...ist ein durch Tim O'Reilly<sup>5</sup> populär gewordener Begriff und bezeichnet die Entstehung von kollaborativen und interaktiven Plattformen im Internet, auf denen NutzerInnen den größten Teil des Inhalts selbst und in ihrer privaten Zeit gestalten (z.B. Wikis, Blogs,...). Im allgemeinen geschieht dies mithilfe von "Social Software", die keine Webprogrammierungs-Kenntnisse erfordert und somit für alle verwendbar ist. Private und berufliche Selbstdarstellungen auf Business- und Freundschaftsplattformen und das Entstehen diverser Gemeinschaften (Communities), die sich auch in der nicht-virtuellen Wirklichkeit (IRL) fortsetzen, fallen unter den Begriff "Web 2.0".

### VII.3. THEORIEN DER ONLINE-KOMMUNIKATION

Untersuchungen über die Kommunikation im Internet sind von ihrer Ausrichtung her in drei große Kategorien einteilbar:

#### Kanalreduktions-Theorien

...postulieren, dass die computervermittelte, auf Textübertragung basierende Kommunikation zu einer Verarmung der Inhalte führt. Das "typisch Menschliche" schwinde zugunsten von Effizienz, Manipulierbarkeit und Kommerz (zivilisations- und technikkritischer Ansatz). Der gemeinsame Kontext, die gemeinsame Wahrnehmung gingen verloren. Weitere Stichworte dieser Theorien sind: Ent-Sinnlichung, Ent-Menschlichung, Ent-Räumlichung, Ent-Wirklichung.

Medienvermittelte Kommunikation wird aus diesem Blickwinkel als minderwertiger Ersatz für die "reale" Kommunikation betrachtet. Aussagen wie "Man kann keine Beratung im Internet machen" kennzeichnen diese Haltung.

Bisher konnte jedoch nicht nachgewiesen werden, dass in getipptem Text keine Gefühle oder Stimmungen vermittelt oder Intimität hergestellt werden könnte.

---

<sup>5</sup> Tim O'Reilly (\* 1954) ist Gründer und Chef des O'Reilly Verlages und sehr aktiver Open-Source-Entwickler.

## Filter-Modelle

...thematisieren ebenfalls die Verringerung der Kommunikationskanäle. Sie fokussieren die veränderte Wahrnehmung der KommunikationspartnerInnen:

Soziale Hinweisreize werden herausgefiltert, und die auf mehreren Wahrnehmungskanälen basierende Einschätzung einer Person fällt weg: Status, Aussehen, Stimme, Kleidung etc. bringen keine Vorteile, aber auch keine Nachteile in der Kontaktaufnahme.

Anonymität und Pseudonymität tragen zusätzlich zu einem Nivellierungseffekt bei.

Aus der Perspektive der Filter-Modelle werden Hemmungen, Privilegien und Kontrollen abgebaut, und daraus folgen u.a.

- verstärkte Offenheit / Ehrlichkeit
- Freundlichkeit

auf der einen und

- normverletzendes und
- antisoziales Verhalten (Flaming)

auf der anderen Seite.

D.h. sehr schnell kann eine (scheinbar) vertrauensvolle Ebene hergestellt werden, auch zwischen Personen, die sich nicht kennen. Das Gefühl, den Dialog jederzeit ohne Angabe von Gründen verlassen zu können, trägt zur Offenheit bei, verleitet aber auch zum "Probehandeln" in möglicherweise sozial nicht angemessener Art und Weise.

Auch diese These kann nicht nachgewiesen werden. Effekte treten auf, sind aber nicht unbedingt nur im Internet zu finden (z.B. IRL - Diskussionen).

Auch ist die Anonymität real nicht so groß, wie gemeinhin angenommen bzw. zeigt sich in den aktuellen Web 2.0-Anwendungen eine gegenteilige Tendenz zu verstärkter Selbstdarstellung bis hin zu bedenklich offener Preisgabe persönlicher Daten (besonders bei Jugendlichen).

## Theorie der Sozialen Informationsverarbeitung

...geht davon aus, dass es bei medienvermittelter Kommunikation nicht zwangsläufig zur Verarmung kommen muss: die KommunikationspartnerInnen stimmen ihr Kommunikationsverhalten so auf die technischen Systemeigenschaften ab, dass Einschränkungen kompensiert werden. Beziehungsebene, Emotionalität und sozialer Hintergrund werden textvermittelt ausgedrückt. D.h. MediennutzerInnen entwickeln neue soziale Fertigkeiten bei der Textproduktion.

Der eine bestehende Kanal wird also mit Bedeutung angereichert, ausgeschmückt, "erweitert", z.B.: Netzspezifische Raum-Metaphern (z.B. Chat-"Räume" wie Lounge, Vorzimmer, Separée etc.).

Das geschieht bewusst durch den Einsatz von netzspezifischen Ausdrucksmitteln (siehe Kapitel VII.4), es entwickeln sich aber auch aus der persönlichen Erfahrung mit einem Medium neue Bedeutungsfelder.

So beurteilen Personen mit mehr Medienefahrung das jeweilige Medium als "lebendiger" und "reichhaltiger".

Für die textbasierte Kommunikation wird nachvollziehbarerweise in der Regel mehr Zeit benötigt. Sowohl die verbale Kommunikation als auch die paraverbalen und non-verbale Botschaften dauern in der Übertragung und Kodierung länger als in Face-to-Face-Situationen.

#### VII.4. NETZSPEZIFISCHE AUSDRUCKSMITTEL

Netzspezifische Ausdrucksmittel können in mehrere Gruppen eingeteilt werden, die einerseits die Ausdrucksweise, andererseits deren Einsatz beschreiben.

Alle Ausdrucksmittel müssen bewusst eingesetzt werden, d.h. es ist durchaus möglich, im Netz "nicht zu kommunizieren" bzw. auch Hinweise zu geben, die nicht dem tatsächlichen Empfinden entsprechen - sie dienen dann der individuellen Selbstinszenierung.

##### Netikette und Chatikette

"Net" bzw. "Chat" + "Etikette" - Höflichkeitsregeln im Internet  
...sind Regeln in der Online-Kommunikation, die sich im Netz eingebürgert haben und der Filtertheorie Rechnung tragen: Dem Fehlen sozialer Hinweisreize soll dadurch begegnet werden, dass man von vornherein besonders höflich und vorsichtig miteinander umgeht.

Die Netikette empfiehlt beispielsweise, davon auszugehen, dass die eigene Meinung nicht unbedingt die letzte Wahrheit ist und immer in Betracht zu ziehen, dass andere über mehr Wissen verfügen könnten als man selbst (durch Verwendung von sog. "Disclaimern" wie IMHO - "in my humble opinion" - oder AFAIK - "as far as I know").

Eine Sonderform der Netikette ist die sog. "Policy"

Diese legt die Kommunikationsregeln für die NutzerInnen einer bestimmten Internet-Plattform fest und wird von deren AnbieterInnen definiert.



Allgemein werden z.B. rassistische, sexistische, rechtswidrige oder gewaltverherrlichende Inhalte ausgeschlossen. Es können auch Ziele der Plattform definiert werden, z.B. eine "angenehme Atmosphäre, die offene Diskussionen fördert" zu schaffen. Man kann auch formale Kriterien anregen, z.B. Groß- und Kleinschreibung empfehlen, Gestaltung des Betreffs etc.

Beschrieben werden soll auch, was nicht zum Angebot gehört (z.B. Beratung in Notfällen) und entsprechende Verweise (z.B. an eine Notruf-Telefonnummer) können hier zu einem Medienwechsel aufgrund inhaltlich-beraterischer Überlegungen raten.

Je klarer diese Regeln definiert sind, umso besser können sich NutzerInnen darauf einstellen und Sicherheit in der Nutzung erfahren. Die Aufgabe von ModeratorInnen bzw. BeraterInnen ist es, auf die Einhaltung der aufgestellten Regeln zu achten.

### Internet-Slang

Auch "Netzsprache", "Websprache", "Cyberslang"...

Darunter wird der Sprachgebrauch im Internet bzw. die Verwendung fachsprachlicher Bezeichnungen verstanden.

Der Sprachgebrauch im Internet verfolgt zwei Ziele:

1. Kanalreduktion soll kompensiert werden durch expressive Ausdrucksmittel (Emoticons, Inflektive etc.),
2. Ressourcen sollen geschont werden, d.h. schneller kommunizieren, weniger tippen, Übertragung erleichtern - durch Vereinfachungen (Akronyme, Umgangssprache etc.).

### Emoticons

Smileys oder Emoticons (Emotion + Icon); es wird in der Literatur auch die Bezeichnung Ideogramme verwendet - man muss sie um 90° drehen, um sie "lesen" zu können >:-) ;-) :-D

Einige Formen sind allgemein gebräuchlich, andere wiederum eher in umfassenden Emoticon-Sammlungen (vgl. Kapitel XI. "Literatur- und Link-Liste") oder besonderen Gruppen (Chats) zu finden.

Eine spätere Form der Emoticons sind die Kawaicons (japanische kawaii Emoticons) - sie sind "von vorne" zu lesen (^ ^) \(^ o ^)/

Durch den Einsatz von Emoticons kommen weniger Missverständnisse auf, z.B. weil ironisch oder scherzhaft gemeinte Bemerkungen als solche gekennzeichnet werden.

**NETZSPEZIFISCHE  
AUSDRUCKS-  
MITTEL**

## Akronyme

Zu einem der ältesten Phänomene im Bereich der Kommunikation in Computernetzwerken gehört die Verwendung von Abkürzungen und Akronymen. Diese dienen der Vereinfachung und werden mittlerweile auch in der Face-to-Face-Kommunikation verwendet (z.B. LOL - "laughing out loud", FAQ...).

## Betonungen, Hervorhebungen, Formatierung

Durch Buchstabenverdopplung, Wiederholung, Verwendung von Interpunktion, Großschreibung, Unterstriche oder Sternchen (Asteriske) kann man einzelne Worte oder ganze Sätze hervorheben bzw. lautmalerisch ausgestalten.

*\*Das\** ist mir wichtig.

Und *\_das\_* auch.

DURCHGEHENDE GROSSSCHREIBUNG WIRD ALS SCHREIEN WAHRGENOMMEN!

::\*~\*~\*::Hallo::~\*~\*~\*::

## Inflektive und Inflektivkonstruktionen

(Aktionswörter, Zustands- und Gefühlsäußerungen)

Inflektive sind Ableitungen der in Comics verwendeten Schreibweisen. Komplexere Inflektiv-Konstruktionen sind hingegen anscheinend etwas Chat-Spezifisches.

- 'Einfache' Inflektive: *knuddel raetselraetsel dahinschweb*
- Inflektivkonstruktionen: *klappeaufreissundhandvorhalt*
- Asteriske \*\* werden nicht allein für Inflektive und Inflektivkonstruktionen verwendet (*\*knuddel\**), auch für Betonungen (*\*muss jetzt gehen\**) und Inflektiv-ähnliche Aussagen wie *\*immer noch ein wenig müde ist\**.

## Umgangssprache / Vereinfachungen

Durch die Verwendung umgangssprachlicher Ausdrücke oder phonetischer Schreibweisen erreicht man einerseits Zeitersparnis und schafft andererseits eine Gruppenzugehörigkeit:

Korrekte Rechtschreibung ist unter Jugendlichen oft verpönt, in anderen Foren wird korrekte Groß- und Kleinschreibung als Netikette empfohlen. Schnell und unkorrigiert Niedergeschriebenes gilt u.U. als unhöflich, Fehler im Text können aber auch absichtlich eingesetzt werden, um "Coolness" zu demonstrieren.

das dürf ma sich ned entgehen lassen gell :-)) *zwinker*	Das dürfen wir uns nicht entgehen lassen, nicht wahr
hätt i ma net dacht	Das hätte ich (mir) nicht gedacht
jetzt issa has *g*	Jetzt ist er heiß [wütend] <sup>6</sup>

## VII.5. GESCHLECHTERUNTERSCHIEDE BEI DER NUTZUNG DES INTERNETS

Bei Nutzungshäufigkeit und -gewohnheiten im Internet haben sich Männer und Frauen über die letzten Jahre einander angenähert. Die Unterschiede (die sog. "Digitale Kluft") sind nicht mehr groß, aber noch erkennbar, wenn andere Faktoren wie Einkommen, Herkunft und Alter mitberücksichtigt werden: Je geringer z.B. der Bildungsgrad, desto weiter geht die Schere bezüglich Internet-Nutzung zwischen Frauen und Männern auf.

Europaweit bleibt nach wie vor die Tendenz aufrecht, dass Männer über bessere Computer- und Internet-Kenntnisse verfügen als Frauen und diese auch häufiger zum Einsatz bringen. Durch den aktiven Einsatz von Medien in der frauenspezifischen Beratung entsteht informelles Lernen, das zur Selbstwirksamkeit beiträgt, je mehr der Computer nicht nur genutzt, sondern gestalterisch eingesetzt wird.

Vergleiche in der inhaltlichen Nutzung des Internets zeigen, dass Frauen sich in Medien anders inszenieren, andere Informationen einholen und über andere Kompetenzen verfügen als Männer. Frauen kommunizieren zum Beispiel lieber nicht- oder semi-öffentlich, das heißt, es ist für frauenspezifische Angebote wichtig, verschiedene Kommunikationskanäle (z.B. Chat, Forum, E-Mail) zur Verfügung zu stellen.

Frauenspezifische Online-Beratungsstellen sind daher häufig Mischformen von allgemeiner Information zu frauenspezifischen Themen bei gleichzeitiger Möglichkeit zur persönlichen Online-Beratung<sup>7</sup>.

Frauenspezifische Online-Beratung bedeutet als gender-sensible Beratung also auch, die Erreichbarkeit über das Internet, die Medienkompetenzen und Interessen ihrer jeweiligen Zielgruppe im Beratungsangebot mit zu bedenken.

<sup>6</sup> Aus: Alexandra Schepelmann: "Kontextualisierungskonventionen in Internet relay Chat" (Diplomarb. Angewandte Sprachwissenschaft, Universität Wien, 2004)  
<http://www.univie.ac.at/linguistics/publikationen/diplomarbeit/schepelmann/start.htm>

<sup>7</sup> Ein Beispiel dafür stellt das webbasierte Beratungsangebot von "Frauen beraten Frauen" in Verbindung mit Rechtsinformationsbausteinen zum Thema Trennung und Scheidung dar:  
<http://www.frauenberatenfrauen.at/scheidungsberatung.html>

## VIII. VORTEILE UND NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN VON ONLINE-BERATUNG

### VIII.1. VORTEILE DER ONLINE-BERATUNG

Für die Klientinnen:

- Zeitliche Autonomie
- Geographische Ungebundenheit
- Anonymität, Vertraulichkeit
- Potenzielle Vorurteilsfreiheit durch Wegfall von sicht- oder hörbaren Merkmalen und deren Interpretation (Hautfarbe, sozialer Status...)
- Niederschwelligkeit
- Präventive Wirkung: frühzeitige Inanspruchnahme von Beratung zur Verhinderung von Problemeskalation
- Unverbindliche Kontaktaufnahme: Ratsuchende können solange online (distanziert) in Kontakt bleiben, bis sie genug Vertrauen gefasst haben, sich auch in die Face-to-Face-Beratung zu wagen - wenn sie das wünschen, sie müssen sich durch nichts gedrängt fühlen (keine unerwünschten Interventionen, kein sozialer Druck).
- Erreichbarkeit spezieller Zielgruppen
- Unbürokratische Unterstützung, Effizienz: geringer Aufwand an Zeit und Mitteln, keine Wartezeiten für das Formulieren und Abschicken des Anliegens - es ist möglich, zeitlich und örtlich unabhängig Fragen zu stellen und Antworten abzurufen, Chat- und Foren-Beratung in Anspruch zu nehmen.
- Geringe Wartezeit auf die Antwort der Beratenden (wünschenswert binnen 48 Stunden, auf Homepage transparent machen!) im Vergleich zu Wartezeiten auf ambulante Termine in Beratungsstellen - schnelle Entlastung und erste Orientierung
- Kaum oder keine Wartezeit in Chat- und Forenberatung
- Der gesamte Beratungsprozess ist schriftlich dokumentiert und somit für die Klientin bei Bedarf immer wieder abrufbar (zur weiteren Reflexion, als emotionale Stütze).

Für die Beratungseinrichtung:

- Gelten die oben genannte Punkte außer Unverbindlichkeit
- Günstige Kosten-Nutzen-Relation bei reinen Informationsfragen, die Antworten auf ähnliche bzw. sich wiederholende Sachinformationsfragen sind als FAQ (frequently asked questions),

VORTEILE

Bausteine oder Forenbeiträge für alle Klientinnen jederzeit abrufbar. Diese Texte stehen auch Beraterinnen anderer Einrichtungen als Informationspool zur Verfügung.

- Gezielte Weitervermittlung an die richtige Stelle kann schnell und unbürokratisch geboten werden.
- Selbsthilfepotenzial kann in Chats und Foren optimal realisiert werden (Peer-to-Peer-Prinzip).

Für die Beraterinnen:

- Durch die Zeitversetzung in der webbasierten Beratung - asynchrones Beantworten von Beratungsanfragen - besteht die Möglichkeit, die Anfrage zu einem für die Beraterin passenden Zeitpunkt zu beantworten, also freie Zeiteinteilungsmöglichkeit binnen eines angestrebten Zeitrahmens.
- Durch die Asynchronität können die Beratenden sich für die Antwort die nötige Zeit nehmen, um sorgfältig zu formulieren und eine eventuell heftige erste emotionale Reaktion. (z.B. Ärger, Ablehnung, Hilflosigkeit) zu reflektieren und die auftauchenden Gefühle mit Gelassenheit konstruktiv für den Beratungsprozess zu nützen.
- Die Zeitversetzung macht es möglich, Informationen zu recherchieren, interne und externe Fachkompetenzen zu nützen und bei Bedarf die Antwort gelesen zu lassen oder Auffassungsunterschiede zu besprechen.

NACHTEILE

### VIII.2. NACHTEILE/ BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN DES ONLINE-SETTINGS

- Unverbindlichkeit des Kontakts: dauernd drohender Kontaktabbruch - Hat die Klientin meine Antwort gelesen? Wie geht es ihr? Warum meldet sie sich nicht mehr? Häufig bleibt es beim einmaligen Kontakt.
- Anonymität bedeutet in diesem Medium auch mangelndes Wissen: Wer schreibt als welche Person? Es gibt fingierte und Scherzanfragen, die Anonymität senkt die Hemmschwelle für aggressive Äußerungen.
- Unsicherheit und Misstrauen auf beiden Seiten aufgrund des mangelnden direkten Kontakts im realen Raum
- Gefahr der Oberflächlichkeit größer als in der Face-to-Face-Begegnung

- Konzentration auf einen einzigen Wahrnehmungskanal: das Lesen von geschriebenem Text - große Bandbreite an subjektiv gefärbten Deutungsmöglichkeiten, Missverständnisse entstehen häufiger in der computervermittelten Kommunikation. Alle wichtigen Zusatzinformationen der F2F-Beratung fallen hier weg: nonverbale und szenische Informationen, Auftreten und Wirkung des Äußeren der Person, Mimik, Gestik - und alles Hörbare: die Stimme, der Tonfall, die Pausen, das Seufzen und Zögern und Lachen..., die in der Telefonberatung noch wahrnehmbar sind, können teilweise durch Emoticons und Akronyme (vgl. Kapitel VII.4.) in textlicher Form wieder hereingebracht werden.

Die Deutung erfährt keine sofortige Korrektur an der Person, die mir im Gespräch gegenüber sitzt, dadurch wird das Entstehen von Projektionen (Übertragungen) gefördert.

- Nonverbale Eindrücke fehlen auch der Klientin.
- Mangelnde Kenntnis über die Bedingungen, unter denen die Anfrage geschrieben wird - Wo befindet sich die/der Ratsuchende? Was beeinträchtigt unseren Kontakt?
  - ▷ Als Beraterin auf die eigenen Arbeitsbedingungen achten! Zeit und Raum nach Bedarf gestalten, Störfaktoren möglichst ausschalten, nicht "nebenbei und zwischendurch schnell noch ein E-Mail schreiben". Die Möglichkeit ungestört zu arbeiten ist im Online-Kontakt ebenso notwendig wie in der Face-to-face-Beratung. Darauf achten, sich nicht von der Flexibilität (Asynchronität) zur Überschreitung der eigenen Grenzen verführen zu lassen. Ungestörtes Schreiben ist wichtig für die eigene Psychohygiene.
  - ▷ Auch in Teambesprechungen und Fallinterviews Online-Beratung zum Thema machen, um die unterschiedlichen Herangehensweisen der einzelnen Beraterinnen zu reflektieren.

## IX. METHODISCHES WERKZEUG FÜR DIE ONLINE-BERATUNG

### IX.1. WIRKUNGEN DES SCHREIBENS

- Schreiben stärkt die eigene Reflexions-, Erkenntnis- und Handlungskompetenz.
- Schreiben kann als innerer Dialog Klarheit, Struktur, Orientierung, Distanz zum Problem, zur Verstrickung in

- eine Situation und somit Entlastung bewirken.
- Ein Problem für das Gegenüber, eine potenzielle Leserin beschreiben zu können bedeutet, es ein Stück weit fassbar und bearbeitbar zu machen, es "in den Griff zu bekommen". Dieses Gefühl der Kontrolle über die eigene Situation bewirkt ein Nachlassen der Angst und des Eindrucks, davon überwältigt zu werden.
  - Schreiben aktiviert die eigenen Ressourcen. Die Erfahrung der eigenen Ausdrucksfähigkeit, das Erleben der eigenen Kreativität kann autonomer und handlungsfähiger machen.
  - Schreiben bietet einen Möglichkeitsraum zum Ausprobieren von Handlungen, zum Entwickeln neuer Perspektiven, kann dem eigenen Chaos Form und Gestalt geben (einen Anfang und ein Ende), dieses mit-teilbar machen.

Die beiden wichtigsten Grundsätze zur Beratung im Medium Schrift:

- Genau lesen und beim Text selbst bleiben
- Vermutungen und Interpretationen als solche kennzeichnen, am besten als Fragen formulieren ("Könnte es sein, dass...?")  
Behutsamkeit mit Deutungsangeboten

Die Knappheit des Textes und die fehlenden (auch nonverbalen) Informationen verführen leicht zu eigenen die Leerstellen ergänzenden Phantasien. Ein Kennzeichen seriöser Online-Beratung ist das Ernstnehmen des Textes und dieses erfordert Zurückhaltung bei der Produktion eigener Interpretationen.

Auch wenn jede Nachricht "unter" dem manifesten einen vielschichtigen latenten Inhalt transportiert, ist es notwendig, beim Text selbst zu bleiben, also das was ich lese zu beschreiben, ohne es gleich zu erklären oder zu bewerten. (vgl. Brunner (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung)

Die eigenen Vermutungen und Assoziationen sind wichtig als Signale der Textwirkung - und können der Klientin als Angebote am besten in Form von Fragen nahegebracht werden - sie sagen jedoch häufig mehr über die Person der Beraterin aus als über die schreibende Person.

Ein Vorteil der Online-Beratung kann die durch die ausschließliche Textinformation begründete potenzielle Unvoreingenommenheit der Anfragenden gegenüber sein. Diese Vorurteilslosigkeit wird jedoch nur dann wirksam, wenn ich mich als Interpretierende und Hinzuerfindende zurücknehme. Dies ist im Online-Kontakt besonders wichtig, da meine

Interpretation nicht sofort im Face-to-Face-Kontakt überprüfbar ist und eine eventuell völlig falsche Richtung nicht durch direkte Rückmeldung korrigierbar ist.

## IX.2. LEITFADEN ZUM VERFASSEN VON ANTWORTEN AUF E-MAIL-ANFRAGEN

1. Ausdrucken
2. Lesen
  - 2.1. Was löst die Anfrage bei mir aus? (z.B. Ärger, Hilflosigkeit...) Emotionen, Bilder, Vorstellungen, Impulse wahrnehmen und reflektieren
  - 2.2. Was ist das Thema, die Frage, der Auftrag? z.B. Informationsanfrage, Auskunft, Recherche, ev. gezielte Weitervermittlung oder Entlastung, Anregung, Bestärkung, Reflexion, Entscheidungsfindung, längerfristige Beratung... mit dem Ziel, sich für eine Botschaft zu entscheiden Kennzeichnen von "wesentlichen"/ "Signal-" Passagen, Notizen
3. Pause, Eindrücke setzen lassen (= Vorteil der Asynchronität)
4. Zweites Mal lesen
  - 4.1. Welche Gefühle löst die Anfrage jetzt aus? (mehr Gelassenheit möglich?)
  - 4.2. Welche anderen Aspekte fallen mir jetzt auf? interne und bei Bedarf auch externe Fachkompetenzen nützen
    - ▷ Welche Botschaft will ich vermitteln?
    - ▷ Was ist das Ziel meiner Antwort?
5. Formulieren der Antwort
  - 5.1. Begrüßung und Einleitung Soll der anfragenden Person vermitteln, angekommen zu sein und mit ihrem Anliegen ernstgenommen zu werden, soll Anteilnahme und Verständnis ausdrücken sowie Anerkennung für diesen Schritt der Kontaktaufnahme.
  - 5.2. Hauptteil
    - Beantwortung der Informationsfrage(n), Klarstellung von Zuständigkeit.



- Nachfragen bei Unklarheiten, Steuern und Sensibilisieren durch Fragen (vgl. Prinzip Empowerment)
- Emotionen aufgreifen/ spiegeln
- Sich auf konkrete Ausdrücke und sprachliche Bilder der Anfragenden beziehen, um Nähe herzustellen
- Ressourcen benennen, ermutigen, Optionen aufzeigen, Lösungsansätze bestärken
- Bei sehr langen oder komplexen Anfragen ist es empfehlenswert, sich auf einige wesentlich erscheinende Punkte zu konzentrieren und dieses Herausgreifen zu begründen.
- Vermutungen und Interpretationen sollen als solche gekennzeichnet werden.
- Die Klientin fordern, aber nicht überfordern, auch in der Länge der Antwort
- Sorgfältiges und einfühlsames Formulieren:  
Die Sachebene ist nicht von der Beziehungsebene zu trennen (vgl. Kapitel VII), auch rein sachliche Informationen müssen in einer Weise formuliert werden, dass sie die anfragende Person annehmen kann. Dies gilt ganz besonders für emotional schwierige, schmerzhaft Themen, die auch komplexe Sachinformation erfordern.

### 5.3. Abschied und Einladung zum Wieder-Schreiben

Botschaft: "Ich bin für Sie erreichbar" (z.B. "Ich freue mich, wenn Sie mir mitteilen, wie meine Antwort bei Ihnen ankommt.") oder - bei Bedarf - gezielte Alternativangebote (z.B. spezialisierte Foren, Face-to-Face-Beratungsangebote...) nennen

### 6. Überprüfen der Antwort

Nach der zu Beginn aufgestellten Zielsetzung (was ist meine Botschaft?) und den Qualitätskriterien, bei vorhandener Kapazität von einer Kollegin gegenlesen lassen ("4-Augen-Prinzip")

### 7. Bei Bedarf ergänzen oder ändern

### 8. Abschicken

**VERFASSEN  
VON ANTWORTEN**

### IX.3. KONKRETE INTERVENTIONSMÖGLICHKEITEN IM SCHRIFTLICHEN BERATUNGSPROZESS

- Metaphern und Bilder der Klientin aufnehmen und assoziativ weiterführen (schafft Nähe), ihr rückmelden, wie die von ihr gewählten Worte auf mich als Beraterin wirken
- Mit der Betreffzeile arbeiten (z.B. "Krise" ' "Chance", "Wunsch nach Veränderung", "Auf der Suche"...)
- Mit dem Nickname arbeiten (z.B. "Supermama", "Hexe"...)
- Besonderheiten in der Struktur des Textes, dem Layout ansprechen (z.B. monolithischer Textblock oder klare Gliederung durch Absätze), auf nonverbale Inhalte (z.B. Emoticons) eingehen
- Asynchronität nutzen (z.B. "Was haben Sie seit dem Schreiben Ihrer Anfrage verändert?")
- Die vielfältige potenzielle Dialoghaftigkeit der Nachricht nutzen: wer außer der Beraterin könnte durch diesen Text angesprochen sein, welche Botschaften an Personen aus der Umgebung der Schreibenden könnten darin enthalten sein, sie zur Konkretisierung dieser Botschaften anregen
- Zu möglichst klaren Formulierungen der Wünsche, Bedürfnisse und Forderungen anregen, um die Wirkung dieses Klartexts zu erleben
- Genauigkeit im Ausdruck: "ständig", "immer" - Wann nicht? Wann anders? Unter welchen Bedingungen?  
Ausnahmen ins Blickfeld rücken, um die Perspektive zu öffnen (z.B. "Heute war es nicht ganz so schlimm wie sonst." - "Wie genau war es?")
- Auf Passivkonstruktionen hinweisen und in Frage stellen:  
WER tut das?  
(z.B. "sich opfern" als aktive Tat) - Das Subjekt des Handelns im Schreiben sichtbar machen: ICH - Sätze ausprobieren zur Beschreibung der Situation
- Der im schriftlichen Medium besonders stark wirksamen Verführung zur Direktivität bewusst entgegenarbeiten;  
der Klientin statt festschreibenden Aussagen und Empfehlungen den eigenen Reflexionsprozess und die durch ihre Anfrage bei mir als Beraterin ausgelösten Emotionen im Sinne eines potenziellen gemeinsamen Erkenntnisgewinns zur Verfügung stellen

- Jeder Text ist vieldeutig zu verstehen, der Klientin mögliche Bedeutungen als Fragen anbieten und zur gemeinsamen Auseinandersetzung anregen
- Schreibkompetenz als unterstützende Ressource bei Veränderungsprozessen nutzen: Geschichte schreiben mit dem Titel "Ein neues Kapitel in meinem Leben begann als..." (in der 3. Person, aus anderer Perspektive, als Filmdrehbuch etc.) Eine Situation neu beschreiben, sie neu gestalten und neu deuten können heißt auch, sie anders in die eigene Lebensgeschichte einordnen und sich dadurch auf neue Weise handlungsfähig machen
- Kreativtherapeutische Methoden aus der Poesie- und Bibliothherapie: autobiographisches Schreiben, Perspektivenwechsel (z.B. die eigene Anfrage aus anderer Zeitperspektive neu schreiben), bis hin zu Mind-Mapping, Haikus, Elfchen,... Die Lust der Klientin am Schreiben nutzen. (vgl. Primus (2007): Kreativität in der psychosozialen Onlineberatung)
- In der Chat-Beratung: Einsatz nonverbaler Elemente wie Emoticons, Akronyme (siehe Kapitel VII), handlungskommentierende Gesprächsschritte, HörerInnensignale, parasprachliche Elemente (vgl. Hintenberger (2006): \*taschentuchreich\* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung)

INTERVENTIONS-  
MÖGLICHKEITEN

## X. FAZIT UND AUSBLICK

Das ermutigende Fazit aus vielen Rückmeldungen<sup>8</sup> von online rat-suchenden Klientinnen des Vereins Frauen beraten Frauen lautet: Schreiben wirkt.

Das schriftliche Formulieren einer Anfrage kann selbst schon Entlastung und Klärung und ein Stück mehr Gestaltungskompetenz gegenüber der eigenen Lebenssituation bedeuten. Feministische Beratung kann Klärungshilfe und Unterstützung bei der Verwirklichung des je eigenen Bewältigungspotenzials bieten. Vernetzung zwischen Frauen kann als Strategie gegen die Individualisierung und Entpolitisierung sozialer Problemlagen wirken.

Dieser Leitfaden soll Beraterinnen als Anregung dienen, sich über Qualitätskriterien für die Beratung im neuen Medium auseinander zu setzen, sich neue Kompetenzen anzueignen und Rahmenbedingungen zu schaffen, um Online-Anfragen professionell begegnen zu können.

An dieser Stelle auch ein Appell an alle FördergeberInnen: Frauen- und Mädchenberatungsstellen benötigen dringend zusätzliche Fördermittel, um dem kontinuierlich steigenden Bedarf an qualifizierter Online-Beratung zu entsprechen.

Ein Ziel frauenspezifischer Beratung ist es, den Klientinnen durch den Beratungsprozess größere Entscheidungs- und Handlungsfreiheit und die selbstbestimmte und selbstverantwortliche Gestaltung des eigenen Lebens zu ermöglichen. Kompetente frauenspezifische Online-Beratung kann dazu beitragen, diesem Ziel näher zu kommen.

---

<sup>8</sup> "DANKE, falls jemand bis hierher gelesen hat, es hat schon mal SEHR gut getan, das niederzuschreiben. Auf manches kommt man auch (erst) beim Schreiben." Eine Online-Anfragende

## XI. LITERATUR- UND LINKLISTE ONLINE-BERATUNG <sup>9</sup>

BENKE, Karlheinz (2005):

Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. In: e-beratungsjournal.net, 1. Jg., Heft 1, Artikel 8 - September 2005

[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/benke.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf)

BENTE, Gary / KRÄMER / Nicole C. / PETERSON, Anita (Hg.)(2002):

Virtuelle Realitäten. Göttingen: Hogrefe

BRUNNER, Alexander (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. 2. Jg., Heft 2, Artikel 4 - September 2006 [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/brunner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf)

BRUNNER, Alexander (2005): wienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum. In: e-beratungsjournal.net, 1. Jg., Heft 1, Artikel 3 - September 2005

[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/brunner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf)

DÖRING, Nicola (2003):

Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen.

Göttingen: Hogrefe

DÜRSCHEID, Christa (2003):

Netzsprache - ein neuer Mythos

<http://www.ds.unizh.ch/lehstuhlduerscheid/docs/netzsprache.pdf>

FRAUEN BERATEN FRAUEN / KULTURSOZIOLOGIEWERKSTATT (2001):

Qualitätskriterien in der Frauenberatung unter

<http://www.magwien.gv.at/menschen/frauen/pdf/qualitaetsstandards.pdf>

= Zusammenfassung der Studie "BlickWechsel - 20 Jahre Frauenberatung aus Klientinnensicht. Eine Evaluation". Unveröffentlichte Studie, Wien 2001

FRAUEN BERATEN FRAUEN (1985): Erfahrungsbericht der Frauenberatungsstelle Eigenverlag Wien.

FREYERMUTH, Gundolf S. (2002): Kommunikette 2.0. E-Mail, Handy & Co. Richtig einsetzen. Heidelberg: Heise.

GERÖ, Sandra (2008): Medienkompetenz in der Online-Beratung: Erfahrungen aus der Ausbildung von E-BeraterInnen. e-beratungsjournal, 4. Jg., Heft 1.

[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0108/geroe.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/geroe.pdf)

GERÖ, Sandra (2005):

Kriterien der Qualitätssicherung für Online-Beratungsangebote

Merz/medien + erziehung 2005/05 - [http://www.oegob.net/fileadmin/dokumente/qualitaetskriterien/artikel\\_MERZ\\_Okt05.pdf](http://www.oegob.net/fileadmin/dokumente/qualitaetskriterien/artikel_MERZ_Okt05.pdf)

HAASE Martin, HUBER Michael, KRUMEICH Alexander, REHM Georg (1997):

Internetkommunikation und Sprachwandel.

<http://georg-re.hm/pdf/Haase-et-al.pdf>

---

<sup>9</sup> Sämtliche Zugriffe auf Internet-Adressen: Stand Oktober 2008

HINTENBERGER, Gerhard (2006): \*taschentuchreich\* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 - September 2006  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf)

Internetnutzung von Frauen und Männern in Deutschland 2007. Sonderauswertung Gender & Diversity des (N)ONLINER Atlas 2007. Schriftenreihe Heft 5.  
[http://www.initiated21.de/fileadmin/files/NOA\\_Umzug/Sonderauswertungen/H5\\_Nonliner\\_Sonderauswertung\\_2007.pdf](http://www.initiated21.de/fileadmin/files/NOA_Umzug/Sonderauswertungen/H5_Nonliner_Sonderauswertung_2007.pdf).

KNATZ, Birgit (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. In: 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 September 2005  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf)

KNATZ, Birgit und DODIER, Bernard (2003):  
Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta

KOLLEK, Birgit (2006): Online-Dienstleistung als Herausforderung für AnbieterInnen unter besonderer Berücksichtigung der Situation in Österreich. In: e-beratungsjournal.net, 2. Jg., Heft 1, Artikel 7 - März 2006  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/kollek.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/kollek.pdf)

KÜHNE, Stefan (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, 2. Jg., Heft 1, Artikel 2 - März 2006  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/kuehne.pdf)

MEßMER, R./ SCHMITZ, S. (2007). Bridging Disciplines: Gender Studies and Computer Science in an E-Learning-Course. In: I. Zorn, S. Maass, E. Rommes, C. Schirmer, H. Schelhowe (Hrsg.), Gender Designs IT. Construction and Deconstruction of Information Society Technology (S. 135-147). Wiesbaden: VS Verlag.

PRIMUS, Adelheid (2007): Kreativität in der psychosozialen Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, 3. Jg., Heft 2, Artikel 6 - September 2007  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/primus.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/primus.pdf)

RENNER, Karl-Heinz / SCHÜTZ, Astrid / MACHILEK, Franz (Hg.) (2005):  
Internet und Persönlichkeit. Differentiell-psychologische Aspekte der Internetnutzung. Göttingen: Hogrefe

SIEVER, Torsten/ SCHLOBINSKI, Peter / RUNKEHL, Jens (Hg.)(2005). Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet. In: S. Günthner, K.-P. Konearding, W.-A. Liebert & T. Roelcke (Hrsg.), Linguistik - Impulse & Tendenzen. Bd. 10. Berlin et al.  
<http://www.mediensprache.net/de/websprache/pubs/2/content/>

SOLDO, Marijana (2000): Kommunikationstheorie und Internet.  
<http://www.mediensprache.net/network/network-15.pdf>

THOMA, Susanne (2004). Geschlechterperspektive bei der Vermittlung von Computer- und Internetkompetenz. Eine Bestandsaufnahme von Forschungsergebnissen. Hrsg.: Frauen geben Technik neue Impulse e.V. Berlin: Wirkstoff Verlag.  
<http://www.wirkstoff.org/verlag.html>.

VOGT, Brigitte (2007): Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung In: e-beratungsjournal.net, 3. Jg., Heft 2, Artikel 8 September 2007  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/vogt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf)

WEISSENBÖCK, Susanne / IVAN, Irene / LACHOUT, Sophie (2006): Standards in der Onlineberatung - erarbeitet von den Einrichtungen ChEck iT! (A), Partypack (D) und kids-hotline (D)  
In: e-beratungsjournal.net, 2. Jg., Heft 1, Artikel 3 - März 2006  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/lachout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf)

WIESNER, H. / SCHELHOWE, H. / METZ-GÖCKEL, S. / KAMPHANS, M. / PETER, U. / SCHOTTMÜLLER, H. / KEDENBURG, C. / TIGGES, A. / WIENOLD, K. / JELITTO, M. / CHO-HEINZE, H. (2003). GM-Guideline. Gender Mainstreaming im Kontext Neuer Medien.  
<http://www.physik-multimedial.de/cvpmm/didaktik/webGender/GMGuideline.pdf>.

ZEHETNER, Bettina (2008):  
Brücken bauen zwischen virtueller und realer Lebenswelt. Frauenspezifische Onlineberatung. In: Zeitschrift der Plattform gegen die Gewalt in der Familie. Internet Handy und PC - Erwünschte und unerwünschte Wirkungen der Neuen Medien. Wien, Ausgabe 1 / 2008

ZEHETNER, Bettina / GERÖ, Sandra (2009): Frauenspezifische Onlineberatung. In: Handbuch der Onlineberatung, hg. Von Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (in Druck)

ZEHETNER, Bettina (2007):  
Feminismus im Cyberspace: Frauenspezifische Online-Beratung - Qualitätskriterien und Herausforderungen.  
[http://www.frauenberatenfrauen.at/download/lehrgang\\_online-beratung.pdf](http://www.frauenberatenfrauen.at/download/lehrgang_online-beratung.pdf)

<http://www.e-beratungsjournal.net/> - aktuelle, spannende Artikel zur Online-Beratung  
1. Jg. Heft 1: Felder von Online-Beratung  
2. Jg. Heft 1: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung  
2. Jg. Heft 2: Methodik der Online-Beratung  
3. Jg. Heft 1: Inszenierungen  
3. Jg. Heft 2: Sprachbilder - Bildersprache  
4. Jg. Heft 1: Zwischen den Zeilen  
4. Jg. Heft 2: Forschung @ Online

Literatursammlung: <http://www.onlineberatungen.com/literatur.php>

#### LITERATUR ZU DEN RECHTLICHEN GRUNDLAGEN VON ONLINEBERATUNG

<http://www.ris.bka.gv.at/> allgemeines Rechtsinformationssystem mit allen Gesetzestexten und Judikatur dazu zum Nachlesen

INTERNETRICHTLINIE FÜR PSYCHOTHERAPEUTINNEN UND PSYCHOTHERAPEUTEN (2005). Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet. Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirats, bisher veröffentlicht im Psychotherapie Forum Vol. 13, Suppl. 2, Nr. 2/2005, 43ff. sowie in den Mitteilungen der Sanitätsverwaltung 2005/5, 13 ff.  
<http://www.bmgfj.gv.at/cms/site/attachments/6/8/3/CH0964/CMS1144348952885/INTERNETRICHTLINIE.pdf>

BUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEIT UND FRAUEN (2003), Kurzinformation über ausgewählte rechtliche Implikationen internetgestützter klinisch-psychologischer und gesundheitspsychologischer bzw. psychotherapeutischer Tätigkeiten, Mitteilungen der Sanitätsverwaltung 2003/5, 19 ff.

BUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEIT UND FRAUEN (2004), Auskunft zur gebotenen Hilfeleistung bei Suizidgefahr, GZ 92.118/0056-Stabl/B/2004; Aigner / Schwamberger, Gesetzgebung und Verwaltung, RdM 2004, 111.

FIRLEI / KIEREIN / KLETECKA-PULKER (Hg.)(2005): Jahrbuch für Psychotherapie und Recht I, Wien 2000; II, Wien 2002; III, Wien 2004; IV/V, Wien.

SCHMÖLZER, Gabriele (2004): Strafrechtliche Probleme der Online-Beratung durch Psychologen und Psychotherapeuten, in Medigovic / Grafl (Hg.), FS-Burgstaller, Wien, 157 ff.

SCHMÖLZER, Gabriele: Verschwiegenheitspflichten der Verwaltung aus der Sicht des Strafrechts, in Hauer (Hg.), Die Verwaltung zwischen Verschwiegenheit und Transparenz, Linz 2003, 69 ff.

#### BARRIEREFREIHEIT VON INTERNETAUFTRITTEN

Infos und Checkliste

<http://www.einfach-fuer-alle.de/>

Zum Testen von Homepages

<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

#### INTERNETSPEZIFISCHER SPRACHGEBRAUCH

(z.B. Sammlung von Akronymen und Emoticons)

<http://www.netlingo.com/>

<http://www.mediensprache.net/de/websprache>

#### KLASSISCHE THEORIEN DER KOMMUNIKATION

<http://www.mediamanual.at/mediamanual/workshop/kommunikation/bedeutung/modell01.php>

<http://www.cultsock.ndirect.co.uk/MUHome/cshtml/introductory/sw.html>

<http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html>

#### LEHRGANG ONLINE-BERATUNG DES ifp (Institut für Freizeitpädagogik)

<http://www.wienextra.at/ifp/onlineberatung.asp?er=8>

#### NETIKETTE - KOMMUNIKATIONSREGELN IM INTERNET

<http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

#### ÖSTERREICHISCHE GESELLSCHAFT FÜR ONLINE-BERATUNG

<http://www.oegob.net/>



## XII. ONLINE-BERATUNGSANGEBOTE <sup>10</sup>

Frauenspezifische Beratungsangebote (Auswahl)

Frauen beraten Frauen

<http://www.frauenberatenfrauen.at/>

Helpchat der AÖF (Aktionsgemeinschaft der österreichischen Frauenhäuser)

<http://www.haltdergewalt.at/>

Mädchen online Austria Netzwerk

<http://www.mona-net.at/>

Verein Frauenservice Graz

<http://www.frauenservice.at/>

Frauengesundheitszentrum

<http://www.fgz.co.at/Online-Beratung.35.0.html>

Frauennotruf der Stadt Wien MA 57

Forum: <https://www.wien.gv.at/frauennotrufforum/>

Chat: <http://www.wien.gv.at/menschen/frauen/servicestellen/chat/index.html>

Papatya - anonyme Kriseneinrichtung für junge Migrantinnen:

<http://www.papatya.org/>

Frauentherapiezentrum München (Online-Beratung für Frauen mit Suchterfahrung)

<http://www.ftz-muenchen.de/>

Frauenselbsthilfe und Beratung Wildwasser e.V. (sexualisierte Gewalt)

<http://www.wildwasser-berlin.de/>

Forum zum Thema Selbstverletzung

<http://www.rotetraenen.de/>

Lavie Mädchenberatung online für lesbische Mädchen und junge Frauen

<http://lavie-maedchentreff.de/beratung/>

BERATUNGS-  
ANGEBOTE

---

<sup>10</sup> Sämtliche Zugriffe auf Internet-Adressen: Stand Oktober 2008

## Frauenspezifische Informations- und Vernetzungsangebote (Auswahl)

CeiberWeiber - Frauen Onlinemagazin

<http://www.ceiberweiber.at/>

Frauenfakten - Internetplattform für Frauen,  
frauenspezifische Linksammlung für Österreich

<http://www.frauenfakten.at/>

Womail: Verein zur Förderung der Vernetzung von Frauen und  
Frauenorganisationen in elektronischen Datennetzen - Frauenlinkliste  
und Jugend-Onlineberatung

<http://www.aberer.at/femwien>

Frauenweb - Internet von Frauen für Frauen

<http://frauenweb.at/index.shtml>

Lila Tip Lesbenberatung

<http://www.villa.at/lilatip/modules/news>

Wolfsmutter Portal - Abenteuer Feminismus. Internationale Linksammlung

<http://wolfsmutter.com/>

The women's tech knowledge connection

<http://www.webgrrrls.com/>

Frauenforschungs-, -bildungs- und -informationszentrum e.V.

<http://www.ffbiz.de/>

## Beratungsangebote nicht nur für Frauen und Mädchen (Auswahl)

Courage - Familien-, PartnerInnen- und Sexualberatung mit Schwerpunkt  
gleichgeschlechtliche und transGender Lebensweisen

<http://www.courage-beratung.at/>

HPE - Österreich. Hilfe für Angehörige und Freunde psychisch Erkrankter

<http://www.hpe.at/>

Wienextra - Jugendberatung, Rat und Hilfe - Forum

<http://www.wienextra.at/forum> (Rat und Hilfe, Pinwand, ...)

Check your drugs

<http://www.checkyourdrugs.at/>

Checkpoint Jugendberatung  
<http://www.checkpoint-info.at/>

Herzklopfen - Beratung für junge Leute zu den Themen Liebe und Sex  
<http://www.herzklopfen.or.at/>

Stress mit Eltern - E-Mail-Beratung für Kinder und Jugendliche (MA 11)  
<http://www.stressmiteltern.at/>

Talkbox - Psychologische E-Mail-Beratung für Jugendliche (MA 11)  
<http://www.talkbox.at/>

Stress mit Kindern - E-Mail-Beratung für Eltern (MA 11)  
<http://www.stressmitkindern.at/>

Hotline für Essstörungen  
<http://www.essstoerungshotline.at/>

147 - Rat auf Draht  
<http://rataufdraht.orf.at/>

Pro Mente  
<http://pmooe.at/>

Aidshilfe  
<http://www.aidshilfen.at/>

Telefonseelsorge  
<http://www.telefonseelsorge.at/>

Ehe- und Familienberatung OÖ.  
<http://www.eheonline.at/>

Suizidthematik, Prävention, Trauerforum  
<http://www.u25-freiburg.de/>

Plattform der Beratungsstellen, die Online-Beratung über das System  
"Beranet" anbieten, offener Chat zum Üben, ExpertInnenchats  
<http://www.das-beratungsnetz.de/>

**BERATUNGS-  
ANGEBOTE**

### XIII. FORTBILDUNGSANGEBOT: SEMINAR "FRAUENSPEZIFISCHE ONLINE-BERATUNG"

Online-Beratung bietet die Möglichkeit anonymer Intimität und schafft Nähe durch Distanz. Dadurch werden neue KlientInnenzielgruppen angesprochen und neue Gestaltungsmöglichkeiten des Beratungsprozesses eröffnet.

Zunehmend mehr Frauen nutzen das Internet neben Informations-Recherchen auch für Beratungsanfragen - wie gehen wir als Frauen- und Mädchenberaterinnen mit dieser Entwicklung um? Welche Veränderungen kommen damit auf uns zu und wie gestalten wir die Beratungsarbeit mit dem Medium Internet?

Das Seminar vermittelt theoretische Grundlagen, inhaltliche und technische Qualitätskriterien und bietet die Möglichkeit, verschiedene Methoden der Mail- und Chat-Beratung auszuprobieren.

Inhalte:

- Möglichkeiten und Grenzen webbasierter Beratung
- Besonderheiten der Online-Kommunikation
- Qualitätskriterien frauenspezifischer Beratung und ihre Anwendbarkeit in der Online-Beratung
- Nähe-Distanz-Ambivalenz: neue Zielgruppen und Herausforderungen
- Rechtliche Grundlagen von Online-Beratung
- Usability
- Erfahrungsaustausch der Teilnehmerinnen zum Umgang mit E-Mail-Beratungsanfragen, Foren, Chats
- Übungen zur Mail- und Chat-Beratungspraxis

Methoden:

Impulsreferate, Kleingruppenarbeit, Arbeit an eigenen Fallbeispielen, praxisbezogene Übungen

Termine: <http://frauenberatenfrauen.at/fortbildung.html>

Seminarleiterinnen:

Mag.<sup>a</sup> Sandra Gerö, Klinische und Gesundheitspsychologin in freier Praxis (Schwerpunkte: Kinder- und Jugendpsychologie, Gender Equality, Interkulturalität und Migration, Traumapsychologie), Referentin, Trainerin und Supervisorin im Bereich E-Learning und Online-Beratung, Projektcoaching für Medienprojekte und Online-Beratungs-Angebote, Vorstandsmitglied der Österr. Gesellschaft für Online Beratung ([www.oegob.net](http://www.oegob.net)).

<http://www.geroe.com>, [office@geroe.com](mailto:office@geroe.com)

Mag.<sup>a</sup> Bettina Zehetner, Philosophin und psychosoziale Beraterin (Schwerpunktthemen Trennung, Gewalt, Laufbahnberatung), Mitarbeiterin des Vereins "Frauen beraten Frauen. Institut für frauenspezifische Sozialforschung", Fortbildungstätigkeit zu Trennungsbegleitung, Gestaltung von Erstkontakten, Gesprächsführung, Telefon- und Onlineberatung, Universitätslektorin für feministische Theorie und Praxis am Institut für Soziologie in Wien

[http:// www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at), [zehetner@frauenberatenfrauen.at](mailto:zehetner@frauenberatenfrauen.at)

**FORTBILDUNGS-  
ANGEBOT**

# FRAUEN BERATEN FRAUEN

Wiener Institut für frauenspezifische Psychotherapie

Institut für frauenspezifische Sozialforschung

A - 1060 Wien, Lehárgasse 9/2/17

A - 1010 Wien, Seitenstettengasse 5/7

[office@frauenberatenfrauen.at](mailto:office@frauenberatenfrauen.at)

[www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at)